

BENCHMARKING

narzędzie efektywnej kontroli zarządczej w urzędach miast na prawach powiatu, urzędach gmin i starostwach powiatowych

Benchmarking to metoda porównywania własnych rozwiązań z najlepszymi oraz ich udoskonalania poprzez uczenie się od innych i wykorzystywanie najlepszych doświadczeń.

Cel projektu:

Podniesienie jakości usług publicznych poprzez wzrost efektywności funkcjonujących w jednostkach systemów zarządzania z uwzględnieniem benchmarkingu

W ramach projektu powstaje **nowe narzędzie mające na celu wsparcie kontroli zarządczej I stopnia w urzędach**

BENCHMARKING URZĘDÓW
– wspólnie poszukujemy najlepszych rozwiązań stosowanych w urzędach biorących udział w projekcie

PROJEKT WSPÓŁFINANSOWANY ZE ŚRODKÓW UNII EUROPEJSKIEJ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



PROJEKT I JEGO UCZESTNICY

Projekt jest realizowany od stycznia 2011 roku, a zakończy się w kwietniu 2015 r. W ramach projektu przewidziano trzy cykle badań porównawczych urzędów. Dwa z nich są już za nami, trzeci przypada na rok 2014 i właśnie się rozpoczyna.

Uczestnicy projektu:

- ☐ do 2013 r. – 19 jednostek
- ☐ od 2014 r. – 40 jednostek (nowe jednostki zostały podkreślone)

a/ **urzędy miast na prawach powiatu:** Bielsko-Biała, Bydgoszcz, Bytom, Chorzów, Częstochowa, Dąbrowa Górnicza, Gliwice, Jaworzno, Kalisz, Krosno, Lublin, Mysłowice, Tychy, Piotrków Trybunalski, Ruda Śląska, Rybnik, Sosnowiec, Tarnów, Zabrze, Żory

b/ **urzędy gmin:** Czechowice-Dziedzice, Czeladź, Jaworze, Kalety, Kochanowice, Konopiska, Lędziny, Lubliniec, Ornontowice, Pawłowice, Pilchowice, Radlin, Radzionków, Skoczów, Wodzisław Śląski, Zbrosławice

c/ **starostwa powiatowe:** bieruńsko-lędziński, myszkowski, piotrkowski, zawierciański



NAD CZYM PRACUJEMY?

W TYM ROKU, W RAMACH PROWADZONEGO BENCHMARKINGU PLANUJEMY:

- a) przeprowadzić cykl szkoleń kompetencyjnych dla koordynatorów benchmarkingu o następującej tematyce:
 - Nowoczesne podejście do zarządzania organizacją / Etyka pracowników samorządowych / Komunikacja w aspekcie organizacyjnym i interpersonalnym,
 - Obsługa narzędzia informatycznego do gromadzenia i przetwarzania danych benchmarkingowych,
 - Zarządzanie zmianą / Zarządzanie ryzykiem / Automotywacja i motywacja w procesie zmian.
- b) pozyskać dane do badań porównawczych od wszystkich urzędów,
- c) przeprowadzić badania satysfakcji klientów w każdej z jednostek,
- d) dokonać szczegółowej analizy wszystkich pozyskanych w drodze badania benchmarkingowego danych i na podstawie wyników przeprowadzić pogłębione badania w urzędach osiągających najlepsze wyniki,
 - ☐ w efekcie prac ekspertów oraz wniosków ze spotkań wymiany dobrych praktyk powstaną *Raporty z identyfikacji dobrych praktyk* w każdym z badanych obszarów tematycznych.

BADANIA BENCHMARKINGOWE (PORÓWNAWCZE) PROWADZONE SĄ W NASTĘPUJĄCYCH ZAKRESACH (PROCESACH):

Postępowanie
administracyjne

Opieka nad dziećmi do
lat 3

Konkursy na działalność
pożytku publicznego

Gospodarka odpadami

Oświata

Zarządzanie zasobami
ludzkimi

Podatki lokalne

Oświetlenie

Organizacja urzędu

BENCHMARKING to nie ranking! Poszukujemy i analizujemy tylko zidentyfikowane najlepsze rozwiązania. Pozostałe wyniki nie są poddawane weryfikacji.

