

UNIWERSYTET GDAŃSKI
Wydział Oceanografii i Geografii

Krzysztof Kopec

**Monitoring jakości usług publicznych
– propozycja modelu na szczeblu lokalnym**

Rozprawa doktorska
wykonana pod kierunkiem promotora
dr. hab. Tomasza Michalskiego, prof. UG
oraz promotora pomocniczego
dr. Macieja Tarkowskiego

Gdańsk 2020

Spis treści

1. Cel, zakres pracy oraz zastosowane metody badawcze.....	3
1.1. Cel pracy i hipotezy	3
1.2. Zakres przedmiotowy pracy.....	4
1.3. Zakres przestrzenny i czasowy pracy.....	10
1.4. Metody użyte w pracy.....	12
2. Pojęcie monitoringu	21
3. Pojęcie usług ze szczególnym uwzględnieniem usług publicznych	28
3.1. Pojęcie usług i ich klasyfikacja.....	28
3.2. Pojęcie usług publicznych i ich klasyfikacja	36
3.3. Usługi publiczne jako przedmiot badań geograficznych w Polsce.....	49
3.4. Usługi publiczne a zadania jednostek samorządu terytorialnego w Polsce	59
4. Opis wybranych modeli.....	75
4.1. Modele zarządzania publicznego	75
4.2. Modele funkcjonowania monitoringu jakości usług publicznych	89
5. Model monitoringu jakości usług publicznych	99
5.1. Ogólna charakterystyka modelu.....	99
5.2. Etap wprowadzający	101
5.3. Etap zasadniczy.....	107
5.4. Etap implementacji wyników.....	120
5.5. Etap końcowy.....	124
6. Podsumowanie.....	126
Spis literatury.....	130
Załącznik 1. Grupowanie wskaźników	181
Załącznik 2. Zestawienie wskaźników	188
Załącznik 3. Przykładowy formularz ankiety przeprowadzanej wśród dzieci i młodzieży.....	427
Załącznik 4. Przykładowy formularz ankiety przeprowadzanej wśród dorosłych.....	437
Załącznik 5. Przykładowy raport z cyklu pomiarowego monitoringu jakości usług publicznych	444

1. Cel, zakres pracy oraz zastosowane metody badawcze

1.1. Cel pracy i hipotezy

Celem głównym analiz przeprowadzonych w niniejszej pracy jest opracowanie modelu monitoringu jakości usług publicznych na szczeblu lokalnym dostosowanego do polskich uwarunkowań ustrojowych, instytucjonalnych, ekonomicznych i kulturowych. Dodatkowo sformułowano następujące dwa cele pomocnicze:

1. Identyfikacja zagrożeń implementacji monitoringu jakości usług publicznych na szczeblu lokalnym w Polsce.
2. Identyfikacja zagrożeń prowadzenia monitoringu jakości usług publicznych na szczeblu lokalnym w Polsce.

Przedstawione cele pomocnicze posiadają charakter poznawczy – skupione są na identyfikacji występujących zagrożeń w trakcie wdrażania i prowadzenia monitoringu. Jako zagrożenia rozumiane są tutaj wszystkie uwarunkowania – zwłaszcza instytucjonalne i kulturowe, posiadające destrukcyjny wpływ na implementację i prowadzenie monitoringu. Realizacja celów pomocniczych warunkuje w znacznym stopniu możliwość zrealizowania celu głównego oraz wpływa na jakość tego celu. Dzięki realizacji celów pomocniczych będzie więc możliwe skonstruowanie modelu monitoringu jakości usług publicznych na szczeblu lokalnym, który odpowiada realiom tego samorządu w Polsce.

Ponadto sformułowano cel o charakterze aplikacyjnym. Jest nim implementacja z sukcesem opracowanego modelu monitoringu jakości usług publicznych na szczeblu lokalnym.

W odniesieniu do celów pracy zostały sformułowane trzy hipotezy. Są to:

1. Dorobek przedmiotu umożliwi opracowanie modelu monitoringu jakości usług publicznych na szczeblu gminnym.
2. Koncepcja monitorowania jakości usług publicznych na szczeblu gminnym wpisuje się we współczesne modele zarządzania publicznego – nowe zarządzanie publiczne (*New Public Management*) i *public governance*.

3. Implementacja i prowadzenie monitoringu jakości usług publicznych na szczeblu gminnym w oparciu o skonstruowany model jest możliwa, aczkolwiek na różnych etapach zagrożona niepowodzeniem.

Każda z przedstawionych wyżej hipotez posiada odmienny charakter. Pierwsza z nich jest teoretyczno-empiryczna, druga jest hipotezą teoretyczną, natomiast trzecia ma charakter empiryczny.

Pierwsza hipoteza zakłada, że dorobek (1) w zakresie organizacji świadczenia usług publicznych, w tym dorobek geografii usług, oraz (2) w zakresie modeli zarządzania publicznego i funkcjonowania monitoringu jakości usług publicznych jest na tyle bogaty, że umożliwia opracowanie modelu monitoringu jakości usług publicznych na szczeblu gminnym.

Druga hipoteza zakłada, że model monitoringu jakości usług publicznych na szczeblu gminnym wpisuje się w modele zarządzania publicznego, które są obecne w polskim samorządzie – nowe zarządzanie publiczne (*New Public Management*) i *public governance*.

Trzecia hipoteza zakłada, że implementacja, a następnie prowadzenie monitoringu jakości usług publicznych na szczeblu gminnym, w oparciu o przedstawiony w niniejszej pracy model jest możliwa. Niemniej jednak na różnych etapach implementacja oraz prowadzenie monitoringu jest zagrożone niepowodzeniem. Skutkuje to ograniczeniem prowadzenia monitoringu albo całkowitym jego zaniechaniem.

1.2. Zakres przedmiotowy pracy

Przedmiotem analiz przeprowadzonych w niniejszej pracy jest proces wdrażania i prowadzenia monitoringu jakości usług publicznych na szczeblu lokalnym w Polsce. Monitoring jakości usług publicznych jest rozumiany w niniejszej pracy jako proces zbierania danych za pomocą regularnych pomiarów jakości usług publicznych, z wykorzystaniem określonych wskaźników, obejmujący też opracowanie zebranych informacji i wyciągnięcie wniosków oraz wykorzystanie ich do poprawy jakości tych usług. Ponieważ kwestia nie tylko pojęcia monitoringu jakości usług publicznych, ale także szerszego pojęcia monitoringu, jest istotnym elementem pracy, poświęcono jej osobny rozdział¹. Są w nim przedstawione szczegółowe zagadnienia związane z tymi terminami.

Kolejnym kluczowym elementem jest pojęcie usług publicznych. W niniejszej pracy za ich wyznacznik przyjęto definicję G. Dziarskiego i W. Kłosowskiego (2003).

¹ Jest to rozdz. 2. Pojęcie monitoringu.

Ich zdaniem „usługi publiczne są systemem usług komunalnych, społecznych i administracyjnych, skierowanych na zaspokajanie potrzeb społeczności lokalnej, w których ważną rolę, z przyczyn ustrojowych, politycznych, społecznych, majątkowych, ekonomiczno-finansowych i ekologicznych, odgrywają organy administracji rządowej i samorządowej” (G. Dziarski, W. Kłosowski, 2003, s. 9). Ponieważ kwestia usług publicznych oraz szerszego pojęcia usług jest istotnym elementem pracy, podobnie jak miało to miejsce w przypadku pojęć monitoringu jakości usług publicznych oraz monitoringu, poświęcono jej osobny rozdział pracy². Zostały tam przedstawione zarówno kwestie związane z definicjami wymienionych pojęć, w tym uzasadnienie przyjęcia przedstawionej wyżej definicji, jak i inne kwestie ważne z punktu widzenia tematu niniejszej pracy – m.in. klasyfikacja usług oraz klasyfikacja usług publicznych, a także relacja pomiędzy usługami publicznymi a zadaniami jednostek samorządu terytorialnego w Polsce.

Proces wdrażania i prowadzenia monitoringu, który jest przedmiotem analizy w niniejszej pracy, odnosi się do monitoringu jakości usług publicznych. Użyty tutaj termin jakość doprecyzowuje czego ten monitoring dotyczy. Chociaż można byłoby mówić o monitoringu usług publicznych – bo też często w takim brzmieniu, nieco krótszym i w efekcie łatwiejszym w odbiorze jest on nazywany, to jednak w niniejszej pracy dla zachowania precyzji, konsekwentnie używane jest wyrażenie: monitoring jakości usług publicznych.

W ujęciu filozoficznym jakość (gr. *poiotes*) według Platona to osiągnięty stopień doskonałości, oceniany subiektywnie poprzez doświadczenie. Natomiast zdaniem Arystotelesa jakość wraz z dziewięcioma innymi kategoriami umożliwia podział wszystkich pojęć na grupy logiczne³. Jest więc czymś, na mocy czego te pojęcia są w pewien sposób określone. Podobnie jakość (łac. *qualitas*) określił Cynceron, dla którego jest to własność (właściwość) przedmiotu. Kartezjusz ujmował jakość dualistycznie – jako jakość pierwotną, tkwiącą w przedmiocie, oraz jako jakość wtórną, emitowaną przez przedmiot. Natomiast dla Immanuela Kanta jakość to zbiór cech wyodrębnionego fragmentu subiektywnie postrzeganej obiektywnej rzeczywistości (A. Bielawa, 2011; D. Horbaczewski, 2006).

Problemy z jednoznacznym zdefiniowaniem jakości wynikają przede wszystkim z tego, że jest ona pojęciem wielowymiarowym i interdyscyplinarnym, a także ulega

² Jest to rozdz. 3. Pojęcie usług ze szczególnym uwzględnieniem usług publicznych.

³ Poza jakością są to: czas, miejsce, ilość, substancja, relacja, położenie, dyspozycja, czynność i podleganie czynnościom.

przemianom na skutek zmian społecznych, ekonomicznych i technicznych (por. M. Bugdol, 2008; K. W. Seawright, S. T. Young, 1996). W ujęciu ekonomicznym jakość jest stopniem zgodności produktu z wymaganiami odbiorcy, a te z kolei wynikają z jego potrzeb, dochodów i cen (B. Oyrzanowski, 1969). Ujęcie marketingowe eksponuje aspekt rynkowy, w efekcie czego jakość jest rozumiana jako poziom usatysfakcjonowania konsumenta (A. Bielawa, 2011). To skutkuje tym, że oceny jakości dokonują klienci poprzez porównanie własnych oczekiwań względem usługi (produktu) a ich rzeczywistym wykonaniem (V. A. Zeithaml, L. L. Berry, A. Parasuraman, 1993). W ramach tego ujęcia mieści się definicja jakości J. M. Jurana (1974), według którego jest to „przydatność do użycia”. Zbliżona do ujęcia marketingowego jest definicja jakości w ujęciu socjologicznym – jest to ustosunkowanie się konsumentów do określonych cech jakości (A. Bielawa, 2011). Odmierna sytuacja występuje w ujęciu technicznym. W nim bowiem jakość jest określana z pominięciem odbiorcy – w odniesieniu do normy, standardu lub projektu (A. Bielawa, 2011). Stąd, według H. L. Gilmore’a (1974), jakość może być zdefiniowana jako „zgodność ze specyfikacjami”, a według P. B. Crosby’ego (1979) jako „zgodność z wymaganiami”. Natomiast zdaniem Z. Bosiakowskiego i A. Kostrzewy (1969, s. 757) „jeżeli mówimy o wysokiej jakości technicznej, to rozumiemy przez to, że dany wyrób, czy też produkcja w niewielkim stopniu odbiegają od znanych w technice wzorców reprezentujących w tym przypadku osiągnięcie wiedzy technicznej”.

Sytuacja z oceną jakości usług jest specyficzna ze względu na to, że w odróżnieniu od oceny jakości towarów dotyczy dwóch aspektów dostarczanych usług. Pierwszy odnosi się do tego co jest dostarczane, a drugi do tego jak to jest dostarczane. Bazując na tym rozróżnieniu Ch. Grönroos (1984) wyróżnił dwie składowe jakości usług – jakość techniczną oraz jakość funkcjonalną. Pierwsza z nich odnosi się do pytania „co?”. Jest nią wszystko, co usługobiorca otrzymuje w następstwie realizowania lub zrealizowania danej usługi przez usługodawcę. Stąd jakość tą można zdefiniować jako zależną od dbałości wykonania produktu w procesie świadczenia usługi, a także wykorzystania odpowiednich surowców (półproduktów) i technik. Druga składowa jakości usług odnosi się do pytania „jak?”. Jest nią interakcja między usługodawcą a usługobiorcą w trakcie świadczenia danej usługi. W efekcie jakość tą można zdefiniować jako zależną od sposobu świadczenia usługi (jest to np. czas oczekiwania na zrealizowanie usługi, profesjonalność i życzliwość obsługi, poziom komfortu zapewniony usługobiorcy, sposób reagowania na oczekiwania usługobiorcy) oraz tego, jak jest to odbierane przez usługobiorcę (co jest zależne od jego

oczekiwań, nastroju, itp.). Omawiana jakość techniczna i jakość funkcjonalna przedstawiana jest niekiedy jako jakość wyniku i jakość procesu (M. Stoma, 2012).

W niniejszej pracy jakość określana jest przede wszystkim jako poziom usatysfakcjonowania klienta (mieszkańca). Monitoring jakości usług publicznych prowadzony jest w celu poprawy ich jakości tak by klienci (mieszkańcy) byli jak najbardziej usatysfakcjonowani. Trzeba jednak podkreślić, że z powodu dużego zróżnicowania usług publicznych określenie jakości każdej z nich nie zawsze prowadzone było z udziałem klientów (mieszkańców). O ile określali oni bezpośrednio usatysfakcjonowanie z takich usług jak np. obsługa mieszkańców przez urzędników oraz warunki do aktywnego wypoczynku⁴, o tyle np. poziom wyników egzaminacyjnych w szkolnictwie, dostęp do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej oraz stan powietrza atmosferycznego⁵ określana była bez udziału klientów (mieszkańców). Ostatecznie uzyskane wyniki zawsze podlegały ocenie przedstawicieli mieszkańców (przede wszystkim członków rady miasta lub gminy) oraz samych mieszkańców. W zakresie aspektów dostarczanych usług ocenie podlegały, w zależności od specyfiki usługi, co jest dostarczane oraz jak to jest dostarczane.

Głównym przedmiotem niniejszej pracy jest model monitoringu jakości usług publicznych. Modele są stosowane bardzo często w opracowaniach naukowych, wdrożeniowych i edukacyjnych z zakresu wielu dziedzin. Stąd sam termin model ma szeroki zakres znaczeniowy, natomiast stworzone modele przyjmują różnorodne postacie.

Przyjmując za J. J. Paryskiem (2017a) model jest: (1) uproszczonym obrazem rzeczywistości lub (2) jej projekcją (wzorcem). Wywnioskować z tego można, że każdy z tych rodzajów modeli powstaje w wyniku odmiennego procesu. W pierwszym przypadku człowiek obserwuje rzeczywistość (zjawisko, proces, itp.) i na podstawie tej obserwacji tworzy jej uproszczony obraz – czyli model. W drugim przypadku człowiek poprzez stworzenie uproszczonego obrazu – czyli modelu, kształtuje rzeczywistość (zjawisko, proces, itp.).

Prezentowany w niniejszej pracy model monitoringu jakości usług publicznych trudno jednoznacznie zakwalifikować do konkretnego typu modelu. Jednak ta niejednoznaczność nie jest jego wadą. Zdaniem Z. Chojnickiego (1966) funkcje modelu mogą być podwójne – jako wzoru i jako odwzorowania – i model czasem może pełnić obie te funkcje. W efekcie

⁴ Przedstawione przykłady usług są podobszarami w ramach obszarów „Administracja” oraz „Kultura i wypoczynek” narzędzia monitoringu jakości usług publicznych (Załącznik 1).

⁵ Analogicznie są to podobszary w ramach obszarów „Edukacja i wychowanie”, „Gospodarka komunalna” oraz „Środowisko”.

model monitoringu jakości usług publicznych pełni dwie funkcje – jest wzorcem oraz odwzorowuje rzeczywistość.

Za model uznaje się sposób prezentowania specyfiki składu, charakteru lub funkcjonowania określonego elementu, zjawiska lub całości – za pomocą metod opisowych, ilościowych i mieszanych (R. Broszkiewicz, 2003), w tym zapisu numerycznego, formuł matematycznych i logicznych, obrazu graficznego lub dzieła plastycznego (J. T. Czochański, 2013).

Immanentną cechą każdego modelu jest uproszczenie. Inaczej rzecz ujmując model jest uproszczonym obrazem tego, co jest lub tego, co zakłada się, że będzie. W modelu odwzorowywane są zazwyczaj przede wszystkim najbardziej zasadnicze właściwości branych pod uwagę obiektów lub procesów (por. R. L. Ackoff 1969; Z. Chojnicki 1966; J. J. Parysek 2007a, 2017a, 2017b; Z. Ziolo, 2008). Tak też jest w modelu monitoringu jakości usług publicznych. Przy czym, jest on bardziej szczegółowy niż modele zarządzania publicznego oraz modele funkcjonowania monitoringu jakości usług publicznych zaprezentowane w rozdziale 4. Większa szczegółowość tego modelu wynika z zamiaru identyfikacji specyficznych dla poziomu lokalnego prawidłowości funkcjonowania monitoringu jakości usług publicznych i lokowaniu ich w poszczególnych jego częściach.

Według J. Czochańskiego (2013, s. 34) model systemu monitoringu to „uproszczone, opisowe i graficzne odwzorowanie przewidywanego – przyszłego, rzeczywistego charakteru struktury systemu i jego procesów funkcjonalnych, służące wyjaśnieniu, prezentacji wizualnej i opisaniu działania w celu lepszego i łatwiejszego zrozumienia jego specyfiki, budowy i funkcjonowania w określonym czasie i strukturze organizacji”.

Wywodząc z przywołanej definicji, model monitoringu jakości usług publicznych można określić jako uproszczone, opisowe i graficzne odwzorowanie rzeczywistych procesów funkcjonalnych monitoringu jakości usług publicznych, służące wyjaśnieniu, prezentacji wizualnej i opisaniu działania w celu lepszego i łatwiejszego zrozumienia jego specyfiki, budowy i funkcjonowania w samorządzie szczebla lokalnego.

W ramach geografii społeczno-ekonomicznej wszystkie procesy społeczne i ekonomiczne zachodzą w określonej skali układów przestrzennych (kontynentów, grupy krajów, poszczególnych krajów, regionów, układów lokalnych) pod wpływem społecznych lub ekonomicznych mechanizmów, które w swej istocie mają charakter aprzestrzenny (por. Z. Ziolo, 2011). Stąd modele funkcjonujące w ramach geografii społeczno-ekonomicznej można podzielić na modele o charakterze przestrzennym i modele o

charakterze przestrzennym. Do pierwszej grupy zaliczyć można m.in. model Christallera, model Thüнена, a także model renty gruntowej. Do drugiej grupy zaliczyć można np. model systemu interakcyjnego środowiska życia człowieka (J. J. Parysek, 1985). W ramach przedstawionego podziału model monitoringu jakości usług publicznych mieści się w grupie modeli o charakterze przestrzennym – czyli takich, które chociaż zachodzą w określonej skali układów przestrzennych, to prezentują mechanizmy, procesy, zjawiska, etc. bez relacji lub struktur przestrzennych.

Jak już wcześniej napisano przedmiotem analizy w niniejszej pracy jest proces wdrażania i prowadzenia monitoringu jakości usług publicznych na szczeblu lokalnym w Polsce. Stąd wychodząc od funkcji poznawczej, badania prowadziły do stworzenia podstaw działalności praktycznej, zwłaszcza planowania i podejmowania decyzji. Jest to zgodne z postulatem Z. Chojnickiego (2007) w zakresie zmian perspektywy badań geograficznych oraz jej koncepcji przedmiotowych i metodologicznych. Postulat ten wywodzi się z szerszych rozważań, odnoszących się do tego, że badania geograficzne oraz wiedza geograficzna może służyć, i często służy, celom praktycznym (por. J. Bański, 2013, 2016; Z. Chojnicki, 1973, 1986, 1996, 1999; Z. Chojnicki, K. Dziewoński, 1978; Z. Chojnicki, A. Wróbel, 1977; T. Czyż, 2004; R. Domański, 1982; J. Falkowski, 2008; A. Kukliński, 1983; S. Leszczycki, 1975; S. Liszewski, 2011; J. J. Parysek, 1990, 1999, 2004, 2007b, 2008; J. J. Parysek, A. Mizgajski 1991; P. Śleszyński, 2016)⁶. Przy czym zdaniem J. J. Paryska (2007b) z jednej strony postęp w sferze teorii poszerza możliwości praktycznych zastosowań badań i wiedzy geograficznej, a jednocześnie z drugiej strony potrzeby praktyki wyznaczają nowe pola dociekań naukowych mogące prowadzić do rozwoju nauk geograficznych. Zresztą J. J. Parysek (2007b) stawia tę kwestię jeszcze bardziej stanowczo, pisząc że od geografów należy oczekiwać uświadomienia sobie faktu, że geografia jest nauką wypełniającą funkcje praktyczne i w tym kierunku należy ją rozwijać. Oznacza to podejmowanie problematyki badawczej, w sferze teorii, metodologii i badań empirycznych o znaczeniu dla praktyki. Podobne stanowisko prezentuje

⁶ Wpisuje się to w dyskusję jaka jest prowadzona w Polsce na temat stanu, roli, charakteru i problematyki geografii. W ostatnich latach są to przede wszystkim prace: J. Bańskiego (2010); Z. Chojnickiego (1999, 2005); T. Czyż (2004); M. Degórskiego (2014); M. Dutkowskiego, T. Michalskiego, I. Sagan, T. Stryjakiewicza (1999); J. Falkowskiego (2000, 2008); D. Jędrzejczyka (2011); A. Kostrzewskiego, E. Roo-Zielińskiej (2011); A. Kostrzewskiego, E. Roo-Zielińskiej, K. Krzemienia, A. Lisowskiego (2015); J. Kozaka, E. Orłowskiej, W. Wilczyńskiego (1999); A. Lisowskiego (2004, 2008, 2011a, 2012, 2016); S. Liszewskiego, (1999, 2016); S. Liszewskiego, J. Łobody, W. Maika (2008); W. Maika (1999, 2008, 2016); J. J. Paryska (2014); F. Plita (2013); Z. Rykła (2011); T. Stryjakiewicza (2016); M. Szmytkowskiej (2014); P. Śleszyńskiego (2020); W. J. Wilczyńskiego (2011); K. H. Wojciechowskiego (1999).

J. Bański (2016), według którego przez długi czas funkcje praktyczne geografii były ograniczone do roli edukacyjnej, co skutkowało tym, że jej potencjał naukowy nie był właściwie wykorzystywany. Jego zdaniem brało się to z tego, że funkcje użyteczne geografii były przez długi okres raczej niedoceniane i niewykorzystywane, jednak z czasem geografowie zaczęli stopniowo włączać się do badań aplikacyjnych korzystając z wiedzy i doświadczeń przedstawicieli innych nauk.

Sprzyja temu znaczące powiązanie geografii z innymi naukami. Geografia fizyczna posiada przede wszystkim silne relacje z naukami przyrodniczymi (por. K. German, 2004; M. Gutry-Korycka, 2012; E. Kantowicz, 1999; K. Ostaszewska, 2012; J. Wojtanowicz, 1999), natomiast geografia społeczno-ekonomiczna w sposób oczywisty związana jest z naukami społecznymi i ekonomicznymi (por. P. Czapliński 2008; E. Klima, 2012; A. Lisowski, 2004, 2011b; M. W. Solarz, 2012; T. Stryjakiewicz, 2012; E. Szafrńska, 2012; M. Wójcik, 2012)⁷. Przy tym powiązanie to nie opiera się wyłącznie na czerpaniu z tych nauk, ale również udzielaniu wkładu w metodologiczny i poznawczy ich rozwój (por. I. Sagan, 2020).

