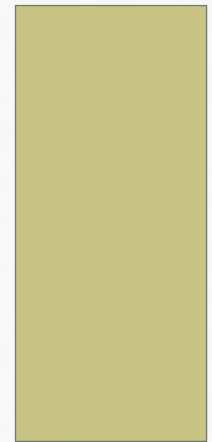


ZARZĄDZANIE JAKOŚCIĄ W ADMINISTRACJI PUBLICZNEJ

MATERIAŁ DO WYKŁADU Z DNIA 15 KWIETNIA 2020 R.



METODY STOSOWANE W ZARZĄDZANIU JAKOŚCIĄ - BENCHMARKING

Benchmarking jest procesem porównywania swojej organizacji z praktyką funkcjonowania i wynikami działania najlepszej organizacji w skali światowej, a następnie zaadaptowania zasadniczych cech tej wzorcowej praktyki do procesów realizowanych we własnej organizacji.

METODY STOSOWANE W ZARZĄDZANIU JAKOŚCIĄ - BENCHMARKING

Benchmarking stosowany jest m.in. w przemyśle, bankowości, telekomunikacji, transporcie, budownictwie, szkolnictwie, ochronie, zdrowia, siłach zbrojnych, a także w sektorze administracji publicznej czy systemie penitencjarnym.

METODY STOSOWANE W ZARZĄDZANIU JAKOŚCIĄ - BENCHMARKING

Jednym z podstawowych jest **benchmarking wewnętrzny**. Polega on na dokonywaniu porównań międzyzakładowych albo porównań w zakresie spełniania analogicznych funkcji w danej organizacji lub w sieci organizacji wzajemnie powiązanych. Organizacja uczy się od swoich oddziałów, filii, komórek.

METODY STOSOWANE W ZARZĄDZANIU JAKOŚCIĄ - BENCHMARKING

Benchmarking wyników działania obejmuje porównanie instytucji pod kątem osiągniętych rezultatów i wyznaczenie własnej pozycji na tle innych instytucji danego sektora.

METODY STOSOWANE W ZARZĄDZANIU JAKOŚCIĄ - BENCHMARKING

Benchmarking procesów

Przedmiotem porównań są stosowane procedury i procesy, a także sposoby ich organizowania i wykonywania.

METODY STOSOWANE W ZARZĄDZANIU JAKOŚCIĄ - BENCHMARKING

Benchmarking ogólny polega na uczeniu się w oparciu o najskuteczniejsze procedury wykorzystywane przez partnera, bez względu na rodzaj prowadzonej działalności.

Trudność w jego stosowaniu polega na tym, że należy znaleźć organizację, która „działa poza branżą”, ale jednocześnie stosuje proces na tyle podobny, by na jego podstawie można było zdobyć pożądaną wiedzę.

METODY STOSOWANE W ZARZĄDZANIU JAKOŚCIĄ - BENCHMARKING

W benchmarkingu strategicznym porównuje się procedury i procesy stosowane na poziomie strategicznym. Obejmuje on m.in. analizę dokonywania inwestycji, prowadzenia prac badawczych, rozwojowych.

METODY STOSOWANE W ZARZĄDZANIU JAKOŚCIĄ - BENCHMARKING

Benchmarking konkurencyjny oznacza porównywanie własnej efektywności działania z konkurencyjnymi firmami. Dostarcza informacji o aktualnych i przyszłych działaniach konkurentów, ich silnych i słabych stronach. Dzięki nim można dokładnie określić pozycję konkurencyjną i zainspirować proces uczenia się.

METODY STOSOWANE W ZARZĄDZANIU JAKOŚCIĄ - BENCHMARKING

Benchmarking funkcjonalny polega na porównywaniu podmiotów nie należących do konkurencji, ale działających w sposób godny uwagi.

METODY STOSOWANE W ZARZĄDZANIU JAKOŚCIĄ - BENCHMARKING

- Zastosowanie benchmarkingu przebiega w następujących etapach:
 - 1. Dokumentacja przedmiotu poddanego benchmarkingowi (np. procesu).
 - 2. Identyfikacja potencjalnego partnera osiągającego lepsze wyniki w realizacji danego procesu.
 - 3. Obserwacja procedur realizacji wybranego procesu, po którym następuje identyfikacja czynników odpowiadających za lepszą efektywność badanego procesu.
 - 4. Wdrożenie ulepszeń we własnym procesie w oparciu o informacje uzyskane od partnera benchmarkingu.

METODY STOSOWANE W ZARZĄDZANIU JAKOŚCIĄ - BENCHMARKING

Proszę o zapoznanie się z przykładami benchmarkingu

Przykład 1.

https://dsc.kprm.gov.pl/sites/default/files/pliki/benchmarking_trzech_obszarow_zarzadzania_w_pieciu_urzedach_wojewodzkich_2.pdf

Przykład 2.

<https://benchmarking.silesia.org.pl/pub/pliki/file/Raporty%20z%20bada%C5%84/Raport%20u%C5%9Bredniomy%20dla%20urz%C4%99d%C3%B3w%20miast%20na%20prawach%20powiatu.pdf>

DOBRE PRAKTYKI

- **Dobra praktyka** - związana bezpośrednio z benchmarkingiem - polega na identyfikacji i zastosowaniu takich sposobów / metod / technik / procedur wykonania określonego działania, które:
 - 1. zostało zrealizowane w konkretnej jednostce samorządowej charakteryzując się dużą skutecznością i efektywnością,
 - 2. posiada znamiona rozwiązania innowacyjnego, nowatorskiego itp.,
 - 3. może zostać z sukcesem zastosowane w innych jednostkach samorządowych.

DOBRE PRAKTYKI

- Dobre praktyki dają więc *potwierdzoną poprawę* w określonej dziedzinie np. w zakresie kosztów, terminów, jakości, wydajności, efektywności, bezpieczeństwa, środowiska czy innych mierzalnych czynników wpływających na stan organizacji.
- Baza Dobrych Praktyk to jednocześnie szansa zaprezentowania własnych osiągnięć.

DOBRE PRAKTYKI

- Proszę o zapoznanie się z poniższymi źródłami dotyczącymi dobrych praktyk:
- <http://www.dobrepraktyki.pl/index.php?p1=11>
- http://www.dobrepraktyki.pl/zalaczniki/wskazniki_uslug.pdf

ŹRÓDŁA

- M. Budgol, Zarządzanie jakością w urzędach administracji publicznej: teoria i praktyka, Warszawa 2008
- K. Opolski, P. Modzelewski, Zarządzanie jakością w usługach publicznych, Warszawa 2008
- J. Frąś red. nauk., Zarządzanie jakością w instytucjach publicznych, Szczecin 2008