

Benchmarking usług publicznych

Spotkanie koordynatorów 6 – 7 marca 2024



Jak miło Was
widzieć!

Co za nami w tym roku?

- Opracowanie zestawu wskaźników do 12.01
- Konsultacje Zestawu wskaźników 15 – 26.01 @
- Spotkania online z właścicielami procesów 13 i 15.02
- Badanie testowe 26.02 – 5.03



Zestaw wskaźników bez tajemnic

4 6 9 10 3 4 3 3 120

O C_oC_{OB} S S^E O E D M

Funkcjonowanie Urzędu

[FU]

Piotr ABSALON

3 cele ogólne

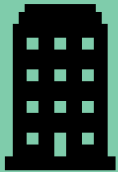
3 cele operacyjne
dla potrzeb benchmarkingu

Wskaźniki:

Skuteczności – 3

Oszczędności – 4

Mierniki – 49



Zarządzanie zasobami ludzkimi

[ZZL]

Dorota RUSIN

1 cel ogólny

2 cele operacyjne
dla potrzeb benchmarkingu

Wskaźniki:

Skuteczności – 2

Efektywności – 1

Mierniki – 23



Monitorowanie zobowiązań podatkowych

[MZP]

Alicja KNYPs

1 cel ogólny

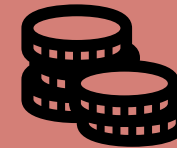
1 cel operacyjny
dla potrzeb benchmarkingu

Wskaźniki:

Skuteczności – 5

Efektywności – 2

Mierniki – 29



Oświata – edukacja publiczna

[ED]

Marta KULBAKA

1 cel ogólny

3 cele operacyjne
dla potrzeb benchmarkingu

Wskaźniki:

S/E – 3

Dodatkowe – 3

Mierniki – 19





Kiedy każą Ci ZNOWU
wypełniać badanie
testowe...

Badanie testowe

Deklaracja udziału w badaniu testowym - 2024 r.

| Obszar | MNPP | | | | | | | | | | | | | | MiG | | | | | | | | | | | | | | SP | | | | | | | | | | | | | | |
|-------------------------------|------------------|--------------|----------|----------------|------------|-------------|-----------|-----------|-------------|----------------|------------|-----------|-----------|----------|-----------|---------|-----------|------------|-------------------------|------------|-----------------|----------|------------|----------------|--------------|-----------------------|------------|-----------|--------------|---------------|--------------|-----------|---------------------|------------|------------|------------|-------------------------|-------------|------------|--------------------|-----------------|---|---|
| | UM Bielsko-Biała | UM Bydgoszcz | UM Bytom | UM Częstochowa | UM Gliwice | UM Jaworzno | UM Krosno | UM Lublin | UM Przemyśl | UM Ruda Śląska | UM Rzeszów | UM Rybnik | UM Tarnów | UM Tychy | UM Zabrze | UM Żory | UM Bieruń | UM Cieszyń | UM Czechowice-Dziedzice | UM Czeladź | UG Gieraltowice | UG Godów | UG Gorzyce | UG Kochanowice | UG Konopiska | UM Miasteczko Śląskie | UG Miedźno | UG Mszana | UM Nowy Targ | UG Pilchowice | UM Pyskowice | UM Radlin | UM Wodzisław Śląski | UM Woźniki | UMIG Żarki | SP Opoczno | SP Piotrków Trybunalski | SP Radomsko | SP Sieradz | SP Tarnowskie Góry | SP Żduńska Wola | | |
| Funkcjonowanie urzędu | X | X | x | | | | x | x | | x | | | | X | | | x | | x | | | x | x | | x | x | | x | X | X | X | X | X | X | X | x | X | X | X | x | x | x | |
| Zarządzanie zasobami ludzkimi | | X | | X | x | x | x | x | x | x | | | | X | X | | x | x | x | x | x | x | | | x | x | x | x | X | X | | | | | X | X | X | X | X | X | X | x | x |
| Podatki | | | x | X | x | x | x | x | | | x | X | X | | | x | x | | | | | | | x | x | x | X | X | | | | | X | X | | | | | | | | | |
| Oświata | X | | | | | | x | x | | | x | X | X | | X | x | | | | x | x | x | x | x | | x | X | X | x | | X | | X | | x | | | | | x | | | |

26
28
20
22

A po badaniu testowym każą uzupełniać to samo...



...tylko w narzędziu...



