

PILOTNÝ PROJEKT BENCHMARKING MESTSKÝCH ÚRADOV

*Viktor Nižňanský, M.E.S.A.10
& Iveta Ďurčanová, Peter Rafaj, MIM*

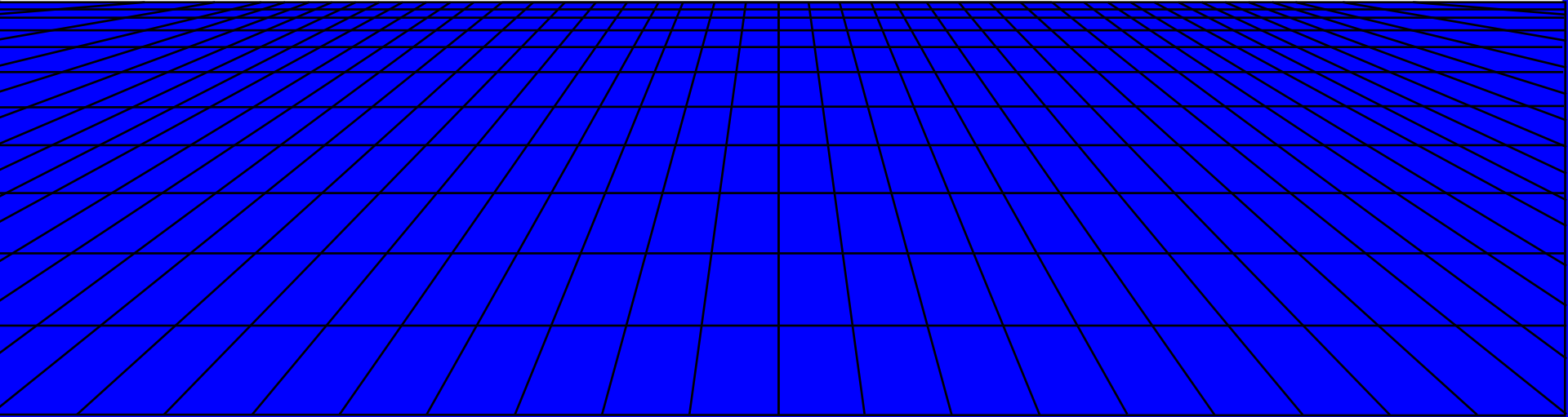
Vypracovať pilotnú sústavu ukazovateľov a porovnať:

- výstupy procesov (kvantita)
 - výsledky procesov (kvalita)
 - vybrané parametre mestských úradov
- benchmarking a benchlearning
 - podnety na zlepšovanie procesov
 - príprava na roll out riešenia na ďalšie mestá ÚMS
 - príprava na medzinárodný benchmarking

Členské mestá ÚMS vo veľkostných kategóriách:

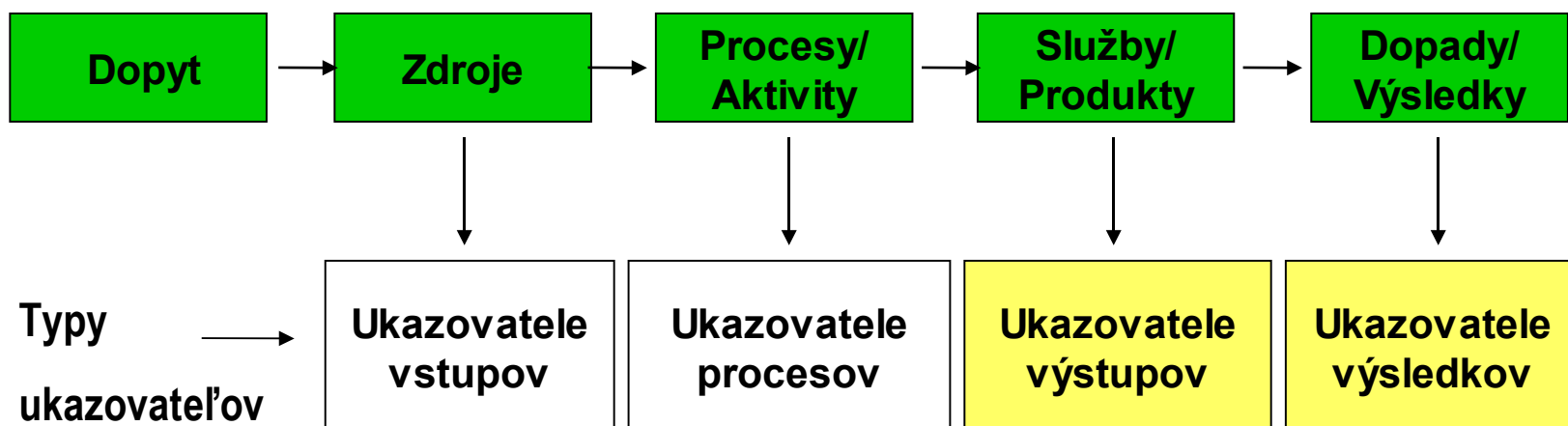
- do 25 tisíc obyvateľov - Holíč, Kremnica, Pezinok, Šaľa
- od 25 do 50 tisíc obyvateľov - Piešťany, Liptovský Mikuláš, Spišská Nová Ves, Zvolen
- nad 50 tisíc obyvateľov - Košice, Martin, Prešov, Trenčín, Trnava.