Odnosić należy fakt, że niniejsza praca poprzez to, że dotyczy mechanizmów projektowania, wdrażania i prowadzenia monitoringu jakości usług publicznych w wybranych polskich gminach, wpisuje się także, na pewnym poziomie ogólności, w tradycję badań procesów organizowania (por. B. Czarniawska-Joerges, 1992; K. Gadomska-Lila, 2011; J. Kociatkiewicz, M. Kostera, 2014; K. T. Konecki, 2000; M. Kostera, 2003; Y. S. Lincoln, E. G. Guba, 1985; P. Y. Martin, B. A. Turner, 1986; J. Van Maanen, 2011). Tym samym zgodnie z tym co napisano wcześniej, korzystano z wiedzy i doświadczeń przedstawicieli innych nauk, ale też celem było poszerzenie tej wiedzy.

1.3. Zakres przestrzenny i czasowy pracy

Przedmiotem niniejszej pracy jest monitoring jakości usług publicznych na szczeblu lokalnym w Polsce – we wszystkich rodzajach gmin: miejskich, miejsko-wiejskich i wiejskich. Wśród nich mieści się również specyficzny rodzaj gmin jakim jest miasto na prawach powiatu. Takie określenie szczebla samorządu wynika z tego, że to na gminy nałożono obowiązek świadczenia najszerszego zakresu usług publicznych. Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej stanowi, że gmina wykonuje wszystkie zadania samorządu

⁷ Geografia społeczno-ekonomiczna posiada także związki z innymi naukami. Przykładem są m.in. związki geografii medycznej z naukami medycznymi (T. Michalski, 2012).

terytorialnego nie zastrzeżone dla innych jednostek samorządu terytorialnego⁸. Ponadto Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej wprowadza podział na zadania własne i zadania zlecone⁹. Funkcjonowanie gminy określa ustawa o samorządzie gminnym¹⁰ i to w niej zawarty jest zakres zadań własnych gminy – chociaż jest to katalog otwarty i inne ustawy mogą poszerzać jego zakres¹¹.

Badania służące realizacji celów postawionych w niniejszej pracy były prowadzone w dwóch etapach:

1. W latach 2012-2014 gdy w Instytucie Badań nad Gospodarką Rynkową w Gdańsku był realizowany projekt „Wzorcowy system regionalny monitoringu jakości usług publicznych i jakości życia”. W tym czasie badania prowadzono w gminach, w których Instytut Badań nad Gospodarką Rynkową wdrażał tworzone narzędzie do monitoringu jakości usług publicznych i jakości życia¹², a więc: miastach na prawach powiatu Gdańsk i Słupsk, gminie miejsko-wiejskiej Czarna Woda¹³ w powiecie starogardzkim oraz gminie wiejskiej Stegna w powiecie nowodworskim¹⁴.
2. W latach 2015-2018 prowadzono badania w sześciu gminach – z wykorzystaniem narzędzia monitoringu jakości usług publicznych stworzonego w Instytucie Badań nad Gospodarką Rynkową w Gdańsku w pięciu gminach: gminach miejskich Chojnice i Puck, gminie miejsko-wiejskiej Siedliszcze w powiecie chełmskim oraz gminach wiejskich Puck w powiecie puckim oraz Mielgiew w powiecie świdnickim. Ponadto w tym samym czasie na bazie przebudowanego i dopracowanego narzędzia do monitoringu jakości usług publicznych (załączniki 1 i 2) przeprowadzono badania w gminie wiejskiej Morzeszczyn w powiecie tczewskim.

Wybór gmin, w których prowadzone były badania nie zawsze mógł podlegać wyłącznie realizacji celów naukowych. W pierwszym etapie uzależniony był w pełni od

⁸ Art. 164 ust. 3 Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 2 kwietnia 1997 r. (Dz.U. Nr 78, poz. 483 z późn. zm.).

⁹ Art. 166 ust. 1-2 Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 2 kwietnia 1997 r. (Dz.U. Nr 78, poz. 483 z późn. zm.).

¹⁰ Ustawa z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz.U. z 1990 r. nr 16 poz. 95 z późn. zm.).

¹¹ Zagadnienia te zostały przedstawione w podrozdziale 3.4. Usługi publiczne a zadania jednostek samorządu terytorialnego w Polsce.

¹² Przy czym zgodnie z wyznaczonymi celami naukowymi badania obejmowały wyłącznie monitoring jakości usług publicznych.

¹³ Przy czym do końca 2013 r. funkcjonowała ona jako gmina miejska Czarna Woda, a od 1 stycznia 2014 r. została przekształcona w gminę miejsko wiejską Czarna Woda na mocy Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 30 lipca 2013 r. w sprawie ustalenia granic niektórych gmin i miast, nadania niektórym miejscowościom statusu miasta oraz zmiany siedziby władz gminy (Dz.U. z 2013 r. poz. 869).

¹⁴ Efekty projektu Instytutu Badań nad Gospodarką Rynkową zostały opublikowane w pracy M. Czerwińskiej i innych (2014).

tego, które gminy zostały wybrane przez Instytut Badań nad Gospodarką Rynkową do wdrażania i testowania monitoringu jakości usług publicznych i jakości życia. W drugim etapie uzależniony był każdorazowo od chęci wdrażania monitoringu jakości usług publicznych przez władarzy danej gminy. Ostatecznie pula dziesięciu gmin, w których prowadzone były badania jest zróżnicowana – są w niej różne ich typy, o różnej specyfice i różnej liczbie mieszkańców. W puli znalazły się dwa miasta na prawach powiatu – Słupsk oraz liczący pięć razy więcej mieszkańców Gdańsk. Gminy miejskie – Puck i liczące cztery razy więcej mieszkańców Chojnice¹⁵. Gminy miejsko-wiejskie Czarna Woda¹⁶ i liczące dwa razy więcej mieszkańców Siedliszcze, a także gminy wiejskie Morzeszczyn, liczące niespełna trzykrotnie więcej mieszkańców Stegna i Mełgiew oraz licząca siedmiokrotnie więcej mieszkańców gmina wiejska Puck. Przy tym Gdańsk jest miastem wojewódzkim, Słupsk był miastem wojewódzkim w latach 1975-1998, a Puck i Chojnice są siedzibami powiatowymi. Poszczególne gminy posiadają też zróżnicowany charakter. Gminy wiejskie oraz pozamiejskie części gmin miejsko-wiejskich pełnią funkcje rolnicze – ale np. gmina Stegna ma charakter dwudzielny – część północna pełni funkcję turystyczną i wypoczynkową, a południowa rolniczą. Gmina Mełgiew położona jest niedaleko Lublina w bezpośrednim sąsiedztwie Świdnika oraz Portu Lotniczego Lublin, w efekcie czego jest atrakcyjna pod względem osiedleńczym i lokalizacji działalności gospodarczej.

Materiał badawczy zebrany w poszczególnych gminach był zróżnicowany wielkościowo. Spośród badań prowadzonych w dziesięciu gminach za najistotniejsze dla osiągnięcia celów niniejszej pracy można uznać te prowadzone w mieście na prawach powiatu Gdańsku, gminie miejsko-wiejskiej Czarna Woda¹⁷ oraz gminach wiejskich Stegna i Morzeszczyn.

1.4. Metody użyte w pracy

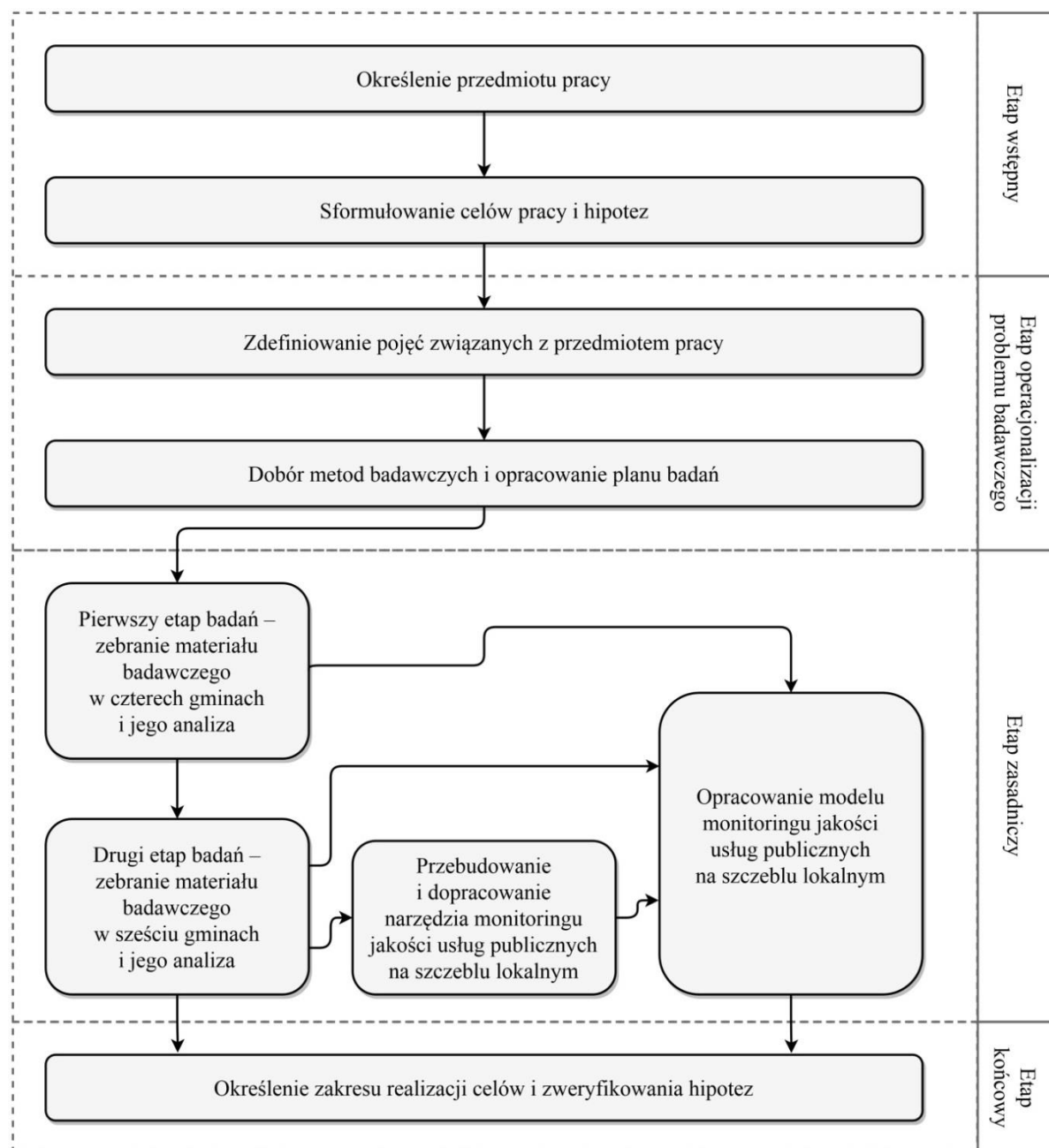
W celu realizacji zadania przedstawionego w niniejszej pracy skonstruowano algorytm postępowania badawczego. Ostatecznie przyjął on kształt przedstawiony na ryc. 1. Zgodnie z nim po etapie wstępnym, na który składało się określenie przedmiotu pracy oraz sformułowanie celów pracy i hipotez, nastąpił etap operacjonalizacji zagadnienia

¹⁵ W trakcie prowadzonych badań do końca 2013 r. gminą miejską była też Czarna Woda o ponad trzykrotnie mniejszej liczbie mieszkańców niż Puck.

¹⁶ Od 1 stycznia 2014 r.

¹⁷ Do końca 2013 r. gminie miejskiej Czarna Woda.

badawczego. W jego ramach zdefiniowano pojęcia związane z przedmiotem pracy, a następnie dokonano doboru metod badawczych i opracowano plan badań.



Ryc. 1. Algorytm postępowania badawczego.
Źródło: opracowanie własne.

Aby na wstępie określić charakter zastosowanych metod badawczych posłużono się wyodrębnionymi przez J. Rungego (2007) trzema kryteriami podziału metod badań geograficznych:

- kryterium przedmiotowe – tj. przynależność do określonej dyscypliny geograficznej – w niniejszej pracy są to metody badań w geografii społeczno-ekonomicznej;

- kryterium rodzaju materiału źródłowego – tj. typ analizowanych danych opisujących określone zjawiska – w niniejszej pracy są to metody oparte na danych jakościowych;
- kryterium prezentacji rezultatów badawczych – tj. charakter uzyskanych wyników – w niniejszej pracy są to metody aprzestrzenne.

Przedmiot pracy, a następnie sformułowane cele pracy i hipotezy, zdeterminowały zastosowanie w procesie badawczym metod jakościowych. Według S. Berezowskiego (1980) metody jakościowe (realne) obok metod ilościowych (formalnych) tworzą jeden z dwóch głównych, równorzędnych zespołów metod. Są stosowane głównie w naukach przyrodniczych i humanistycznych. Ich podstawą są przede wszystkim obserwacje faktów i ich opisywanie. Sposobem często stosowanym w metodach jakościowych (i zastosowanym też w niniejszej pracy) jest przeprowadzenie analizy opisowej rzeczywistości, która prowadzi do syntezy ogólnej.

W wyniku zastosowanej procedury badawczej możliwe było badanie procesu przygotowywania, wdrażania i funkcjonowania monitoringu jakości usług publicznych w wybranych gminach poprzez włączenie się w ten proces – wpływanie na niego i modyfikowanie go. W efekcie prowadzone badanie przybrało w pewnym stopniu formę badania interwencyjnego, w którym zaplanowanie badań oraz ich przeprowadzenie wiązało się z zaangażowaniem samorządów lokalnych. Przy czym osiągnięcie pewnych rezultatów było istotne także dla nich samych (U. Flick, 2010). Należy jednak mocno podkreślić, że owe rezultaty były różne od tych, na których osiągnięciu zależało w ramach przedstawionej pracy. Samorządom zależało na uzyskaniu wiadomości o jakości świadczonych przez nie usług publicznych, a następnie poprawie ich jakości. Natomiast w badaniu przedstawionym w niniejszej pracy zależało na uzyskaniu wiadomości o przebiegu wdrażania i prowadzenia monitoringu jakości usług publicznych.

Z perspektywy przedmiotu badań oraz celów niniejszej pracy bardzo ważną cechą zastosowanych metod jakościowych jest to, że zakres analizowanych za ich pomocą zjawisk skupia się przede wszystkim na poziomie lokalnym. Celem takich badań jest zrozumienie procesów zachodzących na poziomie jednostkowym (M. Bamberger, 2000; C. Trutkowski, 2008). Zdaniem M. B. Milesa i A. M. Hubermana (2000) badanie jakościowe kładzie nacisk na specyficzny przypadek, czyli wyraźne i wyodrębnione zjawisko osadzone w swym kontekście – a więc nie odrywa zjawisk od wpływu kontekstu lokalnego, lecz bierze go pod uwagę. Daje to dużą możliwość identyfikacji i zrozumienia kwestii ukrytych, niejawnych, do których, przy zastosowaniu innych metod, najprawdopodobniej nie udało by się dotrzeć.

Jednocześnie badania jakościowe mają na celu holistyczne zrozumienie badanego zjawiska – a więc uzyskanie możliwie całościowego jego pojęcia (E. Babbie, 2003; K. Chung, 2000; C. Trutkowski, 2008).

Zastosowanie metod jakościowych w niniejszej pracy wynika także z tego, że stosuje się je do eksploracji zagadnienia. Polegało to na gromadzeniu oraz ocenie istotnych danych pochodzących z rzeczywistości empirycznej, wiązaniu ich z istniejącymi podstawami teoretycznymi po to, aby doprowadzić do rozwoju teorii w zakresie monitoringu jakości usług publicznych. Jest to sytuacja, w której stawia się nowe propozycje w ramach istniejącego stanu wiedzy dlatego, że ten stan wiedzy jest niedoskonały (por. W. Czakon, 2009; J. Dul, T. Hak, 2008).

Powyższy proces wpisuje się w jedną z siedmiu procedur prowadzących od danych dotyczących procesu do teorii, jakie wyróżniła A. Langley (1999). Procedurą ta polega na wyodrębnianiu w czasie, czyli porządkowaniu przebiegu procesu z określeniem kluczowych faz. Obejmuje to także określenie relacji pomiędzy tymi fazami.

Istotną cechą badań jakościowych jest to, że w ich przypadku zwraca się uwagę na różnorodność zachodzących zjawisk i ich charakter, a nie na częstotliwość ich występowania. Odpowiadają więc one przede wszystkim na pytanie: jak? (J. Kawa, 2013). Według E. Frątczak i M. Młynarskiej (2007) badania jakościowe są zorientowane na proces, co oznacza, że przede wszystkim skupiają się na mechanizmach leżących u podstaw różnych zdarzeń i zachowań oraz ich dynamice. Ta właściwość była istotną przyczyną zastosowania metod jakościowych w procesie badawczym przedstawionego zagadnienia badawczego.

O czym już wspomniano, użycie metod jakościowych ma szczególne uzasadnienie, gdy podejmuje się badania zjawisk nowych i unikatowych. Jednak na podstawie uzyskanych za ich pomocą wyników sformułowane teorie i prawidłowości nie mogą mieć charakteru bezwzględnie obowiązującego aksjomatu (por. J. Kociatkiewicz, M. Kostera, 2014; M. Rószkiewicz i inni, 2013). Zdaniem D. Silvermana (2014) wynika to także z tego, że podstawowym problemem w badaniach jakościowych jest generalizacja otrzymanych wyników. Te cechy zastosowanych metod badawczych wpływają także na wyniki otrzymane w niniejszej pracy. Niemniej jednak stworzony model monitoringu jakości usług

publicznych możliwie najlepiej odzwierciedla wnioski z przeprowadzonych badań i może być stosowany we wdrażaniu oraz prowadzeniu monitoringu¹⁸.

Cechami metod jakościowych, które w istotny sposób miały wpływ na uzyskane w niniejszej pracy wyniki było to, że charakteryzują się one z jednej strony podejściem holistycznym, a z drugiej kontekstowym. Oznacza to, że każde badane zjawisko powinno być ujmowane całościowo oraz w odniesieniu do specyficznego kontekstu, w którym zachodzi (E. Frątczak, M. Młynarska, 2007). Obie cechy przynoszą istotne korzyści zarówno dla procesu badawczego, jak i uzyskanych za sprawą tego procesu wyników. Jak zauważa E. Babbie (2003), przez badanie zjawiska społecznego i obserwowanie go na tyle całościowo, na ile to jest możliwe, badacz ma szansę uzyskać głębsze i pełniejsze jego rozumienie. Można jednak stwierdzić, że dopiero specyficzny kontekst, w którym zachodzi badane zjawisko, umożliwi stworzenie właściwych ram dla podejścia holistycznego.

W przyjętym algorytmie postępowania badawczego (ryc. 1.) zastosowanie metod jakościowych miało miejsce w trakcie etapu zasadniczego. Ich stosowanie rozpoczęło się w jego pierwszym etapie, tzn. badań prowadzonych w czterech gminach, a uzyskane pierwsze wyniki zostały wykorzystane do opracowywania modelu monitoringu jakości usług publicznych. Stosowanie metod jakościowych kontynuowane było w trakcie drugiego etapu, tzn. badań prowadzonych w sześciu gminach. Uzyskane w jego trakcie wyniki również wykorzystywano do opracowywania modelu monitoringu jakości usług publicznych, ale prowadziły też do przebudowania i dopracowania narzędzia monitoringu jakości usług publicznych na szczeblu lokalnym¹⁹. Badania prowadzone w trakcie wdrażania i prowadzenia monitoringu z wykorzystaniem nowego narzędzia zostały także wykorzystane do opracowywania modelu monitoringu jakości usług publicznych.

W trakcie prowadzonych badań w głównej mierze stosowano analityczną indukcję. Stosując tę metodę, zdaniem S. Berezowskiego (1980), obserwuje się, czyni spostrzeżenia, porównania, gromadzi fakty o stosunkach i związkach rzeczywistych, aby po ich przeanalizowaniu dojść do sformułowania jakiegoś prawa lub prawidłowości. Natomiast

¹⁸ Przedstawiony problem koresponduje z tym, że w procesie badań jakościowych badacz staje się aktywnym składnikiem procesu poznawczego i w efekcie powoduje personalizację badań, a więc nadaje im naznaczoną indywidualizmem, niepowtarzalną trajektorię. Dlatego kluczowa staje rzetelność naukowa badacza, jego dokładność i dociekliwość przy zachowaniu otwartości intelektualnej obejmującej w szczególności umiejętność nieodrzućania zbyt pochopnie elementów niepasujących do postawionych hipotez. Zdaniem M. Małeckiego (2017), który w tych uwarunkowaniach idzie jeszcze dalej, zaufanie do uzyskanych wyników bierze się z wiarygodności osoby badacza, jego naukowych kompetencji i poczucia profesjonalnej odpowiedzialności.

¹⁹ Zostało ono zamieszczone w załącznikach 1 i 2.

według J. Rungego (2007) w indukcyjnym schemacie postępowania, po sformułowaniu przedmiotu i celów badawczych, gromadzi się odpowiedni zasób danych faktograficznych, który podlega syntezie będącej podstawą budowy teorii. Podkreśla on jednak konieczność weryfikacji uogólnień materiału faktograficznego i ewentualnej eliminacji błędów w algorytmie postępowania badawczego. W niniejszej pracy badano proces tworzenia, wdrażania i stosowania monitoringu jakości usług publicznych, a następnie poprzez syntezę przekładano efekty tego badania na model monitoringu jakości usług publicznych. Uogólnienia materiału faktograficznego weryfikowano w kolejnych cyklach pomiarowych w danej gminie ale też pomiędzy poszczególnymi gminami. W stosowanej procedurze dążono do ogólnego, uniwersalnego, ale także wzorcowego ujęcia zagadnienia. Wiązało się to, zgodnie z przyjętą metodą, z procesem uogólniania i eliminacji czynników zniekształcających osiągnięty wynik (por. N. G. Fielding, 1988; A. Górny, 1998; D. Silverman, 2014).

W niniejszej pracy stosowano podejście nomotetyczne. Szukano więc elementów łączących lub mogących połączyć różne badane przypadki, a następnie przedstawiano te elementy (por. G. Gibbs, 2011). Dokładniej rzecz ujmując, obserwowano przebieg projektowania, wdrażania i prowadzenia monitoringu jakości usług publicznych w kolejnych cyklach oraz w różnych gminach, a następnie wyszukiwano elementy wspólne tych obserwacji. Stanowiły one materiał służący do skonstruowania modelu jakości usług publicznych.

Badania prowadzone w ramach przedstawionego zagadnienia były terenowymi badaniami empirycznymi i miały charakter badań pierwotnych. W efekcie dane zbierane były specjalnie po to, by zrealizować wcześniej postawiony cel badawczy. Nie można byłoby go zrealizować w oparciu o dane zastane (wtórne). Wypełnia to tzw. złotą zasadę według której dane pierwotne powinno się zbierać dopiero wtedy, gdy wyczerpane zostaną możliwości zgromadzenia danych wtórnych lub ich zakres byłby niewystarczający (R. Ferber, P. J. Verdoorn, 1962; M. Rószkiewicz i inni, 2013).

