

# Mierzenie jakości usług publicznych w gminie Czarna Woda

Wdrożenie systemu mierzenia jakości

dr Marzena Czerwińska



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



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

# Założenia techniczne projektu

---

## **Finansowanie**

Program Operacyjny „Kapitał Ludzki”  
Priorytet V „Dobre rządzenie”  
Działanie 5.6. „Projekty innowacyjne”

## **Uczestnicy**

Instytut Badań nad Gospodarką Rynkową  
Urząd Marszałkowski Województwa Pomorskiego  
4 gminy województwa pomorskiego  
Gdańsk, Słupsk, Czarna Woda, Stegna

## **Czas realizacji**

Lata 2011 – 2014

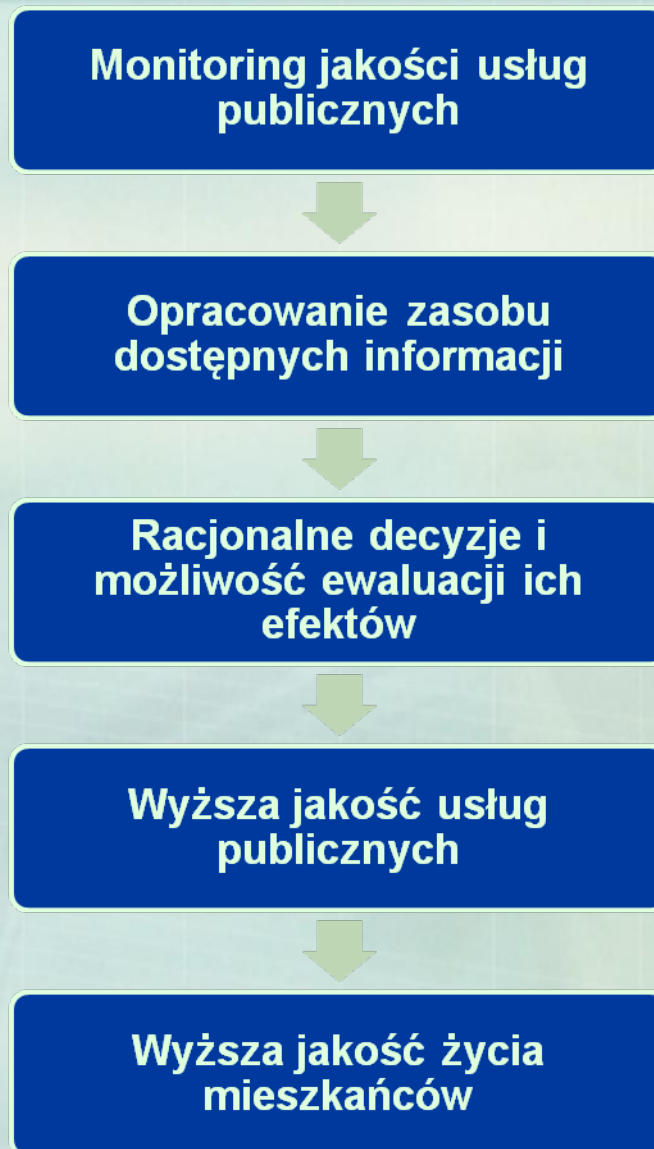
# Instytut Badań nad Gospodarką Rynkową

- Pozarządowa, niezależna instytucja naukowo-badawczą zajmującą się gospodarką i polityką państwa.
- Powstał w 1989 roku jako fundacja działająca na zasadach non-profit
- Jego założycielami - fundatorami - była grupa osób aktywnie działających w latach 80-tych na rzecz zmian ustrojowych i gospodarczych w Polsce.

