

Wzorcowy System Regionalny Monitoringu Jakości Usług Publicznych i Jakości Życia

Warszawa, 25.06.2012

Marcin Tomalak
Piotr Zbieranek



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Cel ogólny projektu

Stworzenie systemu monitoringu jakości usług publicznych i jakości życia dla stymulowania poprawy efektywności i skuteczności pracy administracji samorządowej

Zasadnicze komponenty projektu

- system monitoringu jakości usług publicznych [SMJUP]
- system regionalnego monitoringu jakości życia [SRMJŻ]

Uzupełnienie: prace Pomorskiej Sieci Dialogu „Usługi publiczne” [komponent działań upowszechniających i włączających]

Moduł pomiaru jakości usług publicznych

Cel

opracowanie i wdrożenie systemu pomiaru jakości usług publicznych w czterech gminach pilotażowych na podstawie wskaźników odzwierciedlających sposób wykonywania zadań publicznych (z punktu widzenia mieszkańca gminy)

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

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.

Aktualne rezultaty: raport o wartościach kilkunastu wskaźników we wszystkich gminach województwa w latach 2007-2011 [lipiec 2012] oraz indywidualne zestawy wskaźników dla każdej z gmin

Udział grup docelowych

1. Wspólna identyfikacja głównych celów, zadań oraz dopasowanie do nich wskaźników.
2. Konsultacje merytoryczne z pracownikami urzędu gminy i partnerami lokalnymi związane z ustaleniem zakresu dostępnych danych i procesem ich gromadzenia.
3. Współudział w zakresie zbierania danych i obliczania wartości wskaźników

Problemy związane z udziałem grup docelowych

1. Niechęć do publikowania „wrażliwych” danych.
2. Wąskie gardła, trudności komunikacyjne.
3. Trudna sytuacja finansowa gmin.
4. Sposoby rozwiązywania problemów.
5. Bieżące sprawy vs. działania projektowe

Moduł pomiaru jakości życia

Cel

opracowanie i wdrożenie regionalnego systemu pomiaru jakości życia obywateli w gminach województwa pomorskiego

Źródła danych

1. Dane statystyczne GUS, WUP, OKE, kuratorium oświaty
2. Badania ankietowe wśród mieszkańców województwa pomorskiego

Główne etapy projektu

1. Analiza potrzeb informacyjnych
2. Pomiar jakości życia
3. Obliczenie wartości mierników jakości życia i analiza wyników
4. Integracja SRMJŻ z systemem programowania rozwoju regionalnego i programowania rozwoju lokalnego
5. Ocena systemu

Aktualne rezultaty: Regionalny Atlas Jakości Życia 2009 [I] oraz 2010 [II]

Udział grup docelowych

- Włączenie głównego odbiorcy (Urząd Marszałkowski Województwa Pomorskiego) na każdym etapie realizowanego projektu
- Włączenie przedstawicieli pozostałych odbiorców do konsultowania i ewaluacji rezultatów monitoringu
- Wykorzystywanie wiedzy pochodzącej od przedstawicieli środowisk lokalnych na poziomie lokalnym, a także ekspertów do pogłębiania diagnoz (wiedza wysokontekstowa)
- Dotychczas brak problemów z udziałem grup docelowych w komponencie pomiaru jakości życia

Upowszechnienie i mainstreaming

Upowszechnienie i mainstreaming – dotychczasowe działania

- Uruchomienie Pomorskiej Sieci Dialogu „Usługi publiczne”
- Podjęcie współpracy z kluczowymi „ambasadorami” projektu (personalnymi i instytucjonalnymi)
- Uruchomienie debaty elektronicznej (m.in. wśród członków Sieci)
- Aktywne upowszechnienie pierwszych rezultatów projektu
- Prezentacje projektu i jego wycinkowych wyników na konferencjach naukowych i eksperckich

Upowszechnienie i mainstreaming – planowane działania [2012]

- Organizacja konferencji w obszarze tematycznym projektu (II połowa października)
- Dalsze prace Pomorskiej Sieci Dialogu
- Upowszechnianie kolejnych rezultatów projektu [RAJŻ oraz RAUP]
- Szczególnie aktywne działania w gminach pilotażowych

Zagrożenia i problemy w realizacji projektu

- Brak danych, wysokie koszty pozyskania, niska wiarygodność
- Lęk pracowników administracji przed zmianami oraz niechęć do wprowadzenia narzędzi mierzenia efektywności działań
- Wąskie gardła i problemy finansowe gmin
- Aspekty polityczne projektu

Zagrożenia i problemy w realizacji projektu

- Niska aktywność obywatelska mieszkańców, małe zainteresowanie (także ze strony NGO) wynikami
- Brak lokalnych środków masowego przekazu i innych kanałów dostarczania mieszkańcom informacji
- Zmiany personalne w projekcie

Zagrożenia i problemy w realizacji projektu

- Trudność przetworzenia danych statystycznych w wiedzę wysokontekstową możliwą do wykorzystania w programowaniu rozwoju
- Trudność z dotarciem do grupy docelowej projektu
 - „przesycenie projektowe” odbiorców
 - trudny, wymagający świadomości, ale też wysokiego poziomu wiedzy obszar tematyczny

Terminowość realizacji projektu

- Badania realizowane w cyklu jednorocznym
- Zaplanowanie działań z wyprzedzeniem
- Opracowanie alternatywnego scenariusza
- Brak przewidywanych opóźnień zarówno w odniesieniu do modułu monitoringu jakości życia, jak i usług publicznych

Dziękujemy za uwagę

Biuro projektu
Instytut Badań nad Gospodarką Rynkową
Gdańsk 80-227
Ul. Do Studzienki 63
tel.(0 58) 524 09 12
marcin.tomalak@ibngr.pl
piotr.zbieranek@ibngr.pl