SZCZEGÓŁOWY WYKAZ PROCESÓW PODLEGAJĄCYCH BADANIU:

1

postępowanie administracyjne - wydawanie decyzji pozwolenia na budowę

2

postępowanie administracyjne - wydawanie decyzji o warunkach zabudowy

3

postępowanie admin. - decyzje o ustaleniu lokalizacji inwestycji celu publicznego (zadanie gminy, w tym miasta na prawach powiatu)

4

postępowanie admin. - decyzje zezwalające na usunięcie drzew i krzewów

5

gospodarka odpadami

6

monitorowanie zaległości podatkowych z tytułu podatku od nieruchomości

7

egzekwowanie zaległości podatkowych z tytułu podatku od nieruchomości

8

oświetlenie gmin, w tym miast na prawach powiatów

9

organizacja sieci szkół publicznych, gmin w tym miast na prawach powiatu oraz powiatów

10

realizacja usług społecznych w trybie ustawy o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie

11

opieka nad dziećmi do lat 3 (żłobki, kluby dziecięce, dzienny opiekun)

12

zarządzanie zasobami ludzkimi w urzędzie gminy, w tym miasta na prawach powiatu oraz w starostwach powiatowych

13

organizacja pracy urzędu

KOORDYNATORZY BENCHMARKINGU

W URZĘDZIE GMINY KONOPISKA PROJEKT KOORDYNUJĄ:



Rolą koordynatorów jest:

- ☐ reprezentowanie urzędu w projekcie,
- ☐ nadzór nad prawidłowym prowadzeniem badań benchmarkingowych, w tym dbanie o prawidłowość pozyskiwanych do badań danych.

SZCZEGÓŁOWE NAMIARY NA KOORDYNATORÓW Z POZOSTAŁYCH JEDNOSTEK

L.p.	Jednostka	Koordinator	Zastępca koordynatora
URZĘDY MIAST NA PRAWACH POWIATU			
1	BIELSKO – BIAŁA	Małgorzata Okruta Naczelnik Wydziału Organizacji i Nadzoru Tel. 33 4971408 Tel. kom. 600 004 212 mo@um.bielsko.pl	---
2	BYDGOSZCZ	Edward Dobrowolski Sekretarz Miasta Tel. 52 58 58 310/452 edward.dobrowolski@um.bydgoszcz.pl	Bartosz Błaszczyk Samodzielne stanowisko ds. Kontroli zarządczej i ZSZ tel: 52 58 58 294 blaszczykb@um.bydgoszcz.pl
3	BYTOM	Anna Mańkowska Naczelnik Wydziału Organizacyjnego Pełnomocnik ds. SZJ Tel. 32 2836238 amankowska@um.bytom.pl	Agata Baranowska Główny Specjalista Tel. 32 2836241 abaranowska@um.bytom.pl

