



MONITOROWANIE
JAKOŚCI

USŁUG PUBLICZNYCH

JAKOŚĆ ŻYCIA I JAKOŚĆ USŁUG PUBLICZNYCH

ZASADY, METODY I NARZĘDZIA MONITOROWANIA W JEDNOSTKACH SAMORZĄDU TERYTORIALNEGO

www.mjup.krakow.pl

Obejmują:

1. Propozycję **klasyfikacji dziedzin zarządzania** i **usług publicznych** dla JST obejmujących działania jednostek samorządu na poziomie strategicznym.
2. Metody i narzędzia służące **identyfikacji potrzeb informacyjnych** mieszkańców oraz kadry kierowniczej JST w celu doboru wskaźników adekwatnych do potrzeb i działań jednostki.
3. **Katalogi wskaźników jakości życia (JŻ) i jakości usług publicznych (JUP)** opracowane w Krakowie i Poznaniu wraz z propozycją przypisania ich do dziedzin zarządzania, usług publicznych, celów i programów Strategii Rozwoju, obejmujące:
 - a. Wskaźniki kontekstowe do diagnozy stanu dziedziny;
 - b. Wskaźniki strategiczne do oceny skuteczności działań JST;
 - c. Wskaźniki obiektywne gromadzone na podstawie danych z rejestrów i ewidencji JST oraz z innych instytucji publicznych;
 - d. Wskaźniki subiektywne gromadzone na podstawie cyklicznych badań społecznych wskaźników jakości życia i jakości usług publicznych.
4. Zasady, narzędzia badawcze, dobre praktyki oraz wskazówki umożliwiające **przygotowanie i przeprowadzenie badań społecznych wskaźników jakości życia i jakości usług publicznych** w JST.
5. Przykładowe **raporty z badań wskaźników jakości życia i jakości usług publicznych** w Krakowie i Poznaniu.
6. Opisy przykładowych **zastosowań wskaźników jakości życia i jakości usług do zarządzania JST** na poziomie strategicznym z uwzględnieniem poziomu operacyjnego (budżetu zadaniowego, programów).

1

„Monitorowanie jakości usług publicznych jako element zintegrowanego systemu zarządzania jednostkami samorządu terytorialnego”

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki

Są przeznaczone:

Dla kadry zarządzającej i kierownictwa średniego szczebla dużych i średnich JST, zainteresowanych poprawą skuteczności zarządzania w celu podniesienia jakości usług publicznych i jakości życia w swojej jednostce samorządu terytorialnego.

Wykorzystanie opracowanej w ramach projektu koncepcji i metodologii daje możliwość uwzględnienia obiektywnych warunków życia, potrzeb i opinii mieszkańców, trafnej identyfikacji kierunków rozwoju jednostki oraz zlokalizowania obszarów struktury społecznej, które cechuje nieprzystosowanie do zmieniających się warunków i brak spójności z pozostałymi elementami systemu.

W celu analizy jakości życia, środowisko życia mieszkańców JST podzielono na 15 dziedzin. Dziedziny umożliwiają identyfikację warunków życia mieszkańców, a równocześnie są obszarami, w których jednostki samorządu dostarczają usługi publiczne kształtujące jakość życia całej populacji. W zależności od potrzeb JST może na początku wybrać mniejszą liczbę dziedzin i usług publicznych, a następnie stopniowo poszerzać zakres analizy o obszary i aspekty odpowiadające potrzebom informacyjnym kierownictwa i priorytetom mieszkańców.

Będą szczególnie przydatne dla:

Samorządów zainteresowanych budową zintegrowanego systemu zarządzania:

- Jeśli samorząd ma wdrożony budżet zadaniowy, zdefiniowane dziedziny zarządzania, usługi publiczne oraz programy strategiczne może do nich przypisać wskaźniki z Katalogu, a następnie w Systemie STRADOM w prosty sposób powiązać je z zadaniami budżetowymi lub działaniami (stanowiącymi części składowe zadań) w celu gromadzenia bieżącej i okresowej informacji dla celów zarządczych służącej poprawie jakości i efektywności usług.
- Jeśli budżet jednostki nadal jest przygotowywany w formie tradycyjnej, ale kierownictwo jest gotowe do zrobienia pierwszego kroku w kierunku reformy budżetowej, dziedziny zarządzania, usługi publiczne oraz programy strategiczne może do nich przypisać wskaźniki z Katalogu, a następnie w systemie STRADOM powiązać je z uproszczoną formą zadań budżetowych w celu uzyskania informacji o nakładach finansowych ponoszonych na poszczególne obszary zarządzania strategicznego.

