

Porównywanie się z innymi może być źródłem wniosków pozwalających na wprowadzanie zmian we własnym sposobie postępowania. W przypadku organizacji, metodę tę określa się pojęciem benchmarking. Polega ona na wprowadzaniu usprawnień do własnej działalności w oparciu o doświadczenia obserwowane w innych organizacjach. A doświadczenia innych możemy poznawać w procesie benchlearningu – metody edukacyjnej, w ramach której współpracujące w grupie organizacje porównują metody działania i uzyskiwane wyniki oraz na podstawie tych porównań opracowują plany usprawnień.

Wprowadzanie usprawnień w zarządzaniu usługami publicznymi na poziomie lokalnym, przy wykorzystaniu obu wymienionych metod, przyświeca pomysłodawcom tzw. grup wymiany doświadczeń dla pracowników samorządowych, organizowanych w ramach projektu „Doskonalenie zarządzania usługami publicznymi i rozwojem w jst”, którego realizacja rozpoczęła się w czerwcu br. i potrwa do czerwca 2013. Uczestniczy w nim 45 jst: gmin wiejskich, miast i powiatów, zaproszonych przez Związek Miast Polskich w partnerstwie ze Związkiem Powiatów i Związkiem Gmin Wiejskich RP, które pozyskały na ten projekt dofinansowanie z MSWiA w ramach Dz. 5.2.1 PO KL.

Praca w grupach – osobno dla każdego rodzajów jst i rodzaju usług, np. oświaty, zdrowia, gospodarki komunalnej – obejmuje monitoring jakości świadczenia danej usługi, pomiar i porównanie nakładów i wyników oraz badanie satysfakcji odbiorców usługi, a następnie porównywanie ich z innymi członkami grupy. Przy wykonywaniu analiz wykorzystywana będzie baza danych SAS, która posłuży jako źródło danych kosztów usług w skali kraju i członków grupy. Przedmiotem porównania będą także formy organizacji dostarczania usług u poszczególnych członków grupy. Przy takim podejściu uczestnicy grupy są w stanie analizować efektywność stosowanych sposobów postępowania w zarządzaniu świadczeniem danej usługi. Podstawowym celem działania grupy wymiany doświadczeń jest pozyskanie przez uczestniczące samorządy przykładów konkretnych rozwiązań, które pomogą usprawnić proces świadczenia danej usługi w jednostce. A produktem pracy każdej jednostki w danej grupie po pierwszym rocznym cyklu powinien być plan wdrożenia konkretnych usprawnień. Natomiast w trakcie drugiego rocznego cyklu nastąpi kontynuacja wymiany doświadczeń z położeniem nacisku na aspekt wdrażania planów. Ważnym aspektem pracy grup jest aspekt zmniejszenia liczby decyzji administracyjnych wydawanych po terminie lub uchylanych przez SKO, jako jeden z rezultatów osiągnięcia tzw. filarów dobrego rządzenia.

W pracach grupy bierze udział z każdej jst po trzy osoby uczestniczące w zarządzaniu daną usługą: jedna osoba z poziomu zarządzania strategicznego (kierownictwo), jedna z poziomu średniego szczebla kierowniczego oraz jedna osoba z poziomu wykonawczego świadczenia danej usługi. Taki zestaw osób gwarantuje podjęcie politycznej decyzji wdrażania usprawnień w zarządzaniu usługami, zapewnia jej merytoryczność i wykonalność, a z drugiej strony integruje cały zespół zarządzający daną usługą na różnych poziomach zarządzania w jednostce.

Grupa spotyka się raz na kwartał w siedzibie kolejnego członka grupy. Ważna jest też intensywną pracą własną oraz komunikacją pomiędzy członkami grupy. Odpowiada za to moderator grup (praktyk samorządowy). Natomiast wyznaczeni pracownicy biur Związków zestawiają dane zebrane przez uczestników, dokonują obliczeń wyników badań i opinii mieszkańców, przygotowują materiały na spotkania.