



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

WSTĘPNA WERSJA PRODUKTU FINALNEGO

„WZORCOWY SYSTEM REGIONALNY MONITORINGU JAKOŚCI USŁUG PUBLICZNYCH I JAKOŚCI ŻYCIA”

w ramach projektu

Wzorcowy System Regionalny Monitoringu Jakości Usług Publicznych i Jakości Życia
Działanie 5.2 Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej
Priorytet V Dobre rządzenie, Program Operacyjny Kapitał Ludzki 2007-2013

Gdańsk, wrzesień 2011 r.

Spis treści

1.	WZORCOWY SYSTEM REGIONALNY MONITORINGU JAKOŚCI USŁUG PUBLICZNYCH I JAKOŚCI ŻYCIA (WSRMJUPiJŻ).....	3
1.1.	Idea systemu.....	3
1.2.	Podręcznik wdrażania WSRMJUPiJŻ	5
1.3.	Kluczowi uczestnicy WSRMJUPiJŻ	5
2.	SYSTEM MIERZENIA JAKOŚCI USŁUG PUBLICZNYCH (SMJUP).....	8
2.1.	Cele wdrożenia SMJUP.....	8
2.2.	Korzyści stosowania SMJUP	8
2.3.	Opis funkcjonowania SMJUP.....	9
3.	SYSTEM REGIONALNEGO MONITORINGU JAKOŚCI ŻYCIA (SRMJŻ).....	18
3.1.	Cele wdrożenia SRMJŻ	18
3.2.	Korzyści stosowania SRMJŻ	18
3.3.	Opis funkcjonowania SRMJŻ.....	19
4.	WSTĘPNE ZAŁOŻENIA I WYMAGANIA FUNKCJONALNE DO SYSTEMU INFORMATYCZNEGO BAZA MIERNIKÓW JAKOŚCI.....	27
4.1.	Użytkownicy systemu.....	27
4.2.	Obiekty (klasy) systemu	27
4.3.	Funkcje systemu.....	31
4.4.	Moduły systemu.....	33
	ZAŁĄCZNIK 1	34
	WSTĘPNA LISTA MIERNIKÓW – JAKOŚĆ USŁUG PUBLICZNYCH.....	34
	ZAŁĄCZNIK 2	34
	PRZYKŁADOWE KARTY MIERNIKÓW - JAKOŚĆ USŁUG PUBLICZNYCH.....	41
	ZAŁĄCZNIK 3	49
	WSTĘPNA LISTA MIERNIKÓW – JAKOŚĆ ŻYCIA.....	49
	ZAŁĄCZNIK 4	52
	PRZYKŁADOWE KARTY MIERNIKÓW – JAKOŚĆ ŻYCIA.....	52

1. WZORCOWY SYSTEM REGIONALNY MONITORINGU JAKOŚCI USŁUG PUBLICZNYCH I JAKOŚCI ŻYCIA (WSRMJUPIJŻ)

1.1. Idea systemu

Zasadniczym celem projektowanego systemu jest ułatwienie – oparcie na faktach, zobiektywizowanie i uspołecznienie programowania rozwoju na wszystkich szczeblach administracji samorządowej.

Co zyskają samorządy poszczególnych szczebli z wdrożenia WSRMJUPIJŻ?

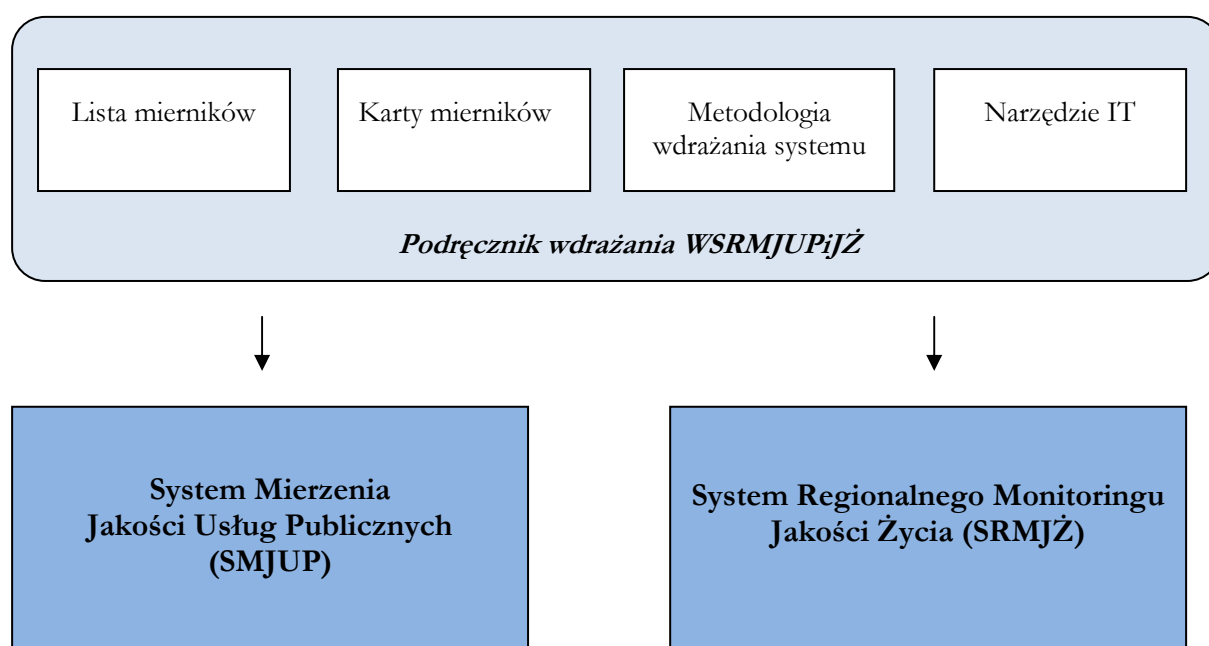
MONITORING:		
SAMORZĄD:	JAKOŚCI USŁUG PUBLICZNYCH (W GMINACH)	WARUNKÓW I JAKOŚCI ŻYCIA (W GMINACH, POWIATACH, WOJEWÓDZTWIE)
GMINNY	<ul style="list-style-type: none"> • usprawnienie działań administracji gminnej i dopasowanie ich do potrzeb mieszkańców • zwiększenie przejrzystości funkcjonowania władz gminnych i uspołecznienie procesu zarządzania sprawami publicznymi • możliwość porównywania się z innymi gminami 	<ul style="list-style-type: none"> • narzędzie dla refleksji, na ile świadczone w gminie usługi przekładają się na warunki i jakość życia mieszkańców? • lepsze (oparte o zobiektywizowane przesłanki) programowanie rozwoju gminy • możliwość spojrzenia na gminę w porównaniu do pozostałych gmin, powiatu/ów
POWIATOWY	<ul style="list-style-type: none"> • usprawnienie działań administracji i dopasowanie ich do potrzeb mieszkańców • zwiększenie przejrzystości funkcjonowania władz i uspołecznienie procesu zarządzania sprawami publicznymi • możliwość porównania się z innymi powiatami 	<ul style="list-style-type: none"> • narzędzie dla refleksji, na ile świadczone w powiecie usługi przekładają się na warunki i jakość życia mieszkańców? • lepsze (oparte o zobiektywizowane przesłanki) programowanie rozwoju powiatu • możliwość spojrzenia na powiat w porównaniu do pozostałych powiatów
WOJEWÓDZKI	<ul style="list-style-type: none"> • lepsze (oparte na zobiektywizowanych przesłankach) programowanie rozwoju województwa uwzględniające lokalne i subregionalne zróżnicowania jakości usług publicznych oraz warunków, poziomu i jakości życia • uspołecznienie procesów zarządzania sprawami publicznymi poprzez systematyczne udostępnianie zobiektywizowanych informacji o jakości usług publicznych oraz o warunkach, poziomie i jakości życia 	

Ze względu na podział kompetencji między samorzady gminne, powiatowe i wojewódzkie oraz specyfikę tematyki objętej wdrażanym systemem monitoringu (jakość usług publicznych i jakość życia), najbardziej efektywnym szczeblem dla uruchamiania takich systemów jest województwo. Celowe jest bowiem wiązanie działalności administracji samorządowej, świadczącej usługi publiczne w gminach i powiatach z koordynacyjną działalnością samorządu wojewódzkiego oraz polityką rozwoju, prowadzoną na szczeblu regionu. Dla tej polityki głównym punktem odniesienia powinna być obiektywna ocena warunków i jakości życia z uwzględnieniem różnicowań wewnątrzregionalnych. Dla polityki prowadzonej na szczeblu lokalnym i subregionalnym istotna jest z kolei możliwość dokonywania ocen, na ile świadczone przez administrację tych szczebli usługi przekładają się na warunki, poziom i jakość życia.

Wdrożenie systemu ułatwi przenoszenie dobrych praktyk pomiędzy sąsiednimi gminami i powiatami. Wyniki osiągnięte przez jednostki samorządowe z najbliższego otoczenia danej gminy (powiatu) są najlepszym punktem odniesienia dla własnych osiągnięć w doskonaleniu jakości usług publicznych. Pozytywne rezultaty osiągnięte w jednym miejscu stymulują jednostki z najbliższego otoczenia oraz jednostki podobne – osiąga się tzw. efekt demonstracyjny (np. miasta-powiaty, które coraz silniej konkurują o prestiż). Projektowany system ma mieć uniwersalne możliwości wdrożeniowe, a więc ma być możliwy do zastosowania we wszystkich polskich województwach i gminach.

Ulokowanie systemu na szczeblu regionalnym jest też istotne z innych względów – z jednej strony pozwala na rozwiązanie problemu ponadlokalnego charakteru niektórych aspektów jakości życia, który jest istotnym mankamentem dotychczasowych analiz prowadzonych incydentalnie na szczeblu lokalnym. Jednocześnie stworzenie stałego systemu monitorowania jakości życia w regionie, pozwalające na wskazanie najważniejszych problemów i wyodrębnienie obszarów, na których problemy te występują, w istotny sposób wzmacnia podstawy prac nad programowaniem rozwoju regionalnego. Pozwoli lepiej powiązać proponowane kierunki rozwoju z najważniejszymi problemami mieszkańców regionu z uwzględnieniem różnicowań wewnątrzregionalnych.

Gminy, które będą zainteresowane wdrożeniem WSRMJUPiJŻ otrzymają podręcznik wdrażania, w którym opisane będą podstawowe narzędzia i procedury. Koncepcja funkcjonowania obu systemów została szczegółowo omówiona w dalszej części opracowania.



1.2. Podręcznik wdrażania WSRMJUPiJŻ

Kluczowym dokumentem zawierającym opis produktu finalnego będzie „**Podręcznik wdrażania WSRMJUPiJŻ**”. W podręczniku zawarte zostaną listy mierników oraz karty, metodologia wdrażania systemu zarówno w części odnoszącej się do jakości usług publicznych jak i jakości życia. Podręcznik będzie w praktyczny sposób wskazywał procedury: zbierania, analizowania, upowszechniania wyników. Poniżej przedstawiona została struktura podręcznika:

1. Wstęp – tło i uzasadnienie potrzeby wdrożenia Regionalnego Systemu Monitoringu Jakości Usług Publicznych i Jakości Życia
2. Cele systemu
3. Instrukcja wdrożenia i funkcjonowania Systemu
 - i. Zasady systemu
 - ii. Zakres sytemu
4. Monitoring Jakości Usług Publicznych (z uwzględnieniem różnic w różnych typach gmin) – instrukcja działania
 - i. cele i zasady
 - ii. zakres
 - iii. procedury zbierania i analizowania danych
 - iv. karty mierników i wskaźników
 - v. procedury upowszechniania wyników
5. Monitoring Jakości Życia – instrukcja działania
 - i. cele i zasady
 - ii. zakres
 - iii. procedury zbierania i analizowania danych (w tym badań ankietowych)
 - iv. karty mierników i wskaźników (w tym formularz ankiety)
 - v. procedury upowszechniania wyników
6. Doświadczenia z wdrażania WSRMJUPiJŻ w województwie pomorskim
 - i. charakterystyka procesu wdrożenia w poszczególnych samorządach
 - ii. dobre praktyki.

1.3. Kluczowi uczestnicy WSRMJUPiJŻ

WSRMJUPiJŻ będzie wykorzystywany zarówno przez **odbiorców wewnętrznych** (zarządy jst, pracownicy administracji samorządowe), jak i przez **odbiorców zewnętrznych** (mieszkańcy, radni, organizacje społeczne, środki masowego przekazu, przedsiębiorcy).

Władze samorządowe (radni, organy wykonawcze, pracownicy administracji)

Władze samorządowe są, obok mieszkańców, podstawowym odbiorcą systemu mierzenia jakości usług publicznych i jakości życia. Dla władz samorządowych wskaźniki jakości usług publicznych i jakości życia mają dwojakie znaczenie. Po pierwsze są narzędziem ewaluacji podejmowanych działań zmierzających do osiągnięcia najważniejszych celów wyznaczonych przez samorząd. Po drugie, wskaźniki jakości usług publicznych stanowiąc będą dla władz samorządowych i poszczególnych kierowników narzędzie kontroli zarządczej, służące obiektywizacji oceny pracy poszczególnych komórek urzędu, jednostek budżetowych oraz innych jednostek, którym samorzady zlecają wykonywanie zadań publicznych.

Samorzady lokalne i samorząd regionalny (społeczności gmin i regionu)

Najprostszym uzasadnieniem celowości funkcjonowania WSRMJUPiJŻ jest jego znaczenie dla realizacji obywatelskiego prawa do informacji o działalności władz publicznych, a zarazem dla zapewnienia faktycznej jawności funkcjonowania władz publicznych. Obywatele mają prawo do rzetelnej informacji o efektach pracy administracji (działającej z upoważnienia mieszkańców i na ich rzecz), administracja samorządowa ma obowiązek zapewnić mieszkańcom dostęp do takiej informacji.

Spoleczności gmin są najważniejszym odbiorcą systemu mierzenia jakości usług publicznych, gdyż, z definicji, ogół mieszkańców określonego terytorium tworzy gminę, a władze samorządowe i nadzorowane przez nie jednostki działają przede wszystkim po to, aby dostarczyć swoim mieszkańcom określone usługi. Zatem to mieszkańcy są najbardziej zainteresowani tym, aby jakość dostarczanych przez władze i administrację gminy usług publicznych była jak najwyższa oraz żeby można było je w sposób obiektywny mierzyć i kontrolować za pomocą systemu wskaźników, dopasowanych do celów społeczności lokalnych. Trwałość systemu mierzenia jakości usług publicznych zależeć będzie więc w dużym stopniu od akceptacji tego systemu przez społeczności lokalne, od jego dopasowania do faktycznych celów i potrzeb mieszkańców.

W gminach funkcjonują grupy mieszkańców skupione wokół realizacji określonych celów, przy czym każdy mieszkaniec może należeć do kilku nieformalnych grup interesów (np. jako rodzic dzieci uczęszczających do danej szkoły oraz mieszkaniec danej dzielnicy lub wsi). Niekiedy grupa taka nie ma jasnej struktury, formuje się jednorazowo w celu uzyskania określonej, jednorazowej usługi (budowa szkoły, budowa wodociągów i kanalizacji, budowa drogi). Po realizacji zadania grupa przestaje istnieć lub prowadzi dalsze działania na rzecz realizacji innych celów, czasami w bardziej sformalizowany sposób. Bardzo często członkowie danej grupy interesów kontaktują się lub prowadzą wspólne działania wobec władz i administracji gminnej, m.in. korzystając z nowoczesnych form komunikacji (fora internetowe, lokalne media). Spontaniczne grupy interesów są zainteresowane systemem mierzenia jakości usług publicznych, gdyż pozwala on uzasadnić i skonkretyzować oczekiwania wobec gminy. System mierzenia jakości usług publicznych chroni też administrację gminną przed manipulacjami niektórych grup, które mogą próbować wymuszać korzystne dla siebie decyzje posługując się niesprawdzonymi informacjami na temat dostępności i jakości usług.

Wprowadzenie systemu mierzenia usług publicznych wpłynie na poprawę jakości kontroli i oceny działania władz samorządowych przez mieszkańców oraz skonkretyzuje dyskusję polityczną prowadzoną przed wyborami. Cechą dobrego systemu mierzenia jakości usług publicznych, dopasowanego do potrzeb lokalnej wspólnoty i odpowiednio rozpropagowanego, będzie jego duża wartość użytkowa dla mieszkańców. System ten zmusi polityków startujących w lokalnych wyborach do dopasowania ich programu do języka konkretów, opartego na wartościach proponowanych wskaźników, żeby dotrzeć do mieszkańców. W ten sposób nowy system przyczyni się do wypierania populistycznych, nierealistycznych i mglistych obietnic przez rzeczową dyskusję, narzuconą przez konkretne wartości liczbowe, których brakuje w obecnym systemie komunikowania się władz z mieszkańcami. Zmieni to np. język wyborczy, gdyż zamiast obietnicy *będziemy działać na rzecz poprawy dostępności miejsc w przedszkolach* dane ugrupowanie polityczne będzie zmuszone do podania bardziej precyzyjnych liczb (*zwiększymy dostępność miejsc w przedszkolach z 70 do 90%*), co wymagać będzie wstępnego oszacowania kosztów takiego przedsięwzięcia oraz wykonania prognozy środków do dyspozycji, w przeciwnym razie opozycyjne ugrupowania łatwo wykażą, że prezentowany program wyborczy jest nierealistyczny.