Co przed nami?

- 25.03 -12.04 – badanie benchmarkingowe
- 10.09, 12.09, 17.09, 19.09 – spotkania obszarowe
- 3 - 4.10 – spotkanie podsumowujące
- listopad 2024 - rekrutacja

Prace GISu

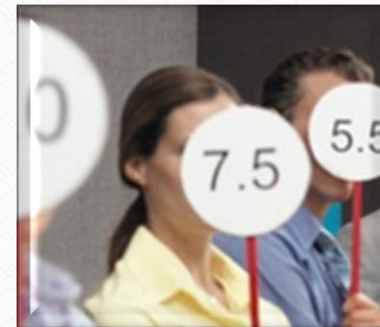
Zadania zlecone



Smart city



Okresowa ocena



Innowacyjny benchmarking



Narzędzie Oceny Systemu Efektywnej Kontroli



p. Bogdan Rajek

Sygnaliści



p. Marta Kulbaka

SMUP - edukacja



System Monitorowania
Usług Publicznych

p. Marta Kulbaka

Smart city



p. Anna Mocała-Kalina

Innowacyjni lokalnie, atrakcyjni globalnie



p. Anna Mocała-Kalina

Innowacyjni lokalnie, atrakcyjni globalnie

| Obszar | JST |
|-------------------|---|
| Obywatele | Dąbrowa Górnicza – Centrum Obsługi Klienta Rybnik – GEOINFO i Rybnicka Karta Mieszkańca Rybka Gliwice – Gliwicka Platforma Partycypacyjna Siemianowice Śląskie – Bank Danych o Mieście |
| Edukacja | Jaworzno – program „Edukacja Przyszłości – badania predyspozycji i uzdolnień dzieci i młodzieży” Sosnowiec – Zagłębiowska Mediateka Gliwice – pracownie do praktycznej nauki zawodu Mysłowice – robot edukacyjny Photon Katowice – Miejski Inkubator Przedsiębiorczości Rawa.Ink |
| Mobilność | Gliwice, Tychy – Inteligentny System Zarządzania i Sterowania Ruchem Lublin – sieć rowerów miejskich (600 rowerów i 130 stacji) |
| Środowisko | Bieruń – Zielone kontrole Bielsko-Biała – kampania edukacyjno-promocyjna Gliwice – wykorzystanie betonu fotokatalitycznego Dąbrowa Górnicza - system do monitoringu i zdalnego zarządzania źródłem ciepła, energii elektrycznej oraz wody Lublin, Częstochowa, Kalety, Sosnowiec i Żory – ogrody deszczowe Rybnik – parklety i łąki kwietne Gliwice – wykorzystanie owiec w procesie koszenia trawy |

Narzędzia do zarządzania benchmarkingiem



Kodeks etyki



KODEKS ZASAD OBOWIĄZUJĄCYCH W BENCHMARKINGU

Załącznik nr 1

Preambuła

Celem niniejszego Kodeksu Etyki (zwanego dalej Kodeksem) jest określenie wartości, zasad i standardów zachowań Uczestników procesu benchmarkingu w celu maksymalizacji korzyści wzajemnych płynących z udziału w tym procesie.

Przestrzeganie i kierowanie się wspólnie uzgodnionymi wartościami, zasadami i standardami w procesie benchmarkingu, postrzeganego jako narzędzie doskonalenia praktyk i procesów w jednostce sektora finansów publicznych, jest jednym z głównych warunków sukcesu tego procesu, stanowiąc jednocześnie gwarancję jakości wymienianych informacji oraz podstawę wzajemnego zaufania w procesie analizy i wnioskowania na ich podstawie.

Zasady ogólne

Zasada 1

Do przestrzegania zasad Kodeksu zobowiązują się wszyscy Uczestnicy procesu benchmarkingu, a także jego Organizator oraz wszystkie inne osoby zaangażowane w proces.

Zasada 2

Wartości, zasady i standardy określone w niniejszym kodeksie dotyczą wszystkich etapów procesu benchmarkingu oraz wszelkich działań i kontaktów wzajemnych wynikających z udziału w tym procesie.

Zasada 3

Nadrzędnym celem wszelkich działań cząstkowych w ramach benchmarkingu jest zwiększenie efektywności praktyk i procesów w jednostkach sektora finansów publicznych oraz stopniowe doskonalenie samego procesu benchmarkingu.