Wspomniane dane pierwotne uzyskiwano przede wszystkim na drodze obserwacji oraz przy użyciu metody dialogowej. W części gmin²⁰ stosowano obserwację bezpośrednią, a więc z osobistą obecnością badacza. Przyjmowała ona formę obserwacji uczestniczącej, w której przyjmowano rolę rzeczywistego członka obserwowanej grupy. Tym samym badacz

²⁰ Były to miasta na prawach powiatu Gdańsk i Słupsk, gmina miejsko-wiejska Czarna Woda (do końca 2013 r. jako gmina miejska) oraz gminy wiejskie Stegna i Morzeszczyn.

stawał się niejako częścią zdarzeń, które obserwował. W badaniach prowadzonych w niektórych gminach²¹ stosowano obserwację pośrednią, w której korzystano z materiałów zebranych w trakcie obserwacji prowadzonych przez inne osoby. Były to zarówno obserwacje niestandardyzowane jak i standardyzowane. W przypadku tych pierwszych przyjmowano całkowitą swobodę w postrzeganiu faktów i zdarzeń jednak przy podporządkowaniu postawionemu celowi badań. W przypadku tych drugich określano dodatkowo precyzyjny zakres gromadzonych za jej pomocą danych. Biorąc pod uwagę stopień jawności prowadzonych obserwacji, w tym przede wszystkim obserwacji bezpośrednich, zdecydowanie bliżej im było do obserwacji ukrytych niż jawnych. Każdorazowo badacz występował w nich jako ekspert od implementacji i przeprowadzenia monitoringu jakości usług publicznych. Tym samym badanych ukierunkowywano na realizację zadania i nie informowano o tym, że uczestniczą w obserwacji (por. M. Ciesielska, K. Wolanik Boström, M. Öhlander, 2012; S. Juszczak, 2013; A. Lipski, 2012; M. Łobocki, 2011; Z. Zaczyński 1974). Jedynie w gminie Morzeszczyn poinformowano uczestników ogólnikowo o tym, że wdrożenie monitoringu jakości usług publicznych związane jest badaniem naukowym, przy czym nie przedstawiono celów i zakresu tego badania.

W realizacji przedmiotu pracy wykorzystywano metodę dialogową. W jej ramach stosowano rozmowę oraz wywiad, a także dyskusję grupową i debatę. Według M. Łobockiego (2011) rozmowa jest zaliczana do tzw. metod „miękkich” – pozbawionych przewidywanego z góry przebiegu, co wyklucza jej wcześniejsze zaprogramowanie – czyli nie jest strukturalizowana. Jej przebieg określa temat postawiony przez badacza. W trakcie rozmowy zadawane mogą być pytania, ale nie są one ujęte we wcześniej sporządzonym kwestionariuszu. Istotnym elementem jest to, że rozmowa ma charakter partnerski – w efekcie badany może zadawać pytania również badającemu. Rozmowę można potraktować jako wzajemną wymianę informacji i myśli. Pozwala ona poznać opinie i stanowiska osób badanych – przyczynia się do lepszego poznania postaw wobec interesujących badacza zagadnień, a także w stosunku do przeprowadzonych badań (por. J. Brzeziński, 1975; S. Juszczak, 2013).

W ramach metody dialogowej stosowano też dyskusję grupową, którą według S. Juszczaka (2013) jest rozmowa prowadzona przez kilka lub kilkanaście osób na

²¹ Były to przede wszystkim gminy miejskie Chojnice i Puck, gmina miejsko-wiejska Siedliszcze oraz gminy wiejskie Puck oraz Męlgiew.

określony temat. Stosowano także debatę, w której uczestniczyła duża grupa osób, a którą można uznać za specyficzną odmianę dyskusji grupowej. Według I. Benenowskiej (2015) jest ona zorganizowaną interakcją, którą inicjuje jakiś podmiot sprawczy, natomiast jej materiałem tekstowym jest dowodzenie skupione wokół ważnej i/lub spornej kwestii.

Do analizy danych zebranych metodą dialogową stosowano nieco zmodyfikowany schemat analizy wywiadów zaproponowany przez A. Springer (2013). Przebiegał on w następujący sposób: (1) identyfikacja rzeczywistych faktów; (2) identyfikacja wiedzy rozmówców; (3) identyfikacja sądów i opinii rozmówców; (4) identyfikacja emocji rozmówców; (5) synteza zidentyfikowanych elementów.

Podstawowym narzędziem analizy zebranych danych była mapa zdarzeń kluczowych. Najistotniejsze jest w niej uporządkowanie danych ze względu na czas i kolejność, a więc z zachowaniem chronologicznego ich przebiegu i pokazania co doprowadziło do czego i kiedy. Z ciągu zdarzeń dokonuje się wyboru zdarzeń kluczowych, które wywarły silny wpływ na przebieg procesu (M. B. Miles, A. M. Huberman, 2000). Przy czym nie zawsze będą to zdarzenia konstruktywne – swoiste „kamienie milowe”. Zdarzeniami kluczowymi mogą być też elementy dezintegrujące, dezorganizujące i destrukcyjne. Identyfikacja takich zdarzeń była szczególnie istotna w prowadzonym badaniu.

Ponieważ dane były zbierane w różnych gminach, w których proces wdrażania i prowadzenia monitoringu jakości usług publicznych różnił się od siebie, konieczne było prowadzenie analizy porównawczej, której celem było przede wszystkim zidentyfikowanie prawidłowości. Przyjmowała ona formę porównywania indywidualnych przypadków. W takiej sytuacji porównywane dane mogą pochodzić z różnych źródeł, ale porównywane przypadki muszą pochodzić z tych samych kategorii (G. Gibbs, 2011).

Wspomniany wyżej proces odkrywania prawidłowości opierał się na jednej z dwóch strategii przekrojowej analizy przypadków A. M. Hubermana i M. B. Milesa (1994) – na analizie zorientowanej na przypadek. W przeciwieństwie do drugiej strategii – analizy zorientowanej na zmienną, skupia się ona na tym co w niniejszej pracy różnicowało zebrane dane, a jednocześnie umożliwiało realizację postawionych celów badawczych. Jest to szczegółowe rozpracowywanie poszczególnych przypadków (przede wszystkim wdrażania i prowadzenia monitoringu jakości usług publicznych w poszczególnych gminach) i identyfikacja elementów, które okazują się istotne w kolejnych przypadkach (por. E. Babbie, 2003).

Aby lepiej zrozumieć procesy jakie zachodziły w poszczególnych gminach stosowano mapę kontekstu i sieć przyczynową. Pierwsza z nich pokazuje w formie graficznej wzajemne relacje pomiędzy rolami, grupami i instytucjami. Druga natomiast jest reprezentacją relacji pomiędzy najważniejszymi zmiennymi uzyskanymi za pomocą badania terenowego. Powstały schemat tych relacji jest ukierunkowany, a nie wyłącznie korelacyjny. Pokazuje on, które czynniki mają wpływ na inne (M. B. Miles, A. M. Huberman, 2000).

Wszystkie wymienione wyżej metody badawcze były stosowane w trakcie obu etapów badań prowadzonych w gminach. Owocowało to systematycznym zwiększaniem się zasobu danych faktograficznych oraz wartości wynikającej z nich syntezy. Stąd, jeszcze trakcie prowadzenia pierwszego etapu badań, możliwe było przystąpienie do tworzenia zarysu modelu monitoringu jakości usług publicznych na szczeblu lokalnym. W tym celu zastosowano metodę modelową, która według S. Berezowskiego (1980) polega na skonstruowaniu stosunkowo prostego układu, który jest jednak dostatecznie podobny (analogiczny) pod danym względem do układu będącego przedmiotem badania. Następnie rozpatruje się ten uproszczony układ zakładając, że ułatwi on poznanie analizowanego układu rzeczywistego, a przez to doprowadzi do lepszego poznania badanej rzeczywistości.

Przedstawione wyżej metody zostały użyte w ramach postępowania badawczego związanego z tematem pracy. Podkreślić jednak należy, że konieczne były także działania, które wykraczają poza temat niniejszej pracy, a które były niezbędne do zrealizowania celu badań. W poszczególnych gminach objętych badaniem wdrażano, a następnie prowadzono monitoring jakości usług publicznych, który służył do realizacji postawionych w niniejszej pracy celów²². Monitoring ten skonstruowany jest w oparciu o metody ilościowe. Ponadto wykorzystywane w nim są w znacznym zakresie dane wtórne. Stąd uzyskane za pomocą tych metod wyniki nie miały zastosowania w niniejszej pracy, miały natomiast znaczenie dla gmin, w których prowadzono monitoring jakości usług publicznych.

²² Autor był aktywnym uczestnikiem wdrażania i prowadzenia tego monitoringu – zwłaszcza w pierwszym etapie badań.

2. Pojęcie monitoringu

Monitoring w swoich różnych wymiarach od około połowy XX w. jest stosowany coraz powszechniej. Ponadto rozpowszechnianie jego stosowania następuje coraz intensywniej. Monitoring jest też coraz częściej obecny zarówno w zastosowaniach naukowych jak i pozanaukowych. Do tych drugich można zaliczyć m.in. monitoring wizyjny, przemysłowy, pracy urządzeń technicznych, stanu zdrowia.

Na polu naukowym monitoring wykorzystywany jest w kilku dziedzinach. Są to przede wszystkim nauki przyrodnicze, społeczne, medyczne, o zdrowiu, o kulturze fizycznej, rolnicze, leśne i techniczne. W każdej z tych dziedzin monitoring został włączony w charakterystyczną dla nich metodykę. Stąd mimo, że pozostaje narzędziem bardzo uniwersalnym, jest równocześnie bardzo zróżnicowany.

Monitoring w poszczególnych dziedzinach nauki jest obecny w różnym stopniu. Najdłużej i najpowszechniej jest stosowany w naukach medycznych, rolniczych i przyrodniczych. Przedstawiciele tych dziedzin stosują monitoring w procesie badawczym, ale też jednocześnie wykorzystują go w celach utylitarnych. W naukach medycznych z jednej strony może to być stosowanie monitoringu stanu pacjenta w celu oceny skuteczności zastosowanej procedury medycznej i w efekcie ewentualnej jej modyfikacji, a z drugiej strony może to być monitoring stanu pacjenta w celu skuteczniejszego prowadzenia leczenia. W naukach rolniczych może to być monitoring upraw w celu oceny skuteczności zastosowanego zabiegu agrotechnicznego i ewentualnej jego modyfikacji, ale też monitoring upraw o charakterze zarządczym. Podobnie w naukach przyrodniczych – monitoring może być prowadzony w celu poznania mechanizmów przyrodniczych, a także chociażby w celu ostrzegania przed wystąpieniem zjawisk ekstremalnych.

Wśród wyżej wymienionych dziedzin nauki monitoring pełni istotną rolę w procesie poznawczym w naukach przyrodniczych. Jest on najsilniej obecny w biologii – zwłaszcza w zoologii, botanice i ekologii, oraz w geografii fizycznej – zwłaszcza w klimatologii i hydrologii, a także w biogeografii. Był on w nich pierwotnie wykorzystywany do poznania mechanizmów przyrodniczych, a wraz z wzrastającym przekształcaniem środowiska geograficznego zaczął być jeszcze powszechniej stosowany (por. T. Z. Dworak,

M. Bonikowska, 2005; M. Jażdżewski i inni, 2014; T. Penczak, 2008; A. Kostrzewski, 1997, 2000, 2011, 2016, 2017; B. Ney, 2007). W efekcie monitoringu populacji biologicznych, zmian klimatycznych, zanieczyszczenia wód i powietrza, a także zmian krajobrazu szybko stały się najważniejszymi zastosowaniami tej metody. Skutkiem tych zmian było włączenie monitoringu do procesu nadzorowania zmian środowiska przez państwo, a tym samym jego zinstytucjonalizowanie. Stąd, na mocy ustawy z dnia 10 lipca 1991 r. o Inspekcji Ochrony Środowiska (Dz.U. 1991 Nr 77, poz. 335 z późn. zm.) został powołany Państwowy Monitoring Środowiska (PMŚ), a następnie w jego ramach także Zintegrowany Monitoring Środowiska Przyrodniczego (ZMŚP)²³. Ta sytuacja odróżnia nauki przyrodnicze od nauk medycznych i nauk rolniczych. O ile w naukach medycznych, a w mniejszym stopniu także naukach rolniczych, monitoring jest stosowany powszechnie, to nie przybrał formy zinstytucjonalizowanej – czyli takiej, w której do prowadzenia monitoringu zaangażowane są instytucje państwowe.

Zalety stosowania monitoringu, zwłaszcza możliwość pozyskania dzięki niemu szeregu zebranych w określonym czasie lub w określonych odstępach czasu, porównywalnych ze sobą danych, spowodowała, że szybko zaczął być on wykorzystywany przez poszczególne dyscypliny nauk społecznych – zwłaszcza geografii społeczno-ekonomiczną, ekonomię, naukę o zarządzaniu, naukę o administracji, pedagogikę, socjologię, a także psychologię.

Na tle wszystkich dyscyplin naukowych, w których stosowany jest monitoring, geografia przedstawia się w sposób szczególny. Z racji na swój dualny charakter, zarówno nauki przyrodniczej jak i społecznej monitoring wykorzystywany jest najbardziej zróżnicowanie i w efekcie najpełniej. Używany jest, jak w żadnej innej dyscyplinie, do pomiaru bardzo szerokiego spektrum stanów i procesów.

Spośród syntetycznych definicji monitoringu na uwagę zasługują dwie. Choć wywodzą się z różnych dziedzin nauki, to wyraźnie widać pomiędzy nimi symetrię. Według pierwszej z nich monitoring to proces o charakterze ciągłym, polegający na systematycznym zbieraniu i analizowaniu informacji w zakresie danego projektu, poprzez porównywanie ich z wyznaczonymi celami oraz przyjętymi założeniami (H. Guz, 2008). Natomiast według drugiej monitoring określony jest jako zbieranie oraz analiza danych z

²³ Więcej na temat ich funkcjonowania w pracach: D. Absalona (2018), R. Jaworskiego (1997), A. Kostrzewskiego (1997, 2011, 2012, 2016, 2017, 2018), A. Kostrzewskiego, M. Mazurek, A. Stacha (1995), P. Stepnowskiego i innych (2010), B. Zygmunta (2014), a także w „Programie Państwowego Monitoringu Środowiska na lata 2016-2020” (2015).

powtarzanych obserwacji lub pomiarów prowadzących do śledzenia zachodzących zmian lub postępów w osiągnięciu celu w zarządzanym obiekcie (C. L. Elzinga i inni, 2001). W obu tych definicjach zaakcentowano: systematyczność/powtarzalność pomiaru, przedmiot pomiaru (w pierwszej definicji określa go zakres projektu, a w drugiej zarządzany obiekt) oraz porównanie wyników z wyznaczonymi celami/założeniami.

Pierwsza z zaprezentowanych definicji, poprzez odwołanie się do przedmiotu monitoringu, którym jest dany projekt, wyraźnie lokuje się w ramach nauk społecznych. Jednak druga z przedstawionych definicji poprzez odwołanie się do zarządzanego obiektu tylko pozornie bardziej pasuje do nauk społecznych, ale w rzeczywistości może skutecznie definiować monitoring także w naukach przyrodniczych. Zwłaszcza, że jej autorzy są przedstawicielami nauk przyrodniczych, a zaprezentowaną definicję sformułowali na potrzeby monitoringu występowania roślin i zwierząt. To tym bardziej pokazuje, że monitoring jest wspólnym narzędziem nauk przyrodniczych i nauk społecznych. Taki też wniosek można wyciągnąć z analizy innych definicji monitoringu.

Dla N. G. Yoccoza, J. D. Nicholasa i T. Bouliniera (2001) podstawą do rozważań na temat monitoringu zróżnicowania biologicznego jest zdefiniowanie monitoringu jako procesu zbierania informacji o niektórych zmiennych stanu systemu w różnych punktach czasowych w celu oceny stanu systemu i wyciągania wniosków o zmianach tego stanu w czasie. Definicja ta może być stosowana w różnorodnych dziedzinach – jest więc definicją pod tym względem bardzo uniwersalną. Jednak elementem, który odróżnia ją w szczególny sposób od pozostałych jest odwołanie do systemu – ten element powoduje zawężenie przedmiotu monitoringu i ostatecznie zmniejszenie jej uniwersalności. Mamy więc do czynienia z definicją, która nie ogranicza się do określonej dziedziny lub dyscypliny naukowej, ale do specyficznej cechy przedmiotu monitoringu.

Wspomnianą uniwersalność wyżej przedstawionej definicji łatwo można zwiększyć. Odwołanie się w niej do systemu miało swoje uzasadnienie w kontekście monitoringu zróżnicowania biologicznego, jednak nie wydaje się być konieczne. Jeżeli termin ten zastąpimy określeniem przedmiot zainteresowania, to w efekcie monitoring będzie można zdefiniować jako proces zbierania informacji o niektórych zmiennych stanu przedmiotu zainteresowania w różnych punktach czasowych w celu oceny stanu tego przedmiotu i wyciągania wniosków o zmianach jego stanu w czasie.

Bardzo uniwersalną definicję monitoringu, chociaż będącą podstawą do prowadzenia badań ekologicznych i monitoringu w strefach chronionych, sformułował I. Vološčuk

(1998). Rozumie on monitoring jako długoterminową i systematyczną obserwację stanu i rozwoju poszczególnych części monitorowanej jednostki z funkcjonalnego punktu widzenia.

W powyższej definicji warty podkreślenia jest jeden element – to, że monitoring jest obserwacją poszczególnych części monitorowanej jednostki. Monitoringiem w zasadzie nigdy nie można objąć całości przedmiotu zainteresowania – prawie zawsze lub nawet zawsze monitorować można tylko pewne, wybrane elementy tego przedmiotu. Jednak elementy te powinny być dobrane zgodnie z określonym celem monitoringu – a on może, ale nie musi, wymagać możliwie pełnego zakresu monitoringu – cel może być w pełni realizowany poprzez monitoring wybranych aspektów przedmiotu zainteresowania. Przy tym wspomniany wymóg możliwie pełnego zakresu monitoringu powinien sprowadzać się do reprezentatywnego zakresu – czyli nawet jeśli pewne aspekty przedmiotu zainteresowania nie zostaną objęte monitoringiem, to informacje zebrane z pozostałych aspektów dadzą obraz zgodny z rzeczywistością.

W literaturze różnorodnych dziedzin nauki można wyróżnić pewną grupę definicji monitoringu, w której zaakcentowane są dwa elementy. Po pierwsze, że monitoring jest narzędziem, dzięki któremu zbiera się oraz analizuje dane ilościowe i jakościowe. Po drugie podkreślone jest, że monitoring jest działaniem regularnym (systematycznym, cyklicznym) lub ciągłym. W efekcie monitoring można zdefiniować jako regularne (systematyczne, cykliczne) lub ciągłe zbieranie oraz analizowanie jakościowych i ilościowych informacji uzyskanych z pomiarów oraz obserwacji zjawisk lub obiektów (por. A. Borecka, A. Stopkowicz, K. Sekuła, 2017; K. Malik, 2012; M. Papierkowski, M. Rotko, W. Zieliński, 2011; J. Śniadek, A. Zajadacz, 2012; M. Widłak, A. Widłak, 2013).

Niektóre z wyżej opisanych elementów występują też w definicji monitoringu stosowanej przez Organizację Współpracy Gospodarczej i Rozwoju (OECD). Zgodnie z nią monitoring polega na systematycznym gromadzeniu danych za pomocą określonych wskaźników w celu zapewnienia zarządzającym i głównym interesariuszom trwającej strategii rozwojowej informacji wskazujących zakres postępów i osiągnięcie celów oraz postępy w wykorzystaniu przyznanych środków (*Glossary of Key Terms...*, 2002). Powtarza się tutaj odwołanie do tego, że monitoring jest działaniem systematycznym oraz umożliwiającym porównanie wyników z wyznaczonymi celami/założeniami. Natomiast nowym elementem w tej definicji jest wskazanie, że monitoring prowadzony jest za pomocą wskaźników.

Podobną definicją monitoringu do tej stosowanej przez Organizację Współpracy Gospodarczej i Rozwoju, ale jednocześnie bardziej różniącą się od wszystkich wcześniej przedstawionych w niniejszej pracy posługują się J. Valadez i M. Bamberger (1994). Według nich monitoring to wewnętrzne działanie w zakresie zarządzania projektem, zapewniające regularne informacje zwrotne na temat postępów w realizacji projektu oraz na temat problemów napotykanym podczas jego wdrażania, którego celem jest zapewnienie, że projekt osiąga określone cele w określonym czasie i budżecie. Podobnie jak w definicji monitoringu stosowanej przez Organizację Współpracy Gospodarczej i Rozwoju, tak i tutaj zawarto wskazanie, że monitoring jest działaniem regularnym oraz że dostarcza informacji na temat postępów w realizacji projektu. Różnicą jest jednak to, że w definicji OECD monitoring dostarcza informacji wskazujących na osiągnięcie celów oraz postępy w wykorzystaniu przyznanych środków, natomiast w definicji J. Valadeza i M. Bambergera (1994) celem monitoringu jest zapewnienie, że projekt osiąga określone cele w określonym czasie i budżecie. Wydaje się, że różnica w przedstawionych definicjach nie jest duża, jednak w przypadku drugiej spośród przedstawionych definicji monitoring staje się narzędziem znacznie ważniejszym – nie tylko dostarcza informacji o poziomie osiągnięcia celów, ale zapewnia ich osiągnięcie – i to w ramach założonych parametrów czasowych i finansowych.

W kontekście wszystkich przedstawionych wyżej definicji monitoringu na uwagę zasługuje fakt, że może być on postrzegany jako zbieranie i analiza danych pozwalających określić zgodność stanu aktualnego badanego przedmiotu zainteresowania z jego stanem docelowym lub oczekiwanym. W takim układzie monitoring ma umożliwić pomiar reakcji przedmiotu zainteresowania na zastosowane działania związane z zarządzaniem danym przedmiotem – np. gospodarowaniem zasobami przyrodniczymi lub zmianami w świadczonych usługach publicznych. Tym samym celem monitoringu jest nie tylko dostarczanie informacji o tym, co zdarzyło się z przedmiotem zainteresowania w przeszłości, ale przede wszystkim dostarczanie informacji o aktualnym stanie przedmiotu zainteresowania w kontekście stanu docelowego. W efekcie prowadzony monitoring ma wspomagać podejmowanie optymalnych decyzji odnośnie do dalszych działań związanych z zarządzaniem przedmiotem zainteresowania²⁴ (por. M. A. Burgman, 2005; P. Chylarecki, 2009; P. Chylarecki, M. Ostasiewicz, 2015; E. D. Dascălu, N. Marcu,

²⁴ Warto w tym kontekście odnotować, że K. Olejniczak (2012) idzie o krok dalej i odnosi monitoring do pojęcia sprzężenia zwrotne. Są to informacje i sygnały, które informują daną jednostkę o jej stanie, jej działaniu i ich skutkach. Jego zdaniem monitoring jest więc narzędziem będącym sprzężeniem zwrotnym.

I. Hurjui, 2016; C. Kearney, S. Taylor, J. Bachtler, 1996; D. B. Lindenmayer, G. E. Likens, 2018; J. D. Nichols, B. K. Williams, 2006; K. Olejniczak, 2012; D. F. Staples, M. L. Taper, B. B. Shepard, 2005; E. J. Van Rooyen, 2013). To podejście ma odzwierciedlenie w lakonicznym zdefiniowaniu monitoringu przez J. Brilmana (2002), który określił go jako rejestrację przeszłości lub teraźniejszości oraz procesami decyzyjnymi²⁵.

