



Syntetyczny opis w języku nietechnicznym
Synthetic description in non-technical language

Prace studialne
Studies

**Badanie innowacji w wybranych
jednostkach administracji publicznej**
Public Sector Innovation in Poland



Główny Urząd Statystyczny

Warszawa 2018
Warsaw 2018



Spis treści

1. Cel pracy.....	2
2. Metodyka pracy badawczej	3
A. Zakres czasowy i organizacja pracy	3
B. Zadania zrealizowane w wyniku pracy badawczej	3
3. Wyniki pracy badawczej	4
Podsumowanie	4

1. Cel pracy

Praca badawcza pt. Badanie innowacji w wybranych jednostkach administracji publicznej zrealizowana została w ramach projektu Wsparcie systemu monitorowania polityki spójności w perspektywie finansowej 2014-2020 oraz programowania i monitorowania polityki spójności po 2020. finansowana ze środków Funduszu Spójności w ramach Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna 2014-2020, osi priorytetowej 2 „Skuteczny i efektywny system realizacji polityki spójności”, działania 2.1 „Wsparcie instytucji”.

Innowacyjność w sektorze przedsiębiorstw, czyli wprowadzanie ulepszeń w oferowanych produktach lub usługach, a także z zakresu organizacji i marketingu jest ważnym elementem budowania pozycji rynkowej. Badanie innowacyjności w przedsiębiorstwach przemysłowych i usługowych prowadzone jest co roku przez Główny Urząd Statystyczny za pomocą formularzy: PNT-02 – *Sprawozdanie o innowacjach w przemyśle* oraz PNT-02u *Sprawozdanie o innowacjach w sektorze usług*. W sektorze gospodarki opartej na konkurencyjności, poza jednostkami z sektora prywatnego, funkcjonują podmioty z sektora publicznego, zarządzane przez administrację państwową. Wprowadzanie nowych lub znacznie ulepszonych produktów, procesów lub metod funkcjonowania w sektorze publicznym jest równie istotne jak w sektorze prywatnym, gdyż z usług świadczonych przez podmioty administracji publicznej korzysta każdy obywatel.

Głównym celem i założeniem projektu było zbadanie, jak wygląda aktualny obraz innowacyjności w podmiotach administracji publicznej w układzie regionalnym (województwa oraz jednostki NUTS 2, tj. w województwie mazowieckim – w podziale na regiony), jak również w podziale na sektor rządowy i samorządowy. Ponadto celem pracy badawczej było uzyskanie szczegółowych informacji dotyczących wprowadzanych innowacji w podziale na innowacje procesowe, produktowe, a także innowacje w zakresie metod informacji i komunikacji oraz wdrażania polityk, strategii. Istotną informacją uzyskaną w ramach prowadzonego badania było zbadanie efektów oraz źródeł informacji dla poszczególnych innowacji, a także określenie innowacji najbardziej istotnych, jak i przyczyn przetrwania, zaniechania lub niedokończenia prac nad innowacjami.

Informacje uzyskane w wyniku realizacji niniejszej pracy badawczej mają służyć określeniu stopnia zaawansowania procesów innowacyjnych w jednostkach administracji publicznej, w celu usprawnienia pracy, a także podwyższenia jakości i dostępności usług publicznych.



2. Metodyka pracy badawczej

A. Zakres czasowy i organizacja pracy

Jednostki sektora publicznego uwzględniane są w klasyfikacji PKD.

Badanie zostało przeprowadzone w drugiej połowie 2018 r., obejmowało lata 2016-2017. Ankiety zostały skierowane do kadry kierowniczej wybranych jednostek administracji publicznej (departamentów/wydziałów/referatów). Badane komórki organizacyjne jednostek administracji publicznej zostały przedstawione w podziale na sektor rządowy (ministerstwa, inne jednostki centralne oraz urzędy wojewódzkie) oraz sektor samorządowy (urzędy marszałkowskie i urzędy miast na prawach powiatu).

Jednostki sektora publicznego znajdują się w klasyfikacji PKD w: sekcji O, dziale 84 – Administracja Publiczna i Obrona Narodowa; Obowiązkowe Zabezpieczenia Społeczne; sekcji P, dziale 85 – Edukacja oraz w sekcji Q, w działach: 86 – Opieka Zdrowotna, 87 – Pomoc Społeczna z Zakwaterowaniem, 88 – Pomoc Społeczna bez Zakwaterowania. Sektor publiczny znajduje się również w innych dziedzinach życia społecznego, takich jak sztuka, rozrywka i rekreacja (sekcja R). W badaniu nie zostały ujęte przedsiębiorstwa publiczne stanowiące własność państwową lub samorządową świadczące usługi, takie jak transport publiczny, dostawa energii elektrycznej, ciepła itp.

B. Zadania zrealizowane w wyniku pracy badawczej

Praca badawcza została wykonana w dwóch etapach obejmujących szereg zadań, które zostały wykonane.