Podobnie rzecz się ma na poziomie województwa w stosunku do monitoringu warunków, poziomu i jakości życia. Mimo, iż granice administracyjne województw w małym stopniu odzwierciedlają rzeczywiste „granice” wspólnot regionalnych (wyznaczanych wspólną tożsamością kulturową, czy

też na przykład językową), to zauważalne jest powstawanie takich regionalnych tożsamości w oparciu przede wszystkim o wspólnotę interesów rozwojowych. Tym bardziej więc proces ten powinien być wsparty zobiektywizowaną informacją o warunkach, poziomie i jakości życia z uwzględnieniem różnicowań wewnątrz danego regionu. Tylko wtedy bowiem, polityka rozwojowa prowadzona w coraz większym zakresie na szczeblu regionalnym będzie mogła być oparta o fakty. Pozwoli to na rzeczową debatę nad kierunkami i sposobami rozwoju oraz prawdziwe, funkcjonalne uspołecznienie debaty wewnątrz rodzących się wspólnot regionalnych. Powiązanie ocen jakości życia dokonywanych z perspektywy regionalnej z monitoringiem jakości usług publicznych na szczeblu lokalnym ułatwi całościowe patrzyenie na rozwój społeczny i gospodarczy całego województwa oraz pozwoli lepiej programować uzupełniające się działania władz samorządowych na różnych szczeblach. System będzie więc swoistym oprzyrządowaniem zasady subsydiarności.

Organizacje pozarządowe

Systemem mierzenia usług publicznych i jakości życia będą zainteresowane wszystkie organizacje pozarządowe, których celem statutowym jest prowadzenie działań w dziedzinach, na które wpływa lub może wpływać administracja samorządowa gminna, powiatowa i wojewódzka. Dwie szczególne grupy organizacji – odbiorców systemu to:

- organizacje strażnicze (z ang. *watchdogs*),
- organizacje wykonujące zadania zlecone przez administrację samorządową.

Organizacje strażnicze są naturalnymi uczestnikami systemu mierzenia jakości usług i jakości życia, gdyż ich celem jest kontrolowanie i ocena działania władz publicznych. Często członkowie tych organizacji zostają radnymi, uzyskując dużo większy wpływ na działania władz wykonawczych oraz administracji. Zaangażowanie członków organizacji strażniczych w działania polityczne i tworzenie lokalnych ugrupowań politycznych jest naturalną drogą od działań kontrolnych do kreowania własnych rozwiązań i aktywnego wpływu na politykę. Niezależnie od celów organizacji system mierzenia jakości usług i jakości życia stanowić powinien dla takich grup ważny punkt odniesienia do adekwatności własnych działań i realności pomysłów a także do oceny działania obecnych władz.

W przypadku organizacji nastawionych na pozyskiwanie środków od samorządów na realizację swoich celów statutowych, system mierzenia jakości usług publicznych obejmować będzie także jej działania. Organizacje te będą zatem pośrednio ponosiły odpowiedzialność za osiągnięcie wysokich wartości wskaźnika realizacji celu publicznego. Zbyt niska wartość mierników jakości usługi może być podstawą do rozwiązania współpracy z wykonawcą. Dotyczy to także prywatnych podmiotów prowadzących działalność gospodarczą (zamiast dofinansowania prywatnego przedszkola gmina może podjąć decyzję o budowie nowego przedszkola publicznego).

Zaangażowanie ww. grup uczestników WSRMJUPiJŻ jest gwarantem stworzenia systemu wspierającego wdrażanie w JST metod zarządzania opartych o mierniki jakości wykonywanych zadań i ocenę wpływu działalności władz publicznych na jakość życia obywateli.

2. SYSTEM MIERZENIA JAKOŚCI USŁUG PUBLICZNYCH (SMJUP)

2.1. Cele wdrożenia SMJUP

- ✓ promocja **nowych metod zarządzania** w jednostkach samorządu terytorialnego,
- ✓ promocja większej **przejrzystości funkcjonowania władz samorządowych**,
- ✓ stworzenie podstawy **zwiększenia udziału społeczności lokalnej** w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego,
- ✓ **ułatwienie wymiany doświadczeń i współpracy** jednostek samorządu terytorialnego wdrażających nowe metody zarządzania.

2.2. Korzyści stosowania SMJUP

Na szczeblu gminnym:

- ✓ usprawnienie działań administracji gminnej i dopasowanie ich do potrzeb mieszkańców,
- ✓ zwiększenie przejrzystości funkcjonowania władz gminnych i uspołecznienia procesu zarządzania sprawami publicznymi,
- ✓ możliwość porównywania się z innymi gminami.

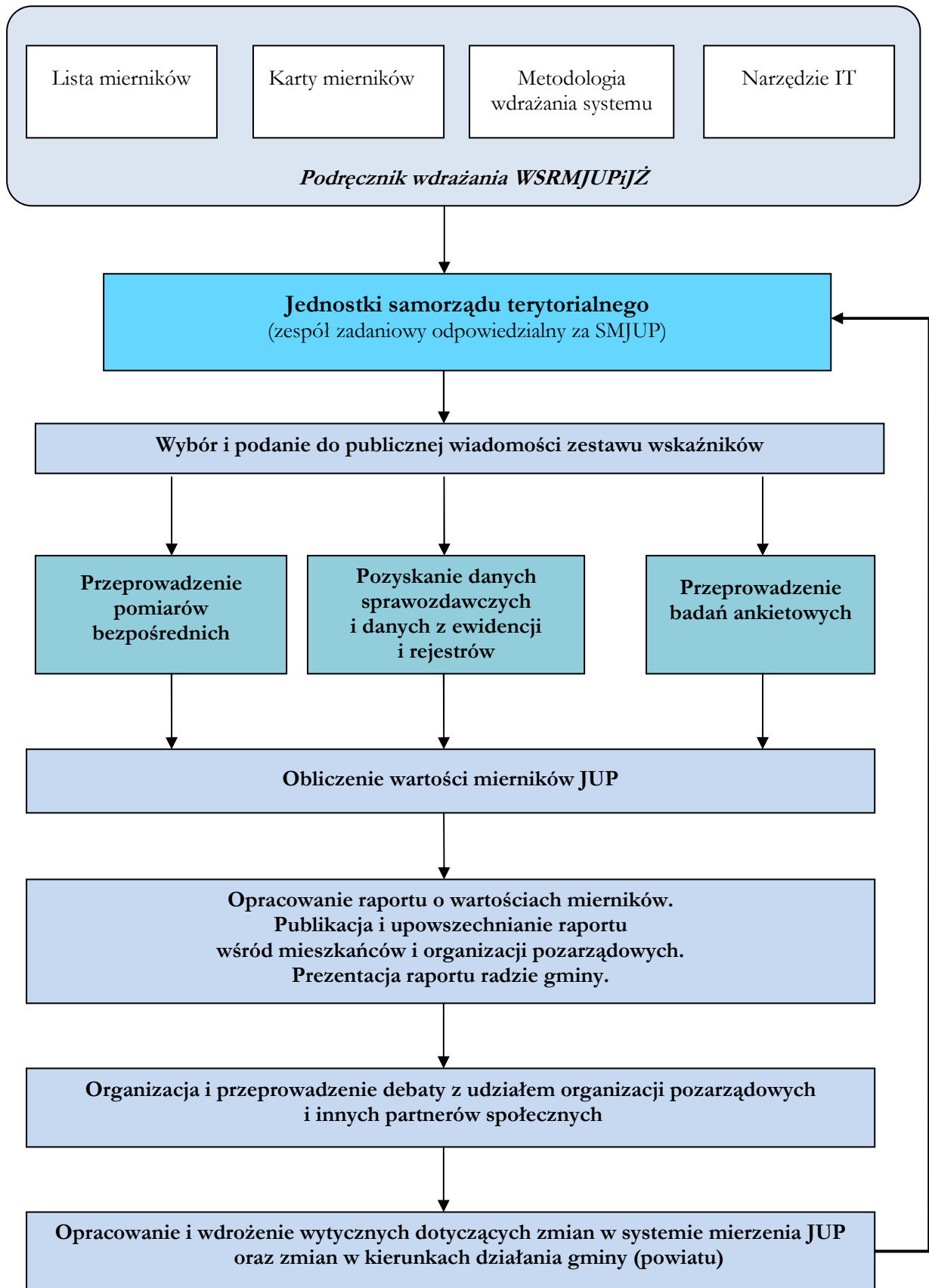
Na szczeblu powiatowym:

- ✓ możliwość porównywania się z innymi powiatami.

Na szczeblu wojewódzkim:

- ✓ lepsze (oparte na zobiektywizowanych przesłankach) programowanie rozwoju województwa uwzględniające lokalne i subregionalne zróżnicowania jakości usług publicznych oraz warunków, poziomu i jakości życia,
- ✓ uspołecznienie procesów zarządzania sprawami publicznymi poprzez systematyczne udostępnianie zobiektywizowanych informacji w zakresie jakości usług publicznych oraz o warunkach, poziomie i jakości życia.

2.3. Opis funkcjonowania SMJUP



System Mierzenia Jakości Usług Publicznych polega na tym, by nie tylko gromadzić dane, obliczać i publikować wartości wybranych mierników jakości usług publicznych, lecz by analiza uzyskanych wartości tych mierników stała się elementem zarządzania gminą. System ten powinien stanowić podstawę do podejmowania przez administrację gminną działań zmierzających do poprawy jakości usług publicznych oraz umożliwić przeprowadzenie rzetelnego dialogu z mieszkańcami gminy o lokalnych problemach i możliwościach ich rozwiązywania przez administrację samorządową.

Gminy uczestniczące w programie pilotażowym zobowiązały się do przestrzegania następujących zasad, których przyjęcie stanowi podstawowy warunek skuteczności systemu.

1. Zostanie ustalony i podany do publicznej wiadomości zestaw wskaźników, mierzących sposób wykonania wybranych, najważniejszych usług publicznych należących do zadań gminy.
3. Dane o szczegółowych definicjach wskaźników oraz o ustalonych sposobach ich pomiaru będą publicznie dostępne.
4. Administracja samorządowa prowadzi regularne pomiary wartości wskaźników, a wyniki pomiarów podaje do publicznej wiadomości. Wartości wskaźników są obliczane co najmniej raz w roku.
5. Wyniki pomiaru wskaźników są przedmiotem publicznej dyskusji z udziałem społecznych partnerów administracji samorządowej.
6. Zakładane do osiągnięcia wartości wskaźników jakości usług publicznych są przedstawiane przez prezydenta (burmistrza, wójta, starostę) wraz z projektem uchwały budżetowej.
7. Prezydent (burmistrz, wójt, starosta) przedstawia radzie coroczny raport o jakości usług publicznych, zawierający – obok wyników pomiaru – również propozycje działań zmierzających do poprawy jakości usług.
8. W urzędzie miasta/gminy/powiatu wyznaczona została jednostka organizacyjna (zespół zadaniowy SMJUP) odpowiedzialna za koordynację wszystkich prac związanych z mierzaniem jakości usług publicznych.

Gminy, które w przyszłości zdecydują się na wdrożenie SMJUP powinny także przyjąć i przestrzegać powyższe zasady.

Wdrożenie SMJUP będzie przebiegało zgodnie z metodologią opisaną w „**Podręczniku wdrażania WSRMJUPiJZ**”.

Organizacja wdrożenia SMJUP w urzędzie gminy będzie przebiegała następująco:

- 1. Ustalenie jednostki organizacyjnej odpowiedzialnej za koordynację całości prac związanych z mierzaniem jakości usług publicznych (zespół zadaniowy odpowiedzialny za SMJUP).**

W urzędzie gminy zostanie wyłoniony zespół zadaniowy SMJUP odpowiedzialny za przetwarzanie danych. Opis obowiązków związanych z obliczaniem wskaźników przypisanych do danej komórki organizacyjnej lub stanowiska będzie zawarty w kartach mierników w „Podręczniku wdrażania WSRMJUPiJZ”. Ze względu na zróżnicowane systemy organizacyjne i odmienny podział kompetencyjny w gminach przypisanie zadań związanych z obliczaniem wartości każdego wskaźnika dotyczyć może różnych komórek JST.

Każda JST musi ustalić harmonogram prac nad pomiarem usług publicznych, który będzie dostosowany do terminów przygotowania sprawozdań i gromadzenia danych ewidencyjnych.

2. Wybór i podanie do publicznej wiadomości zestawu wskaźników.

W „Podręczniku wdrażania WSRMJUPiJŻ” zawarte zostaną listy zadań publicznych objętych SMJUP oraz proponowane listy mierników. **Administracja JST wdrażająca system dokona wyboru obszarów oraz wskaźników, które będzie chciała zmierzyć.**

Wzorcowa lista zadań publicznych objętych systemem mierzenia jakości usług publicznych została opracowana przez ekspertów Instytutu Badań nad Gospodarką Rynkową w wyniku przeprowadzonej analizy literatury krajowej i zagranicznej, analizy zakresu kompetencji gmin oraz analizy problemów, jakie najczęściej się pojawiają w relacjach mieszkańców z władzami samorządowymi. Uwzględniono następujące obszary zadań publicznych:

- edukacja,
- transport lokalny,
- gospodarka komunalna,
- kultura,
- budownictwo i zagospodarowanie przestrzenne,
- ochrona zdrowia,
- pomoc społeczna,
- administracja - obsługa mieszkańców,
- zarządzanie finansami i mieniem gminy,
- inne.

SMJUP obejmuje wszystkie, istotne z punktu widzenia administracji i władz samorządowych oraz mieszkańców, obszary działalności gmin i powiatów. Usługa publiczna definiowana jest jako zadanie publiczne wykonywane na rzecz mieszkańców jednostki samorządu terytorialnego. Usługą publiczną jest zarówno zadanie wykonywane bezpośrednio przez jednostki organizacyjne JST, jak i należące do kompetencji JST zadanie zlecone do wykonania innym podmiotom.

Dla wymienionych wyżej obszarów zadań opracowano w IBnGR **wstępną listę mierników jakości.** W obecnej formie¹ lista zawiera **58 zadań i 100 mierników** odnoszących się do tych zadań.

Za podstawowe kryteria wyboru zadań, które objęte są systemem pomiarowym przyjęto:

- powszechność,
- istotny wpływ na jakość życia mieszkańców,
- ważność problemów.

Powszechność zadania rozumiana jest jako stosunkowo szeroki zasięg oddziaływania na wspólnotę lokalną. Z listy wykluczone zostały zadania, które dotyczyłyby pojedynczych mieszkańców. Przyjęcie za kryterium wyboru **istotnego wpływu wybranych zadań na jakość życia mieszkańców** pozwoliło odrzucić zadania o stosunkowo szerokim oddziaływaniu, które jednak nie wywierają istotnego wpływu na jakość życia mieszkańców (np. wydawanie aktów urodzenia). Trzecim kryterium wyboru zadań jest **ważność problemów.** Niektóre zadania wykonywane przez gminy są powszechne i mają wpływ na życie lokalnej społeczności, jednak z dostępnych informacji nie

¹ Przedstawionej gminom pilotażowym do oceny.

wynika, by wykonywanie danego zadania przez instytucje samorządowe powodowało istotne niedogodności dla mieszkańców gmin.

Z zestawu zadań gmina wdrażająca SMJUP wyłonić musi zadania kluczowe, które wpływają na ocenę jakości całego obszaru przez władze i mieszkańców. W kolejności do tych zadań wybrane zostaną wskaźniki pomiaru jakości, odnoszące się do stopnia zaspokojenia potrzeb i rozwiązania problemów mieszkańców w badanych obszarach. W „Podręczniku wdrażania WSRMJUPiŻ” zawarta będzie baza **mierników**, spośród których gminy będą mogły dokonać wyboru własnego zestawu, odpowiadającego ich potrzebom.

Zestawy wskaźników dla poszczególnych gmin będą się różniły, ponieważ:.

- różne są kompetencje i zakres zadań w badanych gminach (miasta na prawach powiatu wykonują również zadania powiatowe, inna jest też hierarchia zadań i celów w dużych miastach, w małych gminach miejskich i w gminach wiejskich),
- zestaw powinien w jak największym stopniu opisywać efekty działań strategicznych, odnoszących się do specyficznych potrzeb lokalnych społeczności. W dwóch pozornie podobnych gminach możemy spotkać bardzo odmienne problemy i cele stawiane przed administracją samorządową.

Zaletą proponowanego systemu jest zatem jego duża elastyczność oraz możliwość dostosowania do potrzeb i możliwości danej jednostki.

System jest również elastyczny w czasie. Gmina, która będzie wdrażać SMJUP, po przeprowadzeniu cyklu pomiaru i publicznej dyskusji oraz po zgłoszeniu przez lokalnych partnerów społecznych i politycznych uwag odnośnie zakresu zadań i wskaźników może dokonać zmian w wybranym zestawie wskaźników. System mierzenia jakości usług publicznych będzie się zatem zmieniał, tak jak będą się zmieniały preferencje władz i mieszkańców odnośnie najważniejszych zadań i celów przypisanych administracji samorządowej. Otwarcie systemu dla partnerów społecznych zapewni właściwe zdiagnozowanie obszarów mierzenia jakości usług publicznych, gdyż wszystkie liczące się grupy w gminie będą dążyły do objęcia przez system zadań szczególnie ważnych z ich punktu widzenia.