Dla niniejszej rozprawy kluczowe są dwie definicje monitoringu. Są one bardziej szczegółowe niż wcześniej przedstawione i przez to niejako bardziej kompletne, ale przede wszystkim akcentują te elementy, które w toku prowadzonych badań nad zagadnieniem monitoringu okazały się szczególnie istotne. W efekcie posłużyły one do sformułowania własnej definicji monitoringu, a następnie definicji monitoringu jakości usług publicznych.

W ramach nauk przyrodniczych monitoring można zdefiniować jako proces powtarzalnego obserwowania w określonym celu jednego lub więcej elementów środowiska, zgodnie z wcześniej ustalonym harmonogramem, w przestrzeni i czasie, za pomocą porównywalnych metod pomiaru i gromadzenia danych w środowisku (A. Lääne, E. Kraav, G. Titova, 2005). Natomiast zdaniem J. T. Czochańskiego (2013) monitoring przy szerokim znaczeniowo ujęciu można pojmować jako ogólnie rozumiany proces regularnego gromadzenia i analizy danych (jakościowych i ilościowych), jak również jako systematyczne pomiary określonych zjawisk, przeprowadzane przez z góry określony czas, najczęściej w ściśle ustalonych przedziałach czasowych oraz według dokładnie określonych metod i obejmujące określony przedmiot badań.

W dwóch przedstawionych wyżej definicjach można wyróżnić trzy najistotniejsze elementy będące swoistymi zasadami monitoringu:

1. Regularny (albo ciągły) pomiar.
2. Określone metody pomiaru.
3. Określony przedmiot pomiaru.

Elementy te wypełniają definicję monitoringu – jest więc ona kompletna. Jednak z punktu widzenia przedmiotu niniejszego badania – monitoringu jakości usług publicznych – dodatkową istotną kwestią jest to, po co on jest prowadzony. Cel jakim jest poprawa jakości usług publicznych jest podstawowym powodem realizacji ich monitoringu. W efekcie za monitoring jakości usług publicznych można przyjąć proces zbierania danych za pomocą regularnych pomiarów jakości usług publicznych, z wykorzystaniem określonych

²⁵ To samo podejście ma też odzwierciedlenie w definicji wyspecjalizowanej formy monitoringu – w tym przypadku monitoringu regionalnego. Dla J. Czochańskiego (2009a) jest on procesem obserwacji zmian zachodzących w obszarze regionu i narzędziem zarządzania jego rozwojem.

wskaźników, obejmujący też opracowanie zebranych informacji i wyciągnięcie wniosków oraz wykorzystanie ich do poprawy jakości tych usług.

Z analizy przedstawionej definicji wynika, że w niniejszym badaniu monitoring jakości usług publicznych pojmowany jest dosyć szeroko. Obejmuje więc cały proces: poprzedzający pomiar, wykonywanie pomiaru, prowadzony po pomiarze oraz przygotowujący do rozpoczęcia kolejnego cyklu monitoringu.

Dodatkowo podkreślić należy, że monitoring jakości usług publicznych w istotnych elementach różni się od pomiaru efektywności usług publicznych. Po pierwsze w monitoringu istotna jest cykliczność pomiarów, która warunkuje możliwość wyciągnięcia właściwych wniosków, podczas gdy pomiar efektywności usług publicznych może być jednostkowy. Po drugie monitoring jakości usług publicznych nastawiony jest wyłącznie na pomiar efektów, a nie nakładów, podczas gdy w efektywności usług publicznych kluczowe jest zestawienie nakładów z efektami²⁶.

Przedmiotem niniejszej pracy jest proces wdrażania i prowadzenia monitoringu jakości usług publicznych na szczeblu lokalnym w Polsce. Jednak monitoring w samorządzie stosowany jest też często w monitoringu rozwoju – zwłaszcza monitoringu rozwoju regionalnego (J. T. Czochoński, 2013; T. Parteka, 2003), a także w planowaniu strategicznym. Służy wtedy do nadzorowania stopnia realizacji celów w realizowanej strategii. Ponadto w wyniku badań ewaluacyjnych, wykonywanych między innymi na podstawie informacji płynących z systemu monitoringu, dokonuje się aktualizacji realizowanej strategii (W. Dziemianowicz i inni, 2012).

²⁶ Zagadnienie to pozostaje domeną nauk ekonomicznych i zarządzania, a także nauk o administracji. Przy tym należy podkreślić, że część badań powiązanych z efektywnością mieści się ściśle w zainteresowaniach geografów społeczno-ekonomicznych i w efekcie niekiedy w takich badaniach oni uczestniczą lub wręcz je prowadzą. Przykładem są np. badania nad szeroko pojętą strukturalną efektywnością samorządu (P. Swianiewicz, 2002, 2009, 2014; P. Swianiewicz, M. Herbst, 2002; P. Swianiewicz, W. Ziemiałowicz, M. Mackiewicz, 2000) oraz ekonomicznych uwarunkowań wyników sprawdzianów szóstoklasistów i egzaminu gimnazjalnego (P. Śleszyński, 2004).

3. Pojęcie usług ze szczególnym uwzględnieniem usług publicznych

3.1. Pojęcie usług i ich klasyfikacja

Usługi, chociaż od zawsze pełniły istotną rolę w życiu ludzi i w gospodarce, naukowej analizie zostały poddane bardzo późno. Pierwszy kluczowy zasób wiedzy ekonomicznej o usługach można wyprowadzić z dzieła Adama Smitha, które ukazało się po raz pierwszy w 1776 r. (A. Smith, 1954)²⁷.

Usługi zajmują szczególne miejsce w jednym z modeli rozwoju gospodarczego – teorii trzech sektorów. Teoria została sformułowana w latach 30-tych XX w. przez A. Fishera (1939) i wkrótce rozwinięta przez C. Clarka (1940) – stąd w światowej literaturze występuje niekiedy pod nazwą „model Fishera-Clarka”²⁸. Rodowodu tej teorii można dopatrywać się w poglądach merkantylistów, a przede wszystkim prekursora niemieckiej szkoły ekonomii Friedricha Lista, ponadto w pracach Wiliama Petty’ego oraz wspomnianego już Adama Smitha, a także Polaków – ekonomisty, historyka, geografę i antropologa Wawrzyńca Surowieckiego oraz ekonomisty Fryderyka Skarbka. Po II wojnie światowej Teoria trzech sektorów została rozwinięta przez J. Fourastié (1954)²⁹. W Polsce szczególny wkład do jej przedstawienia i rozwoju wniósł E. Kwiatkowski (1980).

W teorii trzech sektorów po raz pierwszy wyraźnie wyodrębniono sektor usług. Według jej założeń w trakcie rozwoju trójsektorowa gospodarka, składająca się z sektorów rolniczego, przemysłowego i usługowego, ulega przemianie. Po fazie dominacji sektora rolniczego w wyniku przede wszystkim rewolucji przemysłowych dochodzi do dominacji sektora przemysłowego. Następnie występuje wzrost sektora usługowego aż do jego

²⁷ Więcej na temat usług w historii myśli ekonomicznej przede wszystkim w pracy Cz. Niewadzi (1979), a ponadto w pracach M. Daszkowskiej (1979, 1987, 1998), S. Flejterskiego, R. Klóski, M. Majchrzak (2005), A. Tokarz (2003) i F. Wiśniewskiego (1965).

²⁸ Przy czym, u Alana Fishera i Colina Clarka teoria ta powstała w obliczu odmiennych warunków społeczno-gospodarczych. Teoria Alana Fishera kształtowała się podczas kryzysu lat 30-tych XX w., stąd podejmuje on próbę wyjaśnienia przyczyn kryzysów gospodarczych. Natomiast teoria Colina Clarka powstawała, gdy gospodarka kapitalistyczna weszła w fazę ożywienia, dlatego przedmiotem jego badań jest wyjaśnienie różnic w poziomie i dynamice rozwoju poszczególnych państw (S. Flejterski, R. Klóska, M. Majchrzak, 2005).

²⁹ Więcej na temat rodowodu teorii trzech sektorów oraz jej ujęcia przez A. Fishera, C. Clarka oraz J. Fourastié w pracach M. Daszkowskiej (1987, 1998), S. Flejterskiego, R. Klóski, M. Majchrzak (2005) oraz E. Kwiatkowskiego (1980).

dominacji, co wynika przede wszystkim z postępu technicznego, przenoszenia działalności przemysłowej do krajów rozwijających się oraz zmian popytu konsumpcyjnego. Postęp technologiczny skutkuje zwiększeniem automatyzacji produkcji i zmniejszeniem zatrudnienia, a zmiany popytu konsumpcyjnego związane są ze wzrastającą konsumpcją usług.

Teoria trzech sektorów stała się na przełomie lat 60. i 70. XX w. jednym ze źródeł koncepcji społeczeństwa postindustrialnego (społeczeństwa poprzemysłowego)³⁰, której popularyzatorami byli: autor pionierskiej w tym zakresie pracy D. Bell (1973), A. Touraine i inni. Koncepcja ta stała się podstawą formułowania dalszych modeli. W kontekście usług szczególne znaczenie ma model postindustrialnego społeczeństwa samoobsługowego opisany przez J. Gershuny'ego (1978)³¹. W latach 80. XX w. teoria trzech sektorów stała się podstawą sformułowania częściowo opozycyjnej do niej koncepcji gospodarki usług O. Giariniego (1986)³².

Jednak przemiany gospodarcze na świecie w drugiej połowie XX w. pokazały, że wbrew teorii trzech sektorów, osiągnięcie przewagi przez sektor usług niekoniecznie musi oznaczać wysoki poziom rozwoju społecznego i gospodarczego³³. Na świecie jest wiele gospodarek słabo rozwiniętych, w których udział sektora usług jest wysoki. Są to na przykład słabo rozwinięte kraje, które jednocześnie są atrakcyjne turystyczne. Co więcej, są to państwa, które znalazły się w fazie dominacji sektora usług nie przechodząc przez fazę dominacji sektora przemysłu. Mimo wszystkich zastrzeżeń do teorii trzech sektorów, ujęcie to okazało się trwałe (por. K. Rogoziński, 1993). Jednak zdaniem F. Kłosowskiego (2006a) teoria ta jest zbyt ogólna, by móc wyjaśnić współczesne zmiany struktury gospodarczej.

Niezależnie od oceny samej teorii trzech sektorów znaczenie usług w państwach rozwiniętych stale rośnie. Przejawia się to zarówno w przemianach struktury zatrudnienia, wzroście wielkości PKB wytworzonego przez usługi, jak i w zwiększeniu zapotrzebowania na różne rodzaje usług³⁴ (por. J. Buga, T. Kuszewicki, 1997; J. Dominiak, 2015; D. Ilnicki,

³⁰ Przy czym samo pojęcie „społeczeństwo postindustrialne” było używane już na początku XX w. (O. Domakur, 2013).

³¹ Zbliżone poglądy do Jonathana Gershuny'ego prezentował też J. Skolka (1977).

³² Szerszy zakres informacji na temat koncepcji społeczeństwa postindustrialnego i koncepcji gospodarki usług w kontekście teorii trzech sektorów oraz szerzej w kontekście usług można znaleźć przede wszystkim w pracy S. M. Szukalskiego (2001), a także w pracach F. Kłosowskiego (2006a) i E. Nowosielskiej (1994).

³³ Szerzej krytykę teorii trzech sektorów przedstawili F. Kłosowski (2006), Cz. Niewadzi (1982) i K. Rogoziński (1993). Ponadto krytykę teorii trzech sektorów w piśmiennictwie niemieckim przedstawił S. M. Szukalski (2001).

³⁴ Przy czym wzrost udziału usług w gospodarce nie przez wszystkich badaczy jest oceniany jednoznacznie pozytywnie (por. N. Marshall, P. Wood, 1995).

2003; E. Jakubowicz, 2000; G. Rosa, 2005; A. Szczukocka, 2013; A. Werwicki, 1998). Stopień związania pojedynczych ludzi, ale także grup, społeczeństw i gospodarek z usługami wraz z upływem czasu zyskuje na sile (D. Ilnicki, 2009).

Krótki okres naukowego zainteresowania usługami w porównaniu z innymi sektorami gospodarki, a jednocześnie fakt, że usługi znajdują się w obszarze zainteresowań wielu dziedzin nauki – w tym ekonomii, geografii, socjologii czy zarządzania i marketingu, ale przede wszystkim specyfika usług – ich różnorodność – powodują z jednej strony trudności w sformułowaniu jednoznacznej definicji je określających, a z drugiej strony dużą liczbę tych definicji (por. A. Bukowska-Piastryńska, 2010; Cz. Bywalec, 2001; A. Dąbrowska, 2008; J. Dominiak, 2011; D. Ilnicki, 2009; E. Jakubowicz, 1993; U. Kaczmarek, W. Kisiała, 2011; F. Kłosowski, 2006a; L. Kupiec, 2007; A. Masłowski, 2002; Cz. Niewadzi, 1975; E. Nowosielska, 1994; K. Rogoziński, 2000, 2002, 2003; A. Skórska, 2013; A. Szczukocka, 2013; S. M. Szukalski, 2001; A. Tokarz, 2003).

W efekcie istnieje szereg definicji, które zdaniem M. Daszkowskiej (1998) można podzielić na:

1. Enumeratywne – które mają wyłącznie praktyczny charakter i polegają na wyliczaniu działów (gałęzi, branż) i rodzajów działalności, zaliczanych do sfery usług (sektora III).
2. Negatywne – które ograniczają się do przyjęcia założenia, iż to, co nie jest wytwarzaniem dóbr materialnych stanowi działalność usługową.
3. Konstruktywne – które zorientowane są na:
 - 3.1. Potencjał – gdzie działalność usługowa jest interpretowana jako zdolność ludzi lub maszyn do wprowadzenia pożądaných zmian bądź określonych stanów u ludzi lub w obiektach.
 - 3.2. Proces – gdzie istotą jest czynność związana z określoną fazą procesu produkcji usługi; ważną cechą tej fazy jest fakt wprowadzenia czynnika zewnętrznego (człowieka lub rzeczy) do procesu produkcji.
 - 3.3. Wynik – gdzie usługa jest rozumiana jako produkt niematerialny.

Jak zauważył D. Ilnicki (2009) podejście enumeratywne i negatywne, w podziale definicji usług na rodzaje zaprezentowane przez M. Daszkowską (1998), jest nazwaniem tego samego (usług) ale trochę w inny sposób, odpowiednio definiując je wprost i nie wprost. Czyli w pierwszym przypadku, czym są usługi (działalności usługowe), a w drugim czym one nie są. W efekcie bez względu na to, czy dodamy (dopełnimy) czy odejmiemy obracając się w ramach tych samych składników otrzymamy dokładnie ten sam wynik.

Nieco inny podział definicji usług na grupy prezentuje F. Kłosowski (2006a):

1. Definicje określające usługi jako sektor rezydualny (resztowy), obejmujący rodzaje działalności, które nie wchodzą do sektora I (rolnictwo) i II (przemysł). Jest to grupa, do której należą najprostsze definicje i przede wszystkim najstarsze³⁵.

W grupie tej mieści się przede wszystkim definicja C. Clarka (1940), który po krótkim opisanie co obejmują dwa pierwsze sektory, definiuje trzeci sektor jako odmienny od wszystkich działalności gospodarczych – czyli obejmujący te działalności, które nie mieszczą się w sektorze pierwszym i drugim. Podobną definicję zastosowali również A. G. B. Fisher (1952) oraz J. Olearnik i A. Styś (1989).

2. Definicje przyjmujące za kryterium wydzielenia usług ich niematerialność (brak materialnego efektu pracy), przy jednoczesnym wskazaniu na charakter czynności. Jest to grupa, do której należy największa liczba definicji.

W grupie tej mieści się najczęściej przywoływana w polskiej literaturze przedmiotu definicja usług, której autorem jest O. Lange (1959, s. 15) w brzmieniu „wszelkie czynności związane bezpośrednio lub pośrednio (np. przy podziale produktów) z zaspokajaniem potrzeb ludzkich, ale nie służące bezpośrednio do wytwarzania przedmiotów nazywamy usługami”³⁶. Szczegółowej analizy tej definicji dokonali F. Wiśniewski (1965), który wykazał jej słabość w odniesieniu do środków produkcji, oraz D. Ilnicki (2009) odwołujący się do argumentów jej zwolenników (por. Cz. Bywalec, 2001) oraz przeciwników (por. K. Rogoziński, 2002)³⁷.

Do wyżej wymienionej grupy zalicza się także definicję F. Wiśniewskiego (1965, s. 245), według którego „usługi stanowią czynności wywarzające wartości użytkowe, które służą do zaspokojenia potrzeb ludzkich w sposób bezpośredni lub pośredni, lecz nie znajdują odzwierciedlenia w wytwarzaniu nowych dóbr materialnych”.

W tej grupie mieści się też definicja Cz. Niewadzi (1975, s. 21), który uważa, że usługami nazywamy „świadczanie społecznie użytecznych czynności nie związane

³⁵ Opozycyjną względem tej grupy jest propozycja E. Nowosielskiej (1994). Terminy usługi, działalność usługowa i sfera usług mają dla niej równy zakres i z tego powodu używa je zamiennie. Jej zdaniem „obejmują one wszystkie prace (czynności) usługowe bez względu na ich miejsce w klasyfikacji gospodarki narodowej, tj. zarówno usługi sklasyfikowane w sektorach produkcyjnych gospodarki (w rolnictwie i leśnictwie oraz w przemyśle i budownictwie) jak i prace wykonane w działach usługowych (tj. nie będących produkcją rolniczą, przemysłową, itd.)” (E. Nowosielska, 1994, s. 8). Odwołuje się więc bezpośrednio do sektorów gospodarki, ale nie umieszcza usług wyłącznie poza sektorem I (rolnictwo) i II (przemysł).

³⁶ Z uwagi na jej popularność i jednocześnie dużą dowolność jej interpretowania M. Daszkowska (1998) dokonała rozwinięcia tej definicji.

³⁷ Krytykiem tej definicji jest ponadto A. Bukowska-Piastrzyńska (2010).

bezpośrednio z wytwarzaniem produktów przez jednostki trudniące się tym zawodowo oraz przedsiębiorstwa i instytucje specjalnie do tego powołane na zasadzie społecznego podziału pracy”.

Podobnym przykładem definicji jest propozycja A. Werwickiego (1987, s. 13), którego zdaniem usługi to „wszelkie roboty i czynności świadczone na rzecz jednostek gospodarczych oraz na rzecz ludności, nie dające bezpośredniego efektu rzeczowego w postaci materialnego przedmiotu, a obsługujące proces produkcji jakichś jednostek gospodarczych lub wykonywane w celu zaspokojenia różnorodnych potrzeb konsumpcyjnych i porządkowych ludności”.

Szczególny przykład definicji usług mieszczący się w wyżej wymienionej grupie stanowi lakoniczna definicja przedstawiona przez J. B. Quinna, J. J. Barucha i P. C. Paquette (1987) a mówiąca, że usługi to przedmiot wymiany (miedzy ludźmi), którego nie można upuścić sobie na nogi.

3. Definicje, w których dąży się do uwzględnienia większej grupy charakterystycznych cech umożliwiających bardziej precyzyjne wydzielenie usług, do których można zaliczyć m.in. konieczność czasowej zbieżności świadczenia i konsumpcji usług, niematerialny charakter (niemożność ich magazynowania i transportowania) czy dominację pracy żywej. Jest to grupa, do której należą nowsze definicje.

W tej grupie definicji usług mieści się propozycja D. I. Riddle (1986), która usługi definiuje jako ekonomiczne czynności, które powstają poprzez czasowe, przestrzenne i materialne wykorzystanie zmian dla/lub przez odbiorcę usług. Według niej usługi są wytworzone (1) przez producenta dla odbiorcy, (2) odbiorca część tej pracy wykonuje sam, (3) i/lub odbiorca i producent współdziałają w tworzeniu usługi.

4. Definicje odnoszące się do czynności, ale główny nacisk kładące na efekt działalności usługowej, która zwiększa (przywraca) cechy lub wartość użytkową podmiotu usługi.

W tej grupie mieści się definicja usługi K. Polarczyka (1971, s. 195), który określa ją jako „wartość użytkową odtworzoną, lub nadaną istniejącemu i ukształtowanemu już wcześniej obiektowi (produktowi materialnemu, informacji, osobie lub grupie społecznej) w wyniku działania w czasie pracy na strukturę tego obiektu”.

Podobną definicją posługuje się P. Petit (1987), dla którego usługami są świadome działania usługodawcy zmierzające do przekształcenia podmiotu będącego użytkownikiem usługi (osobą) lub należących do niego dóbr. Tym samym usługi dla

tego autora nie mają charakteru dobra materialnego, lecz wiążą się ze zmianą stanu, cech podmiotu (użytkownika usługi lub należących do niego dóbr).

Z kolei K. Rogoziński (1993) jak sam podkreśla, przedstawia własną definicję usługi nie tylko odbiegającą od przyjętych sposobów definiowania usług, ale nawet powstałą w świadomej opozycji do podejmowanych prób definiowania usług – mieszczącą się jednak w wyżej wymienionej grupie. Tak więc: „usługa to podejmowane na zlecenie, świadczenie pracy i korzyści mające na celu wzbogacenie walorów osobistych lub wolumenu wartości użytkowych, jakimi usługobiorca dysponuje”³⁸ (K. Rogoziński, 1993, s. 14).

W tej grupie definicji mieści się też propozycja M. Daszkowskiej (1998, s. 17), która proponuje wynik pracy w sferze usług nazwać „użytecznym produktem niematerialnym”, a usługi definiuje następująco: „usługa w sensie gospodarczym jest użytecznym produktem niematerialnym, który jest wytwarzany w wyniku pracy ludzkiej (czynności) w procesie produkcji, przez oddziaływanie na strukturę określonego obiektu (człowieka traktowanego jako osoba fizyczna, intelekt czy częśćka określonej społeczności albo przedmiotu materialnego), w celu zaspokojenia potrzeb ludzkich”.

Do wyżej wymienionej grupy definicji usług można też zaliczyć definicję F. Kłosowskiego (2006a, s. 48). Przyjmuje on, że „usługi to wszelka działalność o charakterze instytucyjnym, skierowana na podmiot – którym może być człowiek, jednostka gospodarcza lub rzecz – w celu nadania jej nowej, zachowania lub odtworzenia istniejącej wcześniej wartości, nie dająca produktu materialnego”.

Zdaniem D. Ilnickiego (2009) podział definicji usług na grupy zaprezentowany przez F. Kłosowskiego (2006a) posiada podobne słabości jak wcześniej zaprezentowany podział M. Daszkowskiej (1998). Trzy ostatnie kryteria wzajemnie się przenikają, oraz wyczerpują płaszczyzny konstruktywnego sposobu myślenia o tym czym jest usługa, w efekcie również mogłyby być rozpatrywane w sposób łączny. Tym samym podejście to można by zawęzić z czterech do dwóch kryteriów.

Wydaje się, że głównym mankamentem znacznej liczby definicji usług, w tym także części definicji wyżej przywołanych, jest podkreślanie niematerialnego charakteru usług³⁹. Tymczasem istotą wielu usług jest właśnie wytworzenie dobra materialnego. Dobrymi

³⁸ W późniejszej swojej publikacji K. Rogoziński (2000, s. 36) zaznacza, że definicja usługi jego autorstwa mogłaby być ograniczona do: „usługą jest podejmowane na zlecenie, intencjonalne świadczenie pracy i/lub korzyści”, a dalsza część definicji dookreśla cel, jakiemu usługa służy.