L.p.	Jednostka	Koordynator	Zastępca koordynatora
4	CHORZÓW	Krzysztof Chromy Sekretarz Miasta Tel. 32 2411261 chromy_k@chorzow.eu	Barbara Paruzel Naczelnik Wydziału Organizacyjnego i Kadr Tel. 32 4165307 paruzel_b@chorzow.eu
5	CZĘSTOCHOWA	Bogdan Rajek Z-ca Naczelnika Pełnomocnik ds. ISO Tel. 34 370 73 25 brajek@czestochowa.um.gov.pl	Anna Tkaczyk Główny Specjalista Tel. 34 3707305 atkaczyk@czestochowa.um.gov.pl
6	DĄBROWA GÓRNICZA	Agnieszka Przybyszewska Pełnomocnik ds. Jakości i Obsługi Interesantów Tel. 32 2956617 a.prybyszewska@dobrowa-gornicza.pl	Aneta Pobiega Kierownik Referatu Komunikacji Tel. 32 2956901 apobiega@dabrowa-gornicza.pl
7	GLIWICE	Katarzyna Śpiewok Dyrektor Urzędu Tel. 32 2385407, 2391161 s_dyr@um.gliwice.pl	Katarzyna Hartowicz Kierownik Referatu Organizacyjnego Tel. 32 238 55 28 hartowicz_k@um.gliwice.pl
8	JAWORZNO	Ewa Sidelko-Paleczny Sekretarz Miasta Tel. 32 6181540 ewa.sidelo-paleczny@um.jaworzno.pl	Anna Mocała – Kalina Naczelnik Wydziału Rozwoju i Polityki Gospodarczej Tel. 32 6181706 anna.mocala-kalina@um.jaworzno.pl
9	KALISZ	Stefan Kłobucki Sekretarz Miasta Tel. 62 7654339 sekretarz@um.kalisz.pl	Katarzyna Tomczyk Inspektor w Wydziale Organizacyjnym Tel. 62 7654340 ktomczyk@um.kalisz.pl
10	KROSNO	Maciej Gernand Sekretarz Miasta Tel. 13 474 33 11 sekretarz@um.krosno.pl	Marcin Połomski Skarbnik Miasta Tel. 13 4743300 skarbnik@um.krosno.pl
11	LUBLIN	Andrzej Wojewódzki Sekretarz Miasta Tel. 81 466 2010 sekretarz@lublin.eu	Małgorzata Mach-Dudek Dyrektor Wydziału Organizacji Urzędu Tel. 81 466 1200 organizacja@lublin.eu

L.p.	Jednostka	Koordynator	Zastępca koordynatora
12	MYSŁOWICE	Marcin Patałag Pełnomocnik ds. SZJ Tel. 32 3171205 m.patalag@um.myslowice.pl	Magdalena Utracka Członek Zespołu ds. Zarządzania Ryzykiem Tel. 32 3171399 m.utracka@um.myslowice.pl
13	TYCHY	Sylwia Uchnast – Gara Główny Specjalista w Wydziale Organizacyjnym Pełnomocnik ds. Jakości Tel. 32 7763214 organizacja@umtychy.pl	Katarzyna Chmielowiec Inspektor w Wydziale Organizacyjnym Tel. 32 776 32 14 katarzyna.chmielowiec@umtychy.pl
14	PIOTRKÓW TRYBUNALSKI	Ewa Bujak Kierownik Biura Kontroli Zarządczej Tel. 44 7321897 Kom. 691 384 863 e.bujak@piotrkow.pl	Aldona Ciupińska Inspektor ds. Kontroli Zarządczej Tel. 44 7321897 a.ciupinska@piotrkow.pl
15	RUDA ŚLĄSKA	Michał Pierończyk Z-ca Prezydenta Miasta ds. gospodarki nieruchomościami Tel. 32 2449000 wew. 1100 michal-pieronczyk@ruda-sl.pl	Aleksandra Kruszewska Naczelnik Wydziału Rozwoju Miasta Tel. 32 2449000 wew. 3070 fundusze@ruda-sl.pl
16	RYBNIK	Angelika Naczyńska-Lyp Naczelnik Wydziału Organizacyjnego Pełnomocnik ds. Jakości Tel. 32 4392229 iso@um.rybnik.pl	Anna Starnawska Audytor Wewnętrzny – Kierownik Biura Audytu i Kontroli Wewnętrznej Tel. 32 4392142 audytor@um.rybnik.pl
17	SOSNOWIEC	Agata Kozłowska Główny Specjalista Wydział Organizacyjny i Spraw Pracowniczych Tel. 32 2960552 Kom. 693 465 475 wop.iso@um.sosnowiec.pl	Elżbieta Cichoń Inspektor w Biurze Rady Miejskiej Tel. 32 2960552 brm7@um.sosnowiec.pl
18	TARNÓW	Bożena Kaczor Pełnomocnik ds. SZJ Tel. 014 6882411 b.kaczor@umt.tarnow.pl	Janina Plebanek Główny Specjalista ds. SZJ Tel. 014 6882469 j.plebanek@umt.tarnow.pl