Zakładamy, że w kolejnych latach możliwa będzie **wymiana zadań objętych systemem mierników. Z systemu będzie można usuwać zadania uznane przez mieszkańców i władze za mniej istotne w danym okresie, a na ich miejsce będą pojawiały się nowe zadania.** Ze względu na specyfikę mierzonych zadań i ich ogólny, strategiczny charakter, proces wymiany zadań i opisujących je wskaźników będzie powolny, co zapewni stabilność systemu.

W załączniku 1 zamieszczona została tabela z listą mierników. Dla każdego z proponowanych mierników podano:

- liczbę porządkową zadania i miernika,
- nazwę zadania,
- nazwę miernika,
- proponowaną metodę pozyskiwania danych do obliczenia wartości miernika.

Ze względu na stosunkowo dużą liczbę proponowanych mierników zostaną one podzielone na dwie kategorie:

- mierniki główne,
- mierniki pozostałe.

Mierniki główne to zestaw wskaźników publikowanych przez wszystkie gminy. Mierniki te odnoszą się do problemów istotnych dla każdej gminy niezależnie od jej wielkości, typu i lokalizacji. Przyjęcie zestawu mierników głównych jest obligatoryjne dla wszystkich gmin wdrażających SMJUP. Są to m.in. podstawowe mierniki z zakresu badania jakości edukacji w szkołach podstawowych i gimnazjach, jakości obsługi mieszkańców i dostępu do infrastruktury technicznej. Ze względu na obligatoryjny charakter zestaw mierników głównych powinien być stosunkowo tani pod względem kosztów pozyskania danych do obliczenia wartości wskaźników, tak, aby prowadzenie pomiaru usług nie stanowiło problemu dla gmin o niskich dochodach. Z tego powodu wykluczone zostały z zestawu wskaźników głównych te mierniki, które co prawda odnoszą się do ważnych problemów objętych działaniami gmin i są uniwersalne, ale pozyskanie danych do ich obliczenia mogłoby stanowić barierę finansową dla gmin o niskich dochodach. Zostały one zaliczone do grupy pozostałych mierników, które mogą zostać wybrane przez gminy na zasadzie dobrowolności, lecz nie będą zaliczane do obligatoryjnego zestawu mierników głównych.

Wybór pozostałych mierników, które stanowią większą część przygotowanej listy wskaźników, ma charakter dobrowolny. Gmina dokonując wyboru wskaźników powinna **kierować się tym aby uwzględnić wszystkie istotne, z punktu widzenia mieszkańców, zadania.**

Dla każdego miernika zostanie przygotowana specjalna karta, na której znajdują się następujące dane:

- nazwa miernika,
- metoda pozyskiwania danych,
- opis zadania, do którego odnosi się dany miernik,
- szczegółowa definicja miernika,
- szczegółowy sposób liczenia miernika,
- sposób interpretacji wyników,
- szczegółowy opis źródeł danych,
- okres, jakiego dotyczą dane,
- jednostka odpowiedzialna za gromadzenie danych,
- jednostka odpowiedzialna za obliczenie wartości miernika.

Przykładowe karty mierników² dla wybranych zadań zamieszczono w załączniku 2.

System mierzenia jakości usług publicznych służy m.in. ocenie i kontroli działań gminy przez mieszkańców. Każdy wyborca dokonując politycznego wyboru kieruje się własną hierarchią interesów. Z tego względu nie jest możliwe stworzenie jednolitego dla każdej gminy i każdego mieszkańca, obiektywnego miernika syntetycznego, integrującego poszczególne obszary działania i oceniającego jednoznacznie pracę samorządu. Uznanie, że poszczególne zadania i wskaźniki ich pomiaru są równe lub że niektóre zadania są ważniejsze od innych, ingerowałoby w system wartości wyborców. Zamiast tego mieszkańcy otrzymują zestaw kilkudziesięciu wskaźników oceniających jakość usług w kluczowych dziedzinach i mogą na tej podstawie dokonać samodzielnej oceny, odpowiadając na pytania:

- które z zadań opisywanych przez system mierników są dla nich ważne,
- czy uzyskana przez gminę wartość wskaźników mierzących jakość realizacji zadań ważnych jest satysfakcjonująca, biorąc pod uwagę specyficzne, lokalne warunki działania,

² Pelen zestaw kart mierników powstanie w ramach badania pilotażowego

- czy obietnice wyborcze, odnoszące się do wskaźników mierzących jakość realizacji zadań ważnych, są możliwe do wypełnienia.

W karcie miernika opisany jest sposób jego interpretacji bez wskazania wartości referencyjnych. System nie ocenia, jaką wartość miernika można uznać za dostateczną lub satysfakcjonującą. Taka ocena zależy od wielu czynników: finansowych, kulturowych, społecznych, a także od priorytetów i aspiracji poszczególnych wspólnot. Inne będą oczekiwania względem jakości usługi w gminie, w której wydaje się na określone zadanie dziesięciokrotnie większe środki niż w gminie, w której realizacja tego zadania stoi stosunkowo nisko w hierarchii potrzeb.

3. Pozyskanie danych niezbędnych do obliczenia wartości mierników.

Dane konieczne do obliczenia wartości wybranych wskaźników będą gromadzone przez określone w karcie miernika jednostki/komórki/podmioty i dostarczane do jednostki obliczającej wartość miernika. Obliczona wartość miernika będzie przekazywana do zespołu zadaniowego SMJUP.

Przy konstruowaniu listy mierników zakładaliśmy, że istotną cechą powinny być stosunkowo niskie koszty prowadzenia badania³, tak aby gminy nie wycofały się z systemu ze względu na brak odpowiednich środków. **Docelowo badanie jakości usług publicznych powinno być prowadzone zarówno w gminach o wysokich dochodach, jak i w gminach o bardzo niskich wpływach, dlatego proponowany zestaw mierników powinien bazować na już istniejących danych lub na takich danych, których wytworzenie jest stosunkowo tanie.**

Zakładamy, że do obliczania wartości mierników jakości usług publicznych wykorzystywane będą:

- a) **dane sprawozdawcze,**
- b) **dane z ewidencji i rejestrów** prowadzonych przez jednostki organizacyjne gminy lub przez instytucje zewnętrzne,
- c) **bezpośrednie pomiary** parametrów usług publicznych lub efektów wykonywania tych usług,
- d) **dane ankietowe.**

Dostępne dane sprawozdawcze

Preferowanym źródłem informacji są dane sprawozdawcze, w których posiadaniu znajduje się gmina. Ich wytworzenie nie wiąże się z dodatkowymi wydatkami. Dostępne dane sprawozdawcze dotyczą przede wszystkim wskaźników produktowych, ale także odnoszą się do niektórych mierników jakościowych, tj.:

- dokładność planowania dochodów,
- zadłużenie miasta na jednego mieszkańca,
- relacja liczby dzieci przyjętych do przedszkola do liczby złożonych, poprawnych formalnie, zgłoszeń dzieci w wieku przedszkolnym, zamieszkałych na terenie gminy.

Szczególnym rodzajem danych sprawozdawczych są dane statystyczne, czyli informacje, do których sporządzenia gmina lub jednostki organizacyjne gminy są zobowiązane na mocy ustawy o statystyce publicznej oraz aktów wykonawczych do tej ustawy. W przypadku danych statystycznych sporządzanych przez instytucje spoza gminy konieczne będzie zwrócenia się do odpowiedniej

³ Szerzej problem poruszony został powyżej.

instytucji administrującej tymi danymi. Od instytucji tych można będzie otrzymać tylko takie dane, których udostępnienie nie narusza zasad statystyki publicznej i fakt ten zostanie uwzględniony przy opracowywaniu metodologii obliczania wartości poszczególnych mierników⁴.

Dane z ewidencji i rejestrów

Równie istotnym jak dane statystyczne źródłem danych do obliczania wartości mierników JUP są dane z rejestrów i ewidencji prowadzonych obligatoryjnie przez instytucje publiczne. Dane te nie są dostępne w oficjalnej sprawozdawczości, ale powinny być względnie łatwe do uzyskania.

Do danych tego typu można zaliczyć między innymi:

- dane z wewnętrznych ewidencji oraz z rejestrów prowadzonych przez urząd gminy (np. ewidencje decyzji wydanych przez burmistrza (prezydenta, wójta), ewidencja instytucji gminnych, nieobjęte sprawozdawczością budżetową dane z ewidencji księgowej gminy,
- zbiorcze dane z akt stanu cywilnego,
- gromadzone przez ośrodki pomocy społecznej dane o liczbie osób otrzymujących wsparcie w ramach systemu opieki społecznej i o udzielonych im świadczeniach,
- dane z ewidencji wniosków o przyjęcie dzieci do szkół i przedszkoli.

Przeprowadzenie pomiarów bezpośrednich

Pozyskanie niektórych danych wiąże się z koniecznością wykonania bezpośrednich pomiarów. Wymaga to zaangażowania określonych środków finansowych oraz wykonania dodatkowej pracy przez pracowników samorządowych lub przez wolontariuszy zaangażowanych w system mierzenia jakości usług publicznych. Celem wykonania bezpośrednich pomiarów jest uzyskanie danych do obliczenia miernika, ale także pozyskanie podstawowych informacji o skali problemu, który gmina chce rozwiązać. Bez takiej informacji trudno podejmować właściwe decyzje.

Przykładowe mierniki, które wymagają wykonania bezpośrednich pomiarów, to:

- stan czystości wybranych punktów w mieście,
- niezawodność działania oświetlenia,
- średni czas oczekiwania na wizytę u lekarza pierwszego kontaktu NFZ (wraz z czasem oczekiwania do rejestracji),
- długość dróg w złym stanie technicznym, wymagających natychmiastowych remontów lub inwestycji modernizacyjnych, do długości dróg ogółem w zarządzie gminy,
- długość chodników w dobrym stanie technicznym do długości dróg w zarządzie gminy.

⁴ Dane do wyznaczenia wartości mierników jakości usług publicznych można pozyskać z różnego typu baz danych instytucji wojewódzkich (Urząd Marszałkowski Województwa Pomorskiego, Okręgowa Komisja Egzaminacyjna, Kuratorium Oświaty, Wojewódzki Urząd Pracy, Wojewódzki Urząd Statystyczny, Komenda Wojewódzka Policji). Wykorzystanie takich źródeł danych daje przy tym podwójne korzyści: zmniejsza pracochłonność gromadzenia danych w gminach i umożliwia zestawienie wartości niektórych mierników jakości usług publicznych dla wszystkich gmin województwa pomorskiego, tworząc dobrą platformę odniesienia dla rezultatów mierzenia jakości usług publicznych w gminach pilotażowych. Niezależnie od danych pochodzących z wymienionych powyżej instytucji wojewódzkich, do mierzenia jakości usług publicznych wykorzystywane mogą być również powszechnie dostępne dane publikowane (lub udostępniane na żądanie) przez takie instytucje jak Główny Urząd Statystyczny (m. in. informacje z systemu Banku Danych Lokalnych), Ministerstwo Finansów (dane ze sprawozdawczości budżetowej), Ministerstwo Rozwoju Regionalnego (np. dane o wykorzystaniu środków strukturalnych Unii Europejskiej).

Przeprowadzenie niezbędnych badań ankietowych

Ostatnią z omawianych metod pozyskiwania danych są badania ankietowe. Taka metoda stosowana będzie tam, gdzie dla oceny jakości pewnej usługi publicznej kluczowe znaczenie będą mieć opinie mieszkańców lub innych odbiorców tej usługi.

Wraz ze zwiększaniem liczby i trudności pytań oraz liczebności badanej próby koszty badań gwałtownie rosną. W celu utrzymania założenia o dostępności proponowanego systemu zakłada się, że:

- pytania zawarte w ankiecie dotyczą tylko tych zadań, w przypadku których nie można oszacować jakości wykonania przy wykorzystaniu istniejących danych,
- pytania są proste, a odpowiedzi – zamknięte, ograniczone do łatwego wyboru (np. TAK/NIE),
- próba jest stosunkowo mała,
- do przeprowadzenia ankiet wśród wybranych grup wykorzystane zostaną istniejące zasoby, np. ankietę z pytaniem skierowanym do uczniów o to, czy zetknęli się w ciągu ostatniego roku na terenie szkoły z przejawami przemocy, można rozesłać do szkół i zaangażować w jej przeprowadzenie szkolnego pedagoga, po wcześniejszym uzyskaniu zgody rodziców na badanie (czas potrzebny na przeprowadzenie badania nie przekroczyłby kilku minut w jednym oddziale),
- dzięki prostej konstrukcji ankiety i ograniczonej liczbie respondentów gmina będzie mogła przetworzyć wyniki ankiety własnymi siłami, bez konieczności zlecenia prac na zewnątrz.

Szczegółowe zasady wykorzystania, jako źródła danych, badań ankietowych zostaną sprecyzowane w kartach mierników.

4. Obliczenie wartości mierników JUP.

Zespół zadaniowy SMJUP w gminie dokonuje weryfikacji zebranych wartości mierników i wykonuje analizę wyników. Jednocześnie prace analityczne dotyczące wartości wskaźników odbywają się w poszczególnych jednostkach organizacyjnych gminy. Prace analityczne dotyczą takich zagadnień, jak:

- zależności między wartością wskaźnika a podejmowanymi działaniami,
- zmiany w czasie wartości wskaźników,
- przyczyny odchylenia wartości wskaźników od wartości planowanych (zakładamy, że po utrwaleniu się systemu władze gminy włączą mierniki do systemu planowania),
- ocena uzyskanych wartości wskaźników i wskazanie obszarów problemowych, o niesatysfakcjonującej jakości usług,
- możliwości i bariery poprawienia jakości usług w latach następnych, wpływ czynników niezależnych od gminy na wartości wskaźników,
- rekomendacje dotyczące działań zmierzających do poprawienia wartości badanych wskaźników.

Analiza danych w układzie przestrzennym, porównująca wartość miernika w wybranych gminach, ma ograniczone zastosowanie. Analiza taka wymaga upowszechnienia SMJUP i wyboru takich samych wskaźników w gminach stanowiących punkt odniesienia, a zwłaszcza w gminach stanowiących bezpośrednią konkurencję. Największe zastosowanie (szczególnie w pierwszych latach po wdrożeniu systemu), analiza przestrzenna mieć będzie w odniesieniu do wskaźników

zdefiniowanych jako relacja średniej dla badanej gminy do średniej dla określonej grupy gmin. Identyfikacja specyficznych warunków odróżniających daną gminę od innych gmin w powiecie lub województwie umożliwi wyjaśnienie odchyleń w wartościach tych wskaźników, obliczonych na podstawie dostępnych danych statystycznych.

5. Opracowanie raportu o wartościach mierników. Publikacja i upowszechnianie raportu wśród mieszkańców i organizacji pozarządowych. Prezentacja raportu radzie gminy.

Zespół zadaniowy SMJUP odpowiedzialny jest za **coroczne opracowanie raportu na temat jakości usług publicznych** świadczonych w gminie w roku poprzednim, zawierającego wartości wszystkich wskaźników i analizę wyników pomiarów **wraz z propozycją działań zmierzających do poprawy jakości usług**. Raport zatwierdza i firmuje burmistrz (prezydent, wójt).

Raport będzie przedmiotem publicznej dyskusji z udziałem społecznych partnerów administracji publicznej. Dyskusja będzie zorganizowana w terminie kilku tygodni od dnia opublikowania raportu. W tym samym czasie prezydent miasta (burmistrz, wójt, starosta) przedstawia raport radzie gminy (powiatu). Raport na temat jakości usług publicznych będzie zawierał także ocenę skuteczności działań podjętych w następstwie analizy wykonanej w roku poprzednim. Rada gminy (powiatu) określi zakres informacji znajdujących się w raporcie.

6. Organizacja i przeprowadzenie debaty z udziałem organizacji pozarządowych i innych partnerów społecznych

Ważnym elementem systemu kontrolnego są spotkania z partnerami społecznymi – przedstawicielami mieszkańców, organizacji pozarządowych, mediów, a także z radnymi. Publiczna prezentacja raportu będzie połączona z dyskusją, w której partnerzy społeczni będą mogli zgłosić uwagi w takich kwestiach, jak:

- dostosowanie wskaźników i mierzonych zadań do realnych problemów lokalnych, objętych zakresem działania gminy,
- wiarygodność procesu zbierania danych,
- łatwość interpretacji wskaźników,
- modyfikacja kierunków działania administracji samorządowej.

Zebrane uwagi i postulaty pozwalają na weryfikację zakresu i metod działania oraz na podjęcie prac służących zwiększeniu poziomu użyteczności systemu dla mieszkańców i organizacji pozarządowych.

7. Opracowanie i wdrożenie wytycznych dotyczących zmian w systemie mierzenia JUP oraz zmian w kierunkach działania gminy (powiatu.)

Ostatnim etapem procesu mierzenia jakości usług publicznych w gminie jest opracowanie przez zespół zadaniowy SMJUP dokumentu zawierającego:

- wnioski z badań oraz z dyskusji dotyczące metodologii i zakresu SMJUP,
- zaplanowane przez administrację gminną przedsięwzięcia usprawniające świadczenie usług publicznych, które zostaną uwzględnione w projekcie budżetu na następny rok,

Dokument ten będzie publicznie dostępny.

