



# РОБОЧІ ГРУПИ З ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ДЛЯ МІСТ– апробований інструмент з Норвегії

Крістіан Ларсен

Радник, KS



# Government levels in Norway

## Рівні влади

- Центральна влада
- 19 регіонів
- 426 муніципалитетів
  
- Населення: 5.2 млн



В більше 50% муніципалітетів проживає менше 5000 жителів.

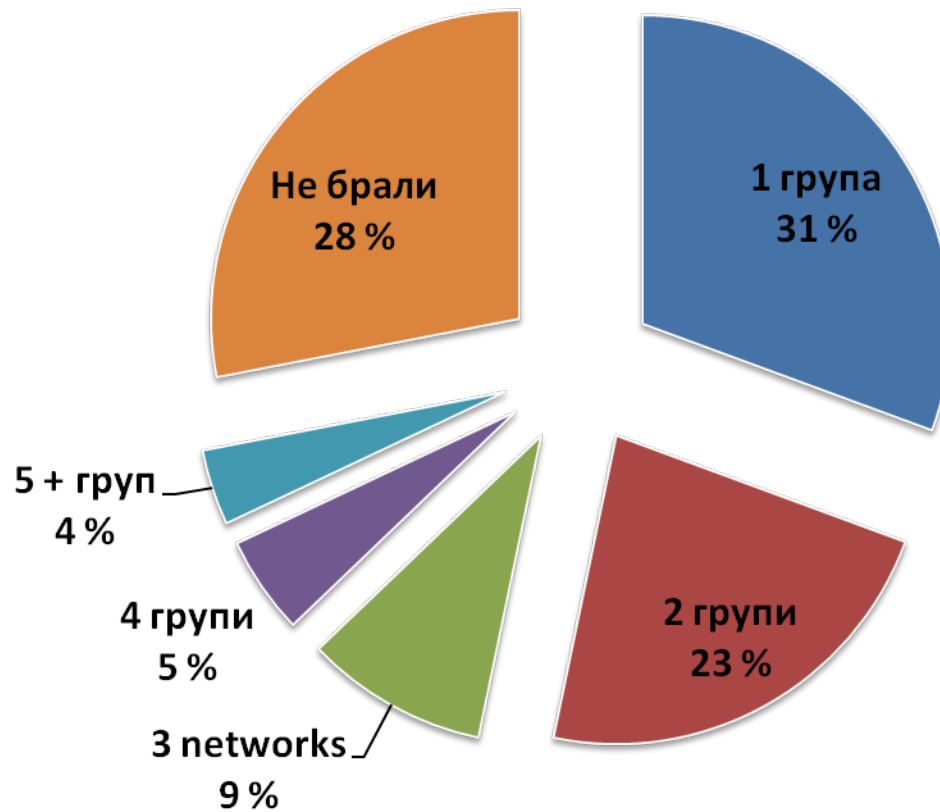


## Робочі групи (мережі)

- З 2002 року KS створила можливості для участі в роботі груп з підвищення ефективності для всіх місцевих влад в Норвегії
- З того часу участь у роботі груп взяли представники 350 муніципалітетів



## Участь муніципалітетів у роботі груп у Норвегії в 2009-2013 роках (з 426 муніципалітетів)





# Концепція робочих груп

Робочі групи створюють платформи, де учасники беруть участь у навчальному процесі

Кожна група працює над певною темою, дотичною до діяльності місцевого самоврядування (освіта, охорона здоров'я)

Групи дають можливість учасникам обмінюватись інформацією, практичними навичками, одержувати зворотній зв'язок



## ЗАГАЛЬНІ ЦІЛІ- РОБОЧІ ГРУПИ KS

- Підвищувати якість публічних послуг
- Допомогати муніципалітетам виправдовувати очікування громадян, надаючи їм послуги високої якості
- Постійний професійний розвиток
- Навчання використовувати ресурси розумно шляхом ефективного управління фінансами



