

Folder informacyjny projektu

# Benchmarking Urzędów



ŚLĄSKI ZWIĄZEK  
GMIN I POWIATÓW



## Śląski Związek Gmin i Powiatów

Ul. Kościuszki 43/5  
40-048 Katowice  
tel. 32 251 10 21  
www.silesia.org.pl

## Biuro Projektu

Bud. Infosystem – pok. 502  
Ul. Kopernika 26  
40-064 Katowice  
tel. 32 776 01 60  
e-mail: benchmarking@silesia.org.pl  
www.benchmarking.silesia.org.pl

Folder informacyjny jest bezpłatny



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt oraz publikacja są współfinansowane ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.



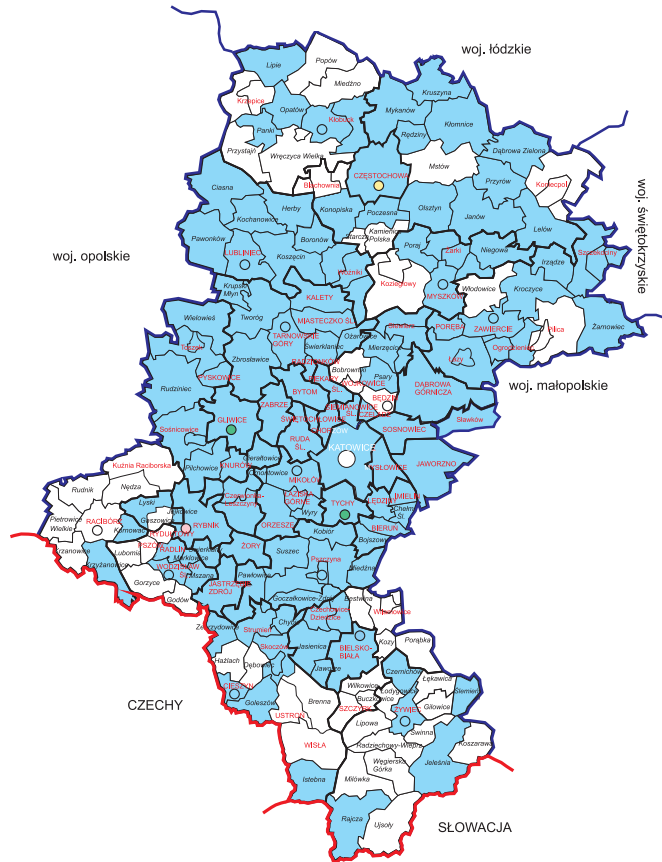
Priorytet Dobre Rządzenie Program Operacyjny Kapitał Ludzki

Człowiek – najlepsza inwestycja

# Efekty Projektu



Projekt Benchmarking narzędzie efektywnej kontroli zarządczej w urzędach miast na prawach powiatu, urzędach gmin i starostwach powiatowych jest realizowany przez Śląski Związek Gmin i Powiatów



Śląski Związek Gmin i Powiatów to stowarzyszenie, którego misją jest **szługa na rzecz społeczności lokalnych i samorządów terytorialnych województwa śląskiego**. Przewodniczącym Związku jest Prezydent Gliwic, pan **Zygmunt Frankiewicz**. W ramach Związku zrzeszonych jest obecnie **117 gmin** (w tym wszystkie 19 miast na prawach powiatu) i **8 powiatów** regionu śląskiego. Teren jego działania zamieszkuje tym samym prawie **4 mln mieszkańców**.

Ponad dwudziestoletnia działalność Śląskiego Związku Gmin i Powiatów opiera się na idei współpracy z innymi organizacjami, zarówno krajowymi, jak i zagranicznymi, które wspólnie ze Związkiem realizują przedsięwzięcia służące stymulowaniu rozwoju regionu.

Efektom prowadzonego benchmarkingu jest zdefiniowanie **dobrych praktyk** w kluczowych procesach realizowanych przez urzędy. Po każdym cyklu benchmarkingowym powstają **raporty** z rekomendowanymi dobrymi rozwiązaniami w realizacji tych procesów. Kierownicy urzędów, na podstawie otrzymanych raportów podejmują decyzję o ewentualnych zmianach w podległej im organizacji.

**Wszystkie wskazania dotyczące zasad prowadzenia benchmarkingu urzędów, w tym:**

- ➔ zestaw kluczowych procesów realizowanych w urzędach
- ➔ zestaw wskaźników monitorowania efektywności
- ➔ ankieta benchmarkingowa
- ➔ narzędzie do gromadzenia i przetwarzania danych benchmarkingowych
- ➔ szkolenia kompetencyjne
- ➔ formularz badania satysfakcji klientów w urzędach

dostępne są na stronie projektu: [www.benchmarking.silesia.org.pl](http://www.benchmarking.silesia.org.pl).

Na w/w stronie dostępne są również inne dokumenty pomocnicze, takie jak wzór porozumienia jednostek prowadzących benchmarking wraz z zasadami etyki prowadzenia benchmarkingu.