3. SYSTEM REGIONALNEGO MONITORINGU JAKOŚCI ŻYCIA (SRMJŻ)

3.1. Cele wdrożenia SRMJŻ

System Regionalnego Monitoringu Jakości Życia umożliwia:

- ✓ ocenę stopnia zaspokojenia potrzeb w poszczególnych obszarach jakości życia,
- ✓ ocenę dostępności i poziomu zaspokojenia popytu na wybrane usługi publiczne,
- ✓ ocenę terytorialnego zróżnicowania poszczególnych wskaźników mierzących jakość życia,
- ✓ klasyfikację jednostek terytorialnych pod kątem podobieństwa profilu jakości życia,
- ✓ identyfikację obszarów problemowych w zakresie jakości życia,
- ✓ ocenę zmian jakości życia.

3.2. Korzyści stosowania SRMJŻ

Na szczeblu gminnym:

- ✓ narzędzie dla refleksji, na ile świadczone w gminie usługi przekładają się na warunki i jakość życia mieszkańców?,
- ✓ lepsze (oparte o zobiektywizowane przesłanki) programowanie rozwoju gminy,
- ✓ możliwość spojrzenia na gminę na tle innych gmin, powiatu/ów, regionu.

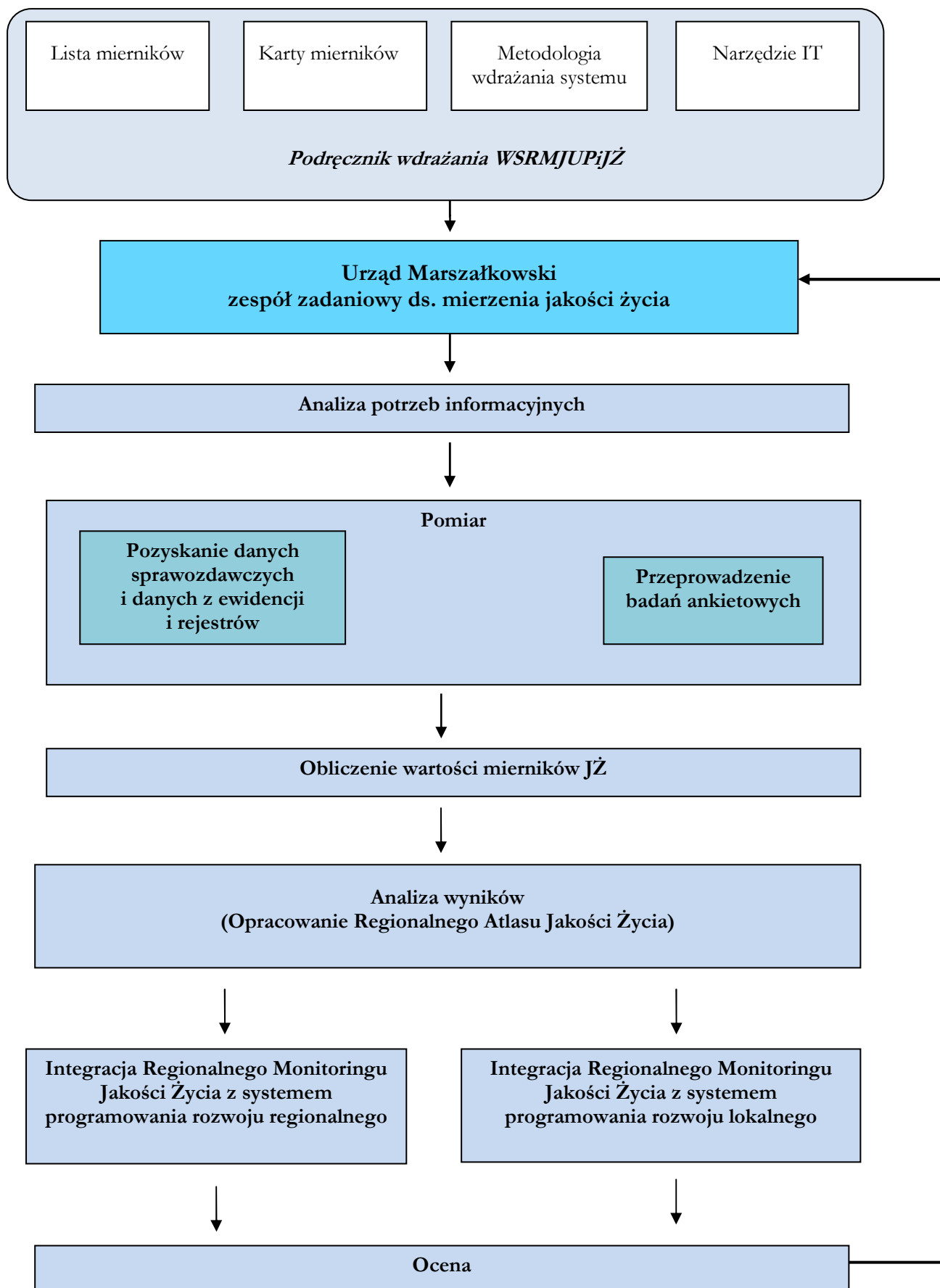
Na szczeblu powiatowym:

- ✓ narzędzie dla refleksji, na ile świadczone w powiecie usługi przekładają się na warunki i jakość życia mieszkańców?,
- ✓ lepsze (oparte o zobiektywizowane przesłanki) programowanie rozwoju powiatu,
- ✓ możliwość spojrzenia na powiat na tle innych powiatów, „miejsce” w regionie.

Na szczeblu wojewódzkim:

- ✓ lepsze (oparte na zobiektywizowanych przesłankach) programowanie rozwoju województwa uwzględniające lokalne i subregionalne zróżnicowania jakości usług publicznych oraz warunków, poziomu i jakości życia,
- ✓ uspołecznienie procesów zarządzania sprawami publicznymi poprzez systematyczne udostępnianie zobiektywizowanych informacji w zakresie jakości usług publicznych oraz o warunkach, poziomie i jakości życia.

3.3. Opis funkcjonowania SRMJŻ



1. Ustalenie zespołu zadaniowego

Głównym odbiorcą SRMJŻ będzie Urząd Marszałkowski Województwa Pomorskiego. Jest to zdeterminowane przez fakt, iż do najważniejszych jego kompetencji o charakterze merytorycznym zalicza się uchwalenie: strategii rozwoju województwa, planu zagospodarowania przestrzennego województwa, programów wojewódzkich. Jakość życia jest ważnym celem albo kontekstem w przypadku każdego z wymienionych działań.

Za funkcjonowanie Systemu Regionalnego Monitoringu Jakości Życia odpowiedzialny będzie zespół zadaniowy utworzony w strukturach Urzędu Marszałkowskiego zgodnie z jego możliwościami organizacyjnymi i kadrowymi.

2. Analiza potrzeb informacyjnych

Jakość życia uwarunkowana jest bardzo szerokim wachlarzem zjawisk. Kształtowana jest poprzez warunki środowiska naturalnego, wyposażenie w majątek trwały w tym zagospodarowanie infrastrukturalne oraz relacje położenia a także poprzez interakcje ekonomiczne, polityczne i kulturalne zachodzące w zbiorowości ludzi. Kompleksowa analiza jakości życia wymaga zatem uwzględnienia wszystkich tych uwarunkowań.

Obszary jakości życia:

- Stan środowiska
- Infrastruktura techniczna i dostępność transportowa
- Kultura i rekreacja
- Edukacja
- Ochrona zdrowia
- Praca
- Dochody
- Mieszkalnictwo
- Kapitał społeczny
- Rodzina
- Stan zdrowia
- Satysfakcja z życia

Początkowa struktura obszarów i wskaźników jakości życia z czasem ulegać może modyfikacji. Jest to warunek trwałej użyteczności systemu. Konieczne zmiany mogą zostać zidentyfikowane w drodze:

1. Analizy potrzeb informacyjnych odbiorców. Powodem modyfikacji może być na przykład zmiana priorytetów strategii rozwoju województwa.
2. Analizy trendów rozwoju społeczno-gospodarczego i jakości życia – postęp technologiczny dość istotnie zmienia znaczenie niektórych aspektów jakości życia. Obecnie nie ma już sensu używanie wskaźników nasycenia przewodową, czy nawet bezprzewodową siecią telefoniczną. Dziesięć lat temu ten aspekt był jeszcze istotny. Przesłanek do modyfikacji zestawu wskaźników może być więcej – np. zmieniające się systemy wartości, style życia, regulacje prawne.

- Analizy zmian dostępności danych (np. dość częste zmiany legislacyjne w wielu obszarach, istotnych w kształtowaniu jakości życia, są powodem znacznej zmienności zestawu dostępnych danych).

3. Pomiar jakości życia

Wskaźniki służące pomiarowi jakości życia opisuje dwanaście wyodrębnionych obszarów. Doboru wskaźników dokonano kierując się następującymi kryteriami:

- istotnego znaczenia w kształtowaniu jakości życia,
- znacznego, terytorialnego zróżnicowania wartości wskaźników – wskaźniki o niskim współczynniku zmienności nie są diagnostyczne,
- powszechnego występowania zjawiska opisywanego przez wskaźnik – we wszystkich lub w zdecydowanej większości jednostek terytorialnych.

Dla każdego z mierników sporządzona zostanie karta informacyjna zawierająca następujące dane (wstępna lista mierników zamieszczona została w załączniku 3, przykłady kart w załączniku 4):

- nazwa miernika,
- metoda pozyskiwania danych,
- opis obszaru jakości życia, do którego odnosi się dany miernik,
- szczegółowa definicja miernika,
- szczegółowy sposób liczenia miernika,
- sposób interpretacji wyników,
- szczegółowy opis źródeł danych,
- okres, jakiego dotyczą dane,
- jednostka odpowiedzialna za gromadzenie danych,
- jednostka odpowiedzialna za obliczenie wartości miernika.

Ewentualna modyfikacja zestawu mierników musi spełniać wymienione kryteria ich doboru. Ponadto obligatoryjne jest sporządzenie karty informacyjnej miernika. Oprócz wartości czysto informacyjnej działanie to ma walor dodatkowej weryfikacji doboru wskaźnika – jeżeli wypełnienie, któregoś z pól karty nie jest możliwe, wskaźnik nie będzie użyteczny.

Badanie ankietowe stanowić będzie **uzupełnienie analiz warunków i poziomu życia** o zagadnienia wąsko zdefiniowanej jakości życia, a więc o niematerialne jej aspekty jak i subiektywne oceny warunków i poziomu życia. Pytania dotyczyć będą każdego z dwunastu obszarów jakości życia.

Obszar	Zagadnienia do badania ankietowego
Stan środowiska	Percepcja stanu środowiska (czystość, zagrożenie hałasem, zapyleniem, odorami), ocena walorów krajobrazowych, ocena walorów turystycznych i rekreacyjnych
Infrastruktura techniczna i dostępność transportowa	Jakość wody pitnej, ciągłość dostaw wody i energii elektrycznej, percepcja położenia (centralność – peryferyjność), jakość infrastruktury transportowej
Kultura i rekreacja	Ocena dostępności infrastruktury, bogactwa oferty oraz jakości usług

Edukacja	Ocena dostępności infrastruktury, bogactwa oferty oraz jakości usług
Ochrona zdrowia	Ocena dostępności infrastruktury, bogactwa oferty oraz jakości usług
Praca	Możliwości wyboru zatrudnienia, obawa o utratę miejsca pracy, stosunki pracownicze, satysfakcja z pracy
Dochody	Ocena wysokości dochodów w kontekście zaangażowania w pracę, najważniejszych wydatków, oszczędności
Mieszkalnictwo	Ocena warunków mieszkaniowych, ocena dzielnicy/miejscowości jako miejsca zamieszkania, satysfakcja z miejsca zamieszkania
Kapitał społeczny	Zaangażowanie w działalność NGO, poziom zaufania do nieznajomych, poczucie bezpieczeństwa, zasoby społeczne (znajomi, przyjaciele)
Rodzina	Satysfakcja z życia rodzinnego, łączenie obowiązków zawodowych z życiem rodzinnym,
Stan zdrowia	Samoocena stanu zdrowia
Satysfakcja z życia	Poczucie szczęścia, samorealizacji, osiągnięcia życiowych celów

Badanie ankietowe powinno być przeprowadzone na reprezentatywnej próbie (w ramach testowania produktu przewiduje się badanie wśród 10 tys. respondentów, co zapewni akceptowalny poziom błędów, przy agregacji wyników na szczeblu powiatów. Średnio na powiat przypadnie 500 ankiet). Wyznacznikiem dla wielkości próby powinny być także możliwości finansowe samorządu. Dobór próby przeprowadzony zostanie metodą losowania prostego lub warstwowego (w zależności o charakterystyki populacji).

Badanie będzie realizowane metodą wywiadu bezpośredniego w domu respondenta, gwarantującą relatywnie wysoką wiarygodność pozyskiwanych informacji. W kwestionariuszu dominować będą pytania zamknięte, co ułatwi ilościową analizę uzyskanych danych.

Badanie ankietowe zlecone będzie do wykonania podmiotowi zewnętrznemu, mającemu doświadczenie w tego typu pracach oraz odpowiednio rozbudowaną bazę ankierów.

Przewiduje się organizację badania ankietowego w cyklu czteroletnim. W zależności od potrzeb informacyjnych, jak również uwarunkowań finansowych częstotliwość badania może się zmienić.

4. Obliczenie wartości mierników jakości życia i analiza wyników

Pomiar jakości życia odbywać się będzie zgodnie z metodą opracowania Regionalnego Atlasu Jakości Życia.

Regionalny Atlas Jakości Życia będzie głównym, materialnym rezultatem funkcjonowania Systemu Regionalnego Monitoringu Jakości Życia. Spełni on następujące funkcje:

1. Ewaluacji strategii rozwoju województwa w odniesieniu do poszczególnych aspektów jakości życia ujętych w różnych jej priorytetach.
2. Dostarczy alternatywnych, w stosunku do typowo gospodarczych, syntetycznych mierników rozwoju województwa, będących argumentem wykorzystywanym w dyskursie politycznym.

3. Monitorowania zmian w zakresie spójności terytorialnej i społecznej województwa (pośrednio także gospodarczej).

Jego główną zawartość stanowią będą mapy statystyczne prezentujące terytorialne zróżnicowanie wartości mierników jakości życia w poszczególnych obszarach. Mapom towarzyszyć będzie opisowa interpretacja wyników.

Struktura Regionalnego Atlasu Jakości Życia

Struktura Atlasu będzie tożsama ze strukturą obszarów jakości życia. Składać się on będzie z dwunastu rozdziałów:

1. Stan środowiska
2. Infrastruktura techniczna i dostępność transportowa
3. Kultura i rekreacja
4. Edukacja
5. Ochrona zdrowia
6. Praca
7. Dochody
8. Mieszkalnictwo
9. Kapitał społeczny
10. Rodzina
11. Stan zdrowia
12. Satysfakcja z życia

Ponadto Atlas zawierać będzie wstęp, syntetyczne omówienie wyników oraz rozdział końcowy zawierający ogólną ocenę jakości życia w przekroju terytorialnym wraz z klasyfikacją gmin w zakresie podobieństwa profilu jakości życia.

Każdy zasadniczy rozdział zawierać będzie analizę jednego z obszarów jakości życia. Składać się on będzie z:

- zestawu map ilustrujących terytorialne zróżnicowanie poszczególnych mierników jakości życia wraz z jego opisową interpretacją,
- mapy obrazującej terytorialne zróżnicowanie wskaźnika syntetycznego opisującego dany obszar jakości życia wraz z jego opisową interpretacją,
- mapy obrazującej zmienność w czasie terytorialnego zróżnicowania wybranych wskaźników jakości życia wraz z jego opisową interpretacją,
- informacji dodatkowych – najczęściej pomocniczych wykresów, skróconych definicji wybranych wskaźników.

Aktualizacja danych w bazie mierników polegać będzie na:

- pobraniu najnowszych dostępnych danych z Banku Danych Lokalnych w postaci cyfrowej (pliki xls) i zaimplementowaniu ich do bazy mierników,
- uzyskaniu z innych instytucji danych z ewidencji i sprawozdań – danym w formie cyfrowej zawartym w uzgodnionym formularzu musi towarzyszyć informacja o źródle ich pochodzenia, umożliwiającą ewentualną ich weryfikację i będąca warunkiem koniecznym do zaimplementowania danych do bazy mierników,
- przetworzeniu danych pochodzących z badania kwestionariuszowego polegającego na agregacji wyników pojedynczych ankiet (rekordów pierwotnej bazy danych) wg miejsca

zamieszkania respondenta w układzie powiatów, a następnie obliczeniu mierników wąsko zdefiniowanej jakości życia.

Metody analizy i wizualizacji wyników

Analiza terytorialnego zróżnicowania jakości życia prowadzona będzie w oparciu o zespół metod ilościowych. Podstawową metodą jest klasyfikacja jednocechowa. Polega ona na zaklasyfikowaniu jednostek terytorialnych do grup podobnych pod względem wybranego miernika jakości życia.

