

Inwentaryzacja i analiza dostępnych
i wykorzystywanych zasobów oraz usług publicznych
świadczonych przez Związek Celowy Gmin MG-6

*Zestawienie kryteriów
oceny jakości usług publicznych*

Projekt realizowany przez Związek Celowy Gmin MG-6 z siedzibą w Gorzowie Wlkp.

ul. Sikorskiego 3-4

66-400 Gorzów Wlkp.

Biuro Związku Celowego Gmin MG-6

Gorzów Wlkp., ul. Warszawska 6

tel.: 95 733 04 93/94, fax: 95 733 04 95

e-mail: zcg-mg6@wp.pl, zcg-img6@o2.pl

<http://www.zcg.net.pl>

Opracowanie merytoryczne

Stowarzyszenie Wspierania Inicjatyw Gospodarczych DELTA PARTNER

43-400 Cieszyn, ul. Zamkowa 3a/1

tel./fax: +48 33 851 44 81

www.deltapartner.org.pl

Gorzów Wielkopolski – Cieszyn – 2013

Projekt „Profesjonalizacja usług publicznych na terenie Związku Celowego Gmin MG-6 – poprzez diagnozę potrzeb społecznych i doskonalenie kompetencji kadr” jest współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.



POMOC TECHNICZNA
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



MINISTERSTWO
ROZWOJU
REGIONALNEGO

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI FUNDUSZ
ROZWOJU REGIONALNEGO



Wprowadzenie

Zestawienie mierzalnych, ilościowych kryteriów oceny jakości usług publicznych na obszarze MG-6 zostało opracowane w celu wparcia procesu projektowania badań ilościowych, a dalej przeprowadzenia kompleksowej, wielowymiarowej oceny efektywności działania systemu świadczenia usług publicznych na tym terenie. Zdefiniowane wskaźniki odnoszą się bezpośrednio do katalogu usług publicznych, który został zrekonstruowany w ramach niniejszego projektu. Stąd są prezentowane w czterech odrębnych grupach:

- Edukacja,
- Kultura,
- Pomoc społeczna,
- Transport publiczny.

Wskaźniki zostały podzielone na dwie grupy, zdefiniowane poprzez metodę pozyskania danych na potrzeby określenia ich wartości:

- Wskaźniki definiowane wartościami obiektywnymi (statystyki, weryfikowalne zestawy danych),
- Wskaźniki definiowane ocenami subiektywnymi (na podstawie ocen interesariuszy dotyczących poziomu satysfakcji w ramach systemu realizacji usług publicznych).

Należy zaznaczyć, że wymagane jest równoczesne dokonanie pomiaru wskaźników należących do obu grup – tylko takie podejście gwarantuje uzyskanie możliwie pełnego obrazu rzeczywistej jakości usług publicznych oraz efektywności systemu w ramach którego są świadczone.

Warto w tym miejscu wskazać kluczowe przesłanki dla wykorzystania prezentowanego zestawienia wskaźników – dzięki precyzyjnemu określeniu, które elementy systemu świadczenia usług publicznych na obszarze MG-6 wymagają wzmocnienia, będzie można określić tzw. „lukę jakościową”. Identyfikacja tych fragmentów systemu, które wymagają wsparcia pozwoli zoptymalizować strategiczny dobór kierunków interwencji samorządów. Ostatecznym horyzontem podejmowanych działań badawczych jest więc zawsze podniesienie poziomu satysfakcji klientów systemu usług publicznych – mieszkańców gmin należących do Związku Celowego Gmin MG-6.

