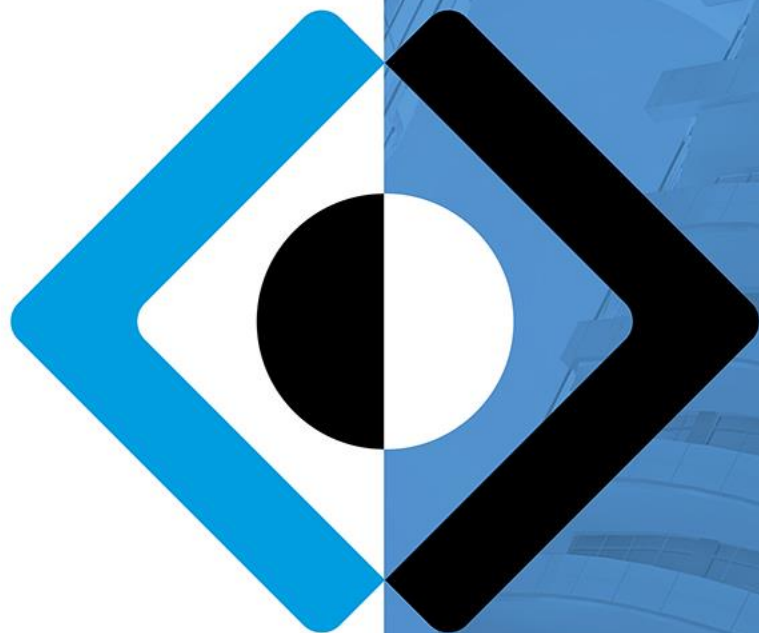




STOWARZYSZENIE ORGANIZATORÓW
OŚRODKÓW INNOWACJI
I PRZEDSIĘBIORCZOŚCI W POLSCE

D Z I E Ń
D O B R Y





one stop shop
(OSS)

one stop store

one stop
source

one stop
service
centres

one stop
government

single window
services





STOWARZYSZENIE ORGANIZATORÓW
OŚRODKÓW INNOWACJI
I PRZEDSIĘBIORCZOŚCI W POLSCE

One stop shop

Centra usług dla obywateli i firm, które oferują skonsolidowany dostęp do wielu usług sektora publicznego i/lub prywatnego w jednym miejscu za pośrednictwem jednego lub więcej kanałów świadczenia usług.

Niektóre skupiają się na obywatelach, inne na przedsiębiorstwach.



STOWARZYSZENIE ORGANIZATORÓW
OŚRODKÓW INNOWACJI
I PRZEDSIĘBIORCZOŚCI W POLSCE

Rodzaje one stop shop

first stop shop
– punkt informacyjny,
„drogowskaz” do odpowiednich usług



STOWARZYSZENIE ORGANIZATORÓW
OŚRODKÓW INNOWACJI
I PRZEDSIĘBIORCZOŚCI W POLSCE



**Punkt
Informacyjny**
Fundusze Europejskie



Rodzaje one stop shop

second stop shop

- convenience store

- wiele usług transakcyjnych pod jednym dachem lub na jednej stronie internetowej (np. e-government web-portals)



Welcome to the Kentucky Business One Stop Portal

From starting your business plan to registering your business with the Commonwealth, this portal is a "one stop shop" with tools necessary to assist you in registering and operating your business in Kentucky.

[Begin your registration](#)



**Licenses
and Permits**

Which licenses and permits apply to you



One Stop Business Services



Incentives



Kentucky Business One Stop final assessment



Forms



Find out why Kentucky is right for your business



Resources

- One stop shop online



Chętnie odpowiem na pytania!

POLY



Rodzaje one stop shop

one stop shop

- pełna obsługa, kompleksowa, - „holistyczne podejście”,
- centrum przeprowadza klienta przez cały proces,
- up selling,
- cross selling.



