

JAK ROZWIĄZYWAĆ ZŁOŻONE PROBLEMY W URZĘDZIE

Problem Solving i Design Thinking w praktyce samorządowej

WAŻNE INFORMACJE

W administracji nie wszystkie problemy można rozwiązać poprzez zastosowanie istniejącej procedury albo wybór jednego z wcześniej sprawdzonych sposobów działania. Część wyzwań ma wiele przyczyn, dotyczy kilku grup interesariuszy, przebiega przez różne komórki organizacyjne i zmienia się wraz z otoczeniem. Problem widziany z perspektywy urzędu może też wyglądać inaczej z punktu widzenia mieszkańca, pracownika jednostki organizacyjnej, organizacji społecznej czy lokalnego przedsiębiorcy.

Celem głównym szkolenia jest uzupełnienie doświadczenia uczestników o narzędzia pomagające trafniej definiować problemy, podejmować decyzje w warunkach niepełnej informacji oraz sprawdzać rozwiązania przed ich pełnym wdrożeniem.

DLACZEGO TEN TEMAT JEST WAŻNY?

W codziennej pracy łatwo przejść od zauważenia trudności bezpośrednio do poszukiwania rozwiązania - na przykład: jeżeli mieszkańcy popełniają błędy przy składaniu wniosków, naturalną reakcją może być przygotowanie dodatkowej instrukcji; jeżeli pracownicy omijają nowy system, można uznać, że potrzebne im kolejne szkolenie. Jeżeli mieszkańcy nie uczestniczą w konsultacjach, pierwszym pomysłem może być nasilenie działań promocyjnych.

Każde z tych działań może być właściwe, ale może też tylko odpowiadać na objaw, a nie na rzeczywistą przyczynę problemu. Dlatego jednym z najważniejszych elementów skutecznego rozwiązywania problemów jest właściwe ich definiowanie.

W przypadku administracji jest to szczególnie istotne. Rozwiązanie powinno odpowiadać na potrzeby użytkowników, ale jednocześnie uwzględniać ramy prawne, organizacyjne, finansowe i odpowiedzialność instytucji publicznej. Design Thinking wnosi do tego procesu perspektywę człowieka i jego doświadczenia. Problem Solving pomaga natomiast uporządkować analizę, przyczyny, możliwe rozwiązania i kryteria wyboru.

NA JAKIE WYZWANIA ODPOWIADA SZKOLENIE?

Szkolenie będzie szczególnie przydatne, gdy:

- problem powraca mimo podejmowanych działań w urzędzie lub jednostce,
- trudno ustalić jego rzeczywistą przyczynę,
- mieszkańcy, pracownicy i inne grupy interesariuszy różnie oceniają tę samą sytuację,
- rozwiązanie wymaga współpracy kilku wydziałów, jednostek lub instytucji,
- procedury i usługi publiczne formalnie funkcjonują, ale w praktyce powodują trudności,
- trzeba wybrać rozwiązanie możliwe do wdrożenia w ramach realiów organizacyjnych i zasobów JST.

CELE SZKOLENIA

Celem szkolenia jest rozwinięcie umiejętności systematycznej pracy nad problemami, dla których nie istnieje jedno oczywiste rozwiązanie.

Po szkoleniu uczestnicy będą potrafili:

- trafniej definiować problem przed rozpoczęciem pracy nad rozwiązaniem,
- odróżniać objawy problemu od jego możliwych przyczyn,
- rozpoznawać założenia wymagające sprawdzenia,
- uwzględniać perspektywę różnych użytkowników i interesariuszy,
- poszerzać zakres możliwych rozwiązań zamiast koncentrować się wyłącznie na pierwszym pomysle,
- oceniać rozwiązania pod kątem potrzeb użytkowników, wykonalności i ograniczeń organizacyjnych,
- wykorzystywać prototypowanie i testowanie do ograniczania ryzyka przed wdrożeniem.