W ramach etapu pierwszego zrealizowane zostały w szczególności poniższe zadania:

- opracowanie metodologii badania,
- opracowanie i przygotowanie ankiety badania, w tym aktywnego formularza off-line,
- utworzenie kartoteki komórek organizacyjnych,
- przygotowanie pisma i jego elektroniczna wysyłka wraz z ankietą do jednostek z utworzonej kartoteki,
- przygotowanie założeń do Systemu Informatycznego Badania (SIB),
- telefoniczne lub e-mailowe monitorowanie jednostek biorących udział w badaniu,
- rejestracja i kontrola formularzy w Systemie Informatycznym Badania (SIB),
- kontrola kompletności i poprawności zbioru danych zebranych od respondentów.

Etap drugi przeprowadzonej pracy badawczej obejmował przede wszystkim następujące zadania:

- naliczenie i weryfikację tablic wynikowych,
- opracowanie wyników w formie tabelarycznej,
- analizę zebranych danych z badania,
- przygotowanie raportu z pracy badawczej.

3. Wyniki pracy badawczej

W ramach przeprowadzonego badania zostały dokonane analizy działalności innowacyjnej według:

- rodzajów innowacji (innowacja procesowa, produktowa, z zakresu metod informacji i komunikacji oraz zmodyfikowanych polityk i strategii),
- wpływu na działalność administracji (m.in. na poprawę jakości świadczonych usług, warunki pracy, a także na efektywność i skuteczność oferowanej usługi)
- wpływu na koszty działalności,
- wielkości nakładów na innowacje,
- prowadzonej strategii działalności innowacyjnej,
- wyróżnienia najbardziej istotnej innowacji,
- innowacji przerwanych lub niedokończonych.

Jak wynika z przeprowadzonych badań, ponad połowa badanych komórek organizacyjnych wykazała wprowadzenie innowacji w latach 2016-2017. Celem najbardziej istotnej innowacji wprowadzonej w latach 2016-2017 była znacząca poprawa jakości. Najczęściej wprowadzano nowe lub ulepszone procesy w celu ulepszenia organizacji pracy lub podejmowania decyzji, co wpłynęło na poprawę jakości oferowanych usług oraz przyspieszenie obsługi. Poza innowacjami procesowymi, badane komórki organizacyjne wprowadzały również innowacje produktowe, szczególnie nowe lub ulepszone wyroby lub oprogramowania, a także udoskonalaly usługi na rzecz ludności, włączając usługi świadczone przez Internet. Zastosowane innowacje produktowe miały istotny wpływ na poprawę dostępu do informacji przez klientów oraz poprawę komfortu i zadowolenia klientów. Można zatem zauważyć tendencję wprowadzania innowacji w jednostkach administracji w celu udoskonalenia jakości obsługi klientów. Również w przypadku wprowadzanych innowacji z zakresu informacji i komunikacji, udoskonalenia najczęściej dotyczyły metod konsultowania się z klientami i interesariuszami. Nie bez znaczenia były również innowacje służące promocji badanych jednostek, a także oferowanych usług. Jednakże, wprowadzane innowacje z zakresu metod informacji i komunikacji często wynikały z potrzeby dostosowania do obowiązujących regulacji prawnych. Dla osiągnięcia celów polityk, strategii badane komórki organizacyjne skupiały się na opracowaniu nowych lub zmodyfikowanych programów, które miały istotny wpływ na zdolność realizacji priorytetów i inicjatyw administracji publicznej.

Wprowadzenie innowacji w większości przypadków nie wpłynęło na wysokość wydatków badanych jednostek, jak również nie miało wpływu na zapewnienie nowych miejsc pracy, albowiem w większości przypadków komórki organizacyjne nie zatrudniały nowych pracowników.

Jedna na dziesięć komórek organizacyjnych biorących udział w badaniu prowadziła prace nad innowacjami, które zostały przerwane, zaniechane lub niedokończone do końca 2017 r. Główną przyczyną przerwania prac był brak odpowiednich funduszy, a także brak wystarczającej współpracy.

Podsumowanie

Praca badawcza pt. *Badanie innowacji w wybranych jednostkach administracji publicznej* prezentuje stopień zaangażowania jednostek administracji publicznej w działalność innowacyjną. Wprowadzanie nowych lub ulepszonych procesów, produktów lub też metod z zakresu informacji i komunikacji oraz polityk i strategii z założenia powinno przynosić poprawę świadczonych usług oraz korzyści finansowe. Jak wynika z przeprowadzonych analiz głównym aspektem wprowadzenia innowacji w sektorze publicznym była potrzeba dostosowania się do określonych przepisów prawnych, a także chęć poprawy jakości obsługi klientów. Korzyści finansowe były niewielkie lub okres 1 roku po wprowadzenia innowacji był zbyt krótki, aby móc określić wpływ na finanse badanej jednostki. Określenie stopnia innowacyjności, w oparciu o ankietę przeprowadzoną wśród kadry zarządzającej komórkami organizacyjnymi jednostek administracji publicznej, pozwoliło na zidentyfikowanie kierunków przepływu zachowań innowacyjnych, ich zaawansowania oraz efektywności, a w przyszłości może stanowić podstawę do prowadzenia dalszych badań z zakresu działalności innowacyjnej w sektorze publicznym.