³⁹ Szczególnym przykładem definicji usług podkreślającej ich niematerialność jest przytoczona przez J. B. Quinna, J. J. Barucha i P. C. Paquette (1987).

przykładami mogą być tutaj usługi gastronomiczne lub usługi krawieckie. Ludzie korzystają z tych usług generalnie nie dla samego procesu usługi, ale przede wszystkim dla jego efektu – w podanych przykładach może to być obiad lub garnitur. Co istotne samo przekształcenie dobra materialnego (np. produktów żywnościowych lub materiału i nici) jest identyczne z tym, z jakim mamy do czynienia w działalności przemysłowej (np. w zakładach produkujących dania gotowe lub w zakładach odzieżowych). Różnica polega jedynie na tym, że w przypadku usług mamy do czynienia ze zindywidualizowanym przekształceniem dobra materialnego.

W rezultacie za usługi można uznać czynności wykonywane przez usługodawcę w sposób zindywidualizowany na rzecz usługobiorcy, których efektem jest zaspokajanie niematerialnych lub materialnych potrzeb usługobiorcy. Przy czym za usługodawcę i usługobiorcę rozumie się za równo jedną osobę jak i grupę osób. W efekcie zindywidualizowany sposób wykonywania czynności może dotyczyć zarówno jednej osoby jak i grupy osób.

Różnorodność zakresu definicji usług, wynikająca przede wszystkim z heterogeniczności działalności usługowych, a także coraz mniej ostre i bardziej niejednoznaczne atrybuty usług sprawiają, że w literaturze przedmiotu występuje szerokie spektrum klasyfikacji usług. Wyjątkowo szczegółowe ich omówienie zawarte jest w pracy D. Ilnickiego (2009). Ponadto szersze zestawienia klasyfikacji usług można znaleźć w pracach E. Daszkowskiej (1979, 1998), E. Jakubowicz (1993), E. Nowosielskiej (1994), S. M. Szukalskiego (2001) i F. Kłosowskiego (2006).

Na dużą liczbę klasyfikacji usług ma zapewne wpływ także to, że wiele spośród nich posiada różnego rodzaju ograniczenia lub mankamenty. Podstawowym ograniczeniem w stosowaniu poszczególnych klasyfikacji jest ich nieadekwatność do zagadnienia, w ramach którego mają być zastosowane. Niekiedy są zbyt uproszczone lub zbyt uszczegółowione. Ponadto obejmują różny zakres działalności usługowych. Duża ich część posiada też mankamenty – głównie związane z nieścisłościami lub niekonsekwencjami w podziale na poszczególne typy usług. Stało się to powodem przedstawienia autorskiej klasyfikacji usług (tab. 1). W istotny sposób różni się ona od wszystkich dotychczas stosowanych klasyfikacji usług. Jej odległymi źródłami są:

- klasyfikacja S. G. Triantisa (1953), który wyróżnił przede wszystkim usługi nabywane bezpośrednio przez konsumenta oraz usługi publiczne;

- klasyfikacja usług (1985) wykonana przez Główny Urząd Statystyczny oraz klasyfikacja K. Rogozińskiego (1993), w której na różnych poziomach wyróżniono usługi produkcyjne, konsumpcyjne i ogólnospołeczne.

Tab. 1. Klasyfikacja usług.

	Usługi konsumpcyjne	Usługi niekonsumpcyjne
Usługi niepubliczne	Usługi, których celem jest wytworzenie produktu niematerialnego	
	Np. treningi, prywatne nauczanie języków obcych, komercyjne występy rozrywkowe i kulturalne.	Np. wykonanie audytu, certyfikacji, testu, badań, strategii, ochrona mienia, prowadzenie rachunkowości.
	Usługi, których celem jest dostarczenie lub odebranie materii	
	Np. wynajem mieszkań, samochodów, wypożyczanie sprzętu sportowego, detaliczna sprzedaż produktów.	Np. wynajem biur, magazynów, maszyn, pojazdów, usługi spedycyjne i logistyczne, hurtowa sprzedaż produktów.
Usługi publiczne	Usługi, których celem jest przekształcenie materii	
	Np. naprawa obuwia, sprzętu RTV i AGD, remonty domów i mieszkań, usługi fryzjerskie i kosmetyczne.	Np. naprawa maszyn, remonty biur i budynków produkcyjnych.
	Usługi, których celem jest zindywidualizowane wytworzenie produktu materialnego	
	Np. gastronomia, szycie ubrań na miarę.	Np. usługi drukarskie.
Usługi publiczne	Usługi, których celem jest wytworzenie produktu niematerialnego	
	Np. transport publiczny, ochrona zdrowia, oświata, kultura, kultura fizyczna i rekreacja, pomoc i opieka społeczna, bezpieczeństwo publiczne, usługi administracyjne.	
	Usługi, których celem jest dostarczenie lub odebranie materii	
	Np. zaopatrzenie w wodę, gaz, energię elektryczną, usługi kanalizacyjne, odbiór odpadów, mieszkalnictwo.	
	Usługi, których celem jest przekształcenie materii	
	Np. utrzymanie porządku i czystości, utrzymanie zieleni publicznej.	

Źródło: opracowanie własne.

Za podstawowe kryterium rozróżnienia usług przyjęto podział z jednej strony na usługi niepubliczne i usługi publiczne, a z drugiej strony na usługi konsumpcyjne (świadczone dla indywidualnych klientów) i usługi niekonsumpcyjne (świadczone dla podmiotów gospodarczych, administracji, itp.). Podstawowym założeniem, które stało się punktem wyjściowym do przedstawionej klasyfikacji usług jest symetria cech usług. Symetria ta ma dwa wyjątki:

1. Ostry (wykluczający): wśród usług publicznych nie występują usługi, których celem jest zindywidualizowane wytworzenie produktu materialnego.

Podstawową kwestią jest to, że celem usług publicznych może być wytworzenie produktu niematerialnego, dostarczenie lub odebranie materii, a także przekształcenie

materii, ale ich celem nie jest wytworzenie produktu materialnego. Kwestią drugorzędną jest to, że usługi publiczne kierowane są co do zasady do grupy ludzi (mieszkańców, społeczeństwa, etc.) i chociaż mogą przyjmować zindywidualizowaną formę, to dzieje się to najczęściej w ramach określonego standardu. Nieznaczną ich część stanowią usługi w pełni zindywidualizowane.

2. Nieostry (niewykluczający): usługi publiczne nie podlegają podziałowi na usługi konsumpcyjne i usługi niekonsumpcyjne.

Z racji na swój charakter usługi publiczne są świadczone niejako łącznie zarówno dla sfery odbiorców konsumpcyjnych jak i niekonsumpcyjnych. Ich istotą jest ogólny, niewykluczający charakter. Stąd konsumpcyjność i niekonsumpcyjność różnicuje je w nieznacznym stopniu.

3.2. Pojęcie usług publicznych i ich klasyfikacja

Zdaniem F. Kuźnika (2015) w przeciwieństwie do usług rynkowych, w ramach których precyzyjnie zdefiniowany jest produkt usługowy, w usługach publicznych produkt bywa niedookreślony. Dodatkowo usługi publiczne obejmują szeroki zakres aktywności administracji rządowej i jednostek samorządu terytorialnego, przybierający różnorodne formy organizacyjne. Usługi publiczne świadczone są m.in. przez jednostki budżetowe (np. urzędy), zakłady budżetowe, gospodarstwa pomocnicze, spółki prawa handlowego. Stąd zagadnienia, które rozpatrywane są w ramach usług publicznych nie są kierowane do jednego z wymienionych usługodawców, ale mają zastosowanie do wszystkich z nich, bez względu na rozwiązania organizacyjne obowiązujące w danej jednostce samorządu terytorialnego (por. M. Zawicki, S. Mazur, J. Bober (red.), 2004). Trudności te nie zmieniają jednak faktu, że definicja usług publicznych jest potrzebna nie tylko z powodów naukowych, ale też czysto funkcjonalnych.

Niemniej jednak, co istotne przy podjęciu się zdefiniowania usług publicznych, to fakt, że charakteryzują się one specyficznymi cechami, wyróżniającymi usługi publiczne spośród wszystkich usług takimi jak (M. Dylewski, B. Filipiak, 2005):

- specyficznym podejściem do odpłatności za ich dostarczenie;
- brakiem wykluczenia z ich konsumpcji;
- przymusem konsumpcji;
- naruszeniem wolności wyboru;
- użytecznością publiczną;

- wykorzystaniem mienia (najczęściej publicznego) do ich realizacji.

Zdaniem W. Kozek (2011) definiować usługi publiczne można w powiązaniu z pojęciem dóbr publicznych i dóbr społecznych. Jednak w literaturze przedmiotu wyjaśnienia zarówno pojęcia dóbr publicznych, jak i pojęcia dóbr społecznych wywołują kontrowersje.

Pojęcia dobro publiczne i dobro społeczne w piśmiennictwie często bywa używane zamiennie. Niekiedy jest to robione intencjonalnie, a czasami zupełnie bezwiednie. Niekiedy też terminy te występują pod inną nazwą – np. dobra publiczne to dobra wspólne, a dobra społeczne to dobra zbiorowe. Przy czym terminy dobra wspólne i dobra zbiorowe też bywają używane zamiennie (por. I. S. Fiut, 2007).

Istnieją pewne rodzaje dóbr, które mają charakter publiczny – służą one ogółowi, są powszechne, nieprywatne (A. Kargol-Wasiluk, 2008). Wśród tego typu dóbr można wymienić m.in. powietrze, rzeki, jeziora, morza, itp. – ale też np. drogi publiczne. Przy czym występują niekiedy sytuacje, w których nieograniczony dostęp do dóbr publicznych zostaje ograniczony. Tak dzieje się np. gdy wstęp do rezerwatów lub jaskiń jest limitowany. Ponadto dobra publiczne mogą zostać przekształcone w dobra prywatne, z których korzystanie jest uzależnione od posiadanego dochodu indywidualnego. Przykładem są płatne autostrady lub płatny wstęp do parków narodowych. Dodatkowo znaczna część dóbr z punktu widzenia cech fizycznych może być zarówno dobrem publicznym jak i dobrem prywatnym – np. energia elektryczna może być wykorzystywana w gospodarstwie domowym oraz do oświetlania ulic (S. Owsiak, 2005).

Pierwszej próby definicji współcześnie rozumianego pojęcia dóbr publicznych dokonał P. A. Samuelson (1954). Określił je terminem dóbr zbiorowej konsumpcji. W przeciwieństwie do dóbr prywatnej konsumpcji są to dobra, z których wszyscy wspólnie korzystają, a konsumowanie ich przez jednego człowieka nie prowadzi do ubytku w konsumpcji tych dóbr przez drugiego człowieka. Zbliżona znaczeniowo jest też definicja M. Dylewskiego i B. Filipiaka (2005) uważających, że dobra publiczne to takie, które z przyczyn naturalnych mogą służyć całej zbiorowości lokalnej lub całemu społeczeństwu. Bardziej rozbudowaną definicję dóbr publicznych proponują w swojej pracy P. A. Samuelson i W. D. Nordhaus (1996). Ich zdaniem dobrami publicznymi są towary, które mogą być dostarczane wszystkim (w kraju lub mieście) przy koszcie nie większym od kosztu koniecznego do dostarczenia ich jednej osobie. Korzyści wynikające z takich dóbr są niepodzielne i nie można wyłączyć ludzi z ich korzystania. P. A. Samuelson i W. D. Nordhaus (1996) podają w tej sytuacji przykład ośrodka ochrony zdrowia, który

likwidując ospę chroni wszystkich, a nie tylko tych, którzy płacą za szczepienia. W efekcie dobra publiczne są przeciwieństwem dóbr prywatnych, takich np. jak chleb, który skonsumowany przez jedną osobę nie może być już konsumowany przez kogoś innego.

Dobra publiczne bywają definiowane także jako bardzo ograniczony zasób. Według H. Rogalla (2010) dobra publiczne charakteryzują się tym, że nie podlegają ani rywalizacji o korzyści, ani zasadzie wyłączności, a państwo (polityka) nie musi ingerować w ich podział, bo według ludzkich miar są one niewyczerpalne. W efekcie ogranicza dobra publiczne do słońca, wiatru, gwiazd, itp. Jednocześnie jednak ten sam autor wyznacza dobra merytoryczne (kolektywne). Wykazują one według niego cztery cechy: (1) podlegają rywalizacji o korzyści, lecz (2) rzadko stosuje się do nich zasadę wyłączności, (3) przynoszą korzyść nie tylko nabywcy dobra, ale również dają pozytywne efekty zewnętrzne społeczeństwu, (4) konsumenci z różnych względów (np. niewiedza o znaczeniu dóbr kolektywnych) nie przeznaczają na nie tyle pieniędzy, ile byłoby potrzebne do optymalnego wyposażenia społeczeństwa. W efekcie państwo (polityka) musi zapewniać dostarczanie lub subwencjonowanie owych dóbr za pomocą instrumentów polityczno-prawnych. Wśród przykładów dóbr merytorycznych H. Rogall (2010) wymienia opiekę nad ludźmi w podeszłym wieku, lecznictwo, oświatę, ochronę zasobów naturalnych⁴⁰.

Niezależnie od przyjętej definicji z ekonomicznego punktu widzenia dobro publiczne charakteryzuje się dwoma cechami⁴¹ takimi jak (por. J. M. Buchanan, 1968; J. M. Fijor, 2011; J. Head, 1962; R. G. Holcombe, 1997):

1. Jest dobrem nierozdzielny konsumpcyjnie, co oznacza, że gdy jest ono wytwarzane dla jednej osoby, to dodatkowi konsumenci mogą zużywać je bez dodatkowych kosztów.
2. Jest dobrem niewykluczającym, co oznacza, że trudno jest zatrzymać ludzi od jego konsumowania gdy zostało już wytworzone.

Można przyjąć, że pojęcie dóbr publicznych obejmuje szerokie spektrum dóbr od takich, z których używania nikt nie może być wyłączony i sam się nie wyłącza (np. słońce, powietrze), poprzez dobra, z których używania nikt nie może być wyłączony, ale sam może się wyłączyć (np. drogi publiczne, zieleń urządzona), aż po dobra, z których skorzystać można po spełnieniu określonych warunków (np. zdana matura by uczęszczać na studia,

⁴⁰ Szczegółowe rozważania nad dobrami publicznymi przede wszystkim w rozróżnieniu pomiędzy globalnymi dobrami publicznymi a krajowymi dobrami publicznymi, a także ich powiązaniu z sektorem publicznym i usługami publicznymi zawiera praca J. Kleera (2006).

⁴¹ Co było już wyraźnie widoczne w przedstawionej wcześniej definicji P. A. Samuelsona i W. D. Nordhousa (1996).

zakup biletu by wejść do muzeum lub obejrzeć spektakl teatralny, objęcie ubezpieczeniem zdrowotnym by skorzystać z publicznej służby zdrowia).

Zdaniem S. Owsiaka (2005) możliwy jest podział zarówno dwudzielny na dobra publiczne i dobra prywatne, jak i trójdzielny na dobra publiczne, dobra społeczne i dobra prywatne. S. Owsiak (2005) definiuje dobra społeczne, zapewne wzorując się na definicji E. J. Mishana (1981), jako „takie dobra, które ze względów fizycznych mogą być dobrami prywatnymi, ale na skutek doktryny społecznej i prowadzonej przez władze publiczne polityki społecznej są dostarczane obywatelowi nawet wtedy, kiedy on tego nie akceptuje” (S. Owsiak, 2005, s. 32).

Pojęcie dóbr społecznych zostało wprowadzone do ekonomii przez R. A. Musgrave (1957, 1959) jako „*merit goods*” – chociaż termin ten bywa tłumaczony także jako dobra należne społeczeństwu (por. S. Owsiak, 2005). Natomiast J. Rawls (1971)⁴² wprowadził pojęcie społecznych dóbr pierwotnych (takich jak wolność i szanse, dochód i bogactwo) i odróżnił je od naturalnych dóbr pierwotnych (takich jak zdrowie i wigor, inteligencja i wyobraźnia). Przy czym przedmiotem dystrybucji mogą być tylko te pierwsze i tylko do nich odnosił on zasady sprawiedliwości⁴³.

Według Z. Woźniaka (2011) dobra społeczne ze względów fizycznych mogłyby być dobrami prywatnymi, ale z różnych powodów (zwykle na skutek prowadzonej przez władze publiczne polityki społecznej) są dostępne dla każdego obywatela i finansowane z funduszy publicznych (np. edukacja, opieka zdrowotna). Chociaż źródło ich finansowania rodzi złudzenie ich bezpłatności – w rzeczywistości jednak są one opłacane zbiorowo. Dobra społeczne wytwarzane są dzięki istnieniu urządzeń, które są własnością publiczną i zostały sfinansowane z funduszy publicznych (np. budynki i urządzenia szkół publicznych) – mimo że oferowane są one na bazie majątku publicznego i finansowane ze środków budżetowych, nie wyklucza to możliwości finansowania dóbr społecznych z innych źródeł.

Można przyjąć, że pojęcie dóbr społecznych zawiera się szerszym pojęciu dóbr publicznych. Jest to ich część, której zakres jest wynikiem decyzji społeczeństwa i władz, a także sytuacji ekonomicznej. Przy czym granica oddzielająca dobra społeczne od dóbr prywatnych (a tym samym także granica oddzielająca dobra publiczne od dóbr prywatnych) jest nieostra. Trudna w jednoznacznym zakwalifikowaniu może być np. prywatna

⁴² Polskie wydanie: J. Rawls (1994).

⁴³ Szczegółowo kwestie społecznych dóbr pierwotnych w kontekście tego, że funkcje sektora publicznego są nadrzędne wobec rynkowego, a nie uzupełniające – czyli, że głównym zadaniem sektora publicznego jest zapewnienie spójności społecznej przedstawił A. Matysiak (2008).

przychodnia zdrowia, która w ramach swojej szerszej działalności realizuje także kontrakt na leczenie ze środków publicznych lub prywatny teatr, w którym realizacja i wystawienie niektórych spektakli jest dotowane ze środków publicznych.

Przesłankami do tworzenia dóbr społecznych jest umożliwienie ich konsumpcji obywatelom, których zbyt niski poziom dochodów indywidualnych mógłby uniemożliwić lub ograniczyć ich nabycie, gdyby dobra te były oferowane na zasadach rynkowych/komercyjnych (S. Owsiak, 2005). Jednak oferowanie takich dóbr społecznych nie wyklucza oferowania podobnych dóbr na zasadach komercyjnych – np. działalność służby zdrowia jako dobra społecznego nie wyklucza jej działalności na zasadach komercyjnych.

O ile W. Kozek (2011) za punkt wyjścia w zdefiniowaniu usług publicznych stawia pojęcia dóbr publicznych i dóbr społecznych, to zdaniem B. Kożuch i A. Kożucha (2011) dobrym punktem wyjścia do definiowania usług publicznych jest rozpatrzenie ich zdolności do realizowania interesu publicznego⁴⁴ – chociaż jak zaznaczają autorzy, termin ten wypełniany jest różną treścią.

Definicja interesu publicznego budzi jeszcze większe kontrowersje niż definicje dóbr publicznych i dóbr społecznych. Zdaniem J. Zimmermanna (2016) nie można skonstruować obiektywnej definicji interesu publicznego. Pojęcie to należy do tzw. klauzul generalnych, mających z założenia charakter nieostry. Według M. Wyrzykowskiego (1986) interes publiczny nie ma generalnego, wszechobejmującego znaczenia opisowego – jego znaczenie opisowe jest istotnie związane z kontekstem społecznym i politycznym. Wymaga on ciągłych redefinicji, analizy, nowego wartościowania i oceniania. Zachodzi to w niekończącym się procesie dokonującym się wieloma kanałami i mechanizmami natury politycznej, organizacyjnej, za pomocą struktury organów państwa, struktury administracji, niezależnych ośrodków opiniotwórczych i za pomocą judykatury. Taki pogląd podziela też E. Ochendowski (2009), który uważa, że interes publiczny nie jest ustalony raz na zawsze, lecz jest zmienny w czasie, a nawet w danym czasie jest często rozumiany niejednolicie.

⁴⁴ Pojęcie interesu publicznego jest istotne dla prowadzonych w niniejszej pracy rozważań także z tego powodu, że jest punktem wyjścia do zdefiniowania administracji publicznej. Według E. Ochendowskiego (2009) jedną z cech administracji publicznej jest to, że powinna być ona ukierunkowana na zabezpieczenie interesu publicznego. Cecha ta wynika z faktu, iż administracja jest zjawiskiem społecznym – co więcej pełni funkcję regulatora życia publicznego. Zdaniem J. Zimmermanna (2016) administracja publiczna ma działać dla ogółu społeczeństwa w oparciu o interes publiczny i przeciwdziałać działaniom niekorzystnym dla ogółu społeczeństwa, chroniąc przy tym tak dalece interes indywidualny, jak dalece jest to możliwe. Według H. Izdebskiego i M. Kuleszy (1998 s. 91) „przez administrację publiczną rozumie się zespół działań, czynności i przedsięwzięć organizatorskich i wykonawczych, prowadzonych na rzecz realizacji interesu publicznego przez różne podmioty, organy i instytucje, na podstawie ustawy i w określonych prawem formach”.

Mimo wyżej przedstawionych poglądów w literaturze przytaczane są definicje interesu publicznego. Mają one jednak charakter bardzo ogólny. I tak B. Kożuch i A. Kożuch (2011, s. 33-34) proponują rozumienie interesu publicznego „jako służenie celom wyższym, najważniejszym z punktu widzenia całej wspólnoty obywateli i odzwierciedlonym w podzielanych wartościach zharmonizowanych z tymi celami”. Natomiast interes publiczny zdaniem T. Markowskiego (2013, s. 15) może być rozumiany „jako działanie władz publicznych na rzecz zapewnienia praw do równego traktowania lub tworzenia równych szans członkom społeczeństwa”⁴⁵.

Pojęcie interesu publicznego nie posiada wszechobejmującego znaczenia opisowego. Wymaga ciągłych redefinicji wynikającego z jego zmienności w czasie, o którym pisali M. Wyrzykowski (1986) i E. Ochendowski (2009). Ponadto charakteryzuje się bardzo dużym poziomem ogólności, co przedstawiono powyżej. Stąd jest definiowane różnie w zależności od modelu zarządzania publicznego (por. B. Kożuch, 2004; 2008; 2015; B. Kożuch, A. Kożuch, 2011; J. V. Denhardt, R. B. Denhardt, 2007; D. H. Rosenbloom, 1993):

1. W modelu administracji publicznej⁴⁶ (*Public Administration*) interes publiczny postrzegany jest jako służenie wyższym celom i reprezentowanie interesów obywateli, ale uprawnienia do jego zdefiniowania i zawarcia w aktach prawnych posiadają politycy z demokratycznego wyboru.
2. W modelu nowego zarządzania publicznego (*New Public Management*) interes publiczny pojmowany jest jako zagregowany interes członków społeczeństwa odzwierciedlony w interesach zwycięskiej koalicji.

⁴⁵ Zdaniem T. Markowskiego (2013) interes publiczny może być powiązany z polityką *ex-ante*, tj. tworzącą prawo dające równe szanse jednostkom, ale jednocześnie akceptującą nierówności *post factum*, a także z polityką *ex-post*, której typem może być i najczęściej jest polityka regionalna. Jej celem jest wyrównywanie nierówności społecznych na zasadzie redystrybucji dobrobytu lub finansowania dostępu do infrastruktury w regionach niedysponujących wystarczającymi własnymi zasobami.