## “Рецепт”

### Як ми працюємо



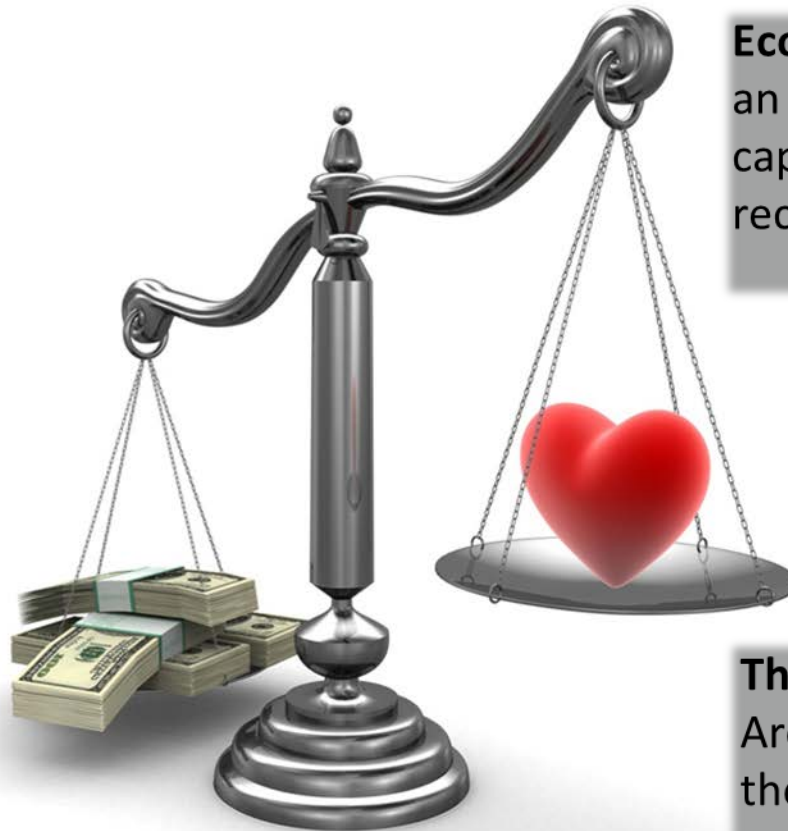
- 5-12 муніципалітетів у групі, 4-5 засідань під час річного циклу
- Представлення учасникам порівнюваних даних
- Залучення учасників до конструктивного діалогу :
  - Порівнювані дані оцінюються і аналізуються
  - Учасники спільно розмірковують, коментують, обговорюють
  - Визначаються кращі практики
- Кожен муніципалітет дає відповіді на наступні питання :
  - Які наші слабкі і сильні сторони?
  - Що нам потрібно змінити?
  - Чого ми досягнем, коли повернемося додому?
- Роль KS полягає у організації процесу та мотивуванні учасників

# “Benchlearning” – як метод і спосіб роботи

Збалансоване управління–зосередження на кількох речах водночас

**The users;**  
Are they satisfied with the services

**Economy;** Do we have an efficient way of capitalizing our resources



**Internal processes and routines;**  
Do we perform our services rationally and efficient?

**The employees;**  
Are they satisfied with their work situation?

**Learning and renewability**

Do we develop to meet new needs and knowledge?





## Benchlearning, продовження



- Порівнювати свою ефективність і якість з іншими. Але пам'ятайте – це не змагання. Мета: навчатися один у одного!
- Взаємообмін досвідом і навчання – фокус на удосконаленні
  - ◆ Успішні та ефективні муніципалітети- що вони роблять? Чи можна скопіювати їх методи?
  - ◆ Ідентифікувати кращі практики
- Визначити цілі
- Оцінити і вдосконалити– Плани підвищення ефективності
- Порівняння в часі. Постійне вдосконалення!

## Робочі групи – навчальна арена

### Що муніципалітети одержують від роботи в групах:

- Кращий погляд на власні послуги, взаємозв'язки між виділенням ресурсів і якістю послуг
- Кращі управлінські інструменти
- Краща основа для прийняття рішень
- Краща основа для визначення цілей
- Орієнтація на споживача, залучення споживача до діалогу
- Можливість порівняння в динаміці, з іншими, таким чином створюючи умови для постійного вдосконалення





## Мета участі у робочих групах

«Участь у робочій групі з підвищення ефективності – це дешевий і хороший спосіб стати краще і удосконалити надання послуг – але для результату треба наполегливо працювати!»

- Муніципалітет Askøy,  
Torgeir Sæter, голова департаменту

Дякую за увагу!