Metodika



- **Bezpečnosť**
- **Doprava**
- Evidencia
- **ICT**
- Investície
- **Komunikácia a marketing**
- **Kontrola**
- **Kultúra**
- **Majetok**
- **Odpadové hospodárstvo**
- Sociálne veci
- Stavebný poriadok
- Stratégia
- **Školstvo**
- Šport
- **Verejná zeleň**
- Verejné financie
- Verejné osvetlenie
- Životné prostredie

Návrh sústavy ukazovateľov výkonnosti



Vybrané oblasti

mim

Bezpečnosť

Investície

Komunikácia a marketing

Doprava

Životné prostredie

Kauzality - Scorecard

Občianska perspektíva

Zníženie kriminality

Zvýšenie pocitu bezpečnosti

Posilnenie susedských vzťahov

Zvýšenie kvality služieb

Dostupnosť bezpečných a pohodlných dopr. prostriedkov

Udržanie kompetitívnych daní a poplatkov

Podpora ekonomických príležitostí

Finančná perspektíva

Rozšíriť financovanie z mimomestských zdrojov

Maximalizovať úžitok/náklady

Zvýšenie daňovej základne

Udržanie ratingu mesta

Perspektíva interných procesov

Zlepšenie prístupu ku klientovi

Začať riešenie obecných problémov

Zabezpečenie financovania / poskytovateľov služieb

Zvýšenie produktivity

Zjednodušenie styku s klientom

Zvýšenie kapacity infraštruktúry

Zvýšenie úrovne služieb

Perspektíva učenia sa a rastu

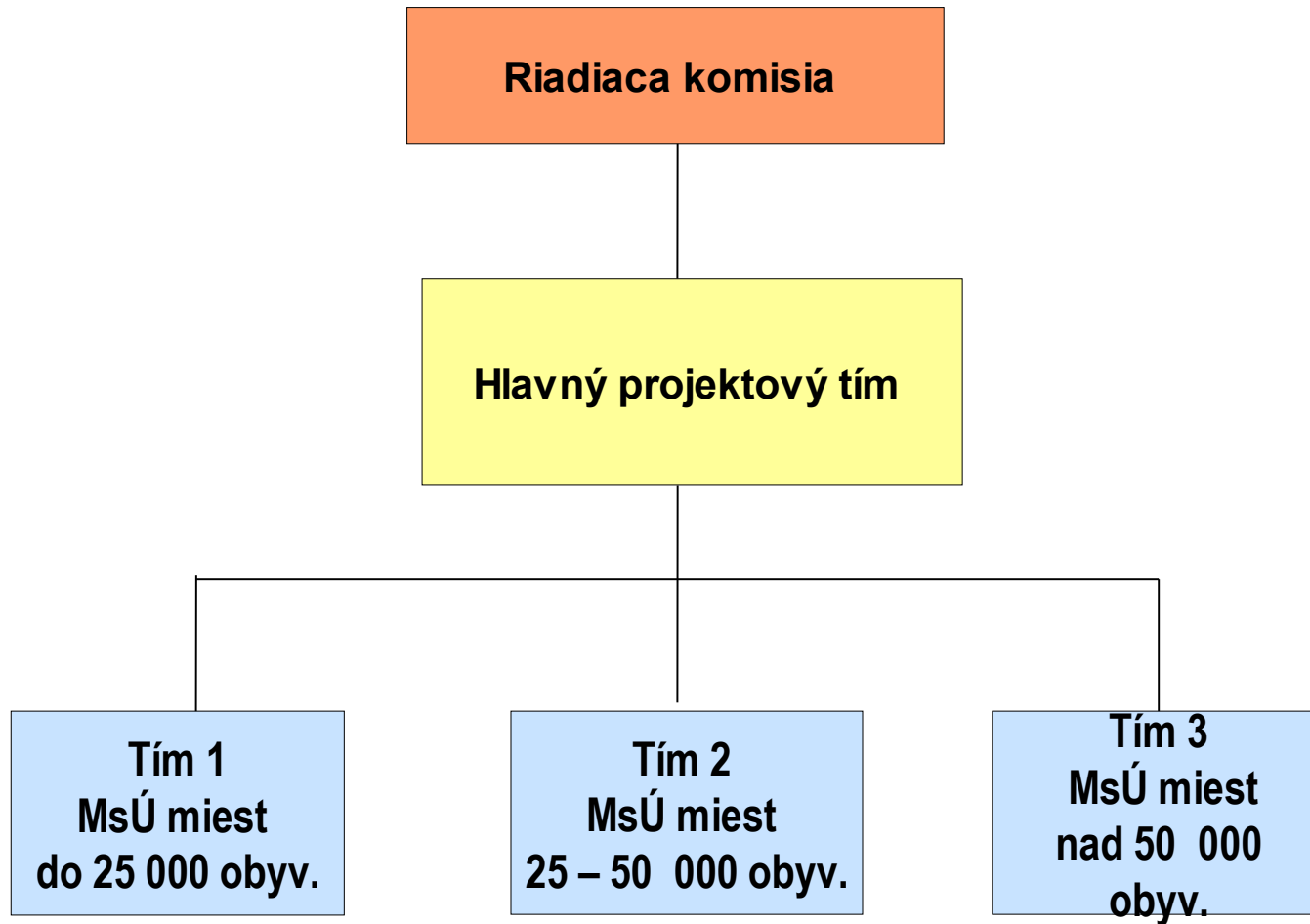
Zlepšenie možností pre riadenie znalostí