Zastosowany zostanie podział na pięć klas (zbyt duża liczba klas utrudnia percepcję wyników). Klasa środkowa oznacza przeciętne wartości wskaźnika a klasy skrajne bardzo wysokie i bardzo niskie wartości. Zastosowanie takiej klasyfikacji ułatwia porównywanie wyników między jednostkami (gminami, powiatami).

W celu umożliwienia porównania wartości wybranych wskaźników w gminach nietypowych (często cechują się one skrajnymi wartościami) sporządzone zostaną wykresy uwzględniające wartości jednostek z grup porównawczych.

Na podstawie bazowych mierników jakości życia charakteryzujących poszczególne jej obszary, obliczonych zostanie dwanaście cząstkowych wskaźników syntetycznych metodą standaryzowanych sum (wskaźnik Perkalą). Procedura obliczenia cząstkowego wskaźnika syntetycznego obejmuje:

1. Weryfikację doboru mierników pod względem ich wzajemnego skorelowania (ewentualną eliminację części z nich, silnie skorelowanych z pozostałymi).
2. Standaryzację wartości wskaźników.
3. Obliczenie cząstkowego wskaźnika syntetycznego (dla każdej jednostki terytorialnej jest to średnia arytmetyczna ze standaryzowanych wartości poszczególnych mierników w tej jednostce).

Analogiczna metoda zostanie zastosowana w celu obliczenia końcowego miernika jakości życia. Metoda standaryzowanych sum pozwala określić średnią wartość analizowanych wskaźników cząstkowych. Nie informuje jednak, jakie wartości przyjmują poszczególne wskaźniki bazowe – jaki jest profil jakości życia. Takich informacji dostarcza klasyfikacja wielocechowa. Do jej przeprowadzenia wykorzystane zostaną metody Warda lub k-średnich. W rezultacie klasyfikacji jednostki terytorialne pogrupowane zostaną wg podobieństwa profilu jakości życia (np. w jednej klasie znajdą się gminy cechujące się bardzo dobrym stanem środowiska, wysokim kapitałem społecznym i dobrą sytuacją rodzin przy jednocześnie niskiej dostępności transportowej, słabo rozwiniętym rynkiem pracy i niskich dochodach).

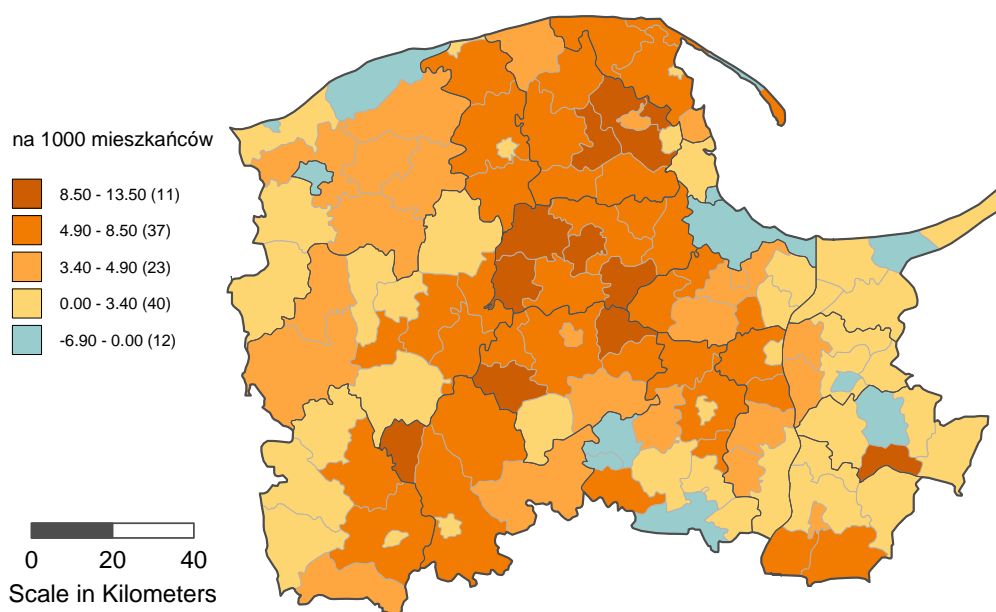
Zastosowanie obu klasyfikacji pozwoli na uzyskanie wzajemnie uzupełniającego się obrazu terytorialnego zróżnicowania jakości życia. Dzięki takiemu podejściu możliwa będzie nie tylko identyfikacja obszarów problemowych ale także wskazanie, w jakich obszarach jakości życia problemy te występują.

Rezultaty klasyfikacji pozwalają także na wizualizację wyników przy wykorzystaniu metody kartogramu, która będzie podstawowym sposobem prezentacji terytorialnego zróżnicowania jakości życia. Istotą metody kartogramu jest właśnie podział zmiennej na klasy grupujące jednostki o zbliżonych jej wartościach. W rezultacie mapa, w bardzo poglądowy sposób, informuje nie tylko o wartości wskaźnika w danej jednostce ale także o relacji tej wartości do pozostałych. Mapy statystyczne pozwolą na ocenę przestrzennego rozkładu zmiennej. Taki sposób prezentacji,

uwzględniający położenie i sąsiedztwo, pozwala m. in. wyodrębnić większe obszary – składające się z kilku podstawowych jednostek terytorialnych, cechujących się zbliżonymi wartościami wskaźnika (wyodrębnienie obszarów problemowych). Metoda kartogramu zostanie zastosowana nie tylko w odniesieniu do analizy wskaźników cząstkowych ale również syntetycznych.

W uzasadnionych potrzebach wizualizacji przypadkach, wykorzystane zostaną także metody kartodiagramu prostego, słupkowego, strukturalnego.

I. Stopa przyrostu naturalnego w gminach województwa pomorskiego w 2006 r. – przykład wykorzystania metody kartogramu



Obiektom graficznym (mapom, ewentualnie wykresom) towarzyszyć będzie opis zawierający omówienie zmienności terytorialnej wskaźnika, jej przyczyn oraz ewentualnych konsekwencji dla kształtowania jakości życia.

5. Integracja SRMJŻ z systemem programowania rozwoju regionalnego i programowania rozwoju lokalnego.

Rezultaty pomiaru zgodnie z przedstawionymi wyżej celami systemu monitoringu powinny być upowszechniane i włączane do debaty publicznej oraz polityki regionalnej.

Integracja Systemu Regionalnego Monitoringu Jakości Życia z systemem programowania rozwoju regionalnego wymaga następujących działań w odniesieniu do samorządu wojewódzkiego:

- Cyklicznego zapoznania członków Zarządu i Radnych Sejmiku Województwa z wynikami monitoringu. Sprzyjać to będzie uwzględnieniu problematyki jakości życia w bieżącej działalności tych organów.
- Zapoznania dyrektorów wszystkich departamentów ze strukturą monitoringu jakości życia w celu określenia, na jakie jej obszary wpływ ma działalność danego departamentu. Monitorowanie tych obszarów pozwoli na bardziej ukierunkowane i efektywne funkcjonowanie departamentów.
- Uwzględnienia wyników monitoringu w diagnozie stanu województwa, będącej wyjściem dla opracowania strategii rozwoju.

- Uwzględnienia wyników monitoringu w raporcie o stanie zagospodarowania przestrzennego regionu, będącym punktem wyjścia do opracowania planu zagospodarowania przestrzennego województwa.
- Uwzględnienia wyników monitoringu w założeniach i celach programów wojewódzkich i strategii sektorowych dotyczących problematyki jakości życia.

Monitoring jakości życia służy także podnoszeniu jakości usług publicznych na poziomie lokalnym za sprawą:

- dostarczenia informacji samorządom lokalnym umożliwiających pełną diagnozę jednostki terytorialnej w zakresie funkcjonowania usług publicznych,
- skłaniania do oceny, czy usługa świadczona jest we właściwy sposób (spełnia odpowiednie standardy),
- dostarczenia informacji na potrzeby konstrukcji budżetu gminy,
- zapewnienia informacji zwrotnej o skuteczności podjętych działań zmierzających do poprawy jakości usług publicznych.

6. Ocena systemu

Zapewnienie trwałej użyteczności wymaga informacji zwrotnej ze strony użytkowników systemu. W tym celu przeprowadzone zostaną badania ankietowe wśród użytkowników dotyczące oceny :

- przydatności systemu,
- mocnych i słabych stron,
- propozycji zmian w jego funkcjonowaniu.

W zależności od wyników badania lub potrzeb sygnalizowanych przez użytkowników możliwa będzie organizacja spotkań z udziałem zespołu monitorującego, użytkowników i ekspertów zewnętrznych, podsumowujących daną edycję monitoringu.

4. WSTĘPNE ZAŁOŻENIA I WYMAGANIA FUNKCJONALNE DO SYSTEMU INFORMATYCZNEGO BAZA MIERNIKÓW JAKOŚCI

4.1. Użytkownicy systemu

System informatyczny **Baza Mierników Jakości (BMJ)** przeznaczony jest do:

- zarządzania definicjami mierników jakości usług publicznych świadczonych przez jednostki samorządu terytorialnego;
- zarządzania definicjami mierników jakości życia;
- zarządzania wartościami mierników jakości - wprowadzanie wartości i/lub obliczanie wartości na podstawie danych źródłowych lub wartości innych mierników;
- zarządzania danymi źródłowymi na podstawie których wyliczane są wartości mierników jakości;
- prezentacji definicji oraz wartości mierników jakości.

Użytkowników systemu BMJ ze względu na ich role można podzielić następująco:

Użytkownicy wewnętrzni

- administratorzy systemu – osoby z zespołu ekspertów IBnGR zarządzające systemem jako całością;
- administratorzy organizacji – osoby wyznaczone w organizacjach partnerskich do zarządzania prawami dostępu do systemu dla pozostałych użytkowników;
- użytkownicy czynni – osoby w IBnGR i w organizacjach partnerskich upoważnione do wprowadzania zmian w definicjach oraz do wprowadzania wartości mierników jakości;
- użytkownicy bierni – osoby w IBnGR i w organizacjach partnerskich upoważnione do przeglądania informacji zawartych w BMJ, eksportu informacji i tworzenia raportów.

Użytkownicy zewnętrzni

- odwiedzający – dowolne osoby mogące przeglądać upublicznione przez administratorów informacje i raporty.

Użytkownicy wewnętrzni muszą być zarejestrowani (zdefiniowani) w systemie.

4.2. Obiekty (klasy) systemu

W systemie BMJ będą zdefiniowane następujące główne obiekty (klasy):

- Użytkownicy
- Organizacje
- Usługi publiczne
- Cele strategiczne
- Definicje mierników jakości
- Definicje danych źródłowych
- Listy mierników jakości usług publicznych
- Listy mierników jakości życia

- Wartości mierników jakości
- Wartości danych źródłowych
- Definicje raportów
- Pliki
- Słowniki

Poniżej przedstawiona jest ogólna struktura klas zdefiniowanych w ramach systemu. Opis zawiera tylko te pola, które są ważne ze względu na funkcje użytkowe systemu, a pomija pola systemowe.

Użytkownicy

Obiekt zawiera użytkownika systemu BMJ i posiada następujące pola:

Nazwa pola	Opis pola
Id użytkownika	Unikatowy wewnętrzny identyfikator użytkownika
Nazwisko	Nazwisko użytkownika
Imię	Imię użytkownika
Typ użytkownika	Typ użytkownika: <ul style="list-style-type: none"> • Administrator systemu • Administrator organizacji • Użytkownik czynny • Użytkownik bierny • Odwiedzający
Id organizacji	Identyfikator organizacji użytkownika
Komórka organizacyjna	Nazwa komórki organizacyjnej
Stanowisko	Nazwa stanowiska
Dane kontaktowe	Dane kontaktowe użytkownika
Opis	Opis słowny użytkownika

Organizacje

Obiekt zawiera organizację (instytucję, urząd, firmę) i posiada następujące pola:

Nazwa pola	Opis pola
Id organizacji	Unikatowy wewnętrzny identyfikator organizacji
Nazwa	Nazwa organizacji
Typ organizacji	Typ organizacji
Dane teleadresowe	Dane teleadresowe organizacji
Opis	Opis słowny organizacji

Usługi publiczne

Obiekt zawiera usługę publiczną i posiada następujące pola:

Nazwa pola	Opis pola
Id usługi	Unikatowy wewnętrzny identyfikator usługi publicznej
Nazwa	Nazwa usługi publicznej
Id obszaru	Identyfikator obszaru mierników jakości usług publicznych
Opis	Opis słowny usługi publicznej

Cele strategiczne

Obiekt zawiera cel strategiczny i posiada następujące pola:

Nazwa pola	Opis pola
Id celu	Unikatowy wewnętrzny identyfikator celu strategicznego
Nazwa	Nazwa celu strategicznego
Id aspektu	Identyfikator aspektu jakości życia, którego dotyczy cel strategiczny
Opis	Opis słowny celu strategicznego

Definicje mierników jakości

Obiekt zawiera definicję miernika jakości i posiada następujące pola:

Nazwa pola	Opis pola
Id miernika	Unikatowy wewnętrzny identyfikator miernika jakości
Nazwa	Nazwa celu miernika jakości
Opis	Opis (definicja) miernika jakości
Rodzaj	Rodzaj miernika jakości: <ul style="list-style-type: none">• Miernik jakości usługi publicznej• Miernik jakości życia
Typ	Typ miernika jakości: <ul style="list-style-type: none">• Miernik jakości prosty• Miernik jakości syntetyczny
Usługa / Cel	Identyfikator usługi (dla MJ UP) / Identyfikator celu (dla MJ JŻ)
Sposób liczenia	<ul style="list-style-type: none">• Opis dla prostego MJ• Opis oraz wyrażenie arytmetyczne dla syntetycznego MJ
Wymagalność	Określa czy dany miernik jakości jest wymagany (główny)
Status	Określa status miernika jakości: <ul style="list-style-type: none">• W opracowaniu• Aktualny• Archiwalny
Dane	Opis źródła danych. Kto gromadzi dane Kto oblicza dane Sposób pozyskania: <ul style="list-style-type: none">• S – dane sprawozdawcze• E – dane z ewidencji i rejestrów• B – dane z pomiarów bezpośrednich• A – dane z badań ankietowych Częstotliwość pomiaru: <ul style="list-style-type: none">• Dzień• Miesiąc• Kwartał• Rok Typ:

	<ul style="list-style-type: none"> • Bezwzględny • Procentowy Sposób agregacji (min, max, suma, średnia,...) Link do źródła: <ul style="list-style-type: none"> • Wewnętrzny • Zewnętrzny Ocena (opis metody interpretacji wyniku)
--	---

Listy mierników jakości

Obiekt zawiera listę mierników jakości i posiada następujące pola:

Nazwa pola	Opis pola
Id listy	Unikatowy wewnętrzny systemowy identyfikator listy mierników jakości
Id organizacji	Identyfikator organizacji, której dotyczy lista
Rodzaj listy	<ul style="list-style-type: none"> • Lista mierników jakości usług publicznych • Lista mierników jakości życia
Zbiór mierników	Lista identyfikatorów mierników jakości. Musi zawierać wszystkie mierniki główne danego rodzaju.
Opis	Opis słowny listy

Wartości mierników jakości

Obiekt zawiera wartość miernika jakości i posiada następujące pola:

Nazwa pola	Opis pola
Id miernika	Identyfikator definicji miernika jakości
Id listy	Identyfikator listy mierników jakości
Wartość	Wartość miernika wprowadzona lub wyliczona
Jednostka	Jednostka wartości miernika jakości
Opis	Opis słowny wartości

Definicje raportów

Obiekt zawiera definicję raportu i posiada następujące pola:

Nazwa pola	Opis pola
Id raportu	Unikatowy wewnętrzny systemowy identyfikator definicji raportu
Nazwa	Nazwa raportu
Zawartość	Zbiór mierników jakości
Zakres terytorialny	Zakres terytorialny raportu
Zakres czasowy	Zakres czasowy raportu
Rodzaj	Rodzaj wyglądu raportu
Opis	Opis słowny definicji raportu

Pliki

Obiekt zawiera plik i posiada następujące pola:

Nazwa pola	Opis pola
Id pliku	Unikatowy wewnętrzny identyfikator pliku
Nazwa	Nazwa pliku
Typ	Typ pliku
Link	Link do pliku (wewnętrzny lub zewnętrzny)
Id użytkownika	Identyfikator użytkownika, który wprowadził plik do systemu
Opis	Opis słowny pliku

Słowniki

System będzie zawierał następujące słowniki:

- Obszary usług publicznych
- Aspekty jakości życia
- Województwa

4.3. Funkcje systemu

W Tabeli poniżej są wyszczególnione wymagane funkcje systemu BMJ dla określonych typów użytkowników.