Wymagania i oczekiwane korzyści

JST podejmująca reformę „od początku” – planująca dotychczas budżet w formie tradycyjnej

lp	Obszar	Wymagania	Korzyści
1.	<i>Dziedziny zarządzania – koncepcja budowy Katalogu wskaźników JŻ i JUP i zasady badań społecznych</i>	Skorzystanie z gotowej propozycji lub dostosowanie katalogu wskaźników dziedzinowych w STRADOM do potrzeb	1. Powstająca z czasem diagnoza stanu w postaci danych aktualnych i zachodzących zmian. 2. Możliwość monitorowania jakości usług publicznych i skuteczności programów strategicznych.
2.	<i>Wskaźniki obiektywne i subiektywne</i>	Dla dziedzin i usług objętych analizą zdefiniowane są wskaźniki obiektywne i subiektywne dobrane wg Planu analizy	3. Wskaźniki obiektywne prezentują twarde fakty społeczne, stan infrastruktury, zakres działań samorządu, zjawiska ekonomiczne i społeczne. 4. Wskaźniki subiektywne przedstawiają ocenę zadowolenia z warunków życia, własnej sytuacji, satysfakcję z usług publicznych, opinie na temat potrzeb i priorytetów. 5. Wskaźniki obiektywne i subiektywne wzajemnie się objaśniają.
3.	<i>Przypisywanie wskaźników do różnych obiektów zarządzania strategicznego, określanie dla nich wyników i wag</i>	Zdefiniowane wskaźniki kontekstowe i strategiczne	6. Wskaźniki dziedzinowe gromadzone są w dziedzinach zarządzania, ale mogą być przypisywane do usług publicznych, celów strategicznych i operacyjnych Strategii, czy programów strategicznych. Dla każdego wskaźnika można określić nie tylko wynik, ale na poziomie każdego z ww. obiektów można określić dla niego wagę w celu jego oceny w zależności od jego znaczenia.
4.	<i>Planowanie zadań typu P w formie uproszczonej w powiązaniu z dziedzinami zarządzania, celami i programami strategii rozwoju</i>	Zdefiniowane: dziedziny zarządzania, cele strategiczne, programy strategiczne oraz zadania typu P w wersji uproszczonej	7. Możliwość przydzielenia zasobów do dziedzin i usług publicznych poprzez zadania typu B.
5.	<i>Planowanie zadań typu B w formie uproszczonej w powiązaniu z dziedzinami zarządzania, usługami publicznymi oraz celami strategii rozwoju</i>	Zdefiniowane: dziedziny zarządzania, cele strategiczne, programy strategiczne oraz przynajmniej jedno zadanie w komórce organizacyjnej	8. Możliwość przydzielenia zasobów do dziedzin i programów strategicznych poprzez zadania typu P.

JST planująca już budżet w układzie zadań DODATKOWO może dokładniej monitorować i oceniać wykonanie rzeczowe zadań

lp	Obszar	Wymagania	Korzyści
5.	<i>Planowanie zadań typu P jako zadań „pełnych” w powiązaniu z dziedzinami zarządzania, celami i programami strategii rozwoju</i>	Zdefiniowane: dziedziny zarządzania, cele strategiczne, programy strategiczne oraz zadania typu P w wersji „pełnej” – dla każdego zadania zdefiniowano co najmniej 1 etap, harmonogram i kamienie milowe	9. Możliwość uwzględnienia na poziomie dziedzin i programów także nakładu pracy wykonywanej siłami własnymi. 10. Możliwość monitorowania postępu realizacji zadań typu P powiązanych z programami za pomocą, faz realizacji projektów, etapów i kamieni milowych. 11. Możliwość skorzystania ze słownika kategorii produktów zadań JST przygotowanego na podstawie doświadczeń administracji Krakowa – w celu identyfikacji produktów realizowanych w ramach usług publicznych. 12. Możliwość skorzystania z katalogu mierników i wskaźników zadaniowych przygotowanego na podstawie doświadczeń administracji Krakowa w celu weryfikacji wymagań jakościowych dla produktów dostarczanych w ramach usług publicznych.
2.	<i>Planowanie zadań typu B jako zadań „pełnych” w powiązaniu z dziedzinami zarządzania, usługami publicznymi oraz celami strategii rozwoju</i>	Zdefiniowane dziedziny zarządzania, cele strategiczne, programy strategiczne oraz zadania typu B w wersji „pełnej” – dla zadań zdefiniowano produkty/usługi, plan ilości i ew. wskaźniki jakościowe	13. Monitorowanie i oceny osiągnięcia wskaźników efektywności i skuteczności. 14. Możliwość monitorowania kosztów całkowitych działań związanych z realizacją produktów dostarczanych w ramach usług publicznych.

Z jakimi kosztami trzeba się liczyć?