Vzdelávanie zamestnancov

Dosahovanie pozitívnej zamestnaneckej klímy



Projektové riadenie



- garanti projektu: prezident a viceprezident ÚMS
- sponzori projektu: M.E.S.A. 10, OSF, ÚMS, MIM
- experti v oblasti miestnej samosprávy
- garant projektu za dodávateľa (MIM)
- manažéri projektu (MIM, M.E.S.A. 10)

Zloženie Hlavného projektového tímu



- manažéri projektu za objednávateľa a dodávateľa
- zástupcovia Asociácie komunálnych ekonómov
- zástupca M.E.S.A. 10
- konzultanti riešiteľa (MIM)
- vybraní zástupcovia mestských úradov
- prizývaní zástupcovia prac. skupín (odborné témy)



- ✓ Koncept modelu – výber oblastí 09/2006
- ✓ Detailný návrh sústavy ukazovateľov 10-11/2006
- Vypracovanie formulárov dotazníka a metodiky 12/2006
- Zber dát 01-02/2007
- Model skupinového benchmarkingu 03-04/2007
- Model individuálneho benchmarkingu 03-04/2007
- **Prezentácia výsledkov – ITAPA 2007**

Priebežné hodnotenie projektu

- Dobrovoľná iniciatíva miest a ÚMS
- Aktívna účasť - participatívna metóda
- Vysoká odborná úroveň zúčastnených MsÚ
- Rozhodovanie konsenzom miest
- Partnerstvo:
 - Miestna samospráva: 13 miest a ÚMS
 - Tretí sektor: M.E.S.A. 10, OSF
 - Asociácia komunálnych ekonómov
 - Profesionálni konzultanti

Panelová diskusia