Funkcja systemu	Typ użytkownika				
	Administratorzy systemu	Administratorzy organizacji	Użytkownicy czynni	Użytkownicy bierni	Odwiedzający
Dodawanie, edycja i usuwanie administratorów grup	Tak				
Dodawanie, edycja i usuwanie użytkowników (biernych i czynnych)	Tak	Tak			
Dodawanie, edycja i usuwanie organizacji	Tak				
Dodawanie, edycja i usuwanie usług publicznych	Tak				
Dodawanie, edycja i usuwanie celów strategicznych	Tak				
Dodawanie, edycja i usuwanie definicji głównych mierników jakości	Tak				
Dodawanie, edycja i usuwanie definicji dodatkowych mierników jakości	Tak	Tak			
Dodawanie, edycja i usuwanie list mierników	Tak	Tak			
Dodawanie, edycja i usuwanie wartości mierników jakości	Tak	Tak	Tak		
Dodawanie, edycja i usuwanie definicji danych źródłowych	Tak	Tak			
Dodawanie, edycja i usuwanie wartości danych źródłowych	Tak	Tak	Tak		
Dodawanie, edycja i usuwanie definicji raportów	Tak	Tak	Tak	Tak	
Dodawanie, edycja i usuwanie plików	Tak	Tak	Tak	Tak	
Dodawanie, edycja i usuwanie słowników	Tak				
Przeglądanie danych (źródłowych i mierników jakości)	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak
Generowanie zdefiniowanych raportów	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak

4.4. Moduły systemu

System informatyczny Baza Mierników Jakości (BMJ) będzie zawierał następujące moduły:

- Moduł zarządzania użytkownikami
- Moduł zarządzania definicjami
- Moduł zarządzania wartościami
- Moduł zarządzania plikami
- Moduł zarządzania raportami

Moduły będą zaimplementowane w architekturze cienkiego klienta (klient systemu – przeglądarka internetowa)z wykorzystaniem m.in. takich technologii jak Java, XML, Flash oraz systemu zarządzania bazami danych MySQL i serwera internetowego Apache.

ZAŁĄCZNIK 1
WSTĘPNA LISTA MIERNIKÓW – JAKOŚĆ USŁUG PUBLICZNYCH

L.p.	Zadanie	Miernik jakościowy	Dane ¹
EDUKACJA			
1.	Zapewnienie wysokiego poziomu nauczania w szkołach podstawowych	Średnia liczba punktów otrzymanych na egzaminie dla szóstoklasistów w relacji do średniej krajowej (alternatywnie: w relacji do średniej wojewódzkiej, powiatowej lub średniej w gminach tego samego typu)	S
2.	Wyrównywanie szans edukacyjnych najsłabszych uczniów szkół podstawowych	Relacja średniej liczby punktów otrzymanych na egzaminie dla szóstoklasistów przez uczniów z ostatniego decyla do średniej w gminie	E
3.	Wspieranie najsłabszych uczniów szkół podstawowych pod względem wysokiego poziomu nauczania	Średnia liczba punktów otrzymanych na egzaminie dla szóstoklasistów przez uczniów z pierwszego decyla w relacji do średniej krajowej liczonej dla uczniów z pierwszego decyla (alternatywnie: w relacji do średniej wojewódzkiej, powiatowej lub średniej w gminach tego samego typu)	E
4.	Zapewnienie wysokiego poziomu nauczania w gimnazjach	Średnia liczba punktów otrzymanych na egzaminie gimnazjalnym w relacji do średniej krajowej (alternatywnie: w relacji do średniej wojewódzkiej, powiatowej lub średniej w gminach tego samego typu)	S
5.	Wyrównywanie szans edukacyjnych najsłabszych uczniów gimnazjów	Relacja średniej liczby punktów otrzymanych na egzaminie gimnazjalnym przez uczniów z ostatniego decyla do średniej w gminie	E
6.	Wspieranie najsłabszych uczniów gimnazjów pod względem wysokiego poziomu nauczania	Średnia liczba punktów otrzymanych na egzaminie gimnazjalnym przez uczniów z pierwszego decyla w relacji do średniej krajowej liczonej dla uczniów z pierwszego decyla (alternatywnie: w relacji do średniej wojewódzkiej, powiatowej lub średniej w gminach tego samego typu)	E
7.	Prowadzenie liceów	Odsetek absolwentów liceów zdających maturę w pierwszym podejściu	S
		Odsetek absolwentów rozpoczynających studia w roku, w którym zdali maturę	B
8.	Zapewnienie dobrych warunków nauki w szkołach podstawowych	Średnia liczebność oddziału szkolnego w szkołach podstawowych	E
		Odsetek oddziałów w szkołach podstawowych, które rozpoczynają zajęcia od pierwszej lub drugiej godziny lekcyjnej	B
		Liczba wypadków w szkołach podstawowych na	B

L.p.	Zadanie	Miernik jakościowy	Dane ¹
		1000 uczniów	
9.	Komputery, Internet	Liczba komputerów z dostępem do Internetu na 100 uczniów	E
10.	Zapewnienie dobrych warunków nauki w gimnazjach	Średnia liczebność oddziału szkolnego w gimnazjach	E
		Odsetek oddziałów, które rozpoczynają zajęcia od pierwszej lub drugiej godziny lekcyjnej	B
		Liczba wypadków w gimnazjach na 1000 uczniów	B
11.	Komputery, Internet	Liczba komputerów z dostępem do Internetu na 100 uczniów	E
12.	Zapewnienie dobrych warunków nauki w liceach i szkołach zawodowych	Średnia liczebność oddziału szkolnego w liceach i szkołach zawodowych	E
		Odsetek oddziałów, które rozpoczynają zajęcia od pierwszej lub drugiej godziny lekcyjnej	B
		Liczba wypadków w liceach i szkołach zawodowych na 1000 uczniów	B
13.	Komputery, Internet	Liczba komputerów z dostępem do Internetu na 100 uczniów	E
14.	Zaspokojenie potrzeb przedszkolnych mieszkańców gminy	Relacja liczby dzieci przyjętych do przedszkola do liczby poprawnych formalnie, zgłoszeń dzieci w wieku przedszkolnym, zamieszkałych na terenie gminy	E
TRANSPORT LOKALNY			
15.	Zapewnienie sprawnej i przyjaznej komunikacji pasażerskiej	Relacja liczby osób korzystających ze środków komunikacji zbiorowej do liczby osób dojeżdżających do pracy lub szkoły samochodem	A
16.	Skrócenie czasu dojazdu mieszkańców do pracy lub szkoły	Łączny dzienny czas dojazdu osób dorosłych z domu do pracy (szkoły) i z pracy (szkoły)	A
		Średni czas przejazdu środkami komunikacji zbiorowej na wybranych trasach	B
17.	Komfort korzystania z komunikacji lokalnej	Tabor autobusowy (w tym – tabor przystosowany do potrzeb osób niepełnosprawnych i osób z wózkami dla dzieci)	E
		Tabor tramwajowy (w tym – tabor przystosowany do potrzeb osób niepełnosprawnych i osób z wózkami dla dzieci)	E
		Średni odsetek niesprawnych autobusów i tramwajów	B
		Punktualność kursowania	B

L.p.	Zadanie	Miernik jakościowy	Dane ¹
GOSPODARKA KOMUNALNA			
18.	Zapewnienie mieszkańcom możliwości dostępu do bieżącej wody	Udział gospodarstw domowych objętych siecią wodociagową (które korzystają lub mogą bez przeszkód dołączyć do sieci wodociagowej) w łącznej liczbie gospodarstw domowych	S
19.		Niezawodność dostaw wody (łączy czas przerw w dostawach wody)	E
		Jakość wody z wodociągów miejskich (wybrane parametry)	E
20.	Zapewnienie mieszkańcom możliwości dostępu do sieci kanalizacyjnej	Udział gospodarstw domowych objętych siecią kanalizacyjną (które korzystają lub mogą bez przeszkód dołączyć do sieci kanalizacji) w łącznej liczbie gospodarstw domowych	S
21.	Ochrona wody przez ściekami komunalnymi	Udział gospodarstw domowych obsługiwanych przez oczyszczalnie ścieków w łącznej liczbie gospodarstw domowych	S
22.	Zapewnienie czystości na terenie gminy	Udział mieszkańców oceniających poziom czystości w gminie jako odpowiedni w łącznej liczbie dorosłych mieszkańców gminy	A
		Stan czystości wybranych punktów w mieście	B
23.	Prowadzenie selektywnej zbiórki odpadów komunalnych	Udział masy posegregowanych odpadów komunalnych w łącznej masie odpadów komunalnych	B
24.	Zapewnienie sieci dróg odpowiedniej jakości	Długość dróg z złym stanem technicznym, wymagających natychmiastowych remontów lub inwestycji modernizacyjnych, do długości dróg w zarządzie gminy	B
		Długość dróg niewymagających remontów i modernizacji do liczby mieszkańców	B
25.	Budowa i utrzymanie chodników w odpowiedniej jakości	Długość chodników w dobrym stanie technicznym do długości dróg w zarządzie gminy	B
26.	Zapewnienie oświetlenia ulic w gminie	Długość ulic oświetlonych zgodnie z obowiązującymi normami na obszarze zamieszkanym do łącznej długości ulic na tym obszarze	B
		Niezawodność działania oświetlenia	B
27.	Ochrona mieszkańców przed skutkami powodzi i podtopień	Liczba budynków mieszkalnych, w których wystąpiły zalania i podtopienia w ciągu ostatniego roku	B, A
KULTURA			
28.	Zapewnienie mieszkańcom oferty kulturalnej na zadowalającym	Udział mieszkańców oceniających ofertę kulturalną w gminie jako satysfakcjonującą w	A

L.p.	Zadanie	Miernik jakościowy	Dane ¹
	poziomie	łącznie liczbie dorosłych mieszkańców gminy	
29.	Zapewnienie mieszkańcom dostępu do zajęć kulturalnych	Udział gospodarstw domowych, w których co najmniej jeden z członków korzysta z oferty zajęć prowadzonych w gminnych ośrodkach kultury	A
30.	Zapewnienie mieszkańcom odpowiedniej oferty rozrywkowej (w tym widowisk sportowych)	Udział mieszkańców oceniających ofertę rozrywkową w gminie jako satysfakcjonującą w łącznej liczbie dorosłych mieszkańców gminy	A
31.	Zapewnienie mieszkańcom warunków do rekreacji na terenie gminy (dostępność i poziom utrzymania terenów zielonych)	Udział mieszkańców oceniających dostępność i poziom warunków do rekreacji na poziomie gminy jako satysfakcjonujący w łącznej liczbie dorosłych mieszkańców gminy	A
		Powierzchnia terenów zielonych w administracji miasta	E
32.	Zapewnienie warunków do aktywnego spędzania czasu przez mieszkańców (plac zabaw, infrastruktura sportowa, ścieżki rowerowe)	Udział mieszkańców zadowolonych ze stanu i dostępności infrastruktury wykorzystywanej do spędzania wolnego czasu w sposób aktywny w łącznej liczbie dorosłych mieszkańców gminy	A
33.	Funkcjonowanie bibliotek miejskich	Liczba wypożyczeń	S
		Księgozbiór (liczba woluminów) bibliotek miejskich	S
		Liczba czytelników i liczba wypożyczeń na jedną osobę zatrudnioną w bibliotekach	S
BUDOWNICTWO I ZAGOSPODAROWANIE PRZESTRZENNE			
34.	Uporządkowanie układu przestrzennego w gminie	Obszar objęty miejscowym planem zagospodarowania przestrzennego do powierzchni gminy	B
35.	Zapewnienie sprawnej obsługi inwestorom budowlanym	Średni czas oczekiwania (w dniach) na wydanie pozwolenia na budowę	B
		Średni czas oczekiwania (w dniach) na wydanie decyzji o warunkach zabudowy	B
36.	Budownictwo komunalne	Liczba i średni metraż mieszkań komunalnych	E
		Liczba nowych mieszkań komunalnych	E
37.	Zapewnienie mieszkań osobom uprawnionych	Średni czas oczekiwania na mieszkanie osób uprawnionych do jego otrzymania	B
OCHRONA ZDROWIA			
38.	Zapewnienie dostępu do lekarzy podstawowej opieki zdrowotnej	Średni czas oczekiwania na wizytę u lekarza pierwszego kontaktu NFZ (wraz z czasem oczekiwania do rejestracji), w minutach	B

L.p.	Zadanie	Miernik jakościowy	Dane ¹
		Średni udział liczby wizyt u lekarzy pierwszego kontaktu NFZ w łącznej liczbie wizyt u lekarzy pierwszego kontaktu w ciągu ostatnich trzech miesięcy	A
		Liczba mieszkańców na jednego lekarza POZ	E
		Liczba kobiet na jedną położną środowiskową	E
		Liczba dzieci na jednego lekarza pediatrę w POZ	E
39.	Zapewnienie dostępu do lekarzy specjalistów	Średni udział liczby wizyt u lekarzy specjalistów NFZ w łącznej liczbie wizyt u lekarzy specjalistów w ciągu ostatnich trzech miesięcy	A
POMOC SPOŁECZNA			
40.	Prowadzenie domów pomocy społecznej (DPS)	Powierzchnia mieszkalna na 1 pensjonariusza (w %% minimalnej powierzchni normatywnej)	E
		Liczba osób oczekujących na miejsce w DPS	B
		Średni czas oczekiwania na miejsce w DPS	B
		Liczba pracowników zespołu terapeutyczno-opiekuńczego na 100 pensjonariuszy DPS	E
		Punktowa ocena wypełniania warunków opisanych w rozporządzeniu Ministra Pracy i Polityki Społecznej	B
41.	Dożywianie dzieci	Odsetek dzieci objętych programem dożywiania, które otrzymują ciepłe posiłki	B
		Odsetek osób ubiegających się, które otrzymały pomoc na dożywianie	B
42.	Zapewnienie sprawnej obsługi mieszkańców przez urząd gminy	Średni czas oczekiwania na wydanie decyzji administracyjnej (w dniach)	B
43.	Zapewnienie osobom uprawnionym miejsc w domach pomocy społecznej	Średni czas oczekiwania na miejsce w domu pomocy społecznej lub w dziennym domu pomocy społecznej	B
44.	Walka z problemem długotrwałego bezrobocia wśród mieszkańców	Relacja liczby osób długotrwanie bezrobotnych do liczby mieszkańców pracujących lub szukających pracy	S
45.	Walka z ubóstwem wśród mieszkańców	Udział gospodarstw domowych, które przestały korzystać z usług ośrodka pomocy społecznej na skutek usamodzielnienia (przestały spełniać kryteria) w łącznej liczbie gospodarstw domowych korzystających z usług ośrodka pomocy społecznej w ciągu ostatnich 12 miesięcy	B
46.	Lokale i miejsca noclegowe dla bezdomnych i najuboższych	Liczba osób oczekujących na lokal zastępczy od gminy	B
		Średni czas oczekiwania na mieszkanie zastępcze	B

L.p.	Zadanie	Miernik jakościowy	Dane ¹
		Liczba osób oczekujących na lokal zastępczy od gminy	B
47.	Pomoc finansowa i materialna dla najuboższych	Odsetek pozytywnie rozpatrzonych wniosków o wsparcie ze środków pomocy społecznej	B
		Terminowość wypłat świadczeń z pomocy społecznej	B
48.	Rehabilitacja zawodowa i społeczna osób niepełnosprawnych	Czas oczekiwania na miejsce w WTZ	B
49.	Wspieranie rodzin zastępczych	Odsetek liczby dzieci w rodzinach zastępczych w łącznej liczbie dzieci w rodzinach zastępczych i ośrodkach opiekuńczo-wychowawczych	B
		Terminowość wypłat dotacji dla rodzin zastępczych	B
50.	Prowadzenie ośrodków interwencji kryzysowej, punktów interwencji kryzysowej i specjalistycznych ośrodków wsparcia	Tygodniowa liczba godzin otwarcia przynajmniej jednej placówki	B
ADMINISTRACJA – OBSŁUGA MIESZKAŃCÓW			
51.	Dostępność urzędu	Tygodniowa liczba godzin przyjęć interesantów	B
		Średni czas oczekiwania na połączenie telefoniczne z punktem informacyjnym urzędu	B
		Liczba spraw z wykazu najważniejszych spraw obywatelskich, które można załatwić drogą pocztową lub przez Internet	B
52.	Sprawność obsługi	Średni czas pobytu w urzędzie niezbędny do załatwienia wybranych spraw obywatelskich (odpis z akt stanu cywilnego, zameldowanie, nadanie numeru PESEL dziecku, rejestracja samochodu, wydanie dowodu osobistego, ...)	B
		Liczba załatwionych pozytywnie odwołań od decyzji administracyjnych jako odsetek liczby wydanych decyzji	B
53.	Kultura obsługi	Odsetek odpowiedzi pozytywnych w ankietowym badaniu opinii mieszkańców o kulturze obsługi w urzędzie gminy	A
54.	Zapewnienie lokalnym przedsiębiorstwom wysokich standardów obsługi	Średni czas rejestracji przedsiębiorstwa	B
		Ankietowa ocena wsparcia władz gminy dla podejmowania i prowadzenia działalności gospodarczej	A

L.p.	Zadanie	Miernik jakościowy	Dane ¹
ZARZĄDZANIE FINANSAMI I MIENIEM GMINY			
55.	Gromadzenie dochodów	Ściągalność podatków i opłat	E
		Kwota pozyskanych środków pomocy finansowej z budżetu Unii Europejskiej	S
		Kwota dotacji pozyskanych z funduszy celowych i agencji rządowych	S
		Dokładność planowania dochodów	S
56.	Zapewnienie stabilności finansowej	Zadłużenie miasta na jednego mieszkańca	S
		Przypadające na jednego mieszkańca obciążenie splatami i kosztami obsługi w relacji do dochodów miasta na jednego mieszkańca	S
57.	Terminowość dokonywania wydatków i regulowania zobowiązań	Kwota odsetek za zwłokę zapłaconych ze środków budżetowych	S
INNE			
58.	Publiczny dostęp do Internetu	Odsetek liczby mieszkańców z dostępem do szerokopasmowego Internetu	S
		Obszar gminy w zasięgu publicznych sieci WiFi	B