Rekomendacje w zakresie kryteriów oceny jakości usług publicznych

Edukacja

Obszar badawczy – edukacja			
Nazwa usługi publicznej	Dane zastane	Badania ankietowe jakości usług	
		Interesariusze	zakres badawczy – wskaźniki
Zapewnienie bazy materialnej placówek oświaty	<ul style="list-style-type: none"> – Koszt jednostkowy utrzymania obiektów (szkół) na jednego ucznia – Powierzchnia sal lekcyjnych przypadająca na jednego ucznia w danym roku – Powierzchnia zamkniętej/otwartej przestrzeni sportu i rekreacji na ucznia 	uczniowie	<ul style="list-style-type: none"> – Ogólna opinia o szkole (w przypadku uczniów także opinie o klasie, grupie rówieśniczej, tzw. roczniku) – Ocena działalności dydaktycznej szkoły: poziomu wymagań, dostępności zajęć wyrównawczych, zajęć pozalekcyjnych; – Charakterystyka i ocena problemów wychowawczych – przede wszystkim na zagrożenia, jakie mogą pojawić się w szkole – Ocena relacji społecznych (w tym formy komunikowania): nauczyciele – rodzice – uczniowie – Ocena znajomości praw i przepisów obowiązujących w szkole – Ocena współpracy szkoły z innymi placówkami, w tym także działalności międzynarodowej – Ocena szans i perspektyw na dalszy rozwój (w sensie ścieżki edukacyjnej, zawodowej – w zależności od poziomu)
Zapewnienie dowozu dzieci do placówek oświaty	<ul style="list-style-type: none"> – Koszt dowozu przypadający na jednego dowożonego ucznia w ciągu roku – Średni czas dojazdu ucznia do szkoły – Wskaźnik dostępności dowożenia do szkół w danym roku (liczba uczniów, którym przysługuje prawo do dowożenia w danym roku - liczba uczniów rzeczywiście dowiezionych do szkoły w ciągu roku) – Procent dzieci objętych obowiązkiem dowozu, którym dowozu nie zapewniono 		

<p>Zapewnienie opieki dydaktycznej w placówkach oświatowych</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Liczba uczniów na 1 nauczyciela; średnia liczba punktów na egzaminie (kończącym szkołę podstawową, gimnazjum, egzaminie maturalnym) – Współczynnik ukończenia/powodzenia dla uczniów na poszczególnych etapach kształcenia 	<p>rodzice</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Ogólna opinia o szkole (w przypadku rodziców także opinie nt. dziecka – czy lubi chodzić do szkoły) – Ocena działalności dydaktycznej szkoły: poziomu wymagań, dostępności korepetycji, zajęć pozalekcyjnych – Charakterystyka i ocena problemów wychowawczych – przede wszystkim na zagrożenia, jakie mogą pojawić się w szkole – Ocena relacji społecznych (w tym formy komunikowania): nauczyciele – rodzice – uczniowie – Ocena znajomości praw i przepisów obowiązujących w szkole
<p>Zapewnienie opieki wychowawczej w placówkach oświatowych</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Liczba uczniów na 1 pedagoga – Liczba zażaleń/skarg zgłaszanych przez rodziców do organów prowadzących szkoły oraz do kuratorium oświaty – Wskaźnik absencji uczniów na zajęciach 		
<p>Zapewnienie opieki socjalnej w placówkach oświatowych</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Liczba wydawanych bezpłatnych posiłków – Liczba przyznanych wyprawek w stosunku do potrzebujących – Liczba i wielkość przyznanych stypendiów socjalnych – Rozpiętość siatki kryteriów uprawniających do uzyskania pomocy na obszarze MG-6 	<p>nauczyciele</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Ogólna opinia o szkole (nauczyciele oceniają nie tylko szkołę, ale i swoją pracę) – Ocena działalności dydaktycznej szkoły: poziomu wymagań, dostępności korepetycji, zajęć pozalekcyjnych – Charakterystyka i ocena problemów wychowawczych – przede wszystkim na zagrożenia, jakie mogą pojawić się w szkole – Ocena relacji społecznych (w tym formy komunikowania): nauczyciele – rodzice – uczniowie – Ocena znajomości praw i przepisów obowiązujących w szkole
<p>Upowszechnianie informacji w zakresie edukacji</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Liczba szkół z dostępną bieżącą informacją poprzez Internet (rodzaj dostępnej informacji) – Odsetek uczniów i rodziców z dostępem do tej informacji (np. regularnych użytkowników stron www placówek) 		