Możliwe opcje

- Pojedyncza instytucja o **szerokim portfolio usług** tworzy dla wygody swoich klientów pełny one stop shop, *np. parki naukowo-technologiczne, centra przedsiębiorczości.*





Możliwe opcje

- **Konstrukcja parasolowa**
- One stop shop działa na szczycie organizacji partnerskich i ma na celu maksymalizację wygody dla klientów wszystkich partnerów poprzez integrację usług.
- *Hub, konsorcjum, partnerstwo...*





Możliwe opcje

- One stop shop **wspomagany przez konsultanta, brokera, animatora, opiekuna** przeprowadzającego przez proces.
- „wiem kto wie” „wiem, kto może pomóc”
- outsourcing, marża, consulting...





Projekt akredytacja Ośrodków Innowacji MRPiT (poziom II konsorcja)

konsorcja specjalizacji technologicznych, tj. posiadające zdolność do świadczenia usług w zakresie nowych trendów technologicznych. Konsorcja mają dążyć do zbudowania kompleksowej oferty transformacyjnej dla przedsiębiorstw w rodzaju ONE STOP SHOP (pomysł-wdrożenie-komercjalizacja).

Skład konsorcjum

- lider Ośrodek Innowacji
- uczelnia wyższa
- Inne ośrodki
- Podmioty komercyjne
- max 7 podmiotów





STOWARZYSZENIE ORGANIZATORÓW
OŚRODKÓW INNOWACJI
I PRZEDSIĘBIORCZOŚCI W POLSCE

Digital Innovation Hubs (DIH)

Europejskie Huby Innowacji Cyfrowych będą oferować pakiet usług wspierających cyfrową transformację, składający się z działań w zakresie:

- informacyjno-promocyjnym,
- demonstracyjnym,
- edukacyjno-szkoleniowym,
- doradczym,
- wdrożeniowym.





Dlaczego warto tworzyć OSS?

- zmniejszenie obciążeń regulacyjnych i administracyjnych dla użytkownika,
- kompleksowa, przyjazna dla użytkownika, zorientowana na jego potrzeby usługa,
- zintegrowanie świadczenia usług przez dostawców usług, w tym ograniczenie czasu i kosztów transakcji,
- lepsza koordynacja przepływu informacji pomiędzy dostawcami usług,



Dlaczego warto?

- obywatele i firmy mogą łatwiej lokalizować formularze, wnioski, dostarczać informacje raz w wielu celach i łatwiej prowadzić interesy,
- władze mogą otrzymywać informacje szybciej, często lepszej jakości (ustrukturalizowane) i osiągać lepsze wskaźniki zgodności, co zmniejsza ilość zasobów potrzebnych do egzekwowania ich w inny sposób.





STOWARZYSZENIE ORGANIZATORÓW
OŚRODKÓW INNOWACJI
I PRZEDSIĘBIORCZOŚCI W POLSCE

Dobre praktyki dla ONE STOP SHOP wg OECD

One-Stop Shops for Citizens and Business

<https://www.oecd-ilibrary.org/sites/b0b0924e-en/index.html?itemId=/content/publication/b0b0924e-en>



Dobre praktyki dla ONE STOP SHOP wg OECD

- 1. Zaangażowanie polityczne**
- 2. Przywództwo**
- 3. Ramy prawne**
- 4. Współpraca i koordynacja**
- 5. Przejrzystość ról**



Dobre praktyki dla ONE STOP SHOP wg OECD

6. Zarządzanie

7. Konsultacje publiczne

8. Rozwiązania komunikacyjne i technologiczne

9. Kapitał ludzki

10. Monitorowanie i ocena





STOWARZYSZENIE ORGANIZATORÓW
OŚRODKÓW INNOWACJI
I PRZEDSIĘBIORCZOŚCI W POLSCE

PUNKT WIDZENIA DOSTAWCY I ODBIORCY USŁUG ONE STOP SHOP



STOWARZYSZENIE ORGANIZATORÓW
OŚRODKÓW INNOWACJI
I PRZEDSIĘBIORCZOŚCI W POLSCE

Wyzwania IOB jako OSS w świetle badań

Analiza potencjału Ośrodków Innowacji akredytowanych przez
Ministerstwo Przedsiębiorczości i Technologii, SOOIPP
2018-2019



Wpływ koncepcji ONE STOP SHOP na jakość świadczonych przez Ośrodki usług

Ośrodki innowacji i przedsiębiorczości, z potencjałem infrastrukturalnym i kadrowym są naturalnym pretendentem do realizacji usług w modelu „one-stop-shop” w obszarze rozwiązań proinnowacyjnych, w tym wpisujących się w trendy Industry 4.0.