Zasada 4

Przedmiotem procesu benchmarkingu są wyłącznie działania nienaruszające obowiązującego prawa.

Dobór i przygotowanie osób

Zasada 5

Osoby uczestniczące w procesie benchmarkingu powinny wykazywać się odpowiednim przygotowaniem oraz pełnym zaangażowaniem.

Zasada 6

Osoby odpowiedzialne za proces zbierania i weryfikowania danych powinny być gwarantem rzetelności, wiarygodności i terminowości. Za każdą przekazaną informacją stoi odpowiedzialna osoba, która identyfikuje się z przekazywanymi danymi.

Zasada 7

W spotkaniach benchmarkingowych uczestniczą osoby zarządzające lub mające wiedzę merytoryczną w analizowanym zakresie.



Jakość danych i zasady ich wymiany

Zasada 8

Przy wymianie informacji Uczestnicy procesu benchmarkingu przestrzegają zasady otwartości.

Zasada 9

Dostarczone informacje powinny być **prawdziwe, pełne i spójne** oraz dostarczone w uzgodnionym terminie. W przypadku niedających się usunąć wątpliwości, dane przekazywane są wraz z informacją o tych wątpliwościach.

Zasada 10

Zasadzie otwartości towarzyszy zasada **konstruktywnego krytycyzmu** wobec przekazywanych informacji i wniosków. Wszelka krytyka dotyczy danych i procesów, a nie osób ani jednostek sektora finansów publicznych, i ma na celu wyłącznie poszukiwanie najlepszych rozwiązań i doskonalenie praktyk z korzyścią dla Uczestników.

Jawność i poufność informacji

Zasada 11

Wszyscy Uczestnicy mają zagwarantowany dostęp do pełnych informacji gromadzonych w procesie benchmarkingu.

Zasada 12

Informacje uzyskane w procesie benchmarkingu mogą być udostępniane zgodnie z przepisami prawa i na zasadach określonych w Porozumieniu:

- I. Wszystkim uczestnikom procesu benchmarkingu każdorazowo udostępniane będą szczegółowe wyniki badań.
- II. Wszyscy uczestnicy mogą również zwrócić się do koordynatora benchmarkingu o umożliwienie wglądu do danych źródłowych stanowiących podstawę wyników badań.
- III. W celu zabezpieczenia interesów wszystkich uczestników procesu benchmarkingu, wyniki badań będą prezentowane na zewnątrz w następującym zestawieniu: Uczestnik procesu benchmarkingu (prezentujący wyniki) – grupa porównawcza lub tylko średnia z całej grupy porównawczej.
- IV. Wszelkie prezentacje wyników badań należy opatrywać informacją „Badania porównawcze realizowane przy współpracy: [wymienić uczestników badania], [wstawić miesiąc i rok badania].”
- V. Wyniki szczegółowe mogą być wykorzystywane przez Uczestników procesu benchmarkingu wyłącznie w celu zidentyfikowania dobrych praktyk i projektowania działań doskonalących.