**Opracowanie i wdrożenie systemu pomiaru jakości usług publicznych na podstawie wskaźników odzwierciedlających sposób wykonywania zadań publicznych**

# Cel projektu

---



# Źródła danych

- **Statystyka publiczna**
  - Rejestry gminne
  - Dane zbierane przez różne instytucje publiczne (tj. Kuratorium Oświaty, Powiatowy Urząd Pracy czy też Główny Urząd Statystyczny)
- **Bezpośrednie pomiary**
- **Badania ankietowe mieszkańców gminy**

# 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.**

# 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.**



# Przygotowanie systemu mierzenia jakości usług

---

- 1. Ustalenie przez gminę wstępnego zestawu wskaźników.**
- 2. Ustalenie dostępności danych do obliczenia wskaźników na podstawie otrzymanych kart mierników; dokonanie wstępnego podziału zadań związanych z pozyskiwaniem danych i liczeniem wartości wskaźników.**
- 3. Przeprowadzenie szkoleń dotyczących wprowadzenia systemu mierzenia jakości usług publicznych.**
- 4. Ustalenie ostatecznego zestawu wskaźników oraz dokonanie podziału zadań związanych z pozyskiwaniem danych i liczeniem wartości wskaźników (organizacja pracy).**
- 5. Wprowadzenie ewentualnych zmian w systemie ewidencjonowania danych.**

# 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.

# **Przeprowadzenie pomiarów, zebranie dostępnych danych, obliczenie wartości wskaźników**

---

- 1. Przeprowadzenie pomiarów bezpośrednich przez samorządowe jednostki organizacyjne.**
- 2. Przeprowadzenie badań ankietowych wśród mieszkańców i przedsiębiorców (ewentualnie również wśród turystów).**
- 3. Zebranie danych ewidencyjnych.**
- 4. Zebranie danych statystycznych.**
- 5. Obliczenie wartości wskaźników.**

# 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.

## **Opracowanie i publikacja wyników; przedstawienie wyników mieszkańcom, radnym oraz dziennikarzom**

- ✓ **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.**

# 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.

# **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.**

# 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.**



# 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.**

# Proponowany zakres pomiaru jakości usług

---

- **Edukacja**
- **Transport lokalny**
- **Pomoc społeczna i rynek pracy**
- **Administracja – obsługa mieszkańców**
- **Gospodarka komunalna**
- **Budownictwo i zagospodarowanie przestrzenne**
- **Kultura, sport i wypoczynek**
- **Ochrona zdrowia**
- **Zarządzanie finansami i mieniem gminy**
- **Bezpieczeństwo i porządek publiczny**
- **Łączność**

## Zadania gminy ( w okresie trwania projektu)

- Konsultowanie systemu pomiaru jakości usług publicznych z ekspertami
- Udział pracowników urzędu odpowiedzialnych za wdrożenie systemu w szkoleniach, spotkaniach itp
- Dostarczanie niezbędnych danych z ewidencji i rejestrów gminnych
- Współpraca w realizacji pomiarów bezpośrednich i w badaniach ankietowych

## Cel:

- przygotowanie gminy do wykonywania samodzielnego pomiaru

# Korzyści dla gminy (1)

- Promocja działań gminy wobec mieszkańców, inwestorów, innych partnerów (np. Urząd Marszałkowski)
- Konkretny pomiar ma przewagę nad „miękkim” opisem wyników pracy lokalnej władzy
- Poprzez wskaźniki można lepiej sprawować władzę i kontrolę nad podległymi jednostkami

## Korzyści dla gminy (2)

- W przyszłości powiązanie systemu oceny jakości usług z kierunkami przekazywania środków pomocowych
- W przyszłości wprowadzenie regionalnego systemu pomiaru jakości życia we wszystkich gminach w woj.pom.
- Gmina nieodpłatnie otrzymuje wyniki badań jakości życia i jakości usług publicznych (podstawa dla tworzenia strategii rozwojowych)

**Projekt to:**

**Krok w kierunku wdrożenia systemu  
budżetowania zadaniowego opartego  
na analizie zadań i efektów  
*(performance-based management)***