⁴⁶ W polskiej literaturze model administracji publicznej występuje również pod nazwami: klasycznej/tradycyjnej/starej administracji publicznej (L. Kowalczyk, 2008; W. Szymańska, 2016), starego administrowania publicznego (B. Kożuch, 2008), tradycyjnego administrowania publicznego (K. Marchewka-Bartkowiak, 2014), starego zarządzania publicznego (M. Waniewska-Bobin, 2013), tradycyjnego zarządzania publicznego (B. Kożuch, A. Kożuch, 2011), a także jako model biurokratyczny administracji publicznej (por. H. Izdebski, 2007; M. Kulesza, D. Sześciło, 2013; K. Marchewka-Bartkowiak, 2014; E. Młodzik, 2015; A. Zalewski, 2006).

3. W modelu *public governance*⁴⁷ interes publiczny to cel do zrealizowania, który został wyznaczony w wyniku partycypacji obywateli oraz tworzonych przez nich podmiotów w procesie sprawowania władzy.

Zdaniem M. Woźniak (2013, s. 20) „różnica między dobrem publicznym a interesem publicznym tkwi w tym, że interes publiczny może być (i często jest) motywacją do przejęcia dobra publicznego np. w drodze wyłączenia”. Ma to zresztą pewne odzwierciedlenie w Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej, która dopuszcza wyłączenie tylko w jednym przypadku – gdy jest ono dokonywane na cele publiczne⁴⁸.

Niezależnie, czy punktem wyjścia do zdefiniowania usług publicznych jest definicja dóbr publicznych i społecznych, czy też odwołanie się do pojęcia interesu publicznego i jego realizacji, to ich definicja jest formułowana w procesie konstrukcji społecznej – co oznacza, że to określone społeczeństwo w danym czasie jest aktywnym twórcą tej definicji. W efekcie społeczeństwo jako całość i przez swoje podmioty decyduje o tym, co jest usługami publicznymi – jakie dobra one obejmują, jaka powinna być ich dostępność i niekonkurencyjne korzystanie, oraz czy powinny być dostarczane wszystkim obywatelom na podobnych zasadach, czy też z pewnymi preferencjami dla grup szczególnego rodzaju – np. ludności niezamożnej, niepełnosprawnych (W. Kozek, 2011). Skutkuje to tym, że nie wiemy w pełni jakie usługi w przyszłości będą usługami publicznymi. Będzie to zależne od społeczeństwa – od jego rozwoju cywilizacyjnego, rozwoju gospodarczego i przyjętej polityki społecznej państwa. Zdaniem Ł. Grzejdziaka (2015) szczególne znaczenie jakie zostało nadane usługom publicznym, jest pochodną dokonanego przez społeczeństwo wyboru o politycznym charakterze – społeczeństwo, działając przez swoich demokratycznie wybranych przedstawicieli i kierując się względami społecznej solidarności, może zdecydować o szczególnym, odmiennym od rynkowego dostępie do usług publicznych⁴⁹.

⁴⁷ W literaturze przedmiotu jako polski odpowiednik terminu *public governance* stosowanych jest kilka pojęć, z których żadne nie osiągnęło pozycji dominującej. W efekcie w niniejszej pracy stosowane jest konsekwentnie anglojęzyczne brzmienie terminu. Tym niemniej w celu zachowania kompletności wywodu polskojęzyczne odpowiedniki *public governance* występujące w literaturze są przedstawione w podrozdziale 4.1. Modele zarządzania publicznego.

⁴⁸ Mówi o tym art. 21 ust. 2 Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 2 kwietnia 1997 r. (Dz.U. Nr 78, poz. 483 z późn. zm.) w brzmieniu: „wyłączenie jest dopuszczalne jedynie wówczas, gdy jest dokonywane na cele publiczne i za słusznym odszkodowaniem”.

⁴⁹ Według Ł. Grzejdziaka (2015) wspomniana społeczna solidarność stoi u podstaw decyzji o odmiennej od rynkowej organizacji świadczenia usług publicznych. Przejawia się to w tym, że rozmiar korzyści uzyskanych niejednokrotnie przez ich beneficjentów nie odpowiada skali ich partycypacji w finansowaniu świadczenia usług publicznych. Przykładowo mieszkańcy obszarów gęsto zaludnionych często subsydują usługi publiczne świadczone w sektorach sieciowych, nabywane przez odbiorców z terenów wiejskich i oddalonych (np. wodociąg, kanalizacja); ubezpieczeni w systemie ubezpieczeń zdrowotnych charakteryzujący się niskim

W rezultacie usługi te mogą być oferowane po cenach niższych niż wynika to z rachunku ekonomicznego po to, by umożliwić dostęp do nich nawet najuboższym grupom społecznym. Mogą być też świadczone nieodpłatnie⁵⁰, czego przykładem są niektóre usługi edukacyjne lub medyczne.

Usługi publiczne świadczone są w celu zaspokojenia podstawowych potrzeb społeczeństwa. Powszechny do nich dostęp uważany jest za element realizacji podstawowych potrzeb cywilizacyjnych oraz za środek ochrony nienaruszalnego dobra – godności ludzkiej⁵¹ (Ł. Grzejdziak, 2015).

Między innymi powyższe uwarunkowania skutkują tym, że pojęcie usług publicznych w literaturze przedmiotu nosi różne nazwy i jest różnie definiowane. Usługi publiczne nazywane są także uspołecznionymi, nierynkowymi, państwowymi, społecznymi, ogólnospołecznymi (por. J. Dzieciuchowicz, 2006a).

Jak już przedstawiono wcześniej – punkt wyjścia służący do zdefiniowania usług publicznych może być ulokowany w różniących się pojęciach nadrzędnych. I tak do definicji usług publicznych, które wywiedzione są z pojęcia dobra publicznego należy definicja M. Kachniarza (2012). Jego zdaniem usługa publiczna „jest procesem dostarczania określonego dobra publicznego” (M. Kachniarz, 2012, s. 24). Przy czym M. Kachniarz (2012) podkreśla, że chociaż dobro publiczne może mieć także formę usługi (np. sądownictwo), to jednak usługa publiczna i dobro publiczne nie są synonimami. Natomiast zdaniem W. Kozek (2011) usługi publicznie to usługi kolektywnie finansowane

poziomem ryzyka ubezpieczeniowego płacą wyższe składki, ponosząc koszty leczenia osób chorych przewlekle.

⁵⁰ Przy czym w takim przypadku jeżeli nie są one opłacane przez indywidualnego konsumenta, to są one opłacane zbiorowo. Odpłatność ta przyjmuje formę danin publicznych – np. podatków i cel.

⁵¹ Stąd w wielu państwach istnieją prawne gwarancje dostępu do usług publicznych oraz realizacji innych wartości z nimi związanych. Dodatkowo w niektórych państwach, m.in. we Francji, prawo do usług publicznych uznawane jest za podmiotowe prawo o randze podstawowej (E. Picard, 1998). W Polsce przepisy określające kwestie dostępu do usług publicznych umieszczone są w wielu aktach prawnych regulujących poszczególne obszary funkcjonowania państwa. Natomiast przepisy, które zabraniają nierównego traktowania w dostępie do dóbr i usług zawarte są przede wszystkim w tzw. ustawie antidyskryminacyjnej (Ustawa z dnia 3 grudnia 2010 r. o wdrożeniu niektórych przepisów Unii Europejskiej w zakresie równego traktowania (Dz.U. z 2010 r. nr 254, poz. 1700 z późn. zm.)). Do wybranych usług publicznych odnoszą się w niej przede wszystkim: art. 6 w brzmieniu: „zakazuje się nierównego traktowania osób fizycznych ze względu na płeć, rasę, pochodzenie etniczne lub narodowość w zakresie dostępu i warunków korzystania z zabezpieczenia społecznego, usług, w tym usług mieszkaniowych, rzeczy oraz nabywania praw lub energii, jeżeli są one oferowane publicznie.”, art 7 w brzmieniu „zakazuje się nierównego traktowania osób fizycznych ze względu na rasę, pochodzenie etniczne lub narodowość w zakresie opieki zdrowotnej oraz oświaty i szkolnictwa wyższego” oraz art. 8 ust. 1 w brzmieniu: „zakazuje się nierównego traktowania osób fizycznych ze względu na płeć, rasę, pochodzenie etniczne, narodowość, religię, wyznanie, światopogląd, niepełnosprawność, wiek lub orientację seksualną w zakresie: pkt 1 podejmowania kształcenia zawodowego, w tym doksztalcania, doskonalenia, przekwalifikowania zawodowego oraz praktyk zawodowych”.

powiązane z pojęciami dóbr publicznych i społecznych, rozumianymi jako usługi, które nie mogą być dostarczane tylko przez rynek.

Natomiast do definicji usług publicznych, której podstawą jest przede wszystkim pojęcie interesu publicznego, należy definicja B. Kożuch i A. Kożucha (2011, s. 33-34). Ich zdaniem „można zaproponować rozumienie interesu publicznego jako słuźenie celom wyższym, najważniejszym z punktu widzenia całej wspólnoty obywateli i odzwierciedlonym w podzielanych wartościach zharmonizowanych z tymi celami”. W efekcie „do kategorii usług publicznych zaliczyć można tylko te usługi, które słuźą osiągnięciu celów wyższych, stanowiąc o być albo nie być wspólnoty obywateli. Podstawowym kryterium, czy konkretne działania są usługą publiczną, jest słuźenie interesowi publicznemu” (B. Kożuch, A. Kożuch, 2011, s. 34). Chociaż dla wymienionych autorów podstawą zdefiniowania usług publicznych jest pojęcie interesu publicznego, to odwołują się też do pojęcia dobra publicznego. Ich zdaniem usługi publiczne można zdefiniować także jako „dobra publiczne, w stosunku do których niemożliwe jest wykluczenie kogokolwiek z korzystania z nich. Są to dobra, które niezależnie od liczby korzystających posiadają określoną wartość, której nie naruszają kolejni użytkownicy.” (B. Kożuch, A. Kożuch, 2011, s. 34).

Jednak stosowane są też definicje usług publicznych, które nie odwołują się do pojęć nadrzędnych. Należy do nich chociażby definicja usług publicznych J. Dzieciuchowicza (2006a), której konstrukcja jest tożsama z przedstawioną we wcześniejszym podrozdziale grupą definicji usług określających je jako sektor rezydualny (resztowy). I tak zdaniem J. Dzieciuchowicza (2006a) usługi publiczne (nierynkowe) obejmują te rodzaje działalności, których nie zalicza się do usług rynkowych. J. Dzieciuchowicz (2005) ponadto uważa, że o ile nabycie usług rynkowych wiąże się z odpłatnością, to usługi nierynkowe (publiczne) są nieodpłatne lub częściowo odpłatne – są reprezentowane przez dobra publiczne i finansowane przede wszystkim ze społecznego funduszu spożycia (środków państwowych i samorządowych) oraz środków organizacji pozarządowych.

Istotną grupę definicji usług publicznych stanowią te definicje, w których usługi publiczne definiowane są poprzez ich świadczeniodawcę – czyli administrację publiczną. Według L. Borowca (2007) usługi publiczne to każda czynność administracji publicznej (różnych szczebli) związana z dostarczaniem mieszkańcom określonego dobra. Dodatkowo W. Wańkiewicz (2004, s. 2) określa usługi publiczne jako „zadania słuźące mieszkańcom danej jednostki samorządu terytorialnego” i doprecyzowuje, że „zadania te realizowane są

na rzecz wszystkich osób mieszkających na stałe lub przebywających czasowo na danym terytorium – dotyczy to także osób prawnych, organizacji mających siedzibę lub prowadzących działalność na danym terytorium”. Tym samym usługi publiczne zdefiniowane zostały nie tylko poprzez ich świadczeniodawcę (administrację publiczną), ale też świadczeniobiorcę.

W tej grupie definicji usług publicznych mieści się też definicja G. Dziarskiego i W. Kłósowskiego (2003). Ich zdaniem „usługi publiczne są systemem usług komunalnych, społecznych i administracyjnych, skierowanych na zaspokajanie potrzeb społeczności lokalnej, w których ważną rolę, z przyczyn ustrojowych, politycznych, społecznych, majątkowych, ekonomiczno-finansowych i ekologicznych, odgrywają organy administracji rządowej i samorządowej” (G. Dziarski, W. Kłósowski, 2003, s. 9).

Odmienną definicję usługi publicznej proponuje T. Papaj (2002). Nie definiuje jej poprzez ich świadczeniodawcę, natomiast poprzez sposób zaspokajania potrzeb świadczeniobiorców. Jego zdaniem jest ona „świadczaniem, którego celem jest bieżące nieprzerwane zaspokajanie zbiorowych potrzeb ludności w drodze świadczeń powszechnie dostępnych” (T. Papaj, 2002, s. 7).

Ponieważ w monitoringu jakości usług publicznych zakres usług publicznych jest niejako narzucony przez wykonywane zadania własne oraz zlecone – obowiązkowe i dobrowolne (obligatoryjne i fakultatywne)⁵², to w niniejszej pracy definicja przyjęta za ich wyznacznik musi mieścić się w grupie tych, w których usługi publiczne definiowane są poprzez ich świadczeniodawcę. W efekcie na potrzeby badania za podstawową przyjęto przedstawioną wyżej definicję usług publicznych G. Dziarskiego i W. Kłósowskiego (2003).

Tak jak dokonując podziału usług można wyróżnić usługi publiczne, tak też można dokonać podziału usług publicznych. Jednym z najprostszych podziałów usług publicznych jest ten, w którym jako główne kryterium rozróżniające przyjęto szczebel administracji świadczącej usługi publiczne (por. L. Borowiec, 2007):

- usługi publiczne wykonywane przez administrację rządową (np. obrona narodowa, funkcjonowanie administracji centralnej, bezpieczeństwo);
- usługi publiczne świadczone przez samorządy lokalne (np. oświata, kultura, ochrona zdrowia, opieka socjalna).

⁵² Tę kwestię szczegółowo przedstawiono w podrozdziale 3.4. Usługi publiczne w Polsce a zadania jednostek samorządu terytorialnego.

Przy czym wymienione wyżej usługi publiczne świadczone przez samorządy lokalne można podzielić dodatkowo w oparciu o kryterium jakim jest odbiorca usług. W efekcie można wyróżnić usługi publiczne (por. L. Borowiec, 2007):

- indywidualne – przeznaczone dla konkretnego klienta i zwykle wymagające kontaktu z nim (np. wydawanie dowodów osobistych i praw jazdy, wydawanie odpisów aktu stanu cywilnego, dokonywanie zameldowania i wymeldowania, rejestracja pojazdów, rejestracja działalności gospodarczej, wydawanie zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych, wydanie decyzji o udzieleniu pozwolenia na budowę, wydawanie wypisów i wyrysów z ewidencji gruntów i budynków, działania socjalne);
- zbiorcze – (np. oświata, kultura, bezpieczeństwo publiczne, transport publiczny, gospodarka odpadami, utrzymanie czystości, utrzymanie zieleni publicznej, utrzymanie dróg, prowadzenie rejestrów danych).

Usługi publiczne mogą być również podzielone bardziej szczegółowo. Przykładem jest podział dokonany z uwzględnieniem ich dostępności oraz charakteru konsumpcji. W efekcie usługi publiczne można podzielić następująco (D. N. Hyman, 1993):

- podstawowe usługi (dobra) prywatne – wynikają z zasady subsydiarności stosowanej przez dane państwo i zwykle są dostarczane przez sektor publiczny najmniej uposażonym członkom społeczeństwa (przykładem są usługi realizowane w ramach pomocy społecznej);
- usługi publiczne z wykluczeniem ceny – są dostępne selektywnie ale finansowane wyłącznie ze środków publicznych; ich cechą jest osiągnięcie efektów zewnętrznych na rzecz społeczeństwa (przykładem są usługi w zakresie edukacji);
- powszechnie dostępne usługi publiczne – są kierowane do całego lub większości społeczeństwa i są zbiorowo konsumowane; mogą być odpłatne lub częściowo odpłatne; koszty ewentualnego wykluczenia są relatywnie niskie (przykładem jest korzystanie z dróg, autostrad, mostów, parków);
- podstawowe usługi publiczne – są powszechnie dostępne i zbiorowo konsumowane; nie są kierowane do wszystkich w danym momencie – korzystać z nich może każdy, ale nie w tym samym momencie; koszty ewentualnego wykluczenia są bardzo wysokie (przykładem jest bezpieczeństwo publiczne, obrona narodowa).

Usługi publiczne można podzielić również w oparciu o ich charakter. Przykładem takiego podziału jest ten dokonany przez J. Frąsía (2007). Wyróżnił on następujące rodzaje usług publicznych⁵³:

- usługi uniwersalne – dostarczane każdemu (np. utrzymanie czystości ulic, składowanie odpadów, poprawa stanu środowiska naturalnego, utrzymanie czystości w miastach);
- usługi „na życzenie” – dla wybranego grona chętnych (np. doradztwo, informacje, remonty);
- usługi dla uprawnionych (np. zasiłki, pomoc społeczna, mieszkalnictwo socjalne, przytulki dla bezdomnych);
- usługi racjonowane – bazujące na dostępnych zasobach (np. żłobki, przedszkola, pomoc domowa, mieszkalnictwo, wiele form opieki zdrowotnej i społecznej);
- usługi przymusowe – których celem jest wzbogacenie lub ochrona jednostek i ogółu (np. edukacja szkolna, niektóre usługi socjalne, policja, więzienia);
- usługi prewencyjne (np. bezpieczeństwo publiczne, ochrona zdrowia, rozwój społeczności);
- usługi dostępne przez świadomy wybór dla wszystkich członków społeczności, ale niekiedy odpłatne (np. usługi związane ze spędzaniem wolnego czasu, biblioteki, transport).

Przede wszystkim usługi publiczne można podzielić w oparciu o ich specyfikę na trzy grupy: usługi komunalne, usługi społeczne i usługi administracyjne (tab. 2)⁵⁴. Z punktu widzenia niniejszego badania, najodpowiedniejszym wydaje się być podział, w którym wskaźniki monitoringu usług publicznych są przejrzysto uporządkowane w kategorii, za które odpowiedzialne są poszczególne jednostki urzędu i podmioty mu podległe.

W tab. 2. mieszkalnictwo zostało zakwalifikowane do usług komunalnych. Niekiedy jednak bywa kwalifikowane do usług społecznych (por. M. Zawicki, S. Mazur, J. Bober (red.), 2004).

⁵³ Przy czym z analizy przedstawionego zestawienia wiadomo, że nie należy traktować go jako listy rozłącznych punktów. Powodem tego jest to, że część szczegółowych usług publicznych można zaliczyć do więcej niż jednej kategorii.

⁵⁴ Przy czym termin usługi komunalne bywa zastępowany terminem usługi techniczne (por. L. Borowiec, 2007; M. Zawicki, S. Mazur, J. Bober (red.), 2004) albo usługi infrastrukturalne (F. Kuźnik, 2012).

Tab. 2. Klasyfikacja usług publicznych.

Grupy usług publicznych	Kategorie usług publicznych
1. Usługi komunalne	1.1. Transport publiczny
	1.2. Utrzymanie dróg
	1.3. Usługi wodociągowe
	1.4. Usługi kanalizacyjne
	1.5. Gospodarowanie odpadami
	1.6. Utrzymanie porządku i czystości
	1.7. Utrzymanie zieleni publicznej
	1.8. Cmentarnictwo
	1.9. Zaopatrzenie w energię (elektroenergetyka, gazownictwo, ciepłownictwo)
	1.10. Mieszkalnictwo
2. Usługi społeczne	2.1. Ochrona zdrowia
	2.2. Oświata
	2.3. Kultura
	2.4. Kultura fizyczna i rekreacja
	2.5. Pomoc i opieka społeczna
	2.6. Bezpieczeństwo publiczne
3. Usługi administracyjne	3.1. Wydawanie decyzji administracyjnych
	3.2. Wydawanie dokumentów nie będących decyzjami administracyjnymi
	3.3. Prowadzenie rejestru (bazy) danych
	3.4. Stwierdzanie stanu prawnego
	3.5. Potwierdzanie stanu faktycznego

Zródło: opracowanie własne na podst.: M. Dylewski, M. Filipiak (2005), G. Dziarski, W. Kłosowski (2003), M. Zawicki, S. Mazur, J. Bober (red.), (2004).

Wymienione w tab. 2. trzy grupy usług publicznych mogą być różnie pojmowane, i tak:

1. Usługi komunalne to zdaniem G. Dziarskiego i W. Kłosowskiego (2003, s. 9) usługi, „które są skierowane na zaspokajanie zbiorowych potrzeb bytowych społeczności”. Według M. Dylewskiego i B. Filipiak (2005, s. 458) są one „związane z infrastrukturą, jej utrzymaniem, zapewnieniem dostępności do niej, zarządzaniem jej zasobami”.
2. Usługi społeczne to zdaniem G. Dziarskiego i W. Kłosowskiego (2003, s. 9) „usługi ukierunkowane na rozwój życia społecznego wspólnoty lokalnej, na zaspokajanie potrzeb społecznych mieszkańców (w odróżnieniu od ich potrzeb bytowych)”. W innych definicjach wyraźnie podkreślony jest – w procesie świadczenia usług społecznych –

aspekt oddziaływania ludzi na ludzi⁵⁵. I tak według Cz. Bywalca (1994) przez usługi społeczne należy rozumieć społecznie użyteczne czynności człowieka (zespołu ludzi) skierowane na innego człowieka (zespół ludzi), których efekt jest niematerialny. Podobnie, ale bez określania efektu czynności, natomiast z określeniem ich celu, usługi społeczne definiuje M. Janoś-Kresło (2002). Jej zdaniem „przez usługi społeczne należy rozumieć działania, czynności skierowane na człowieka, których celem jest kształtowanie i wzbogacanie jego zasobów fizycznych i intelektualnych, w wyniku oddziaływania których tworzy się kapitał ludzki”. (M. Janoś-Kresło, 2002, s. 18). Definicja usług społecznych L. Borowca (2007) mieści się w tym samym nurcie ale jest bardziej lakoniczna. Uważa on, że „usługi społeczne wiążą się z bezpośrednim oddziaływaniem człowieka na człowieka” (L. Borowiec, 2007, s. 44).

3. Usługi administracyjne to zdaniem M. Dylewskiego i B. Filipiak (2005, s. 460) „usługi związane bezpośrednio z wykonywaniem funkcji władczych, administracyjnych na rzecz społeczeństwa, porządkujących wszystkie obszary funkcjonowania administracji publicznej i funkcji legalizujących obszary aktywności ludzkiej”. Ponadto są to usługi świadczone przez jednostki administracji publicznej, których istota polega na samym dokonaniu czynności administracyjnej, a nie na dostarczeniu klientowi określonego dobra, czy usługi materialnej⁵⁶. Usługi administracyjne mają generalnie charakter wykonania określonej czynności na wniosek interesanta, który często jest przymuszony przez prawo do występowania z wnioskami lub podaniami do jednostek administracyjnych⁵⁷.

3.3. Usługi publiczne jako przedmiot badań geograficznych w Polsce

Badania dotyczące usług zostały zapoczątkowane w ramach ekonomii. Jednak, o czym była już mowa wcześniej, stały się przedmiotem zainteresowania naukowców z wielu innych dyscyplin naukowych – w tym geografii. Można nawet stwierdzić, że geografia jest jedną z najistotniejszych dyscyplin zajmujących się badaniem usług. To w naukach ekonomicznych, naukach o zarządzaniu i właśnie naukach geograficznych usługi mają

⁵⁵ Według E. Denek (2003) ten element definicji jest podstawową cechą wyróżniającą usługi społeczne wśród innych usług.