Granice właściwego przetwarzania informacji

Zasada 13

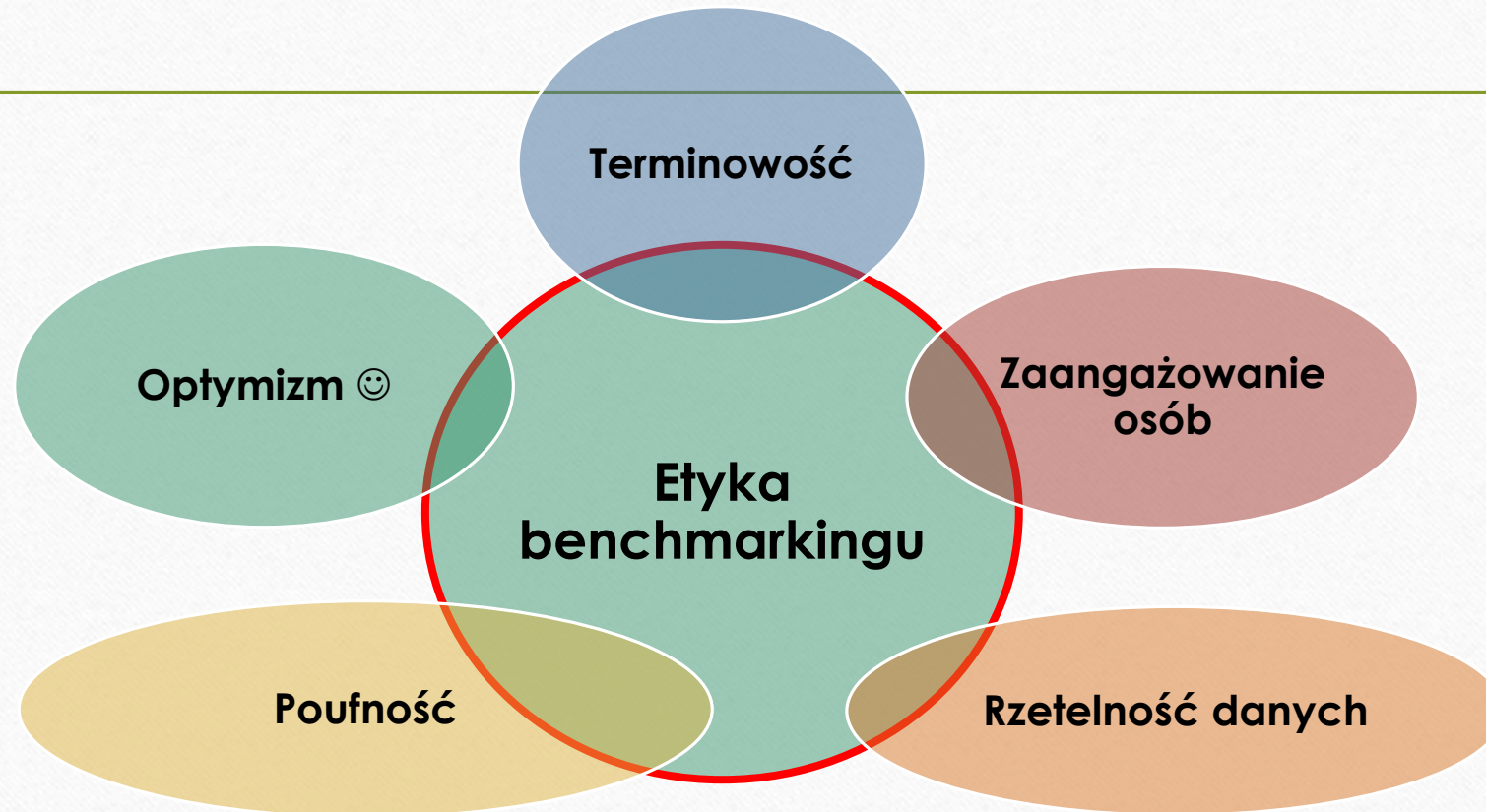
Nie wolno wykorzystywać przetwarzanych informacji w sposób niezgodny z przyjętymi celami i zasadami realizacji procesu benchmarkingu.

Zasada 14



Każda informacja przetwarzana w procesie benchmarkingu będzie wykorzystywana zgodnie z zasadami ujętymi w niniejszym Kodeksie



Kodeks etyki – podstawowe zasady



Narzędzie benchmarkingowe

**Benchmarking**
szukamy najlepszych rozwiązań

ŚLĄSKI ZWIĄZEK GMIN I POWIATÓW
ul. Kościuszki 43/5, 40-048 Katowice
Tel. 32 609 0355


Zalogowany : Katarzyna Kamieniobrodzka (Biuro Projektu) wyloguj się


Benchmarking

Benchmarking polega na porównywaniu procesów i praktyk stosowanych przez własną organizację ze stosowanymi w organizacjach uważanych za najlepsze w analizowanej dziedzinie. Wynik takiej analizy służy jako podstawa doskonalenia procesów biznesowych.


Benchmarking nie jest zwykłym naśladownictwem, nie polega na podpatrzeniu sposobu pracy innych, aby tak samo postępować u siebie. To wykrywanie czynników, które sprawiają, że analizowany proces jest wykonywany efektywnie a następnie wskazanie podobnych możliwości we własnym przedsiębiorstwie. To uczenie się i twórcze adaptowanie najlepszych praktyk (the best practices)

| | | | |
|---|----------------------------------|------------------------------------|-------------|
| Prezentacja wskaźników dla grupy porównawczej | Prezentacja wskaźników dla usług | Prezentacja danych | Wylogowanie |
| Ankiety roczne wypełnianie | Ankiety roczne administracja | Zapytania dodatkowe Ankiety AD-HOC | Terminowość |
| Do pobrania | Rejestry | Administracja | |

