



Szef Służby Cywilnej

Anita Noskowska-Piątkowska

DSC.WAP.4610.2.2024
Warszawa, 02 lipca 2024 r.

**Pan
Szymon Hołownia
Marszałek Sejmu**

Szanowny Panie Marszałku,

poniżej przedstawiam, w zakresie swojej właściwości, odniesienie się do pytania nr 6 zawartego w interpelacji pana posła Daniela Milewskiego (nr 3088¹).

Zwiększeniu efektywności administracji publicznej sprzyja prowadzenie wielu działań:

1. Cyfryzacja usług publicznych.
 - a. Polscy obywatele mogą korzystać z kilkuset e-usług publicznych zlokalizowanych na różnych platformach i portalach rządowych, których obsługa leży we właściwości Ministra Cyfryzacji. Są to m.in.: mObywatel, Elektroniczna Platforma Usług Administracji Publicznej (ePUAP), Platforma Usług Elektronicznych Zakładu Ubezpieczeń Społecznych (PUE ZUS), portal obywatel.gov.pl, portal biznes.gov.pl. Informacje o publicznych portalach informacyjnych dostępne są pod adresem www.gov.pl.
 - b. Inicjatywy w tym zakresie podejmuje również Ministerstwo Finansów, np. poprzez portal www.finanse.mf.gov.pl.
2. Automatyzacja procesów zarządzania zasobami ludzkimi.
 - a. W służbie cywilnej wprowadza się rozwiązania, które, dzięki temu, że wykorzystują technologie, oprogramowania i systemy cyfrowe automatyzują procesy HR-owe. Pozwalają one ulepszać i usprawniać zadania, które wiążą się z procesami zarządzania ludźmi. Dotyczy to przede wszystkim zadań, które są powtarzalne i czasochłonne. Ich automatyzacja pozwala nie tylko zaoszczędzić czas, ale też ogranicza ryzyko błędów.

¹ Numer 3088 - Jakie kroki podejmuje się w celu zwiększenia efektywności administracji publicznej i zmniejszenia potrzeby zatrudnienia w sektorze administracyjnym.

Najczęściej wspomagają takie procesy jak listy obecności, płac, urlopów, elementy onboardingowe, rejestracje na spotkania, szkolenia itp.

3. Klient w centrum uwagi KAS.

Krajowa Administracja Skarbowa (KAS) w latach 2020-2024 zrealizowała program „Klient w centrum uwagi KAS”. Program opierał się na czterech filarach: zadowoleni klienci, zintegrowane usługi IT, rozwój kompetencji pracowników i funkcjonariuszy, efektywność operacyjna. Została przewidziana w nim m.in. rozbudowa usług elektronicznych, np. wizytę w urzędzie skarbowym można umówić przez system e-rezerwacje. W ramach programu zaczął działać e-Urząd Skarbowy. Podatnicy mogą też rozliczać się z fiskusem w kilku krokach – dzięki prostej i wygodnej usłudze Twój e-PIT. Przy tworzeniu usługi e-Urząd Skarbowy KAS zapewnił opiekę ekspercką w obszarze dostępności cyfrowej i prostego języka. Usługi zostały zaprojektowane tak, aby były dostępne dla jak najszerszej grupy użytkowników, w tym osób z różnego rodzaju niepełnosprawnościami. Dzięki programowi „Klient w centrum uwagi KAS” podatnicy mogą korzystać z przyjaznych usług i narzędzi, a administracja skarbową staje się bardziej dostępna i efektywna.

W ramach mojej właściwości, jako szefowa służby cywilnej prowadzę również inicjatywy, które zwiększą skuteczność administracji rządowej tj.:

1. Wspólnie z Komisją Europejską Departament Służby Cywilnej (DSC) prowadzi projekt, w którym zostaną przeprowadzone audyty procesów kadrowych w wybranych 30 urzędach. Dzięki temu przygotowuje te procesy do ich automatyzacji i wypracuje rekomendacje w zakresie procesów zarządzania zasobami ludzkimi dla całej służby cywilnej.
2. Szkolenia i projekty realizowane przez Szefa Służby Cywilnej i urzędy w służbie cywilnej w okresie ostatnich 3 lat:
 - a. W latach 2021-2023 dyrektorzy generalni i kierownicy urzędów zorganizowali szkolenia dla ok. 400 tys. członków korpusu służby cywilnej rocznie. Tematy szkoleń dotyczyły przede wszystkim zagadnień z zakresu prawa i administracji oraz IT.
 - b. W ramach szkoleń centralnych w latach 2021-2023 zorganizowaliśmy 202 szkolenia dla łącznie 2809 osób z tematów:
 - Zmiany w prawie pracy w świetle nowelizacji kodeksu pracy
 - Działanie urzędu w sytuacji kryzysowej