Bariery, które napotykają w procesie kompleksowej realizacji usług i pełnienia funkcji Ośrodka „one-stop-shop” można podzielić na zewnętrzne i wewnętrzne:

Zewnętrzne to m.in.:

- niski popyt, słabość finansowa polskich firm, niedojrzały rynek, ograniczona świadomość innowacyjna MSP, brak zainteresowanie firm; ograniczenia biurokratyczne, w tym długie procedury w programach operacyjnych, bariery legislacyjne;
- brak wsparcia dedykowanego IOB;
- duża konkurencja;





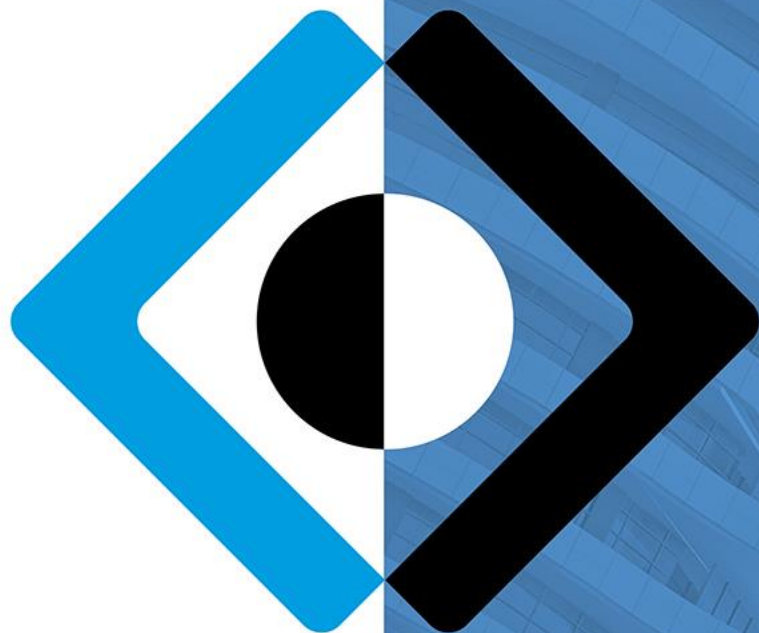
Bariery, które napotykają w procesie kompleksowej realizacji usług i pełnienia funkcji Ośrodka „one-stop-shop” można podzielić na zewnętrzne i wewnętrzne:

Wewnętrzne najczęściej sygnalizowane to natomiast:

- ograniczone wykwalifikowane zasoby ludzkie do świadczenia usług;
- brak infrastruktury;
- ograniczenia finansowe (np. konieczność wniesienia wkładu własnego)



STOWARZYSZENIE ORGANIZATORÓW
OŚRODKÓW INNOWACJI
I PRZEDSIĘBIORCZOŚCI W POLSCE



D O
Z O B A
C Z E
N I A

Biuro Zarządu:
ul. Bałniowa 3 pok. 312
02-349 Warszawa

t. 22 46 58 416
biuro@sooipp.org.pl
www.sooipp.org.pl

Siedziba:
ul. Rubież 46
61-612 Poznań

NIP: 7821067641
REGON: 630121983

Linki

- [OECD - https://www.oecd-ilibrary.org/sites/b0b0924e-en/index.html?itemId=/content/publication/b0b0924e-en](https://www.oecd-ilibrary.org/sites/b0b0924e-en/index.html?itemId=/content/publication/b0b0924e-en)
- **Re-inventing Service Delivery Through One-Stop Shops, Proceedings from an International Workshop**, 3-5 May 2017, Singapore-Johor Bahru, Malaysia
- **One Stop Shops for Social Welfare: The Adaptation of an Organisational Form in Three Countries**, Jostein Askim (University of Oslo/PricewaterhouseCoopers), Anne Lise Fimreite (University of Bergen), Alice Moseley (University of Southampton) and Lene Holm Pedersen (Danish Institute of Governmental Research)
- <https://blogs.worldbank.org/governance/one-stop-shops-and-human-face-public-services>