Komunikacja

Obszar badawczy – komunikacja			
Nazwa usługi publicznej	Dane zastane	Badania ankietowe jakości usług	
		Interesariusze	zakres badawczy - wskaźniki
Zapewnienie dostępu do punktowej infrastruktury komunikacyjnej	<ul style="list-style-type: none"> – Liczba stacji, przystanków i węzłów przesiadkowych komunikacji zbiorowej – Dostępność tej infrastruktury w poszczególnych gminach (wskaźnik liczby punktów/km2 powierzchni terenów zamieszkanym) – Nasycenie przystankami (łączna długość linii / liczba przystanków) 	<ul style="list-style-type: none"> – W badaniach ogólnych należy dotrzeć do mieszkańców (w zasadzie grupy reprezentatywnej) – badania mogą być prowadzone poprzez objęcie nimi próby gospodarstw domowych – Wskazane jest wykorzystanie wyników uzyskiwanych przez MZK w ramach realizowanych badań satysfakcji klientów – Dopuszczalne jest przeprowadzenie badań terenowych w pojazdach i na przystankach (ankiety, wywiady) – W badaniach należy uwzględnić specyficznych pasażerów komunikacji miejskiej: osoby niepełnosprawne, osoby w wieku podeszłym, dzieci (i/lub ich rodzice), konieczne 	<ul style="list-style-type: none"> – Możliwość dotarcia od źródła do celu podróży (zasięg i dostępność sieci, odległości dojścia do przystanków), możliwość dojazdu do i z pracy, szkoły, imprezy kulturalnej, sportowej – Niezawodność sieci (zakłócenia ruchu, regularność, spóźnienia), – Czas trwania podróży (odległość z uwzględnieniem prędkości, oczekiwania, przesiadek) – Uciążliwość podróży (czytelność powiązań i relacji, systemy informacji podróży, przesiadkowość, regularność) - dotyczy także osób niepełnosprawnych – Komfort podróży (przystanki i pojazdy, zatłoczenie pojazdów, komfort klimatyczny, łatwość wsiadania i wysiadania) - dotyczy także osób niepełnosprawnych, osób z bagażem, osób z wózkiem lub rowerem, osób podróżujących ze zwierzętami (przewożących zwierzęta: psy, koty)
Zapewnienie dostępu do środków komunikacji publicznej	<ul style="list-style-type: none"> – Liczba podmiotów (publicznych i niepublicznych) realizujących przewozy pasażerskie (zbiorowe) – Poziom dotowania komunikacji zbiorowej (w % kosztów ogółem z podziałem na środki transportu) 		
Udostępnianie regularnych przewozów pasażerskich w transporcie zbiorowym	<ul style="list-style-type: none"> – Liczba linii komunikacyjnych (w podziale na różne środki transportu) – Dobowe natężenie ruchu na poszczególnych liniach (wyrażone w liczbie przewożonych pasażerów oraz w wozokilometrach/godz.) – Terytorialnie określone natężenie ruchu na poszczególnych liniach (wyrażone w liczbie przewożonych pasażerów oraz w wozokilometrach/na godz.) – Zasięg linii poszczególnych przewoźników (autobusowych, mikrobusek, tramwajowych, kolejowych) – Wielkość przewozów poza obszar MG-6 		

Upowszechnianie informacji w zakresie systemu komunikacji publicznej	<ul style="list-style-type: none">- Narzędzia komunikacji i częstotliwość ich wykorzystywania,- Szybkość pojawiania się informacji w przypadkach nadzwyczajnych- Dostępność informacji dla osób niepełnosprawnych	jest dotarcie do tych grup – można wykorzystać badania gospodarstw domowych, przeprowadzić badania środowiskowe (przez miejsce pracy, nauki itp.) lub w terenie (wywiady na ulicy)	<ul style="list-style-type: none">- Bezpieczeństwo podróży (poczucie zagrożenia związane z ruchem oraz przestępstwami pospolitymi)- Dostępność finansowa systemu (akceptowalne ceny za przejazd, system taryf)- Jakość zarządu (organizator, przewoźnik, wydający zezwolenie, gmina jako zarządzający przestrzenią)- Poziom poinformowania o sytuacjach nadzwyczajnych (zmianach tras przejazdu, awariach, itp.)
--	---	--	---

