



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

Крістіан Ларсен

Менеджер проекту, KS

Рівні влади в Норвегії

- Центральна влада
- 19 округів
- 426 муніципалітетів

- 5.2 мільйонів мешканців



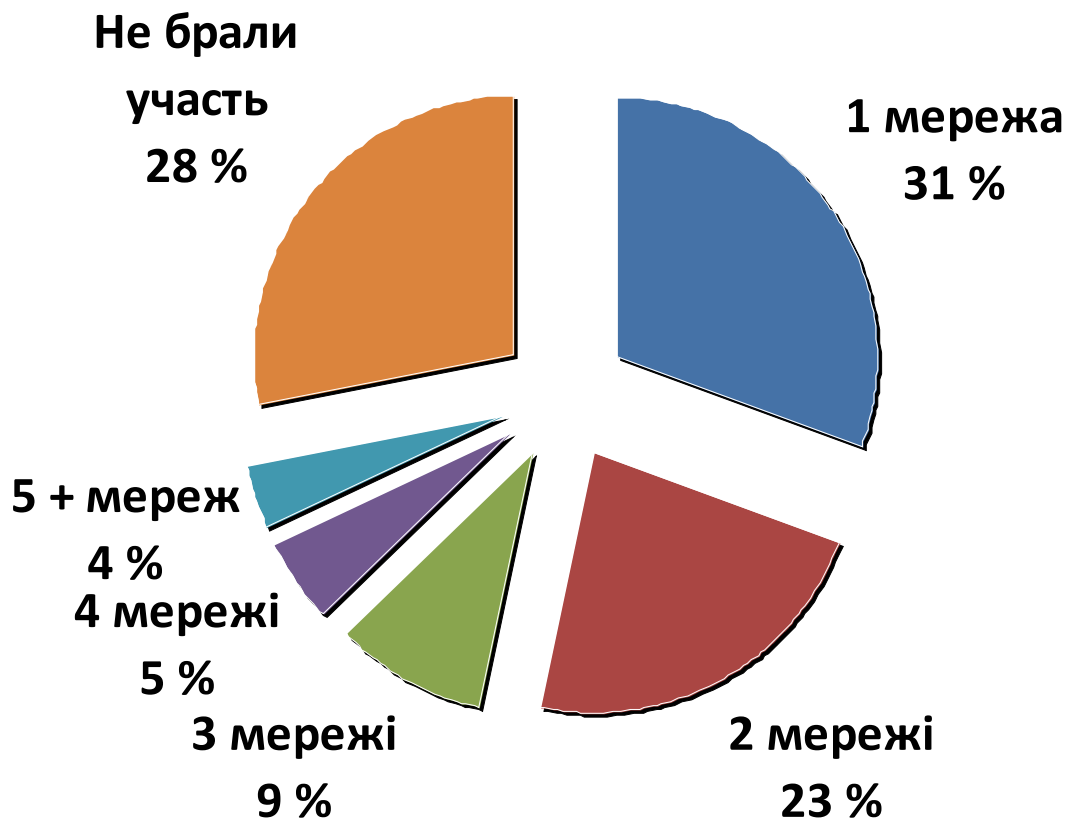
Понад 50 % муніципалітетів мають менше ніж 5.000 мешканців.



Мережа

- Починаючи з 2002 р., KS запропонував всім органам місцевої влади в Норвегії приєднатися до мереж ефективності.
- Від того часу понад 350 муніципалітетів приєдналися до мереж.

Муніципалітети, які брали участь в мережі в період між 2009 - 2013 роками (з 426 муніципалітетів)





Мережі ефективності як концепція

Мережі ефективності виставляють рамки, в яких учасники включаються до процесу навчання.

Кожна мережа зосереджується на конкретній темі, яка стосується повноважень муніципалітетів (наприклад, освіта, охорона здоров'я).

Мережі дають змогу учасникам обмінюватися інформацією, практичними навичками та отримувати зворотній зв'язок.

ЗАГАЛЬНІ ЦІЛІ – Мережі ефективності KS

- Покращити ефективність публічних послуг
- Допомогти муніципалітетам виправдати сподівання мешканців через надання високоякісних послуг
- Постійно покращувати вміння та навички
- Навчатися як ефективно використовувати ресурси через правильне управління фінансами



“Рецепт”

Як ми працюємо



- 5 - 12 муніципалітетів в мережі, 4 - 5 зустрічей протягом однорічного циклу
- Учасникам надається для порівняння інформація, яка стосується відповідної теми
- Учасники долучаються до конструктивного діалогу:
 - Порівняльна інформація обробляється та аналізується
 - Учасники збираються разом, щоб обговорити, прокоментувати та дискутувати
 - Визначаються групові практики
- Кожен місцевий орган дає відповідь на наступні питання:
 - Якими є наші слабкі та сильні сторони?
 - Що нам потрібно зробити щоб домогтися змін?
 - Чого оми досягаємо по поверненні додому?
- Роль KS полягає в тому, щоб полегшувати весь процес та підтримувати мотивацію учасників

“Бенчлернінг” як метод та спосіб роботи

Збалансований менеджмент – зосередження на більш ніж одному питанні в один момент

Користувачі:

Чи задоволені вони послугами?

Внутрішні процеси та повсякдення робота:

Чи ми надаємо послуги раціонально та в ефективний спосіб?



Економіка:

Чи маємо ми ефективний метод для максимального використання наших ресурсів?

Співробітники:

Чи задоволені вони умовами роботи?

Навчання та здатність до поновлювання:

Чи достатньо ми розвиваємося щоб задовольняти сподівання та потребу в нових знаннях?

Бенчлернінг. Продовження



- Порівняння ефективності та якості з іншими колегами. Пам'ятайте – це не змагання. Завдання полягає в тому, щоб вчитися один в одного!
- Взаємний обмін досвідом та навчання – зосередженість на покращенні
 - ◆ Успішні муніципалітети – що вони роблять для цього? Чи можна застосовувати їх досвід?
 - ◆ Визначення кращих практик
- Визначити цілі для послуг
- Оцінювання та удосконалення – плани удосконалення
- Порівняння через деякий час. Постійне удосконалення!

Мережі ефективності як платформа для навчання

Що отримують муніципалітети від Мереж ефективності:

- Краще розуміння своїх власних послуг, а також взаємозв'язок між виділенням ресурсів та якістю послуг
- Кращий інструментарій управління
- Кращу основу для прийняття рішень
- Кращу основу для визначення цілей
- Краще зосередження на споживача, а також більше діалогу та більше ваги споживачам
- Можливість з часом порівнювати свою роботу з роботою інших муніципалітетів, і, відповідно, створювати середовище для постійного покращення та удосконалення





Мета участі в Мережі удосконалення ефективності

“Участь в мережі це недорогий та хороший спосіб для удосконалення надання послуг – але для досягнення результатів потрібно бути готовим багато працювати!”

Муніципалітет Аскьой
Торгеір Сетер, Директор департаменту

Дякуємо за увагу!