⁵⁶ Podobną definicję usług administracyjnych zaprezentowali G. Dziarski i W. Kłosowski (2003). Odnieśli je jednak wyłącznie do usług świadczonych przez jednostki samorządu terytorialnego. Wydaje się, że lepszym odniesieniem są jednostki administracji publicznej.

⁵⁷ Zdaniem D. Sześciły (2014) do usług publicznych należy unikać zaliczania usług administracyjnych ponieważ podstawowym celem administracji w tej sferze nie jest zaspokajanie potrzeb obywateli, ale stosowanie (wykonywanie) przepisów prawa (aktów normatywnych).

największe znaczenie. Co więcej, zainteresowanie usługami w pracach geograficznych systematycznie wzrasta. Niemniej jednak w Polsce geografia usług w ramach samej geografii stanowi swego rodzaju margines⁵⁸.

Początek zainteresowania usługami polskich geografów ma miejsce w latach 30-tych XX w. Pojawia się więc razem z zainteresowaniem usługami jako przedmiotem badań na świecie. Prace z tego międzywojennego okresu mają charakter wycinkowy (D. Ilnicki, 2014; A. Werwicki, 1998). W znacznej ich części usługi były elementem służącym wyznaczeniu strefy wpływu (oddziaływania) miasta. Pierwszymi pracami geograficznymi, w których pojawiły się usługi publiczne w dzisiejszym rozumieniu, były publikacje W. Rewieńskiej (1929), w których autorka wyznaczyła powiązania Wilna z regionem go otaczającym w oparciu o połączenia komunikacyjne oraz M. S. Książkówny (1932) i W. Ormickiego (1932a, b) dotyczące przede wszystkim wyznaczenia zasięgu wpływu szkół średnich poprzez badania codziennych migracji uczniów. Prace M. S. Książkówny i W. Ormickiego traktowały ponadto miasto jako ośrodek świadczący usługi kulturalne⁵⁹.

Po II wojnie światowej do lat 70-tych XX w. rozpatrywano działalność sektora usług przede wszystkim w ramach studiów nad osadnictwem (D. Ilnicki, 2014; A. Werwicki, 1998). Zakres prowadzonych badań obejmował niekiedy usługi publiczne, ale nie były one meritum rozważań. W tym okresie usługi publiczne były w pewnym stopniu uwzględnione w badaniach K. Bromka (1948) nad klasyfikacją ośrodków do dziewięciu usługowych poziomów hierarchicznych w oparciu o całokształt funkcji administracyjnych, kulturalnych, gospodarczych, komunikacyjnych oraz na podstawie liczby mieszkańców. Usługi publiczne miały też pewne odzwierciedlenie w badaniach L. Bartosiewicza (1948), który zbadał dojazdy do szkół średnich Lublina oraz E. Romahn-Kwiatkowskiej (1957), która zbadała zasięg oddziaływania miasta powiatowego Lipno w zakresie szkolnictwa ponadpodstawowego. Uwzględniła też kwestie powiązań komunikacją publiczną. Podobne badania prowadzili M. Jeśman (1961), S. Zając (1964), J. Jaroszewska (1965) i K. Palonka (1965, 1971). Uwzględniając zasięg oddziaływania trzynastu instytucji usługowych (w tym m.in. zakładu zbytu energii elektrycznej, ośrodka zdrowia, poradni stomatologicznej, biblioteki publicznej, szkoły podstawowej, posterunku milicji obywatelskiej) L. Kosiński i K. Pudło (1958) dokonali wyznaczenia obszaru oddziaływania

⁵⁸ Dowodem na to może być zupełne pominięcie dorobku geografii usług w najważniejszym i najobszerniejszym opracowaniu osiągnięć polskiej geografii dokonany w ostatnich latach – książce „Historia geografii polskiej” (A. Jackowski, S. Liszewski, A. Richling (red.), 2008).

⁵⁹ W ich ramach umieszczali też szkolnictwo.

miasta Trzcieżsko-Zdrój. Badania prowadzące do delimitacji obszarów kulturalnego oddziaływania, wyznaczanych w oparciu o kształcenie na poziomie wyższym prowadził A. Wróbel (1959a). Wnikliwiej tym zagadnieniem zajęli się K. Dziewoński i E. Iwanicka (1961). Było ono też przedmiotem zainteresowania w odniesieniu do łódzkiego ośrodka akademickiego S. Barszczówny i W. Musiała (1961). Badania funkcji usługowych, w tym także uwzględniających w dzisiejszym rozumieniu usługi publiczne, osiedli miejskich w rejonie Wałbrzycha i Świdnicy, ich powiązania przestrzenne oraz wyznaczenie na tej podstawie strefy oddziaływania tych osiedli przeprowadził A. Werwicki (1965). Delimitacja obszaru oddziaływania Kluczborka z wykorzystaniem zasięgu oddziaływania instytucji usług publicznych w zakresie oświaty i wychowania, a także zdrowia, sportu i turystyki była przedmiotem badań Z. Batorowicza (1970a, b). Większe zainteresowanie dotyczyło badań wpływu powiązań komunikacyjnych i dostępności różnymi środkami komunikacji na rozległość i kształt obszaru oddziaływania ośrodków miejskich. Prowadzili je A. Wróbel (1959b), J. Łoboda (1967) oraz S. Liszewski (1967, 1970a, b). Ponadto kwestią dojazdów do pracy zajmowała się I. Czarnecka (1971).

Od początku lat 70-tych XX w. badania usług przyjmują charakter systematyczny (D. Ilnicki, 2014). Trudno jednak zauważyć zwiększenie się udziału badań nad usługami publicznymi. W tym czasie kontynuowane są analizy systemu osadniczego z wykorzystaniem usług. W zdecydowanej przewadze wykorzystywane w badaniach usługi obejmują też usługi publiczne. Takie analizy prowadzili między innymi: M. Kielczewska-Zaleska (1974), E. Kwiatkowska (1974), P. Korcelli i A. Potrykowska (1979). Ponadto prowadzono badania szkolnictwa średniego (E. Jakubowicz, 1984) i wyższego (H. Tomczak, 1987), a także ochrony zdrowia (E. Nowosielska, 1982). Usługi publiczne – ochrona zdrowia i opieka społeczna, szkolnictwo i oświata oraz kultura są też znaczącą częścią monografii Krakowa⁶⁰ (J. Jasiński (red.), 1971) oraz województwa warszawskiego (S. Berezowski (red.), 1972). Te same zagadnienia, a także gospodarka komunalna znalazły miejsce w monografiach Warszawy (R. Kołodziejczyk (red.), 1970) oraz województwa krakowskiego (J. Buszko (red.), 1970). Usługi publiczne znalazły także istotne miejsce w monografii obszaru miejskiego województwa krakowskiego⁶¹, gdzie

⁶⁰ Publikacja jest częścią serii monografii o wybranych województwach i dużych miastach wydawanych w latach 1969-1972 pod nazwą „Biblioteka Wiedzy o Polsce Ludowej”. Usługi publiczne były elementem każdej z nich, ale w monografii Krakowa przedstawiono je w znacznie szerszym zakresie niż w pozostałych książkach.

⁶¹ Monografii tej poświęcony był cały numer czasopisma „Folia Geographica. Series Geographica-Oeconomica”, 1979, vol. XII.

opisano szkolnictwo wyższe (R. Mydel, 1979), szkolnictwo średnie (S. Zając, 1979) i służbę zdrowia

(I. Załubska, 1979).

W kolejnej dekadzie w zakresie usług publicznych istotne znaczenie ma praca A. Werwickiego (1987), który przeprowadził geograficzną analizę usług makroregionu funkcjonalnego Warszawy w podziale na sferę usług rynkowych i sferę usług społeczno-kulturalnych. Ponadto na początku dziesięciolecia ukazała się praca B. Maliszowej (1981) na temat hierarchii ośrodków usługowych w Polsce. Wyróżniono w niej egzogeniczne usługi powszechne, na które składają się m.in. szkolnictwo wyższe, kultura, opieka zdrowotna. U schyłku dziesięciolecia ukazała się praca J. Rajmana i F. Kłosowskiego (1989) na temat dostępności placówek kulturalnych dla mieszkańców wsi województwa katowickiego.

Jednak w latach 80-tych XX w. nastąpiło w Polsce zmniejszenie się liczby opracowań z zakresu geografii usług w stosunku do poprzedniego dziesięciolecia. Było to konsekwencją narastających trudności gospodarczych i wzrostu niepokojów społecznych. Zmiana w tym zakresie nastąpiła wraz z przełomem gospodarczym i politycznym, który miał miejsce po 1989 r. W tym czasie doszło do wydzielenia się zarówno w zagranicznej jak i polskiej literaturze geograficznej z zakresu usług trzech nurtów (płaszczyzn, kierunków badawczych, ujęć): ekonomicznego, socjologicznego i geograficznego (przestrzennego). Przy czym ekonomiczne i geograficzne podejście do badań usług są do siebie bardzo zbliżone, a głównym czynnikiem różnicującym oba nurty jest przestrzeń, w której umieszcza się zjawisko. Przestrzeń jest atrybutem podejścia geograficznego. Jednak w przypadku wielu prac jednoznaczne zakwalifikowanie ich do jednego z nurtów jest trudne (D. Ilnicki, 2014).

Z geograficznych badań usług publicznych w latach transformacji ustrojowej i późniejszych, na uwagę zasługują analizy dostępności przestrzennej usług medycznych oraz uwarunkowań korzystania z usług medycznych, której dokonała H. Powęska (1990a, b), a także sfery usług społeczno-kulturalnych w wybranych krajach środkowoeuropejskich w ostatniej dekadzie istnienia nakazowo-rozdziałowego systemu gospodarczego, której dokonał A. Werwicki (1994a). Jednak wybrane usługi z zakresu usług publicznych były też przedmiotem innych badań – przede wszystkim odnoszących się do identyfikacji i opisu przestrzeni kulturowej Polski (J. J. Parysek, 1991), funkcjonowania infrastruktury kultury w konurbacji górnośląskiej (F. Kłosowski, 1994, 1997) oraz kultury w ujęciu całościowym

(G. Praweńska-Skrzypek, 1999), ustalenia stopnia koncentracji aktywności gospodarczej i społecznej w 150 większych miastach Polski (T. Lijewski, E. S. Sujko, 1993), statystycznej charakterystyki kontinuum wiejsko-miejskiego rozpatrywanego z punktu widzenia poziomu centralności, a także do identyfikacji ważniejszych czynników kształtujących funkcje centralne w zbiorze 2932 małych miast i większych wsi Polski⁶² (D. Sokołowski, 1999), potencjału naukowego (A. Werwicki, 1994b), zagadnień związanych ze szkolnictwem na poziomie podstawowym i średnim (E. Jakubowicz, 1995) oraz na poziomie wyższym (T. Czyż, P. Churski, H. Spychała-Szyska, 1996; N. Juskiewicz, 1998; M. Borowiec, 2000), dostępności do usług na obszarach wiejskich (Z. Taylor, 1997, 1998, 1999).

Wraz z początkiem XXI w. następuje dynamiczny wzrost liczby opracowań z zakresu geografii usług. Jest on w zdecydowanej większości efektem wzrostu liczby badań nad usługami rynkowymi, w tym zwłaszcza nad handlem i w mniejszym stopniu hotelarstwem oraz usługami gastronomicznymi. Jednak następuje też wzrost liczby opracowań obejmujących swoją treścią także usługi publiczne. Wśród nich przede wszystkim należy wymienić pracę poświęconą usługom nierynkowym w przestrzeni miejskiej Łodzi (J. Dzieciuchowicz (red.), 2006). Poza zagadnieniami teoretycznymi (J. Dzieciuchowicz, 2006a), zawiera ona wyniki badań nad rozwojem i strukturą przestrzenną usług nierynkowych w Łodzi (J. Dzieciuchowicz, 2006b), ich typologię przestrzenną (J. Dzieciuchowicz, 2006c) oraz ich syntetyczną charakterystykę ilościową i jakościową dynamiki, kierunków i mechanizmów rozwoju (J. Dzieciuchowicz, 2006d). Szczegółowej analizie poddano: bezpieczeństwo publiczne (S. Mordwa, 2006a), szkolnictwo podstawowe i gimnazjalne (S. Mordwa, 2006b), szkolnictwo średnie publiczne (L. Groeger, 2006), szkolnictwo wyższe (A. Wolaniuk, 2006), służbę zdrowia (A. Rochmińska, 2006; A. Rochmińska, J. Barański, 2006), pomoc społeczną (A. Janiszewska, 2006) i pozarządowe usługi społeczne (E. Weigel, 2006).

Ponadto istotnymi pracami w zakresie usług publicznych były publikacje, spośród których można wyróżnić dwie liczniej reprezentowane grupy – analizy dotyczące usług kulturalnych oraz usług medycznych. Do pierwszej grupy można zaliczyć badania nad: polityką kulturalną polskich samorządów (G. Praweńska-Skrzypek, 2003), przekształceniami w przestrzeni kulturalnej Wrocławia (M. Kruc, 2006), infrastrukturą kultury i aktywnością kulturalną jako czynnikiem konkurencyjności miast (A. Drobnik,

⁶² Są to wszystkie miejscowości w Polsce, które według spisu powszechnego z grudnia 1988 r. posiadały od 1000 do 9999 mieszkańców.

K. Wrana, 2008), rozwojem i funkcjonowaniem kin w Łodzi (S. Mordwa, A. Litaszewska, 2008), terminologicznymi i statystycznymi dylematami badawczymi w zakresie kultury, przemysłu kultury i sektora kultury (E. Szafranek, 2013), znaczeniem sektora kultury dla rozwoju społeczno-gospodarczego Lublina (U. Bronisz, 2013), potencjałem „dzielnic kultury” w rozwoju kulturalnym ośrodka metropolitalnego na przykładzie Krakowa (M. Murzyn-Kupisz, 2013) oraz zróżnicowaniem poziomu rozwoju sektora kultury w miastach wojewódzkich w Polsce (B. Namyślak, 2013). Do drugiej grupy można zaliczyć badania nad: dostępnością usług lecznictwa zamkniętego w województwie pomorskim (E. Rydz, 2002), dynamiczną i przestrzenną analizą szpitali ogólnych w województwie pomorskim (M. Tarkowski, 2002), zmianami strukturalnymi i ilościowymi laboratoriów diagnostyki medycznej w Polsce (U. Wendt, 2002), usługami zdrowotnymi i socjalnymi w aglomeracji poznańskiej (U. Kaczmarek, W. Kisiała, 2011), rozmieszczeniem placówek służby zdrowia w Krakowie na tle struktury przestrzenno-demograficznej miasta (P. Kretowicz, 2012), wykorzystaniem metody 2SFCA w badaniach dostępności przestrzennej usług medycznych (M. Stępiak, 2013) oraz wykorzystaniem geograficznie ważonej regresji do analizy czynników kształtujących zapotrzebowanie na świadczenia przedszpitalnego ratownictwa medycznego (W. Kisiała, 2013).

Ważnymi pracami mieszczącymi się w nurcie geograficznych badań usług publicznych, ale nie mieszczącymi się w tematyce badań nad usługami kulturalnymi i medycznymi są badania nad: poziomem rozwoju usług elektronicznej administracji w poszczególnych województwach Polski i bardziej szczegółowo w gminach województwa wielkopolskiego (R. Perdał, 2008), skalą i zróżnicowaniem przestrzennym pomocy społecznej w powiecie poznańskim (U. Kaczmarek, 2008), usługami publicznymi jako czynnikiem miastotwórczym i wyznacznikiem rangi miasta w sieci osadniczej na przykładzie małych miast⁶³ województw zachodniopomorskiego, pomorskiego i warmińsko-mazurskiego (J. Sołtys, 2013) oraz analizą wydatków inwestycyjnych na infrastrukturę edukacyjną poniesionych przez gminy Łódzkiego Obszaru Metropolitalnego (T. Napierała, M. Lawin, 2015). W tej grupie wymienić też należy pracę obszerniejszą od wyżej wymienionych – monografię będącą analizą warunków życia oraz usług społecznych w Gdyni (G. Masik, I. Sagan, J. Frankowski, J. Stępień, 2018).

Problemem którego dotyczy część publikacji jest dostępność przestrzenna do usług publicznych. Obok wymienionych wyżej prac E. Rydza (2002) i M. Stępiaka (2013) o

⁶³ Do 20 tys. mieszkańców.

dostępności do usług medycznych, do tej grupy należą prace o przestrzennej dostępności szkolnictwa ponadpodstawowego (R. Guzik, 2001, 2002, 2003), a także analiza rozmieszczenia i dostępności placówek sektora edukacji w aglomeracji poznańskiej, wraz ze wskazaniem istotnych, również z punktu widzenia władz gmin, rekomendacji (M. Walaszek, 2013) oraz analiza dostępności żłobków i przedszkoli w kontekście przemian demograficznych w województwie małopolskim (A. Łobodzińska, 2011). Jednak najistotniejszą w tej grupie jest obszerna praca M. Stępnika, R. Wiśniewskiego, S. Goliszka i Sz. Marcińczaka (2017) będąca szczegółową analizą dostępności przestrzennej do usług publicznych w Polsce. Ponadto pracą, która częściowo dotyczyła usług publicznych było opracowanie na temat dostępności usług dla mieszkańców w gminie Libiąż (S. Sitek, 2002).

Do dorobku polskich geografów w zakresie badań usług publicznych można zaliczyć też pokaźny w XXI w. zakres prac dotyczących komunikacji publicznej, które zwyczajowo są jednak zaliczane do geografii transportu. Stąd wymienione tutaj zostaną wyłącznie te najistotniejsze w kontekście świadczenia usług publicznych. W szczególności wskazać tutaj należy trzy obszerne i szczegółowe prace: A. Kołosa (2006) o miejskim transporcie szynowym w Polsce, P. Rosika i innych (2017) o multimodalnej dostępności transportem publicznym gmin w Polsce oraz M. Połoma (2019) o komunikacji trolejbusowej w Polsce. Obok nich wymienić należy również trzy kolejne monografie: M. Połoma i T. Palmowskiego (2009) o komunikacji trolejbusowej w Gdyni, J. Gadzińskiego (2010) o dostępności komunikacją publiczną przestrzeni Poznania oraz M. Rechłowicza i A. Soczówki (2012) o transporcie publicznym w konurbacji rybnickiej.

Badaniami prowadzonymi od początku XXI w., których częścią były badania nad usługami publicznymi jest szereg analiz sektorowych na poziomie poszczególnych sekcji PKD. Są to badania nad: sektorem usług (w tym sekcjami administracji i obrony narodowej, edukacji oraz ochrony zdrowia) w aglomeracji warszawskiej w latach dziewięćdziesiątych (E. Nowosielska, 2002), zmianami lokalizacji wybranych usług (w tym usług w ramach sekcji administracja publiczna i obrona narodowa, edukacja, a w szczególności ochrona zdrowia i opieka socjalna) w Warszawie (W. Wilk, 2002), rozwojem usług (w tym usług nierynkowych – administracji, edukacji, ochrony zdrowia oraz działalność organizacji i kultury) w miastach Dolnego Śląska w latach 1996-2002 (M. Mlek, 2006), zmianami w strukturze usług (w tym m.in. administracja publiczna i obrona narodowa, edukacja, ochrona zdrowia i opieka socjalna oraz pozostała działalność usługowa komunalna, socjalna

i indywidualna) w aglomeracji poznańskiej w latach 1996-2007 (J. Dominiak, 2010), Szczerólnie liczną grupę tych analiz stanowią badania usług w małych miastach. Należą do nich analizy nad: zmianami w strukturze usług (w tym m.in. administracji publicznej i obrony narodowej, edukacji, ochrony zdrowia i opieki społecznej) małych miast Wielkopolski (B. Konecka-Szydłowska, 2008), rozwojem i strukturą usług (w tym m.in. administracji publicznej i obrony narodowej, edukacji, opieki zdrowotnej i pomocy społecznej oraz kultury, rozrywki i rekreacji) na terenach przemysłowych w wybranych małych miastach województwa dolnośląskiego (D. Sikorski, 2013), zmianami sektora usług (obejmującym między innymi aktywności związane z sektorem publicznym) w małych miastach strefy zewnętrznej Aglomeracji Górnośląskiej w latach 2002-2009 (R. Adamczyk, 2013) oraz dynamiką, charakterem i tempem zmian zachodzących w sektorze usług (obejmującym między innymi oświatę i szkolnictwo wyższe oraz transport i komunikację) małych miast w polskiej strefie przygranicznej z Niemcami i Rosją (M. Gwiaździska-Goraj, A. Jeziarska-Thöle, 2013).

Grupę badań usług w małych miastach powiększają także badania prowadzone w ujęciach abstrahujących od ujęcia sektorowego, czy też wykorzystującego sekcje PKD. Jest to poza wymienionymi wcześniej pracami D. Sokołowskiego (1999) i J. Sołtysa (2013) także analiza nad funkcją usługową (w tym m.in. administracyjną i finansową oraz kulturalną) obiektów zabytkowych w małych miastach regionu łódzkiego (M. Kowalski, Sz. Wiśniewski, 2013),

Zaznaczyła się też w ramach geografii usług znaczna liczba badań dotyczących szkolnictwa. Były to wymienione wcześniej opracowania R. Guzika (2001, 2002, 2003), S. Mordwy (2006b), L. Groeger (2006) i A. Łobodzińskiej (2011). Odmiennym badaniem była klasyfikacja typologiczna sieci szkół podstawowych we wszystkich gminach Polski (A. Bajerski, 2014). Jednak szczególnie liczne badania dotyczyły szkolnictwa wyższego. Przy czym znaczna ich część nie mieści się stricte w tematyce usług publicznych. Są to przede wszystkim analizy, których tematem jest kształtowanie przestrzeni przez szkoły wyższe, określenie potencjału przestrzeni akademickiej, zmierzenie zasobów przestrzennych szkół wyższych, ustalenie skutków przestrzennych i ekonomicznych będących konsekwencją powstawania kampusów, w tym szczegółowych zagadnień towarzyszących tej tematyce – np. zagadnień komunikacyjnych⁶⁴. Wśród badań

⁶⁴ Najobszerniejszą pracą obejmującą wymienione zagadnienia jest publikacja pod red. T. Markowskiego i D. Drzazgi (2008).

dotyczących szkolnictwa wyższego, które można umieścić w nurcie badań usług publicznych są poza wymienioną wcześniej pracą A. Wolaniuk (2006) analizy: rozwoju ośrodków szkolnictwa wyższego na tle sieci miast w Polsce i we Francji (A. Wolaniuk, 2001), rozwoju szkolnictwa wyższego w Rzeszowie (M. Koszałka, 2002), Poznania jako ośrodka akademickiego (W. M. Gaczek, 2006), szkolnictwa wyższego Łodzi (S. Liszewski, E. Szafrńska, A. Wolaniuk, 2008), rozwoju i zróżnicowania regionalnego szkolnictwa wyższego w Polsce z wykorzystaniem taksonomicznej analizy regionalnego zróżnicowania potencjału edukacyjnego (E. Kwiatkowski, S. Roszkowska, 2008), funkcji szkolnictwa wyższego w kształtowaniu kapitału ludzkiego we Wrocławiu (J. Kociszewski, R. Krzemień, 2008), funkcji Podkarpackiej Szkoły Wyższej w społeczno-gospodarczej przestrzeni Jasła (Z. Ziolo, S. Polański, 2008).