Kultura

Obszar badawczy – kultura			
Nazwa usługi publicznej	Dane zastane	Badania ankietowe jakości usług	
		Interesariusze	Zakres badawczy - wskaźniki
Zapewnienie bazy materialnej placówek kultury	<ul style="list-style-type: none"> – Udział wydatków gminy na kulturę w wydatkach ogółem; dodatkowe środki pozyskane na kulturę (w tym: środki UE) – struktura wydatków na kulturę (wydatki osobowe, inwestycyjne, itd.) – Liczba instytucji kultury działających na terenie miasta/gminy (domy kultury, biblioteki, muzea, kina itd.); liczba miejsc dostępnych (w kinach, teatrach itp.) – Przystosowanie obiektów kultury do potrzeb osób niepełnosprawnych 	<p>W ramach obszaru można przyjąć dwie grupy badawcze:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Ogół mieszkańców (w sensie odbiorców kultury lub potencjalnych odbiorców kultury). Rekomenduje się dobór grupy reprezentatywnej) – badania mogą być prowadzone poprzez objęcie nimi próby gospodarstw domowych, rekomenduje się dobór celowy próby według istotnych grup społecznych (np.: młodzież - dorośli mieszkańcy, seniorzy, wykształcenie, status majątkowy – Jako grupę uzupełniającą w ramach obszaru rekomenduje się animatorów kultury, organizatorów imprez kulturalnych, czy wreszcie „producentów” w ramach przemysłów kultury (także artystów), a zatem całą grupę, która lokuje się po stronie nadawców. Grypa ta cechuje się swoistą 	<ul style="list-style-type: none"> – Charakterystyka potrzeb kulturalnych różnych grup społecznych mieszkańców MG-6; – Odtworzenie klasyfikacji produktów kulturowych pojawiających się wśród potrzeb mieszkańców – według jakich kryteriów można je klasyfikować? – Co jest wyznacznikiem, miarą ważności produktu? – Jakie konkretne produkty kulturowe MG6 są najważniejsze? co decyduje o ważności każdego z nich? kto jest głównym odbiorcą, konsumentem, adresatem każdego z nich? – Jakie kategorie odbiorców kultury i konsumentów produktów kulturowych można wyróżnić? – Charakterystyka zróżnicowania poszczególnych obszarów MG6 tak pod względem jakości/rodzaju oferty kulturalnej, jak i pod względem wykorzystania tej oferty? czy można wskazać obszary o szczególnym „popycie na kulturę”?
Udostępnienie zbiorów, zasobów instytucji kultury	<ul style="list-style-type: none"> – Liczba udostępnień na 1000 mieszkańców w skali roku – Zasoby (np. liczba woluminów, eksponatów na 1000 mieszkańców) 		
Organizacja okazjonalnych form uczestnictwa w kulturze	<ul style="list-style-type: none"> – Dostępność dojazdu (transportu) uczestników imprez kulturalnych – Uczestnicy przedsięwzięć kulturalnych na 1000 mieszkańców (np. widzowie w kinach na 1000 mieszkańców) – Aktywność w sformalizowanych kółkach zainteresowań i grupach hobbystycznych na 1000 mieszkańców 		