- Odporność psychiczna – jak o nią zadbać i być efektywnym
 - Zdrowie w środowisku pracy
 - Zapobieganie zagrożeniom z obszaru cyberbezpieczeństwa - podstawowe zasady pracy w urzędzie
 - Projektowanie zorientowane na człowieka
 - Kontrola zamówień publicznych
 - Zarządzanie projektami
 - Skuteczna rekrutacja zdalna
 - Jak prowadzić szkolenia zdalne
 - Wyszukiwanie informacji.
- c. W ramach projektów unijnych zrealizowaliśmy projekty:²:
- Procedury bez barier,
 - Przyjazny urząd – szkolenia z zakresu dostępności cyfrowej,
 - Współpraca na rzecz dostępności – szkolenia dla koordynatorów,
 - Przeprowadzenie szkoleń dla pracowników administracji publicznej z zakresu konsultacji publicznych,
 - Przeprowadzenie szkoleń dla pracowników administracji publicznej z zakresu analizy danych w ramach oceny skutków regulacji.

Dla osób, które nie mogły wziąć udziału w szkoleniach, Departament Służby Cywilnej opracował kursy elearningowe (na podstawie materiałów szkoleniowych) oraz poradniki i rekomendacje, np.:

- raport systemowy z przeglądów procedur pod kątem zatrudnienia osób ze szczególnymi potrzebami z rekomendacjami,
- raport podsumowujący przeglądy procesów/procedur obsługi klienta pod kątem osób ze szczególnymi potrzebami z wzorcowym planem zarządzania procesami/procedurami obsługi klienta pod kątem osób ze szczególnymi potrzebami,
- pomocnik koordynatora ds. dostępności z materiałami przydatnymi w pracy,
- materiały pomocne w prowadzeniu konsultacji publicznych.

Wszystkie produkty projektów są opublikowane w [Serwisie Służby Cywilnej](#).

² Współfinansowanych ze środków Unii Europejskiej w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020.

Ponadto dla 290 urzędów zapewniliśmy bezpośrednie wsparcie doradcze, w tym dla 90 urzędów w zakresie dostępności obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami oraz 200 urzędów w zakresie zadań koordynatora ds. dostępności.

4. Od 2007 roku rozwijamy również [system elearningowy](#). W systemie jest obecnie 78 kursów, podzielonych tematycznie na 8 kategorii: prawo i administracja, zarządzanie, ekonomia i finanse, dostępność, kursy interpersonalne, językowe, informatyczne i analityczne. Tematyka kursów jest związana są z potrzebami szkoleniowymi członków korpusu służby cywilnej. Potrzeby te monitorujemy i staramy się na nie odpowiadać.

5. Projekty rozwojowe

To jedno z priorytetowych działań, którego celem jest nie tylko wspierać członków korpusu służby cywilnej w zdobywaniu nowej wiedzy, ale też dzieleniu się tą wiedzą, którą już posiadają. Wymiana wiedzy, doświadczeń, wypracowanych rozwiązań jest wartością samą w sobie i przynosi konkretne korzyści: wspiera rozwój i zaangażowanie pracowników, poprawia efektywność pracy oraz tworzy pozytywną atmosferę w miejscu pracy. Temu właśnie służą wprowadzane w służbie cywilnej programy rozwojowe i narzędzia zarządzania ludźmi.