L.p.	Jednostka	Koordynator	Zastępca koordynatora
19	ZABRZE	Ewa Weber Sekretarz Miasta Tel. 32 3733432 sekretariat_zpu@um.zabrze.pl	Katarzyna Klimek Zarządzanie Zasobami Ludzkimi Wydział Organizacji Pracy Urzędu Tel. 32 3733492 kklimek@um.zabrze.pl Agnieszka Olbrycht –Banach Tel. 32 3733369 aolbrycht@um.zabrze.pl
20	ŻORY	Halina Pawliczek Kierownik Zespołu Gospodarczego Tel. 32 4348130 Kom. 662 239 174 rg1@um.zory.pl	Małgorzata Kuźnik Z-ca Kierownika Urzędu Stanu Cywilnego Tel. 32 4348127 Kom. 604 784 199 usc@um.zory.pl
URZĘDY GMIN			
21	CZECHOWICE - DZIEDZICE	Marian Błachut Burmistrz Miasta Tel. 32 2147132 burmistrz@um.czechowice- dziedzice.pl	Maciej Kołoczek Z-ca Burmistrza Tel. 32 2147132 m.koloczek@um.czechowice- dziedzice.pl
22	CZELADŹ	Dorota Bąk Sekretarz Miasta Tel. 32 7637935 sekretarz@um.czeladz.pl	Agnieszka Pokorny Tel. 32 7637974 apokorny@um.czeladz.pl
23	JAWORZE	Radosław G. Ostalkiewicz Z-ca Wójta Gminy Tel. 33 8172195 ostalkiewicz@jaworze.pl	Anna Skotnicka-Nędzka Sekretarz Gminy Tel. 33 8172195 sekretarz@jaworze.pl
24	KALETY	Marcin Parys Sekretarz Miasta Tel. 34 352 76 38 marcin.parys@kalety.pl	<i>w trakcie ustaleń</i>

L.p.	Jednostka	Koordynator	Zastępca koordynatora
25	KOCHANOWICE	Andrzej Domagała Sekretarz Gminy tel. 34 35 33 100 sekretarz@kochanowice.pl	-----
26	KONOPISKA	Barbara Ankowska-Lis Sekretarz Gminy Tel. 34 3282057 b.ankowska.lis@konopiska.pl	Agnieszka Rokosa Referat Oświaty, Sportu i Funduszy Zewnętrznych Tel. 34 3282057 a.rokosa@konopiska.pl
27	LĘDZINY	Alicja Bobiec Sekretarz Gminy Tel. 32 2166511 w.112 sekretarz@ledziny.pl	Mariola Jaromin Kierownik Referatu ds. Funduszy Strukturalnych i Współpracy z Zagranicą Tel. 32 2166511 w.151 fundusze@ledziny.pl
28	LUBLINIEC	Cezary Nowicki Audytor Wewnętrzny Tel. 34 3530100 w.160 audyt@lubliniec.pl	Jolanta Rezek Pełnomocnik ds. SZJ Tel. 34 3530100 kontrola@lubliniec.pl
29	ORNONTOWICE	Joanna Jeleń Sekretarz Gminy Tel. 32 3306217 sekretarz@ornontowice.pl	Marek Leporowski Zastępca Kierownika Wydziału Organizacyjnego Tel. 32 3306227 marek.leporowski@ornontowice.pl
30	PAWŁOWICE	Joanna Śmieja Sekretarz Gminy Tel. 32 47 56 308 j.smieja@pawlowice.pl	Barbara Bielska Kontrola Wewnętrzna Tel. 32 47 56 372 b.bielska@pawlowice.pl
31	PILCHOWICE	Dagmara Dzida Sekretarz Gminy Tel. 32 332 71 66 sekretarz@pilchowice.pl	Marcin Piątek Kierownik Referatu Kontroli Tel. 32 235 64 56 kontrola@pilchowice.pl
32	RADLIN	Wiesława Moj Referat Prawny i Zamówień Publicznych Inspektor Tel. 32 4590219 zamowienia@radlin.pl	Małgorzata Leonarska Referent Tel. 32 4590200 ak@radlin.pl