 **KAPITAŁ LUDZKI**
NARODOWA STRATEGIA INICJACYJNA

 **ŚLĄSKI ZWIĄZEK GMIN I POWIATÓW**
ul. Kościuszki 43/5, 40-048 Katowice
tel.: +48 32 / 251 10 21, 609 03 50
fax.: +48 32 / 251 69 95, 609 03 51

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Śląski Związek Gmin i Powiatów - 2012

Benchmarking - efektywność



2022 – 2024

- Badania ad hoc
- Szkolenia
- Kodeks Etyki

Badania ad hoc

2022 rok

| | |
|------------------|---------------------------------------|
| Bydgoszcz | Polityka prezentowa |
| Wodzisław Śląski | Służba przygotowawcza |
| Ruda Śląska | Inwestycje |
| Gliwice | Udzielanie upoważnień i pełnomocnictw |
| Częstochowa | Elektromobilność |
| Ruda Śląska | Wynagrodzenie prowizyjne |
| Ruda Śląska | Zagospodarowanie odpadami |

2023 rok

| | |
|-------------|-------------------|
| Ruda Śląska | Strategia rozwoju |
| Ruda Śląska | Wynagrodzenia |

2024 rok

| | |
|--------------------|---------|
| SP Sieradz | Zgony |
| SP Tarnowskie Góry | Pojazdy |

2022 – 2024

Szkolenia dla koordynatorów:

- Identyfikacja **mocnych stron i talentów lidera** w samorządzie oraz wykorzystanie ich do przeprowadzenia w środowisku zmian – listopad 2022 r.; Marzena Jankowska
- Radzenie sobie ze **stresującymi sytuacjami i kontrola emocji** w pracy pracownika samorządowego – listopad 2022 r.; Marcin Furmański

2022 – 2024

Szkolenia dla koordynatorów:

- **Budowanie zespołu** z elementami zarządzania i delegowania zadań – marzec 2023 r.; Marcin Furmański
- **Lider w konflikcie**: planowanie i organizacja, współpraca i komunikacja – listopad 2023 r.; Marcin Furmański
- **Budowanie relacji** opartych na autonomii - psychologia pozytywnego wpływu – listopad 2023 r.; Marzena Jankowska

2022 – 2024

Szkolenia dla koordynatorów:

- Zostań mistrzem **komunikacji** - jak dostrajać się do rozmówcy, budować odpowiednie nastawienie i zaangażowanie – marzec 2024 r.; Marzena Jankowska
- **Strategie rozwoju** pracowników: od planowania do osiągnięcia zamierzonego celu – marzec 2024 r.; Marcin Furmański
- Październik 2024 r. – jaka formuła? Jakie tematy?

Kodeks etyki



2025 – 2027

- Dotychczas badane obszary
- Podejście w latach 2022 - 2024
- Czy zmieniamy podejście ?
 - zmiana z cyklu jednorocznego na trzyletni –
uśrednienie wyników, wnioskowanie na podstawie trendu