ADRESACI SZKOLENIA

- pracownicy odpowiedzialni za organizację i jakość usług publicznych,
- osoby współpracujące z mieszkańcami i innymi grupami interesariuszy,
- pracownicy uczestniczący w projektach wymagających współpracy kilku wydziałów lub jednostek,
- osoby odpowiedzialne za wdrażanie nowych rozwiązań, procesów i usług.

PROGRAM SZKOLENIA

MODUŁ 1. OD ZGŁOSZONEJ TRUDNOŚCI DO WŁAŚCIWIE ZDEFINIOWANEGO PROBLEMU

- Analiza różnicy pomiędzy obserwowanym objawem, interpretacją sytuacji i rzeczywistym problemem wymagającym rozwiązania.
- Sposoby formułowania problemów tak, aby nie przesądzać rozwiązania już na etapie ich definiowania.
- Rozpoznawanie założeń, które wydają się oczywiste ze względu na wcześniejsze doświadczenie, ale w nowej sytuacji mogą wymagać ponownej weryfikacji.

MODUŁ 2. PROBLEM Z PERSPEKTYWY UŻYTKOWNIKA I INTERESARIUSZY

Sposoby poznawania doświadczeń różnych grup bez zakładania z góry, czego potrzebują i gdzie znajduje się źródło trudności:

- Perspektywa mieszkańca i innych użytkowników usług,
- Znaczenie kontekstu i rzeczywistych zachowań,
- Różnica pomiędzy opinią a obserwacją,
- Potrzeby i bariery różnych interesariuszy,
- Formułowanie pytań, które pomagają zrozumieć sytuację zamiast potwierdzać wcześniejsze przekonania.

MODUŁ 3. ANALIZA PRZYCZYN I FORMUŁOWANIE WYZWANIA

- Rozpoznawanie przyczyn, zależności oraz elementów pozostających w zakresie wpływu urzędu.
- Analiza różnic między pytaniem o to, jak wdrożyć określone rozwiązanie, a pytaniem o to, jaki rezultat rzeczywiście chcemy osiągnąć.

MODUŁ 4. OD JEDNEGO POMYSŁU DO ALTERNATYWNYCH ROZWIĄZAŃ

Generowanie alternatywnych rozwiązań z wykorzystaniem różnych perspektyw zespołu oraz ich ocena pod kątem:

- potrzeb użytkowników,
- możliwości organizacyjnych,
- dostępnych zasobów,
- konsekwencji wdrożenia,
- ograniczeń i ryzyka.

MODUŁ 5. PROTOTYPOWANIE I TESTOWANIE PRZED WDROŻENIEM

- Testowanie rozwiązań na wczesnym etapie
- Zbieranie informacji zwrotnej
- Wprowadzanie korekt przed poniesieniem większych kosztów organizacyjnych lub finansowych.

MODUŁ 6. PROBLEM SOLVING I DESIGN THINKING W CODZIENNEJ PRACY URZĘDU

- Dobór sposobu pracy i narzędzi do rodzaju problemu, zakresu odpowiedzialności urzędu oraz uwarunkowań prawnych i organizacyjnych JST.
- Ocena, kiedy w pracy urzędu warto wykorzystać pełny proces Design Thinking, a kiedy wystarczą wybrane jego elementy możliwe do zastosowania w codziennej realizacji zadań publicznych.
- Analiza zastosowania podejścia w praktyce JST – m.in. w obsłudze mieszkańców, usługach cyfrowych, współpracy między wydziałami, konsultacjach społecznych i usprawnianiu usług publicznych.

PROWADZĄCA

trenerka, wykładowczyni akademicka, badaczka komunikacji i praktyczka zarządzania projektami.

Od wielu lat prowadzi szkolenia dla instytucji publicznych, uczelni i organizacji społecznych. Specjalizuje się w krytycznym myśleniu, Design Thinking, rozwiązywaniu problemów, komunikacji, zarządzaniu projektami oraz kompetencjach potrzebnych do działania w warunkach zmiany.