1. Prawa autorskie do produktu finalnego projektu MJUP, w tym dla Katalogu wskaźników JŻ i JUP posiada MAiC i JST mogą korzystać z niego bez opłat, dostosowując go do swoich potrzeb – w tym katalog wskaźników obiektywnych oraz kwestionariusz badawczy.
2. Katalog wskaźników może być prowadzony w arkuszach Excel, ale w celu zapewnienia prawidłowego nadzoru dobrze jest prowadzić go w Systemie STRADOM.
3. Jednym z największych kosztów jest zazwyczaj koszt badań społecznych wskaźników jakości życia i jakości usług publicznych. Koszt badań na losowej próbie 1 000 osób, kształtuje się na poziomie 50 – 70 tys. PLN.
4. Niebagatelnym kosztem (mimo, że nie wydatkiem bezpośrednim) jest też sam wysiłek szkoleniowo–organizacyjny jaki JST musi wykonać, aby zinwentaryzować i uporządkować wskaźniki, wdrożyć zmiany w systemie zarządzania strategicznego oraz przygotować kadrę zarządzającą i pracowników do użytkowania Katalogu.

Jak dowiedzieć się więcej o Katalogu ?

Pod koniec II kwartału 2015 r. w sieci będzie dostępna wersja demonstracyjna Systemu STRADOM zainstalowana w przestrzeni publicznej, tam też zamieszczona będzie instrukcja użytkownika. Po utworzeniu konta będzie można zapoznać się z systemem, w tym z Katalogiem i raportami dla wskaźników jakości życia i jakości usług publicznych.

Co zrobić jeśli JST chciałaby używać Katalogu wskaźników JŻ i JUP?

Jeśli znajdzie się dostatecznie liczna grupa (np. kilka, kilkanaście) samorządów zainteresowanych budową wspólnego Katalogu wskaźników JŻ i JUP podejmiemy próbę pozyskania finansowania dla utworzenia „Wspólnego Katalogu wskaźników JŻ i JUP”, który służyłby gminom o podobnym potencjale lub / i podobnych uwarunkowaniach społeczno – ekonomicznych, co pozwoliłoby obniżyć koszty badań społecznych przez wykorzystywanie wspólnych w znacznym zakresie narzędzi i metod badawczych i niesłoby za sobą dodatkowe korzyści np. w postaci możliwości benchmarkingu i wymiany dobrych praktyk. Jeśli Prezydent, Marszałek, Burmistrz, czy Starosta jest zainteresowany uczestnictwem w takim projekcie należy przesłać wstępną pisemną deklarację na adres kierownictwa projektu: mjup.bip@um.krakow.pl. Ostateczną decyzję można będzie podjąć, gdy projekt zostanie przygotowany i ustalone zostaną dokładne warunki uczestnictwa w nim.

Dziedziny zarządzania - jednolity pod względem merytorycznym obszar działań gminy, obejmujący zbliżony przedmiotowo zakres usług publicznych, np. planowanie przestrzenne i architektura, transport, gospodarka komunalna, ochrona i kształtowanie środowiska, oświata i wychowanie...

Usługi publiczne – działania lub zespół działań wykonywanych na rzecz wspólnoty lokalnej przez podmiot publiczny lub z udziałem środków publicznych.

Wskaźniki kontekstowe – wskaźniki obrazujące istotne aspekty sytuacji społeczno – gospodarczej, geograficznej, demograficznej. Wartość wskaźników kontekstowych zależy od szeregu czynników wewnętrznych i zewnętrznych, dlatego wpływ działań samorządu na ich wartości jest niewielki lub żaden. Wskaźniki kontekstowe mogą służyć do benchmarkingu, w tym do porównań z innymi miastami.

Wskaźniki strategiczne - wskaźniki, których wartość jest – lub powinna być - zależna od działań samorządu. Wskaźniki strategiczne są najczęściej wskaźnikami rezultatu. Wykorzystywane są do oceny stopnia osiągnięcia średnio lub długofalowych celów JST, w szczególności celów programów (np. % odpadów poddanych recyklingowi, zmiana poczucia bezpieczeństwa, ocena jakości usług transportowych).

STRADOM - System informatyczny wspomagający zarządzanie JST, obejmujący funkcjonalności służące do planowania i monitorowania na poziomie strategicznym i operacyjnym, zarządzania ryzykiem, audytowania i kontroli, a także wspomagający realizację zadań w powiązaniu z celami strategicznymi, programami wieloletnimi oraz usługami publicznymi. System STRADOM przygotowany jest do integracji z używanymi w JST systemami ewidencji księgowej.

Zadania typu B - zadania budżetowe o charakterze bieżącym, kontynuowane każdego roku.

Zadania typu P - zadania budżetowe o charakterze projektowym, jednorazowe, bieżące lub inwestycyjne.