BENCHMARKING – OBSZARY, KTÓRE BYŁY BADANE ZA POSZCZEGÓLNE LATA

| JRW A | OBSZAR | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 | 2026 |
|---|---|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| MNPP i MiG [1] Zarządzanie urzędami obsługującymi organy gminy SP [1] Zarządzanie starostwem | 1) funkcjonowanie urzędu | T | T | T | T | T | T | T | T | T | T | T | T | T | | | |
| MNPP i MiG i SP [2] Sprawy kadrowe | 2) zarządzanie zasobami ludzkimi w urzędzie/starostwie | T | T | T | T | T | T | T | T | T | T | N | T | T | | | |
| MNPP i MiG i SP [303] Realizacja budżetu | 3) zadania ustawowe zlecone JST, ze szczególnym uwzględnieniem poziomu dofinansowania | N | N | N | N | N | N | N | N | N | N | T | N | N | | | |
| MNPP i MiG [3120] Podatki i ich wymiary | 4) monitorowanie zobowiązań wynikających z podatku od nieruchomości (realizacja zadań własnych określonych dla gminy) | T | T | T | T | T | T | T | T | T | T | N | N | T | | | |
| MNPP i MiG [318] Egzekucja i windykacja | 5) egzekwowanie zaległości, ze szczególnym uwzględnieniem podatku od nieruchomości | T | T | T | T | T | T | N | N | N | N | N | N | N | | | |
| MNPP i MiG [44] System oświaty SP [43] System oświaty | 6) edukacja / organizacja sieci szkół publicznych | T | T | T | T | T | T | T | T | T | T | N | T | T | | | |
| MNPP i MiG i SP [526] Realizacja zadań z zakresu działalności pożytku publicznego przez organizacje pożytku publicznego | 7) realizacja usług społecznych w trybie ustawy o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie | T | T | T | T | T | T | T | T | T | T | N | N | N | | | |
| MNPP i MiG [534] Sprawy obywatelskie | 8) sprawy obywatelskie – ewidencja ludności i dowody osobiste (realizacja zadań zleconych z zakresu administracji rządowej) | N | N | N | N | N | N | N | N | T | T | N | N | N | | | |
| MNPP i MiG [535] Stan cywilny | 9) rejestracja spraw stanu cywilnego (realizacja zadań zleconych z zakresu administracji rządowej) | N | N | N | N | N | N | T | T | T | T | N | N | N | | | |
| MNPP i SP [54] Rejestracja pojazdów, wydawanie uprawnień do kierowania pojazdami | 10) rejestracja pojazdów i wydawanie uprawnień do kierowania pojazdami (realizacja zadań własnych określonych dla powiatu) | N | N | N | N | N | N | T | T | T | T | N | N | N | | | |
| MNPP i MiG [8131] Zezwalanie na usuwanie drzew i krzewów | 11) postępowanie administracyjne – wydawanie decyzji zezwoleniu na usunięcie drzew lub krzewów | N | N | T | T | T | T | N | N | N | N | N | N | N | | | |
| MNPP i MiG [82] Wprowadzanie do środowiska substancji lub energii, gospodarowanie odpadami oraz ochrona przed hałasem | 12) postępowanie administracyjne – wydawanie decyzji o środowiskowych uwarunkowaniach | T | T | N | N | N | N | N | N | N | N | N | N | N | | | |
| MNPP i MiG [823] Gospodarka odpadami czasami [3135] Dochody, podatki, opłaty | 13) gospodarka odpadami komunalnymi (realizacja zadań własnych określonych dla gminy) | N | N | T | T | T | T | T | T | T | T | N | N | N | | | |
| MNPP i SP [864] Państwowy zasób geodezyjny i kartograficzny | 14) państwowy zasób geodezyjny i kartograficzny – gromadzenie i aktualizacja | N | N | N | N | N | N | N | N | N | N | T | N | N | | | |
| MNPP i SP [674] Budownictwo | 15) postępowanie administracyjne – wydanie decyzji pozwolenia na budowę | T | T | T | T | T | T | T | T | T | T | N | N | N | | | |
| MNPP i MiG [8730] Ustalanie warunków zabudowy i zagospodarowania terenu | 16) postępowanie administracyjne – wydanie decyzji o warunkach zabudowy | T | T | T | T | T | T | T | N | N | N | N | N | N | | | |
| MNPP i MiG [6733] Lokalizacja inwestycji | 17) postępowanie administracyjne – wydawanie decyzji ustaleniu lokalizacji inwestycji celu publicznego (zadanie gminy, w tym miasta na prawach powiatu) | T | T | T | N | N | N | N | N | N | N | N | N | N | | | |
| MNPP i MiG [701] Inwestycje komunalne SP [701] Inwestycje | 18) inwestycje – realizacja inwestycji | N | N | N | N | N | N | N | N | N | N | T | N | N | | | |
| MNPP i MiG [702] Utrzymanie, eksploatacja i zarządzanie obiektami i urządzeniami komunalnymi | 19) utrzymanie infrastruktury miejskiej na przykładzie oświetlenia | T | T | T | T | T | T | T | T | N | N | N | T | N | | | |
| MNPP i MiG [733] Działalność gospodarcza | 20) ewidencja działalności gospodarczej (realizacja zadań zleconych z zakresu administracji rządowej) | T | T | N | N | N | N | N | T | T | T | N | N | N | | | |
| MNPP i MiG | 21) opieka nad dziećmi do lat 3 (żłobki, kluby dziecięce, dzienny opiekun) | T | T | T | N | N | N | N | N | N | N | N | N | N | | | |

Benchmarking



*Dlatego, że nie znajdujemy, czego szukamy,
nie powinniśmy rezygnować z szukania tego co, znaleźć możemy.
– Gottfried Wilhelm Leibniz*