W pracy dydaktycznej i trenerskiej wykorzystuje Design Thinking do pracy nad problemami społecznymi, organizacyjnymi i projektowymi. Szczególną wagę przywiązuje do właściwego definiowania problemu, rozpoznawania potrzeb i perspektyw interesariuszy oraz weryfikowania założeń przed przejściem do rozwiązania.

Jako współzałożycielka i wiceprezeska Fundacji WrOpenUp od 2012 roku zarządza projektami realizowanymi na styku biznesu, edukacji, samorządu i sektora społecznego. Współpracowała z przedstawicielami administracji samorządowej, uczelni, szkół, organizacji społecznych oraz przedsiębiorstw.

Doświadczenie pracy w różnych sektorach pozwala jej pokazywać problemy z kilku perspektyw i łączyć podejście projektowe z realnymi ograniczeniami organizacyjnymi.

Podczas szkoleń pracuje na konkretnych sytuacjach. Nie koncentruje się na odtwarzaniu kolejnych etapów metody, lecz na tym, jak trafniej rozumieć problem i zwiększać prawdopodobieństwo, że wybrane rozwiązanie rzeczywiście odpowie na potrzebę.

Jak rozwiązywać złożone problemy w urzędzie? Problem solving i design thinking w praktyce samorządowej



Szkolenie będziemy realizowali w formie webinarium on line.



11 grudnia 2026 r.

Szkolenie w godzinach 9:00-14:00



Cena: 489 PLN netto/os. Przy zgłoszeniu do 01 grudnia 2026 cena wynosi 449 PLN netto/os. Udział w szkoleniu zwolniony z VAT w przypadku finansowania szkolenia ze środków publicznych.

CENA zawiera:

udział w profesjonalnym szkoleniu on-line z możliwością zadawania pytań,
materiały szkoleniowe w wersji elektronicznej,
certyfikat ukończenia szkolenia.

DANE

DO

KONTAKTU:

Fundacja Rozwoju Demokracji Lokalnej im. Jerzego Regulskiego, Centrum Mazowsze;
ul. Jelinka 6, 01-646 Warszawa;
tel. 533 721 103;
szkolenia@frdl.org.pl

DANE UCZESTNIKA ZGŁASZANEGO NA SZKOLENIE

(dane do faktury)

Nazwa i adres nabywcy

NIP Nabywcy

Nazwa i adres odbiorcy

NIP Odbiorcy

Telefon

1. Imię i nazwisko uczestnika, stanowisko,
E-MAIL i TEL. DO KONTAKTU

2. Imię i nazwisko uczestnika, stanowisko,
E-MAIL i TEL. DO KONTAKTU

Oświadczam, że szkolenie dla ww. pracowników jest kształceniem zawodowym finansowanym w całości lub co najmniej 70% ze środków publicznych (proszę zaznaczyć właściwe)

TAK ☐

NIE ☐

Faktura zostanie wystawiona jako faktura ustrukturyzowana w Krajowym Systemie e-Faktur (KSeF).

Uwagi:

Proszę o przesłanie certyfikatu na adres mailowy:

Dokonanie zgłoszenia na szkolenie jest równoznaczne z zapoznaniem się i zaakceptowaniem regulaminu szkoleń Fundacji Rozwoju Demokracji Lokalnej zamieszczonym na stronie Organizatora www.frdl.mazowsze.pl oraz zawartej w nim Polityce prywatności i ochrony danych osobowych.

Zgłoszenia prosimy przysyłać do 04 grudnia 2026 r.

UWAGA! Liczba miejsc ograniczona. O udziale w szkoleniu decyduje kolejność zgłoszeń. Zgłoszenie na szkolenie musi zostać potwierdzone przesłaniem do Ośrodka karty zgłoszenia. Brak pisemnej rezygnacji ze szkolenia najpóźniej na trzy dni robocze przed terminem jest równoznaczny z obciążeniem Państwa należnością za szkolenie niezależnie od przyczyny rezygnacji. **Płatność należy uregulować przelewem na podstawie faktury w KSeF.**

Podpis osoby upoważnionej _____