- a. Standardy zarządzania zasobami ludzkimi w służbie cywilnej

Od 2012 roku w służbie cywilnej funkcjonują (znowelizowane w 2020 roku) standardy zarządzania zasobami ludzkimi³, które m.in. ujednolicają narzędzia i procedury, jakie stosujemy w służbie cywilnej w zakresie zarządzania i podnoszą jakość zarządzania w administracji rządowej. W dokumencie jest szereg wytycznych i zaleceń, które urzędy powinny i mogą wdrażać. Wśród nich znajdują się standardy, które dotyczą obszarów organizacji procesów zarządzania zasobami ludzkimi, naborów, zatrudnienia i wprowadzenia do pracy, motywowania, narzędzi work-life balance, rozwoju i szkoleń oraz rozwiązania stosunku pracy.

W 2023 r. – po 3 latach obowiązywania znowelizowanych standardów zzi przeprowadziliśmy monitoring ich wdrożenia. Wyniki pokazują, że zdecydowana większość urzędów wdraża u siebie standardy zzi. Wiele urzędów wdraża również standardy fakultatywne, mimo, że nie muszą. Niektóre obszary stanowią pewne wyzwanie, szczególnie dla małych

³ Zarządzenie nr 3 Szefa Służby Cywilnej z dnia 30 maja 2012 r. w sprawie standardów zarządzania zasobami ludzkimi z służbie cywilnej.

urzędów, które mają mniejsze zasoby kadrowe i organizacyjne. Dlatego opracowujemy konkretne narzędzia, które będą odpowiedzią na potrzeby.

b. Dzielenie się wiedzą

Jako Szefowa Służby Cywilnej proponuję rozwiązania, które stawiają na rozwój członków korpusu i dzielenie się wiedzą. Wśród nich jest program trenerów wewnętrznych w służbie cywilnej oraz program mentoringowy. Każdy z nich pozwala rozwijać kompetencje członków korpusu służby cywilnej – zarówno tych, którzy dopiero zaczynają pracę w służbie cywilnej, jak i tych, którzy pracują w niej od wielu lat. Wykorzystuje, wzmacnia i rozwija potencjał i kompetencje ludzi wewnątrz organizacji. Programy rozwojowe przyczyniają się do zwiększenia kompetencji pracowników, wzmacniają relacje między nimi, budują kulturę organizacyjną, promują innowacyjność i podnoszą efektywność działania i motywują członków korpusu służby cywilnej.

c. Forum HR

W 2023 r. Szef Służby Cywilnej zainaugurował działalność Forum HR-owców, które służy wymianie wiedzy i doświadczeń pomiędzy pracownikami komórek HR-owych z różnych urzędów. W Forum biorą udział przedstawiciele ministerstw, urzędów centralnych, urzędów wojewódzkich i Kancelarii Prezesa Rady Ministrów. Spotkania są okazją do wspólnych dyskusji, dają też możliwość, aby poznać różne rozwiązania z zakresu HR, które już funkcjonują w urzędach. Współpraca z urzędami, wzmacnianie kontaktów i wymiana doświadczeń to jeden z głównych celów tej grupy. Cykliczne spotkania, podczas których uczestnicy dzielą się informacjami i pomysłami budują atmosferę współpracy. Uczestnicy spotkań wspólnie wypracowują rozwiązania, które później można wdrażać w urzędach. Dzięki przyjaznej i otwartej komunikacji pozwalają też redukować silosowość w administracji. Oprócz regularnych spotkań w formie stacjonarnej, odbywają się również cyklicznie, krótkie spotkania online, podczas których omawiamy bieżące tematy istotne w obszarze zarządzania ludźmi.

d. Narzędzia work-life balance (WLB)

Od kilku lat Szef Służby Cywilnej promuje w służbie cywilnej rozwiązania, które pozwalają godzić pracę zawodową z życiem prywatnym. Dzięki nim służba cywilna staje się bardziej przyjaznym i atrakcyjnym miejscem pracy,

również dla osób ze szczególnymi potrzebami. Narzędzia WLB wzmacniają motywację, efektywność i zadowolenie z pracy.

Podsumowując, administracja publiczna – służba cywilna prowadzi wiele różnorodnych działań, aby zwiększyć swoją efektywność, które przynoszą wymierne korzyści dla obywaterek i obywateli. Do moich kompetencji należy zarządzanie zasobami ludzkimi w służbie cywilnej, dlatego zamierzam kontynuować i rozwijać podjęte inicjatywy rozwojowe.

Z wyrazami szacunku

Anita Noskowska-Piątkowska
Szefowa Służby Cywilnej
/dokument podpisany elektronicznie/