¹ S – dane sprawozdawcze, E – dane z ewidencji i rejestrów, B – dane z pomiarów bezpośrednich, A – dane z badań ankietowych

ZAŁĄCZNIK 2

PRZYKŁADOWE KARTY MIERNIKÓW - JAKOŚĆ USŁUG PUBLICZNYCH

M1: Średnia liczba punktów otrzymanych na sprawdzianie dla szóstoklasistów w relacji do średniej krajowej	
Sposób pozyskania:	Dane statystyczne
Cel (zadanie):	Zapewnienie wysokiego poziomu nauczania w szkołach podstawowych
Definicja:	Średnia liczba punktów otrzymanych na sprawdzianie dla szóstoklasistów w relacji do średniej krajowej Bierzemy pod uwagę zarówno uczniów szkół podstawowych prowadzonych przez gminę, jak i uczniów szkół prowadzonych przez inny organ (np. szkoły społeczne, szkoły prywatne).
Sposób liczenia:	W liczniku znajduje się średnia liczba punktów otrzymanych na sprawdzianie dla szóstoklasistów w szkołach podstawowych na terenie gminy, przypadających na jednego ucznia. Średnia liczba punktów jest wartością z przedziału 0 – 40. W mianowniku znajduje się średnia liczba punktów otrzymanych na sprawdzianie dla szóstoklasistów w szkołach podstawowych w Polsce, przypadających na jednego ucznia. Średnia liczba punktów jest wartością z przedziału 0 – 40. Wzór jest następujący: $\frac{(\sum_{i=1}^N P_i) / N}{(\sum_{j=1}^M P_j) / M} * 100\%$ N – liczba uczniów biorących udział w sprawdzianie dla szóstoklasistów na terenie gminy P _i – liczba punktów otrzymanych przez ucznia i M – liczba uczniów biorących udział w sprawdzianie dla szóstoklasistów w Polsce P _j – liczba punktów otrzymanych przez ucznia j
Interpretacja wyniku	Wyższa wartość miernika oznacza wyższy poziom wiedzy uczniów objętych badaniem. Miernik jest wyrażony w procentach. Wartość niższa od 100% oznacza, że średni poziom wiedzy szóstoklasistów w gminie jest niższy od średniego poziomu wiedzy szóstoklasistów w Polsce. Wartość wyższa od 100% oznacza, że średni poziom wiedzy szóstoklasistów w gminie jest wyższy od średniego poziomu wiedzy szóstoklasistów w Polsce.
Opis źródła danych	Dane o średniej liczbie punktów otrzymanych na sprawdzianie dla uczniów szóstych klas szkół podstawowych na terenie gminy pochodzą z bazy danych prowadzonej przez Okręgową Komisję Egzaminacyjną. Dane o średniej liczbie punktów otrzymanych na sprawdzianie dla uczniów szóstych klas szkół podstawowych na terenie całej Polski pochodzą z bazy danych prowadzonej przez Centralną Komisję Egzaminacyjną.
Okres objęty pomiarem	Egzamin odbywa się jednorazowo, w dwóch terminach (najczęściej w kwietniu i w czerwcu).
Kto gromadzi dane	Okręgowa Komisja Egzaminacyjna Centralna Komisja Egzaminacyjna
Kto oblicza wskaźnik	Wydział Oświaty

M2: Relacja liczby dzieci przyjętych do przedszkola do liczby złożonych, poprawnych formalnie, zgłoszeń dzieci w wieku przedszkolnym, zamieszkałych na terenie gminy	
Sposób pozyskania:	Dane ewidencyjne, pomiary bezpośrednie
Zadanie:	Zaspokojenie potrzeb przedszkolnych mieszkańców gminy.
Definicja:	<p>Relacja liczby dzieci przyjętych do przedszkola do liczby złożonych, poprawnych formalnie, zgłoszeń dzieci w wieku przedszkolnym, zamieszkałych na terenie gminy.</p> <p>W badaniu bierzemy pod uwagę przedszkola publiczne, prowadzone przez gminę oraz pozostałe przedszkola i inne formy wychowania przedszkolnego, pod warunkiem, że opłata, jaką ponoszą rodzice za pobyt dziecka w takim przedszkolu, jest nie większa od opłaty ponoszonej przez rodziców dzieci uczęszczających do przedszkola prowadzonego przez gminę i w tę opłatę wliczona jest realizacja programów wychowania przedszkolnego uwzględniające treści i cele postawy programowej realizowanej co najmniej 5 godzin dziennie.</p> <p>Przy liczeniu miernika uwzględniamy dzieci, które w dniu 1 września bieżącego roku były w wieku od trzech do pięciu lat.</p>
Sposób liczenia:	<p>Wzór:</p> $\frac{P}{Z} * 100\%$ <p>P – liczba dzieci przyjętych do przedszkola w danym roku. Z – liczba złożonych w ustalonym terminie w danym roku, poprawnych formalnie, zgłoszeń dzieci w wieku przedszkolnym, zamieszkałych na terenie gminy.</p>
Interpretacja wyniku	<p>Wyższa wartość miernika oznacza większą dostępność do miejsc w przedszkolach.</p> <p>Maksymalna wartość miernika to 100%, co oznacza, że wszystkie dzieci z grupy wiekowej 3-5 lat, mieszkające w gminie, które zostały zgłoszone w wyznaczonym terminie, a zgłoszenia nie zawierały błędów skutkujących odrzuceniem wniosku, zostały przyjęte do przedszkola.</p> <p>Wartość bliska 0% oznacza bardzo niską dostępność do miejsc przedszkolnych.</p>
Opis źródła danych	<p>Dane o liczbie dzieci przyjętych oraz o liczbie dzieci nieprzyjętych do przedszkola prowadzonego przez gminę pochodzą z protokołu komisji rekrutacyjnej zajmującej się rekrutacją do przedszkoli publicznych. Należy zobowiązać komisję do przedstawienia w protokole danych na temat liczby dzieci przyjętych oraz liczby dzieci nieprzyjętych do przedszkola, które spełniały warunki zapisane w definicji miernika (miejsce zamieszkania, wiek, wniosek poprawny formalnie, zachowana terminowość zgłoszenia).</p> <p>Dane o liczbie dzieci zamieszkujących w gminie, przyjętych do przedszkoli prowadzonych na terenie gminy przez inny organ, pochodzą z wniosków o dotację. Dane o wysokości opłat za te przedszkola zostaną zebrane przez odpowiednią komórkę urzędu gminy, identyfikacja tych przedszkoli będzie możliwa na podstawie złożonych przez nie wniosków o dotację, coraz częściej informacja o wysokości opłat znajduje się na stronie internetowej danego przedszkola. Prawdopodobnie w większości przypadków opłaty będą wyższe niż w przedszkolach prowadzonych</p>

	przez gminę, co oznacza, że takie przedszkola nie będą brane pod uwagę w obliczaniu wartości wskaźnika.
Okres objęty pomiarem	Nabór odbywa się raz w roku, w okresie wiosennym (najczęściej w marcu lub kwietniu). Proces weryfikacji zgłoszeń – po rozpatrzeniu odwołań przez komisję rekrutacyjną – kończy się w kwietniu lub maju.
Kto gromadzi dane	Wydział Oświaty
Kto oblicza wskaźnik	Wydział Oświaty

M3: Odsetek oddziałów rozpoczynających zajęcia od pierwszej lub drugiej godziny lekcyjnej	
Sposób pozyskania:	Pomiary bezpośrednie
Cel (zadanie):	Celem miernika jest monitorowanie stopnia wykonania zadania pod nazwą: Zapewnienie dobrych warunków nauki w szkołach podstawowych. Jest to wskaźnik pokazujący, jak duży odsetek oddziałów rozpoczyna zajęcia na pierwszą zmianę. W odróżnieniu od współczynnika zmienowości miernik ten uwzględnia działanie różnych czynników (nie tylko liczby pomieszczeń), wpływających na godzinę rozpoczęcia lekcji.
Definicja:	Odsetek oddziałów rozpoczynających zajęcia od pierwszej lub drugiej godziny lekcyjnej.
Sposób liczenia:	<p>Wzór jest następujący:</p> $\frac{\sum_{j=1}^m \sum_{i=1}^{n_j} (O_{ij}^I + O_{ij}^{II} + O_{ij}^{III} + O_{ij}^{IV} + O_{ij}^V)}{\sum_{j=1}^m (n_j^I + n_j^{II} + n_j^{III} + n_j^{IV} + n_j^V)} \text{ oraz}$ $O_{ij} = \begin{cases} 1 & \text{gdy oddział zaczyna zaj. podczas I lub II godziny lekcyjnej} \\ 0 & \text{w pozost. przypadkach} \end{cases}$ <p>$O_{ij}^I, O_{ij}^{II}, O_{ij}^{III}, O_{ij}^{IV}, O_{ij}^V$ – zmienna określająca, czy oddział i w szkole j rozpoczyna zajęcia szkolne w ciągu dwóch pierwszych godzin lekcyjnych w kolejne dni tygodnia. $n_j^I, n_j^{II}, n_j^{III}, n_j^{IV}, n_j^V$ – liczba oddziałów, które w danym dniu mają zajęcia dydaktyczno-wychowawcze w szkole podstawowej j. Dla szkół, w których zajęcia odbywają się sześć dni w tygodniu, w liczniku dopisujemy dodatkowy składnik O_{ij}^{VI}, a w mianowniku – dodatkowy składnik n_j^{VI}.</p>
Interpretacja wyniku	Wyższa wartość miernika oznacza, że więcej oddziałów rozpoczyna zajęcia szkolne od pierwszej lub drugiej godziny lekcyjnej (na pierwszą zmianę), co należy uznać za korzystne zjawisko.
Opis źródła danych	Dane ewidencyjne szkoły o godzinach rozpoczęcia zajęć przez oddziały w poszczególne dni tygodnia. Karta badania zawierać będzie numer i rodzaj szkoły, adres, identyfikator oddziałów, godziny rozpoczęcia zajęć przez każdy oddział w poszczególne dni tygodnia, a także imię i nazwisko wypełniającego kartę wraz z danymi kontaktowymi (telefon, adres poczty internetowej).
Okres objęty pomiarem	Badanie będzie prowadzone raz w roku. Dokładny termin zostanie określony.
Kto gromadzi dane	Wydział Oświaty
Kto oblicza wskaźnik	Wydział Oświaty

M4: Czas dojazdu osób dorosłych z domu do pracy (szkoły) i z pracy (szkoły)	
Sposób pozyskania:	Badania ankietowe
Cel (zadanie):	Celem miernika jest monitorowanie stopnia wykonania zadania pod nazwą: Skrócenie czasu dojazdu mieszkańców do pracy lub szkoły. Jest to wskaźnik mierzący, ile czasu mieszkańcy poświęcają na dojechanie do miejsca pracy lub szkoły i powrót do domu.
Definicja:	<p>Średnia liczba minut potrzebnych na dotarcie z domu do podstawowego miejsca pracy lub nauki i powrót do domu w ciągu ostatniego miesiąca. Jako podstawowe miejsce pracy lub nauki rozumiemy miejsce, w którym respondent najczęściej wykonuje pracę zarobkową lub uczestniczy w zajęciach dydaktycznych. Badanie obejmuje osoby, które w ciągu ostatnich czterech tygodni przynajmniej przez jeden dzień:</p> <ul style="list-style-type: none"> • pracowały zawodowo, • były uczniami szkół średnich ponadgimnazjalnych, uczącymi się w trybie dziennym, • były studentami uczelni, studium w trybie dziennym, • były słuchaczami lub uczniami szkół dla dorosłych, uczącymi się w trybie dziennym. <p>Badanie obejmuje także osoby najczęściej wykonujące wyżej wymienione czynności w domu (praca w domu, kształcenie na odległość w trybie dziennym). Badanie nie obejmuje osób niezaliczanych do powyższych grup, osób bez ustalonego miejsca pracy (np. przedstawiciele handlowi, niektórzy kierowcy, wobec których nie można wskazać podstawowego miejsca pracy) i rolników indywidualnych.</p>
Sposób liczenia:	<p>Wzór jest następujący:</p> $\bar{t}_i = \frac{\sum_{j=1}^n (t_i^1 + t_i^2)}{n}$ <p>t_i^1 – średni czas (w minutach) potrzebny respondentowi i na dotarcie z domu do podstawowego miejsca pracy lub nauki, liczony dla ostatnich czterech tygodni.</p> <p>t_i^2 – średni czas (w minutach) potrzebny respondentowi i na dotarcie z podstawowego miejsca pracy lub nauki do domu, liczony dla ostatnich czterech tygodni.</p> <p>n - liczba badanych respondentów.</p>
Interpretacja wyniku	<p>Wyższa wartość miernika oznacza, że mieszkańcy zużywają więcej czasu na dotarcie do podstawowego miejsca pracy lub nauki oraz na powrót do domu.</p> <p>Z punktu widzenia mieszkańców pożądana jest jak najniższa wartość miernika.</p>
Opis źródła danych	<p>Źródłem danych będzie ankieta dla mieszkańców, zawierająca następujące dwa pytania:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) ile minut w ciągu ostatnich czterech tygodni zajmowało Ci dotarcie z domu do podstawowego miejsca pracy lub miejsca nauki (średnio), 2) ile minut w ciągu ostatnich czterech tygodni zajmował Ci powrót z podstawowego miejsca pracy lub miejsca nauki do domu (średnio)
Okres objęty pomiarem	Badanie ankietowe skierowane do mieszkańców będzie prowadzone raz w roku, poza sezonem letnim. Szczegółowa data badania zostanie

	ustalona w dalszym etapie projektu.
Kto gromadzi dane	Jednostka wykonująca ankietę
Kto oblicza wskaźnik	Jednostka koordynująca badanie jakości usług publicznych

M5: Niezawodność działania oświetlenia	
Sposób pozyskania:	Pomiary bezpośrednie
Cel (zadanie):	Celem miernika jest monitorowanie stopnia wykonania zadania pod nazwą: <i>Zapewnienie oświetlenia ulic w gminie</i> . Jest to wskaźnik mierzący odsetek działających latarni ulicznych w gminie w łącznej liczbie latarni utrzymywanych przez gminę.
Definicja:	Stosunek liczby świecących latarni ulicznych do liczby wszystkich latarni ulicznych, których utrzymanie jest zadaniem gminy.
Sposób liczenia:	<p>Wzór:</p> $\frac{\sum_{i=1}^n \sum_{j=1}^m L_i^j}{n * m} \text{ oraz } L_i^j = \begin{cases} 1, & \text{gdy latarnia świeci} \\ 0, & \text{gdy latarnia nie świeci.} \end{cases}$ <p>L_i^j – latarnia o numerze i, gdzie $i = 1, 2, \dots, n$, badana w okresie j, gdzie $j = 1, 2, \dots, m$</p> <p>n – liczba obserwowanych latarni w jednym okresie</p> <p>m – liczba okresów, w których prowadzone jest badanie</p> <p>Badanie będzie wykonywane m razy w ciągu roku. Jeżeli w dwóch różnych okresach do badania zostanie wylosowana ta sama latarnia, będzie ona traktowana jako nowa obserwacja.</p>
Interpretacja wyniku	<p>Wartości miernika zawierają się w przedziale od 0 do 1.</p> <p>Wyższa wartość miernika oznacza, że w gminie występuje większy odsetek sprawnych latarni. Wartością pożądaną byłaby więc wartość miernika równa 1, która oznaczałaby, że w badanych terminach wszystkie wylosowane latarnie były sprawne (świeciły).</p> <p>Wartość równa 0 oznacza, że żadna z wylosowanych latarni nie świeciła w badanym okresie.</p>
Opis źródła danych	<p>Źródłem danych będą badania bezpośrednie. Lista obserwowanych latarni zostanie wyłoniona w losowaniu. Wielkość próby wyniesie 3% populacji latarni utrzymywanych przez gminę.</p> <p>Liczba obserwacji będzie równa $n * m$.</p>
Okres objęty pomiarem	<p>Dzień, w których zostanie przeprowadzone badanie, zostanie wyznaczony w wyniku losowania. Proponujemy przeprowadzenie po jednym badaniu w każdym kwartale (w sumie 4 badania w ciągu roku) na próbie 3% latarni w każdym badaniu. Dodatkowy warunek – od poprzedniego badania powinno upłynąć co najmniej 45 dni.</p> <p>Badanie zostanie przeprowadzone od zmierzchu wylosowanego dnia do świtu dnia następnego.</p>
Kto gromadzi dane	Jednostka wykonująca badanie
Kto oblicza wskaźnik	Jednostka koordynująca badanie jakości usług publicznych

