

# Mierzenie jakości usług publicznych w czterech gminach województwa pomorskiego

Wdrożenie systemu mierzenia jakości

dr Marzenna Czerwińska  
Marcin Tomalak



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



*Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego*

Projekt innowacyjny pt.

**„Wzorcowy System Regionalny  
Monitoringu Jakości Usług Publicznych i  
Jakości Życia”**

finansowany ze środków Unii Europejskiej

na wsparcie Programu Operacyjnego

Kapitał Ludzki

Priorytet V: Dobre rządzenie

Działanie 5.6 Projekty innowacyjne

## **Cel projektu:**

Opracowanie i wdrożenie systemu pomiaru jakości usług publicznych w czterech gminach na podstawie wskaźników odzwierciedlających sposób wykonywania zadań publicznych

# Główne etapy projektu:

1. Przygotowanie systemu mierzenia jakości usług publicznych.
2. Przeprowadzenie pomiarów, zebranie dostępnych danych, obliczenie wskaźników.
3. Opracowanie i publikacja wyników; przedstawienie wyników mieszkańcom, radnym oraz dziennikarzom lokalnym.
4. Ewaluacja wyników badania i wprowadzenie postulowanych zmian do metodologii.
5. Opracowanie wniosków dla polityki budżetowej na podstawie uzyskanych wyników.
6. Powtórzenie działań wymienionych w punktach 2-6.

# Przygotowanie systemu mierzenia jakości usług publicznych

1. Wypracowanie z urzędem gminy wstępnego zestawu wskaźników.
2. Ustalenie dostępności danych do obliczenia wskaźników, przygotowanie kart z opisem wskaźników; dokonanie wstępnego podziału zadań związanych z pozyskiwaniem danych i liczeniem wartości wskaźników.
3. Przeprowadzenie szkoleń i konsultacji w urzędzie gminy dotyczących wprowadzenia systemu mierzenia jakości usług publicznych.
4. Ustalenie ostatecznego zestawu wskaźników i metodologii ich liczenia oraz dokonanie podziału zadań związanych z pozyskiwaniem danych i liczeniem wartości wskaźników.
5. Wprowadzenie ewentualnych zmian w systemie ewidencjonowania danych.

# Cechy wskaźników

1. Wskaźniki mierzą jakość tych zadań, które są najważniejsze do wykonania przez gminę z punktu widzenia mieszkańców
2. Wskaźniki są dopasowane do potrzeb danej gminy
3. Wskaźniki wymagają stosunkowo niedużego nakładu pracy i niedużych środków, gwarantujących ciągłość badania
4. Potrafimy jednoznacznie interpretować otrzymane wyniki

# Rodzaje wskaźników (1)

## 1. Wskaźniki mierzące dostępność usługi

Przykłady:

- a) liczba komputerów z dostępem do Internetu na 100 uczniów gimnazjum,
- b) tabor przystosowany do przewozu osób niepełnosprawnych,
- c) ludność korzystająca z sieci kanalizacyjnej,
- d) ocena dostępności osiedlowych instytucji kulturalnych,
- e) liczba oczekujących na miejsce w DPS

# Rodzaje wskaźników (2)

## 2 Wskaźniki bezpośredniego pomiaru jakości usług

Przykłady:

- a) decyzje administracyjne uchylone lub wobec których stwierdzono nieważność
- b) dokładność planowania dochodów własnych
- c) kultura obsługi
- d) jakość usług lekarzy pierwszego kontaktu
- e) zadowolenie przedsiębiorstw z obsługi świadczonej przez urząd miasta
- f) efektywność uczenia przedmiotów humanistycznych w gimnazjum



# Rodzaje wskaźników (3)

## 3 Wskaźniki oddziaływania

Przykłady:

- a) osoby długotrwale bezrobotne
- b) czas dojazdu do pracy
- c) odsetek dzieci i młodzieży zagrożonych uzależnieniem od używek
- d) ocena natężenia hałasu

# Źródła danych

1. Pomiar bezpośredni prowadzony przez samorządowe jednostki organizacyjne
2. Badania ankietowe wśród mieszkańców (w tym uczniów) i wśród przedsiębiorców
3. Dane ewidencyjne dostępne w gminie lub w przedsiębiorstwach komunalnych
4. Dane statystyczne GUS, WUP, OKE, kuratorium oświaty

# Obliczenie danych

## Opracowanie i publikacja wyników

### Przedstawienie wyników mieszkańcom, radnym oraz dziennikarzom lokalnym

- Opracowanie przez gminę raportu o wartościach wskaźników za poprzedni rok.
- Opublikowanie raportu o wartościach wskaźników w formie papierowej i w Internecie.
- Dostarczenie raportu radnym, liderom organizacji pozarządowych i lokalnym dziennikarzom.
- Przeprowadzenie publicznej dyskusji na temat wyników raportu.

# Ewaluacja wyników badania i wprowadzenie postulowanych zmian do metodologii

- Zapoznanie się z opinią pracowników gminy, radnych i mieszkańców na temat prowadzonych badań.
- Przygotowanie raportu ewaluacyjnego przez IBnGR.
- Uzgodnienie postulowanych zmian metodologicznych z urzędem gminy (miasta).
- Wprowadzenie zmian do metodologii badania.

# Opracowanie wniosków dla polityki budżetowej na podstawie uzyskanych wyników

- Analiza dokumentów strategicznych gminy.
- Analiza raportu prezentującego wartości wskaźników.
- Analiza postulowanych przez mieszkańców, radnych i przedsiębiorców kierunków wydatków gminy w związku z ogłoszeniem raportu prezentującego wartości wskaźników.
- Sformułowanie wniosków dotyczących polityki budżetowej gminy.

# Identyfikacja zagrożeń

- Brak danych
- Wysokie koszty pozyskania danych
- Niska wiarygodność danych
- Niskie zaangażowanie pracowników gminy
- Negatywny stosunek władz gminy do badań
- Niska aktywność obywatelska mieszkańców, małe zainteresowanie wynikami
- Brak lokalnych środków masowego przekazu i innych kanałów dostarczania mieszkańcom informacji

# Od mierzenia jakości usług do budżetu zadaniowego

## Trzy fazy działania:

- wprowadzenie systemu mierzenia usług
- powiązanie systemu mierzenia usług z nakładami
- planowanie budżetowe w oparciu o system mierzenia usług

# Dziękujemy za uwagę

Biuro projektu  
Instytut Badań nad Gospodarką Rynkową  
Gdańsk 80-227  
Ul. Do Studzienki 63  
tel.(0 58) 524 09 12

[marzenna.czerwinska@ibngr.pl](mailto:marzenna.czerwinska@ibngr.pl)

[marcin.tomalak@ibngr.pl](mailto:marcin.tomalak@ibngr.pl)