	<ul style="list-style-type: none"> – Relacja ceny wystandaryzowanego pakietu produktów kulturowych do średniego wynagrodzenia 	<p>niezależnością, stąd wskazane jest zidentyfikowanie jej oceny systemu świadczenia usług publicznych w kulturze, także w kontekście warunków udostępniania / sprzedaży dóbr kultury.</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Ocena możliwości i warunków spędzania czasu wolnego w poszczególnych gminach (ocena dostępności oferty kulturalnej) – Ocena zaspokojenia potrzeb kulturalnych (rodzaj, jakość, dostępność) – Koszty związane z uczestnictwem w kulturze, czy, a jeśli tak to na ile stanowią barierę dla korzystania z oferty kulturalnej – Ocena informacji o przedsięwzięciach kulturalnych w poszczególnych gminach MG6 – Ocena stanu promocji kultury w poszczególnych gminach MG6 (skuteczność komunikacji i dystrybucji informacji kulturalnej) – W jaki sposób, poprzez jakie działania można poprawić poziom promocji kultury w gminach MG6?
<p>Udostępnianie oferty kulturalnej we współpracy z organizacjami pozarządowymi</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Liczba organizacji pozarządowych działających w dziedzinie kultury – Liczba produktów kulturowych ofertowanych przez NGO w roku – Liczba produktów kulturowych oferowanych w formalnym partnerstwie NGO i JST – Liczba ognisk, kółek zainteresowań prowadzonych przez NGO – Liczba spektakli, seansów, koncertów, itp. organizowanych przez organizacje pozarządowe – Wielkość środków finansowych gminy przeznaczonych na dofinansowanie przedsięwzięć kulturalnych realizowanych przez organizacje pozarządowe (także liczba zadań, które uzyskały wsparcie oraz liczba ich uczestników) – Udział tych środków w wydatkach budżetowych ogółem (także wskaźnik na mieszkańca) 		
<p>Udostępnianie informacji w dziedzinie kultury</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Częstotliwość zamieszczania informacji nt. oferty kulturalnej na stronach internetowych – Skuteczność dystrybucji tradycyjnych narzędzi promocyjnych (liczba osób do których faktycznie dotarła informacja w 		

	porównaniu do środków przeznaczonych na promocję, nakłady wydawnictw) – Liczba unikalnych użytkowników stron internetowych z informacją kulturalną		
--	---	--	--

Obszar badawczy – pomoc społeczna			
Nazwa usługi publicznej	Dane zastane	Badania ankietowe jakości usług	
		Interesariusze	zakres badawczy - wskaźniki
Zapewnienie bazy materialnej dla wsparcia osób / grup potrzebujących (m. in. zagrożonych wykluczeniem społecznym, bezrobotnych)	<ul style="list-style-type: none"> – Liczba placówek świadczących usługi (publicznych i niepublicznych); struktura tych placówek według form własności; – Liczba miejsc w placówkach świadczących usługi społeczne (związane z usługami: bytowymi, opiekuńczymi, zdrowotnymi, wspomagającymi i edukacyjnymi) / 1000 mieszkańców; – Udział wydatków gminy na usługi społeczne w wydatkach ogółem oraz wielkość środków przeznaczonych na ten cel; – Wielkość środków Funduszu Pracy i struktura wydatkowania tych środków; 	Gospodarstwa domowe osób korzystających ze środowiskowej pomocy społecznej	<p>Katalog wskaźników</p> <ul style="list-style-type: none"> – Jakie osoby są objęte usługami (wiek, stan zdrowia, niepełnosprawność, itd.)? – Czy osoby samotne potrzebują szerszego wsparcia? – Czy zakres usług jest wystarczający? – Jakie usługi są najwyżej oceniane? Jakie usługi są najniżej oceniane? – Co najbardziej przeszkadza klientom? – Ocena jakości kontaktu z personelem instytucji udzielającej wsparcie – Ocena systemu informacji o dostępnych usługach. Z jakich źródeł informacji korzystają?
Zapewnienie dostępu do świadczeń niepieniężnych w ramach systemu pomocy społecznej	<ul style="list-style-type: none"> – Liczba gospodarstw domowych korzystających ze środowiskowej pomocy społecznej – Liczba osób w gospodarstwach domowych korzystających ze środowiskowej pomocy społecznej – Udział osób w gospodarstwach domowych korzystających ze środowiskowej pomocy społecznej w ludności ogółem – Liczba osób korzystających z pomocy niepieniężnej - schronienie; liczba osób korzystających z pomocy niepieniężnej - 	Klienci placówek stacjonarnej pomocy społecznej Bezrobotni	<p>Kryteria i parametry, które mogą służyć ocenie działania instytucji świadczącej usługi publiczne:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Czy pracownicy Ośrodka mają wystarczająco dużo czasu na obsługę? – Czy pracownicy obsługują klientów, stosując podstawowe zasady kultury? – Czy w przekonaniu klientów Ośrodka pracownicy: <ul style="list-style-type: none"> o są uczciwi? o kulturalnie rozmawiają? o mają czas na rozmowę?