M6: Średni czas oczekiwania na wizytę u lekarza pierwszego kontaktu NFZ (wraz z czasem oczekiwania do rejestracji)	
Sposób pozyskania:	Pomiary bezpośrednie
Cel (zadanie):	Celem miernika jest monitorowanie stopnia wykonania zadania pod nazwą: <i>Zapewnienie dostępu do lekarzy podstawowej opieki zdrowotnej</i> . Jest to wskaźnik mierzący długość czasu, jaki muszą spędzić pacjenci w przychodni, żeby uzyskać świadczenie od lekarza podstawowej opieki zdrowotnej.
Definicja:	Średni czas oczekiwania na rejestrację oraz czas oczekiwania na wizytę lekarską u lekarza podstawowej opieki zdrowotnej świadczącego usług finansowane przez Narodowy Fundusz Zdrowia na terenie gminy.
Sposób liczenia:	<p>Wzór:</p> $\frac{\sum_{i=1}^n (CO_R^i + CO_W^i)}{n}$ <p>gdzie:</p> <p>CO_R^i – czas oczekiwania pacjenta i na rejestrację,</p> <p>CO_W^i – czas oczekiwania pacjenta i na wizytę,</p> <p>n – liczba obserwacji zebranych ze wszystkich badanych przychodni we wszystkich okresach objętych badaniem.</p> <p>Czas oczekiwania pacjenta na rejestrację jest liczony (w minutach) od momentu ustawienia się w kolejce do momentu zakończenia rejestracji. W przypadku rejestracji telefonicznej za czas oczekiwania przyjmujemy wartość 0.</p> <p>Czas oczekiwania na wizytę lekarską jest liczony od wyznaczonej godziny wizyty do momentu wejścia pacjenta do gabinetu lekarskiego. W przypadku, gdy przychodnia nie wyznacza godziny wizyty, liczy się czas, spędzony przez pacjenta w przychodni od planowanej godziny rozpoczęcia przyjęć przez lekarza do momentu wejścia pacjenta do gabinetu lekarskiego.</p> <p>Czas oczekiwania jednego pacjenta na wizytę wyznacza się na podstawie sumowania długości czasu, jaki upłynął między:</p> <ul style="list-style-type: none"> • godziną rejestracji i godziną przyścia w kolejkę do rejestracji, • faktyczną godziną wizyty i planowaną godziną wizyty.
Interpretacja wyniku	Wartość miernika jest liczona w minutach. Wyższa wartość miernika oznacza, że pacjenci muszą spędzać więcej czasu w kolejce po świadczenie podstawowej opieki zdrowotnej. Im niższa wartość miernika, tym bardziej skraca się czas oczekiwania na wizytę u lekarza, a więc rośnie dostępność do usług zdrowotnych.
Opis źródła danych	Źródłem danych będą karty badań wypełnione w czasie prowadzenia badań bezpośrednich. Karta badania będzie się składała z czterech rubryk służących pozyskaniu danych: <ul style="list-style-type: none"> • godzina przyścia w kolejkę do rejestracji, • godzina rejestracji, • planowana godzina wizyty, • faktyczna godzina wizyty.

	<p>Oprócz tego karta badania będzie zawierać dane identyfikacyjne badania, w tym: dane identyfikacyjne ankietera, data badania, nazwa i adres przychodni.</p> <p>Lista obserwowanych przychodni zostanie wyznaczona w losowaniu spośród wszystkich przychodni, które na terenie gminy wykonują świadczenia POZ finansowane ze środków NFZ.</p> <p>Ankieter wręczy osobom stojących w kolejce do rejestracji kartę badania z zapisaną godziną przyścia do rejestracji. Osoby stojące w kolejce okażą ankieterowi kartę po zakończeniu rejestracji w celu zapisania godziny. Ankieterzy odnotują też godzinę wizyty, jeśli będzie określona przy rejestracji. Jeżeli godzina ta nie będzie określona, ankieter odnotuje godzinę powrotu pacjenta do przychodni (jeśli opuścił przychodnię), nie wcześniejszą niż planowana godzina rozpoczęcia przyjęć przez lekarza lub wpisze planowaną godzinę rozpoczęcia przyjęć przez lekarza (jeśli pacjent nie opuszczał przychodni). Pacjent, wchodząc do gabinetu lekarza, przekaze kartę badania ankieterowi, który wpisze godzinę wizyty. Jeżeli pacjent wejdzie do gabinetu wcześniej niż wynosi zaplanowana godzina wizyty, ankieter wpisze planowaną godzinę wizyty. W przypadku rejestracji telefonicznej ankieter wpisze w rubrykach: <i>godzina przyścia w kolejkę do rejestracji</i> i <i>godzina rejestracji</i> literę T.</p>
Okres objęty pomiarem	Dni objęte pomiarem zostaną wylosowane na początku roku. Należy w badaniu uwzględnić proporcję między długością okresów zwiększonej zachorowalności oraz długością pozostałych okresów.
Kto gromadzi dane	Jednostka wykonująca badanie
Kto oblicza wskaźnik	Jednostka koordynująca badanie jakości usług publicznych

M7: Liczba budynków mieszkalnych, w których wystąpiły zalania i podtopienia w ciągu ostatniego roku	
Sposób pozyskania:	Dane z ewidencji
Cel (zadanie):	Celem miernika jest określenie skali zagrożenia budynków mieszkalnych powodzią i podtopieniami. Gminy mogą wpływać na poziom zagrożenia budynków mieszkalnych przez niszczące działanie wody w różnoraki sposób – od planowania przestrzennego (rozwój osadnictwa na terenach podmokłych i zagrożonych, określenie warunków posadowienia budynków) do budowy lub wspierania budowy systemów odprowadzania wody.
Definicja:	Liczba budynków mieszkalnych, w których przynajmniej jeden raz wystąpiły zalania i podtopienia w ciągu ostatniego roku. W badaniu będą brane pod uwagę budynki stale zamieszkane (nie bierzemy pod uwagę wolno stojących garaży, budynków gospodarczych i budynków na działkach rekreacyjnych). Budynki mieszkalne, które mają ten sam adres, są traktowane w badaniu jako jeden budynek mieszkalny. Jeśli budynek został podtopiony lub zalany więcej niż jeden raz w ciągu roku, w obliczeniach uwzględniamy jednokrotne zdarzenie.
Sposób liczenia:	Miernik jest sumą budynków mieszkalnych, w których wystąpiły zalania i podtopienia w ciągu roku, zlokalizowanych pod różnymi adresami. W przypadku, gdy pod jednym adresem występuje więcej niż jeden budynek mieszkalny, liczymy je jak jeden budynek. W procesie liczenia należy usunąć z bazy danych powtarzające się rekordy dotyczące tego same adresu (ulica i numer domu) tak, aby każdy

	<p>adres pojawiał się tylko jeden raz. W tym celu w bazie należy ujednoczyć nazwy miejscowości, ulic i numerację domów, które mogą być pisane w różnej konwencji (np. Grodzisk Maz. lub Grodzisk Mazowiecki, ulica P. Wysockiego, Piotra Wysockiego lub Wysockiego, nr 1e lub 1E).</p> <p>Baza danych powinna zawierać takie informacje, jak:</p> <ul style="list-style-type: none"> • identyfikacja źródła danych, • miejscowość, w której nastąpiło zdarzenie, • ulica, na której nastąpiło zdarzenie, • numer domu (domy oznaczone adresami złożonymi – np. 1a, 1b, 1c – traktujemy jako oddzielne zdarzenia).
Interpretacja wyniku	Najlepsza wartość wskaźnika wynosi 0, co oznacza brak podtopień i zalań budynków mieszkalnych w ciągu roku. Powtarzalność liczby podtopień lub zalań budynków mieszkalnych lub jej wzrost wskazują na konieczność podjęcia dodatkowych działań w zakresie przeciwdziałania temu zjawisku.
Opis źródła danych	Źródłem danych będą dane ewidencyjne urzędu miasta, lokalnych jednostek straży pożarnej oraz innych jednostek zbierających dane o zagrożeniach powodziowych. Ze względu na duże prawdopodobieństwo występowania tych samych zdarzeń w różnych rejestrach należy dokonać konsolidacji dostępnych baz danych, a następnie wykluczyć powtarzalność zdarzenia dotyczącego zalania lub podtopienia budynku mieszkalnego zlokalizowanego pod tym samym adresem.
Okres objęty pomiarem	Rok kalendarzowy
Kto gromadzi dane	Jednostka wykonująca badanie
Kto oblicza wskaźnik	Jednostka wykonująca badanie

ZAŁĄCZNIK 3
WSTĘPNA LISTA MIERNIKÓW – JAKOŚĆ ŻYCIA

1	Stan środowiska	<ul style="list-style-type: none"> • Udział powierzchni o szczególnych walorach przyrodniczych prawnie chronionej • Pomniki przyrody na km² • Emisja zanieczyszczeń pyłowych na 1 km² • Nieoczyszczane ścieki przemysłowe i komunalne odprowadzone do wód lub ziemi na km²
2	Infrastruktura techniczna i dostępność transportowa	<ul style="list-style-type: none"> • Ludność korzystająca z oczyszczalni ścieków w % ogólnej liczby ludności • Czas dojazdu do Trójmiasta (ew. innego ośrodka wojewódzkiego) • Czas dojazdu do ośrodka powiatowego • Relacja liczby ludności znajdującej się w obszarze teoretycznego zasięgu dostępu do internetu szerokopasmowego do liczby ludności ogółem • Obszar objęty miejscowym planem zagospodarowania przestrzennego do powierzchni gminy • Udział powierzchni przeznaczonej na inny niż zabudowa mieszkaniowa cel w planach zagospodarowania przestrzennego • Liczba wypadków drogowych na mieszkańca
3	Kultura i rekreacja	<ul style="list-style-type: none"> • Czytelnicy bibliotek na 1000 ludności • Ludność na 1 miejsce na widowni w kinach stałych • Widzowie w kinach na 10 tys. mieszkańców • Przedstawienia i koncerty na 10 tys. mieszkańców • Liczba domów i ośrodków kultury, klubów i świetlic na 10 tys. mieszkańców • Seanse w kinach stałych na 10 tys. mieszkańców • Ludność na 1 miejsce na widowni w teatrach instytucjach muzycznych, przedsiębiorstwach estradowych • Przedstawienia i koncerty na 10 tys. mieszkańców • Widzowie w teatrach instytucjach muzycznych, przedsiębiorstwach estradowych na 10 tys. mieszkańców • Ćwiczący w sekcjach sportowych na 10 tys. mieszkańców • Kluby sportowe na 10 tys. mieszkańców
4	Edukacja	<ul style="list-style-type: none"> • Wynik egzaminu szóstoklasistów • Wynik egzaminu gimnazjalnego • Wynik matury • Uczniowie w szkołach (podstawowych, gimnazjach) przypadający na 1 komputer z dostępem do

		<p>internetu przeznaczony do użytku uczniów</p> <ul style="list-style-type: none"> • Liczba miejsc w żłobkach podległych samorządowi terytorialnemu do liczby dzieci w wieku 0-3 • Relacja liczby dzieci w przedszkolach (punktach przedszkolnych, zakładach przedszkolnych) do liczby dzieci w wieku (3-6) • Liczba dzieci w żłobkach (łącznie z oddziałami) do liczby dzieci w wieku 0-3 • Liczba dzieci przypadających na salę gimnastyczną • Średnia ważona liczby lekcji w liczby dzieci w szkole
5	Ochrona zdrowia	<ul style="list-style-type: none"> • Kadra medyczna w przeliczeniu na 1000 ludności (lekarze, lekarze dentyści, pielęgniarki, położne) • Zakłady opieki zdrowotnej na 1000 mieszkańców • Liczba ciężkich przestępstw na 1000 mieszkańców • Placówki ambulatoryjnej opieki zdrowotnej na 1000 mieszkańców • Odległość do najbliższego szpitalnego oddziału ratunkowego (SOR)
6	Praca	<ul style="list-style-type: none"> • Liczba pracujących w głównym miejscu pracy 100 ludności w wieku produkcyjnym • Udział bezrobotnych w liczbie ludności w wieku produkcyjnym • Poszkodowani w wypadkach przy pracy do liczby zatrudnionych w przedsiębiorstwach objętych badaniem • Stopa bezrobocia osób w wieku 18-25 • Relacja sumy liczby przyjeżdżających oraz liczby wyjeżdżających do pracy do liczby pracujących w sektorze przedsiębiorstw
7	Dochody	<ul style="list-style-type: none"> • Dochody własne z - udziały w podatkach stanowiących dochody budżetu państwa budżetu państwa podatek dochodowy od osób fizycznych • Liczba rodzin korzystających z pomocy społecznej do liczby gospodarstw domowych • Osoby korzystające ze świadczeń pomocy społecznej na 10 tys. mieszkańców
8	Mieszkalnictwo	<ul style="list-style-type: none"> • Liczba osób na jedną izbę mieszkalną • Powierzchnia użytkowa mieszkania w m2 na jedną osobę • Mieszkania wyposażone w instalacje (wodociąg, łazienka, CO) jako proc. ogółu mieszkań
9	Kapitał społeczny	<ul style="list-style-type: none"> • Czytelnicy bibliotek na 1000 ludności • Frekwencja w wyborach samorządowych (ewentualnie w wyborach do parlamentu, o ile takie miały miejsce ostatnio)

		<ul style="list-style-type: none"> • Liczba zarejestrowanych organizacji pozarządowych na 1000 mieszkańców
10	Rodzina	<ul style="list-style-type: none"> • Rozwody na 1000 ludności • Współczynnik dzietności i reprodukcji brutto
11	Stan zdrowia	<ul style="list-style-type: none"> • Umieralność mężczyzn w wieku 40-55 • Zapadalność na choroby cywilizacyjne (choroby układu krążenia) • Zgony niemowląt na 1000 urodzeń żywych • Urodzenia żywe na 1000 ludności
12	Satysfakcja z życia	<ul style="list-style-type: none"> • Poczucie szczęścia • Poczucie samorealizacji • Osiągania życiowych celów

ZAŁĄCZNIK 4
PRZYKŁADOWE KARTY MIERNIKÓW – JAKOŚĆ ŻYCIA

Z1: Liczba zgonów niemowląt na 1000 urodzeń żywych	
Sposób pozyskania:	Dane statystyczne
Obszar jakości życia:	Stan zdrowia
Definicja:	Liczba zgonów dzieci w wieku do jednego roku na tysiąc urodzeń dzieci żywych (wg kryterium żywotności – oddychanie, ruchy, bicie serca) w danym okresie na danym obszarze (wg miejsca stałego zameldowania rodziców).
Sposób liczenia:	W liczniku znajduje się całkowita liczba zgonów niemowląt a w mianowniku całkowita liczba urodzeń żywych Wzór jest następujący: $\frac{ZN}{U\dot{Z}} * 1000$ ZN – liczba zgonów niemowląt U \dot{Z} – liczba urodzeń żywych
Interpretacja wyniku	Wyższa wartość miernika oznacza gorszy stan zdrowia. Wartość minimalna wskaźnika wynosi 0 (występuje czasami w niewielkich gminach) maksymalna 1000 (tylko teoretycznie). Główną przyczyną zgonów niemowląt są wady rozwojowe oraz stany chorobowe powstające w okresie okołoporodowym. Są one pochodną stanu zdrowia i stylu życia matki oraz do pewnego stopnia powszechności profilaktyki zdrowotnej oraz funkcjonowania opieki medycznej.
Opis źródła danych	Pierwotnym źródłem danych jest sprawozdawczość urzędów stanu cywilnego (Pisemne zgłoszenie urodzenia dziecka). Źródłem wtórnym na potrzeby RMJŻ jest Bank Danych Lokalnych GUS.
Okres objęty pomiarem	Dane publikowane są w układzie lat kalendarzowych
Kto gromadzi dane	Zespół monitorujący
Kto oblicza wskaźnik	Zespół monitorujący
KS1: Liczba fundacji, stowarzyszeń i organizacji społecznych na 1000 mieszkańców	
Sposób pozyskania:	Dane statystyczne
Obszar jakości życia:	Kapitał społeczny
Definicja:	Liczba jednostek zarejestrowanych w Krajowym Rejestrze Urzędowym Podmiotów Gospodarki Narodowej REGON jako fundacja, stowarzyszenie, organizacja społeczna na 1000 mieszkańców
Sposób liczenia:	W liczniku znajduje się sumaryczna liczba fundacji, stowarzyszeń i organizacji społecznych mających siedzibę na danym obszarze do liczby mieszkańców tego obszaru (zameldowanych na pobyt stały w dniu 30 VI) Wzór jest następujący: $\frac{NGO}{L} * 1000$ NGO – sumaryczna liczba fundacji, stowarzyszeń i organizacji społecznych L – liczba mieszkańców

Interpretacja wyniku	Wyższa wartość miernika oznacza wyższą jakość kapitału społecznego. Wartość minimalna wskaźnika wynosi 0 (występuje czasami w niewielkich gminach). Wartość maksymalna nie występuje. Ponad 70 proc. organizacji pozarządowych w Polsce działa w istotnych obszarach jakości życia (czas wolny, edukacja, kultura, pomoc społeczna). Ponadto ich działalność sprzyja wzmocnieniu zasobów osobistych i społecznych mieszkańców danego obszaru.
Opis źródła danych	Pierwotnym źródłem danych są formularze RG-1 i RG-2. Źródłem wtórnym na potrzeby RMJŻ jest Bank Danych Lokalnych GUS.
Okres objęty pomiarem	Dane publikowane są w układzie lat kalendarzowych
Kto gromadzi dane	Zespół monitorujący
Kto oblicza wskaźnik	Zespół monitorujący