L.p.	Jednostka	Koordynator	Zastępca koordynatora
33	RADZIONKÓW	Rudolf Sobczyk Sekretarz Miasta Tel. 32 3887103 sekretarz@radzionkow.pl	Halina Chmielewska-Ludwig Naczelnik Wydziału Organizacyjnego Tel. 32 3887105 organizacyjny@radzionkow.pl
34	SKOCZÓW	Jolanta Łosko Audytor Wewnętrzny Tel 33 853 38 54 w.110 jolanta.losko@um.skoczow.pl	Grzegorz Czapla Pracownik Administracyjny Tel. 33 853 38 54 or@um.skoczow.pl
35	WODZISŁAW ŚLĄSKI	Joanna Kamińska Naczelnik Wydziału Organizacyjnego Tel. 32 4590409 organizacyjny@wodzislaw-slaski.pl	Ewa Woźnica Kierownik Biura Kontroli Wewnętrznej i Audytu Tel. 32 4590406 audytor@wodzislaw-slaski.pl
36	ZBROSŁAWICE	Katarzyna Sosada Z-ca Wójta Gminy Tel. 32 2337040 ksosada@zbroslawice.pl	Sabina Fojcik Podinspektor Tel. 32 233 75 82 sfojcik@zbroslawice.pl
STAROSTWA POWIATOWE			
37	POWIAT BIERUŃSKO- LĘDZIŃSKI	Krystian Grzesica Sekretarz Powiatu Tel. 32 266 91 00 sekretarz@powiatbl.pl	Grażyna Sojka Z-ca Naczelnika Wydziału Administracji Tel. 32 226 91 05 rada@powiatbl.pl
38	POWIAT MYSZKOWSKI	Agnieszka Żmudzka Sekretarz Powiatu Tel. 34 315 91 20 sekretarz@powiatmyszkowski.pl	Aneta Świątek Referent w Wydziale Organizacyjnym Tel. 34 315 91 05 zarzad@powiatmyszkowski.pl
39	POWIAT PIOTRKOWSKI	Piotr Wojtysiak Sekretarz Powiatu Tel. 44 7323102 sekretarz@powiat-piotrkowski.pl	Janusz Tamilla Główny Specjalista Tel. 44 7323102 / 606 457 262 j.tamilla@powiat-piotrkowski.pl
40	POWIAT ZAWIERCIAŃSKI	Agata Jarza – Korpyś Sekretarz Powiatu Tel. 32 6710710 w.323 kom. 502 607 071 akorpys@zawiercie.powiat.pl	

Dotychczasowi eksperci w projekcie:

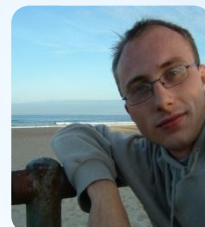


Sylwia Uchnast-Gara

Ekspert ds. pilotażowego wdrażania i testowania innowacji z doświadczeniem praktycznym w zarządzaniu jednostką sektora finansów publicznych

Marcin Smala

Ekspert ds. pilotażowego wdrażania i testowania innowacji z doświadczeniem praktycznym w zarządzaniu jednostką sektora finansów publicznych



Tomasz Skalski

Ekspert ds. pilotażowego wdrażania i testowania innowacji ze specjalizacją w zakresie komunikacji społecznej



Marcin Sakowicz

Ekspert ds. pilotażowego wdrażania i testowania innowacji ze specjalizacją w zakresie zarządzania procesami



Angelika Naczyńska - Lyp

Ekspert ds. obserwacji i raportowania rzeczywistych efektów projektu ze specjalizacją w zakresie zarządzania jednostką sektora finansów publicznych



Beata Bujak - Szwaczka

Ekspert ds. obserwacji i raportowania rzeczywistych efektów ze specjalizacją w zakresie zarządzania procesami



Śląski Związek Gmin i Powiatów

Biuro Projektu
Budynek Infosystem – p. 502
Ul. Kopernika 26
40-064 Katowice

tel. 32/ 77 60 160
benchmarking@silesia.org.pl
www.benchmarking@silesia.org.pl