	posiłek; liczba osób korzystających z pomocy niepieniężnej - ubranie;		
Zapewnienie dostępu do pomocy finansowej w ramach systemu pomocy społecznej	<ul style="list-style-type: none"> – Liczba zasiłków stałych; – Liczba zasiłków okresowych; – Liczba zasiłków celowych; 		<ul style="list-style-type: none"> o poświęcają odpowiedni czas na udzielenie informacji? o używają zrozumiałego języka? o czy mówią wyraźnie? o są zaangażowani?
Zapewnienie dostępu do świadczeń niepieniężnych w ramach systemu promocji zatrudnienia i przeciwdziałania bezrobociu	<ul style="list-style-type: none"> – Ranking zawodów deficytowych i nadwyżkowych – Struktura bezrobotnych korzystających z aktywnych form przeciwdziałania bezrobociu – Wskaźniki efektywności aktywnych form przeciwdziałania bezrobociu; 		<ul style="list-style-type: none"> – Czy w przekonaniu klientów ośrodka pracownicy: <ul style="list-style-type: none"> o udzielają rzetelnych informacji? o udzielają wyczerpujących informacji? o profesjonalnie informują o wszystkich formach pomocy? o terminowo realizują pomoc?
Zapewnienie dostępu do zasiłków w ramach systemu promocji zatrudnienia i przeciwdziałania bezrobociu	<ul style="list-style-type: none"> – Odsetek bezrobotnych z prawem do zasiłku – Struktura bezrobotnych (wiek, wykształcenie, długość pozostawania bez pracy, według poprzedniego miejsca zatrudnienia - działy PKD) 		<ul style="list-style-type: none"> – Czy lokalizacja ośrodka jest dogodna? – Czy dotarcie do ośrodka sprawia trudności? – Czy w miejscu udzielania pomocy są zapewnione odpowiednie warunki: <ul style="list-style-type: none"> o miejsce do siedzenia, o oznaczenie pokoi, o godziny urzędowania pracownika, o intymność podczas rozmowy?
Udostępnianie oferty w zakresie pomocy społecznej i promocji zatrudnienia oraz przeciwdziałania bezrobociu we współpracy z NGO	<ul style="list-style-type: none"> – Wielkość środków budżetów gmin przekazanych NGO na dofinansowanie usług świadczeń pomocy społecznej – Udział tych środków w wydatkach gminy na usługi społeczne ogółem – Dodatkowe środki pozyskane przez NGO (w tym: środki UE); struktura wydatków na ten cel (wydatki osobowe, inwestycyjne, itd.); 		<ul style="list-style-type: none"> – Czy warunki udzielania pomocy (lokal, dostępność, usytuowanie) są zadowalające? – Jakich informacji poszukują klienci? – Jakie wsparcie otrzymali klienci? – O jakie wsparcie wnioskowali klienci? – Cechy klientów: wiek, stopień niepełnosprawności lub grupa inwalidzka, liczba osób w rodzinie, liczba dzieci w rodzinie, bezrobotny czy zarejestrowany, czy z prawem do zasiłku, czas korzystania z pomocy społecznej
Upowszechnianie informacji w dziedzinie pomocy społecznej i promocji zatrudnienia oraz przeciwdziałania bezrobociu	<ul style="list-style-type: none"> – Liczba placówek świadczących usługi (publicznych i niepublicznych), które udostępniają informacje o tych usługach na stronach internetowych; 		