Rodzaje OSS

Figure 1: Analytical model: Dimensions of variation in one stop shops, with welfare sector examples

Variable	Values and Examples 	
Task portfolio	<i>Narrow</i> Few policy areas: Employment only <i>Shallow</i> Information/ signposting only (only partial product closure)	<i>Broad</i> More policy areas: Pensions, welfare benefits, social services <i>Deep</i> Information + advice + assistance with applications; case closure on the spot (complete product closure)
Participant structure	<i>Simple</i> Few agencies One municipality One level of government Public sector only	<i>Complex</i> Multiple agencies Several municipalities Several levels of government Mix of public/ private/ NGOs
Autonomy	<i>Low</i> Compulsory participation in one stop shop; Little discretion re budget, management, organization	<i>High</i> Voluntary participation in one stop shop; High discretion re budget, management, organization
Proximity to citizen	<i>Distant</i> Regionally based service	<i>Close</i> Locally based neighbourhood service; virtual service accessible in own home
Instruments	<i>Low integration</i> Co-located services but separately managed	<i>High integration</i> Joint management; joint budgets; joint recruitment; joint management; 'personal shopper'

cases? In Rainey's (1990) terms, are they merged or separate? If the one stop shop handles the simple cases and the others handle the more complex cases' (Rainey 1990) while others do not. Perhaps the spot without any need for further pre-handling, like sending the casework to someone outside

Participant structure

The participant structure in governance includes few or many partners. The number of tasks involved and also whether the one stop shop. The larger the geographic area, the more participants are typically involved, in settings that

That leads to a second way include partners from one or more levels and even international. Multi-level or case studies show.

Corporate and voluntary organi
Such collaborative structures, like put
common in some countries including t

Autonomy

Structured horizontal collaborations h
not always, subject to control from ab



Lista kontrolna OSS

- Opracuj strategię działania, zakres obowiązywania OSS
- Oceń potrzebę zmiany instytucjonalnej i administracyjnej
- Określ wymagane zmiany w ramach prawnych i regulacyjnych
- Określ sposób świadczenia usług: czy OSS po prostu połączy dostawców usług, czy w pełni zintegruje świadczenie usług w jednym oknie?
- Wybierz model finansowania: bezpłatny dostęp, usługi dotowane lub zwrot kosztów
- Określ zakres integracji zaplecza i wymaganej wymiany danych
- Zdecyduj o funkcjach interfejsu obywatela: fizycznie: nowy budynek a wykorzystanie istniejącej przestrzeni, online, integracja ze społecznością i stylem życia, szkolenie personelu front office, standardy obsługi klienta
- Zdefiniuj ramy monitorowania i oceny, w tym kluczowe wskaźniki efektywności: co oznacza sukces? W jaki sposób będą zbierane opinie użytkowników?



- **Success tips**
- **Szybkość:** czas potrzebny na dostarczenie usługi powinien być jak najkrótszy zarówno dla klienta, jak i agencji, przy jednoczesnym zapewnieniu, że wyniki są dostarczane prawidłowo za pierwszym razem.
- **Zaangażowanie:** sposób świadczenia usług powinien być postrzegany jako ukierunkowany na obywatela.
- **Responsywne:** Powinien istnieć „inteligentny” mechanizm, który będzie odpowiadał na wszelkie różnice w poziomie usług w zakresie spełniania wymagań i wprowadzał wszelkie wymagane zmiany.
- **Wartość:** Klient musi wierzyć, że punkt kompleksowej obsługi jest opłacalny, a wartość zależy od wyników klienta, a nie procesów agencji lub działu.
- **Integracja:** Punkt kompleksowej obsługi powinien być płynnie zintegrowany i nie powinno być polityki „niewłaściwych drzwi, wrong doors” dla obywatela/klienta.