Ponadto geograficznymi badaniami prowadzonymi od początku XXI w., których częścią były analizy usług publicznych są analizy nad: przestrzennym zróżnicowaniem obecności polskich organów samorządu terytorialnego w internecie, w tym możliwości kontaktu z organami samorządu terytorialnego przez internet (R. Guzik, 2004), przekształceniami sektora usług w konurbacji katowickiej (F. Kłosowski, 2006a, b), powstaniem, rozwojem, funkcjonowaniem i przestrzennym rozmieszczeniem ośrodków usług w zakresie protetyki słuchu na terenie Wrocławia i województwa dolnośląskiego (H. Dobrowolska-Kaniewska, M. Kruc, 2006), poziomem rozwoju usług elektronicznych (w tym m.in. usług elektronicznej administracji, elektronicznej edukacji oraz elektronicznych usług medycznych) w Polsce na tle państw Unii Europejskiej (J. Dominiak, 2008), cechami polskich konsumentów korzystających z elektronicznej administracji oraz klasyfikacją konsumentów europejskich ze względu na wykorzystanie usług e-administracji przez osoby fizyczne (M. Piekut, 2011), innowacyjnością w sferze usług w tym innowacyjnością w sferze usług publicznych – elektroniczną administracją, elektroniczną edukacją i usługami medycznymi na odległość (J. Dominiak, 2011) oraz usługami w strefie oddziaływań szpitali krakowskich (P. Kretowicz, 2010).

Częścią dorobku geografii w zakresie analizy i opisu usług publicznych są fragmenty monografii miast, aglomeracji i województw. Poza wspomnianymi wcześniej opracowaniami Z. Batorowicza (1970a, b) i S. Liszewskiego (1970a, b) będącymi częścią monografii Kluczborka (L. Straszewicz (red.), 1970) oraz monografią Krakowa (J. Jasiński (red.), 1971) na szczególną uwagę w tym zakresie zasługują także monografie: Gdyni (E. Adrjanowska (red.), 1990; M. Dutkowski (red.), 1994; M. Pacuk i inni, 2016;

L. Przybylska i inni, 2016), Górnośląskiego Związku Metropolitalnego (R. Dulias, A. Hibszer (red.), 2008), aglomeracji poznańskiej (T. Kaczmarek (red.), 2010).

Ponadto część geograficznych badań ma ścisły związek z usługami publicznymi chociaż ich charakter sprawia pewne trudności w jednoznacznym zakwalifikowaniu ich do badań w ramach geografii usług. Przykładami są analizy: zróżnicowania przestrzennego placówek kulturalnych w strefie podmiejskiej Warszawy oraz stopnia ich wykorzystania, a także identyfikacja głównych czynników wpływających na poziom uczestnictwa kulturalnego na tym obszarze (S. Dudek-Mańkowska, 2005), zróżnicowania i determinantów rozwoju infrastruktury komunalnej w regionie łódzkim (B. Bartosiewicz, 2010), funkcjonowania organizmu miejskiego na przykładzie Poznania, w tym między innymi transportu pasażerskiego, infrastruktury edukacji, wychowania, szkolnictwa wyższego, a także instytucji kultury (J. J. Parysek, L. Mierzejewska, 2014), zdrowia publicznego i wydatków jednostek samorządu terytorialnego na ochronę zdrowia a rozwojem zrównoważonym (K. Miszczyńska, 2015). W tej grupie także zaznacza się większa obecność badań dotyczących małych miast. Są to przede wszystkim analizy: zmian wielkości wydatków budżetowych w poszczególnych kategoriach (oświata, administracja, komunalne, mieszkalnictwo, sport, kultura, społeczne, rolnictwo, transport, zdrowie) w małych miastach⁶⁵ województw śląskiego, łódzkiego, małopolskiego, opolskiego i świętokrzyskiego w latach 1995-2006 (P. Gibas, 2009), kształtowania jakości przestrzeni publicznej i usług przez samorządy małych miast we Wrocławskim Obszarze Metropolitalnym (M. Belof, M. Kukuła, 2013).

Dodatkowo istnieje grupa badań związanych bezpośrednio lub pośrednio z usługami publicznymi. Ma ona jednak charakter interdyscyplinarny lub lokuje się na pograniczu geografii i innych dyscyplin. Przykładami są badania związane z rekreacją, kulturą i rozrywką – np. miejscem polityki kulturalnej w działalności samorządu terytorialnego (N. Honka, 2009), sektorem kultury jako czynnikiem rozwoju miast i aglomeracji (R. Janikowski, 2010; A. Klasik, 2010; O. Milerski, 2010), wpływem miejskich ośrodków sportu i rekreacji w Krynicy-Zdroju i Nowym Sączu na rozwój regionu nowosądeckiego (R. Oleksy, P. Owsianka, 2011). Inną grupę badań stanowią analizy sektora publicznego lub komunalnego – np. funkcje sektora publicznego w rozwoju regionu po 1989 r. na przykładzie Dolnego Śląska (M. Struś, 2004), innowacje na rynku sektora komunalnego w Polsce (Z. Grzymała, 2013). W ostatniej grupie zaznacza się tematyka analiz związana z

⁶⁵ Do 20 tys. mieszkańców.

gospodarowaniem odpadami – np. nad zrównoważoną gospodarką odpadami na przykładzie Rzeszowa (K. Lysenko, 2014), określeniem sprawiedliwego sposobu naliczania opłat za gospodarowanie odpadami komunalnymi w województwie śląskim (S. Twaróg, K. Twaróg, 2014) oraz gospodarką odpadami w gminach powiatu myszkowskiego w świetle nowych uwarunkowań prawnych (O. Ławińska, 2014).

3.4. Usługi publiczne a zadania jednostek samorządu terytorialnego w Polsce

Wyrażenie „zadania jednostek samorządu terytorialnego” jest powszechnie używane zarówno na gruncie naukowym oraz prawniczym, jak i przez administrację. Na gruncie prakseologii termin zadanie to przyszłe zdarzenie opisane i przekazane do realizacji innej osobie lub zespołowi, które z chwilą przyjęcia do wykonania staje się celem (T. Pszczółkowski, 1978). W prawie administracyjnym termin zadanie nie został jednoznacznie zdefiniowany, ale z reguły używany jest w znaczeniu celu, który ma osiągnąć administracja w swojej działalności, lub też określonych kierunków działań, mając na uwadze zakres rzeczowy spraw należących do tej administracji (P. Chmielnicki, 2006).

Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej mówi, że „samorząd terytorialny wykonuje zadania publiczne nie zastrzeżone przez Konstytucję lub ustawy dla organów innych władz publicznych⁶⁶. Precyzuje więc, że zadania jednostek samorządu terytorialnego są w rzeczywistości zadaniami publicznymi. Tym samym wiąże je z pojęciami dóbr publicznych i interesu publicznego⁶⁷.

Użycie w ustawie zasadniczej terminu zadania publiczne wynika z tego, że wszystkie zadania samorządu terytorialnego mają charakter zadań publicznych w tym znaczeniu, że służą zaspokojeniu potrzeb zbiorowych społeczności. Jest tak niezależnie od tego czy określone zadanie publiczne służy niewielkiej, lokalnej społeczności, czy całemu społeczeństwu.

Zgodny z powyższymi ustaleniami jest pogląd M. Stahl (2007, s. 95), która uważa, że „określenie »zadania publiczne« związane jest z celami publicznymi (użyteczności publicznej), jakie ma realizować administracja, a z kolei te cele są utożsamiane z interesem publicznym”.

⁶⁶ Art. 163. Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 2 kwietnia 1997 r. (Dz.U. z 1997 r. nr 78 poz. 483 z późn. zm.).

⁶⁷ W efekcie odnosi się to do tych samych pojęć, które są też podstawą definicji usług publicznych, a które zostały omówione we wcześniejszym podrozdziale.

Ponadto analogicznie, jak ma to miejsce z próbami definicji pojęć dobra publiczne, dobra społeczne oraz interes publiczny, tak też próby definicji pojęcia zadania publiczne natrafiają na niemalże identyczne trudności. Podobnie jak w przypadku wymienionych pojęć, także znaczenie opisowe pojęcia zadania publiczne jest istotnie związane z kontekstem społecznym i politycznym. Jego zakres nie jest ustalony raz na zawsze, lecz jest zmienny w czasie – ma więc charakter dynamiczny (por. S. Fundowicz, 2009; E. Knosala, 2007; M. Stahl, 2007).

Tę dynamiczność pojęcia zadania publiczne podkreśla S. Fundowicz (2009), który podjął się próby jego zdefiniowania – chociaż jak podkreśla ma ona charakter ogólny. I tak według S. Fundowicza (2009, s. 158) pojęcie zadania publicznego to „przejęte przez państwo zaspokajanie zbiorowych i indywidualnych potrzeb człowieka, wynikających ze współżycia ludzi w społecznościach”. Jego zdaniem w tak definiowanym zadaniu publicznym można wyróżnić dwa elementy: materialny i formalny. Pierwszy wypełnia się w stwierdzeniu, że chodzi o zaspokajanie zbiorowych i indywidualnych potrzeb człowieka, wynikających ze współżycia ludzi w społeczności. Natomiast drugi polega na tym, że państwo przejmuje zaspokajanie wcześniej ustalonych potrzeb. To przejęcie potrzeb dokonuje się przez ustalenie w normie prawnej pewnych działań jako zadań publicznych albo przez powszechne przypisywanie pewnych działań do zakresu zadań publicznych w ramach obrotu prawnego, albo też na podstawie bezspornego, nie budzącego wątpliwości domniemania, że określone działanie jest wykonywaniem zadania publicznego, zwłaszcza gdy działania tego podejmuje się osoba prawna prawa publicznego, a działanie to nie zostało dookreślone w normie prawnej jako czynność prawna prawa prywatnego.

Jako przedmiot badań zadania publiczne są różnorodnie ujmowane. W kontekście niniejszej pracy warte przedstawienia są trzy ujęcia zadań publicznych sformułowane przez S. Biernata (1994):

1. Jako zadania rzeczywiście wykonywane przez organy państwowe lub samorządowe.

W tym ujęciu chodzi o ustalenie stanu faktycznego, realnego zasięgu i rodzajów zadań publicznych. Nie jest w tym przypadku istotne, z czego wynika oraz na jakich podstawach opiera się wykonywanie zadań przez państwo – wystarczy sam fakt, że zadania te są realnie wykonywane.

2. Jako zadania swoiste i charakterystyczne dla państwa.

W tym ujęciu chodzi o „modelowe” zadania publiczne albo, inaczej mówiąc, o zadania publiczne „w czystej postaci”. Są one niejako „ze swojej natury” przypisane państwu.

Odnośnie do nich używa się też określeń „zadania minimalne” lub „zadania wrodzone” państwa. Zakres tak rozumianych zadań publicznych jest zmienny w czasie i niejednakowy w różnych ustrojach. W omawianym rozumieniu ich zakres wynika z konstytucji i innych doniosłych ustaw ustrojowych.

3. Jako zadania państwa i samorządu wynikające z całego obowiązującego w danym czasie porządku prawnego, a więc nie tylko konstytucji, ale także ustaw zwykłych i aktów normatywnych niższej rangi.

W tym ujęciu chodzi o wszelkie zadania określone w obowiązującym w obowiązującym prawie. Suma ustalonych w ten sposób zadań daje obraz normatywnie nakazanej aktywności państwa.

Zakresy przedstawionych wyżej zadań publicznych nie pokrywają się. W efekcie relacje pomiędzy nimi kształtują się następująco (S. Biernat, 1994):

- A. Ujęcie pierwsze vs. ujęcie drugie.

Zadania publiczne, które są rzeczywiście realizowane (ujęcie pierwsze), są z reguły szersze niż minimalne zadania określone zgodnie z ujęciem drugim. Może się jednak zdarzyć, że pewne minimalne zadania państwa nie są w danym czasie realizowane lub są realizowane w sposób niepełny.

- B. Ujęcie pierwsze vs. ujęcie trzecie.

Optymalnym stanem byłoby, gdyby zakres zadań z ujęcia pierwszego był tożsamy z zakresem zadań z ujęcia trzeciego – tzn. gdyby państwo rzeczywiście wykonywało wszystkie i tylko te zadania, które są przypisane przez obowiązujące prawo. Jednakże taki stan – stan pełnej zgodności – jest trudny do osiągnięcia. Może się więc zdarzyć, że rzeczywisty zakres zadań wykonywanych przez państwo, ustalony zgodnie z ujęciem pierwszym, jest szerszy niż zakres zadań wyznaczony w ramach obowiązującego prawa (ujęcie trzecie). Taka sytuacja będzie występować np. wtedy, gdy państwo wykonuje zadania, które wynikają z utrwalonych zwyczajów, oczekiwań społecznych, sposobów funkcjonowania lub z dawnego, nie obowiązującego już prawa. Może występować też sytuacja odwrotna, polegająca na tym, że zadania rzeczywiście wykonywane przez państwo nie obejmują wszystkich zadań zapisanych w prawie. Przyczynami takiego stanu rzeczy może być np. brak środków finansowych, niedostatki organizacyjne lub kadrowe, brak znajomości prawa.

- C. Ujęcie drugie vs. ujęcie trzecie.

Zakres zadań ustalony zgodnie z ujęciem trzecim jest zawsze szerszy niż zakres zadań ustalony zgodnie z ujęciem drugim. Wielkość tej różnicy jest jednak zależna od ustroju i zmienia się w czasie.

Problematyka monitoringu jakości usług publicznych przede wszystkim odnosi się do ujęcia pierwszego zadań publicznych – czyli zadań rzeczywiście wykonywanych przez organy państwowe lub samorządowe. Natomiast ujęcie trzecie – czyli zadania państwa i samorządu wynikające z obowiązującego prawa, jest punktem odniesienia. Nie ma ono dużego znaczenia gdy zakres zadań rzeczywiście wykonywanych przez organy państwowe lub samorządowe jest tożsamy lub szerszy niż zakres ich zadań wynikający z obowiązującego prawa. Niemniej jednak to znaczenie ujęcia trzeciego staje się istotne, gdy zakres zadań rzeczywiście wykonywanych przez organy państwowe lub samorządowe jest mniejszy niż zakres ich zadań wynikający z obowiązującego prawa.

Chociaż kwestię wykonywania zadań publicznych Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej powierza przede wszystkim samorządowi terytorialnemu, to w realizacji zadań publicznych szczególna rola przypada państwu. Występuje ono w potrójnej roli:

1. Podmiotu świadczącego usługi.

Dotyczy to tych usług publicznych, które są realizowane bezpośrednio przez państwo – czyli przez administracje państwową (organy naczelne, centralne i terenowe – w tym także rządową administrację niezespoloną⁶⁸ oraz rządową administrację zespoloną⁶⁹),

⁶⁸ Organami niezespolonej administracji rządowej są terenowe organy administracji rządowej podporządkowane właściwemu ministrowi lub centralnemu organowi administracji rządowej oraz kierownicy państwowych osób prawnych i kierownicy innych państwowych jednostek organizacyjnych wykonujących zadania z zakresu administracji rządowej w województwie, które wymienione są w Ustawie z dnia 23 stycznia 2009 r. o wojewodzie i administracji rządowej w województwie (Dz.U. z 2009 r. Nr 31, poz. 206, z późn. zm.) – czyli: 1) szefowie wojewódzkich sztabów wojskowych i wojskowi komendanci uzupełnień; 2) dyrektorzy izb celnych i naczelnicy urzędów celnych; 3) dyrektorzy izb skarbowych, naczelnicy urzędów skarbowych, dyrektorzy urzędów kontroli skarbowej; 4) dyrektorzy okręgowych urzędów górniczych i dyrektor Specjalistycznego Urzędu Górniczego; 5) dyrektorzy okręgowych urzędów miar i naczelnicy obwodowych urzędów miar; 6) dyrektorzy okręgowych urzędów probierczych; 7) dyrektorzy regionalnych zarządów gospodarki wodnej; 8) dyrektorzy urzędów morskich; 9) dyrektorzy urzędów statystycznych; 10) dyrektorzy urzędów żeglugi śródlądowej; 11) graniczni i powiatowi lekarze weterynarii; 12) komendanci oddziałów Straży Granicznej, komendanci placówek i dywizjonów Straży Granicznej; 13) okręgowi inspektorzy rybołówstwa morskiego; 14) państwowi graniczni inspektorzy sanitarni; 15) regionalni dyrektorzy ochrony środowiska.

⁶⁹ Organami zespolonej administracji rządowej są terenowe organy administracji rządowej, której zwierzchnikiem jest właściwy terytorialnie wojewoda. Należą do nich: 1) Komendant Wojewódzkiej Państwowej Straży Pożarnej; 2) Komendant Wojewódzkiej Policji; 3) Kurator Oświaty; 4) Wojewódzki Inspektor Farmaceutyczny; 5) Wojewódzki Inspektor Ochrony Roślin i Nasiennictwa; 6) Wojewódzki Inspektor Nadzoru Budowlanego; 7) Wojewódzki Inspektor Nadzoru Geodezyjnego i Kartograficznego; 8) Wojewódzki Inspektor Ochrony Środowiska; 9) Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej; 10) Wojewódzki Inspektor Jakości Handlowej Artykułów Rolno-Spożywczych; 11) Wojewódzki Lekarz Weterynarii; 12) Wojewódzki Konserwator Zabytków; 13) Państwowy Wojewódzki Inspektor Sanitarny; 14) Wojewódzki Inspektor Transportu Drogowego.

władzę ustawodawczą i wymiar sprawiedliwości. Co do zasady są to usługi o znaczeniu ogólnokrajowym oraz usługi, których świadczenie zostało przeniesione na państwo.

2. Organizatora usług.

Dotyczy to tych usług publicznych, które nie są realizowane bezpośrednio przez państwo – czyli przez administracje państwową (organy naczelne, centralne i terenowe – w tym także rządową administrację niezespoloną oraz rządową administrację zespoloną), władzę ustawodawczą i wymiar sprawiedliwości, a które są realizowane w imieniu państwa przez inne podmioty – np. samorząd terytorialny w ramach realizacji zadań zleconych lub powierzonych.

3. Regulatora działalności usługowej.

Dotyczy to decyzji parlamentu i rządu ustalających przepisy dotyczące działalności wszystkich podmiotów zaangażowanych w realizację usług publicznych w kraju. Ma to miejsce niezależnie od charakteru prawnego tych podmiotów (np. podmioty publiczne, przedsiębiorstwa, stowarzyszenia, fundacje, osoby prawne i fizyczne) oraz roli, jaką pełnią w procesie usługowym (podmiot świadczący usługi, organizator usług).

Przedstawiona wyżej potrójna rola państwa w realizacji zadań publicznych, w tym zwłaszcza rola regulatora działalności usługowej i organizatora usług, stawia je w relacji nadrzędnej względem wszystkich innych realizatorów zadań publicznych. Ponadto znaczący zakres usług publicznych, które są realizowane bezpośrednio przez państwo powoduje, że spoczywa na nim główna odpowiedzialność za realizację zadań publicznych.

Nadrzędna rola państwa w realizacji zadań publicznych i główna odpowiedzialność za realizację zadań publicznych spoczywająca na państwie nie kolidują z tym, że głównym realizatorem zadań publicznych są jednostki samorządu terytorialnego⁷⁰. Przy tym na podstawie Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej podstawową jednostką samorządu terytorialnego jest gmina⁷¹.

Na mocy Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej „samorząd terytorialny wykonuje zadania publiczne nie zastrzeżone przez Konstytucję lub ustawy dla organów innych władz publicznych”⁷². Jest to zasada domniemania kompetencji na rzecz samorządu terytorialnego.

⁷⁰ Są one lokalnymi lub regionalnymi wspólnotami samorządowymi. W Polsce od 1 stycznia 1999 r. funkcjonują trzy szczeble samorządu terytorialnego: samorząd gminny, samorząd powiatowy i samorząd województwa. Jednostki samorządu terytorialnego to poszczególne gminy, powiaty i województwa.

⁷¹ Art. 164 ust. 1 Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 2 kwietnia 1997 r. (Dz.U. Nr 78, poz. 483 z późn. zm.).

⁷² Art. 163 Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 2 kwietnia 1997 r. (Dz.U. Nr 78, poz. 483 z późn. zm.).

Można na jej podstawie uznać, że wykonywanie zadań publicznych jest wręcz przedmiotem samorządu terytorialnego. Ponadto w konsekwencji zapisu, że gmina jest podstawową jednostką samorządu terytorialnego, na mocy Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej wykonuje ona wszystkie zadania samorządu terytorialnego nie zastrzeżone dla innych jednostek samorządu terytorialnego⁷³.

Prawo polskie, w tym nadrzędnie Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej w między innymi przedstawionych wyżej zapisach⁷⁴, ustala, że każde zadanie publiczne powinno być wykonywane na najniższym możliwym szczeblu władz publicznych. Jeżeli więc może mu poddać gmina, to nie trzeba angażować innego szczebla samorządu terytorialnego. Administracja państwowa może i powinna wkraczać w rezultacie dopiero wówczas, gdy nie można oczekiwać skutecznej realizacji zadania publicznego przez samorząd terytorialny najwyższego szczebla. Niemniej jednak w obrębie administracji państwowej znów realizacja zadania publicznego powinna być przeniesiona na możliwie najniższy jej szczebel – a więc właściwych organów terenowych. Wyższe szczeble będą właściwe wówczas, gdy dane zadanie nie może być należycie wykonane przez szczebel niższy (H. Izdebski, 2014).

Realizacja wielu zadań samodzielnie przez najniższy szczebel samorządu terytorialnego – gminę – byłaby trudna i nieefektywna. W efekcie w celu wykonywania zadań gmina może tworzyć jednostki organizacyjne, w tym przedsiębiorstwa, i zawierać umowy z tymi podmiotami. Ponadto gmina może wykonywać zadania publiczne w drodze współdziałania pomiędzy jednostkami samorządu terytorialnego⁷⁵. Dotyczy to zadań, które efektywniej mogą być realizowane w wyniku współdziałania międzykomunalnego⁷⁶. Nie ma przy tym ograniczeń zarówno zakresu przedmiotowego, jak i form prawnych współdziałania (M. Chmaj, 1997a).

Podstawowa klasyfikacja zadań samorządu wynika z kryteriów zawartych w Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej i ustawach samorządowych (por. Z. Leoński, 2006, 2012). Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej wprowadza podział na zadania własne i

⁷³ Art. 164 ust. 3 Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 2 kwietnia 1997 r. (Dz.U. Nr 78, poz. 483 z późn. zm.).

⁷⁴ Szczegółowo są to: 1) art. 15 ust. 1, zgodnie z którym ustrój państwa opiera się na decentralizacji władzy publicznej; 2) art. 16 ust. 2 zd. 2, który przyznaje samorządowi „istotną część zadań publicznych”; 3) art. 163., który podkreśla domniemanie zadań i kompetencji samorządu – i to w stosunku do wszelkich władz publicznych; 4) art. 164 ust. 3, który formułuje z kolei zasadę domniemania zasad i kompetencji gminy; 5) art. 167 ust. 1 i 4, zgodnie z którymi zadaniom samorządu powinny odpowiadać dochody umożliwiające wykonywanie tych zadań.

⁷⁵ Wynika to z art. 10 Ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz.U. 1990 Nr 16 poz. 95 z późn. zm.).

⁷⁶ Zasady tego współdziałania są unormowane w rozdziale 7 Ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz.U. 1990 Nr 16 poz. 95 z późn. zm.).

zadania zlecone. Na jej mocy zadania publiczne służące zaspokajaniu potrzeb wspólnoty samorządowej są wykonywane przez jednostkę samorządu terytorialnego jako zadania własne⁷⁷. Natomiast, jeżeli wynika to z uzasadnionych potrzeb państwa, mocą ustawy mogą być zlecone jednostkom samorządu terytorialnego do wykonywania inne zadania publiczne⁷⁸.

Biorąc pod uwagę poza Konstytucją Rzeczypospolitej Polskiej, również zapisy zawarte w ustawach samorządowych, klasyfikację zadań publicznych można przedstawić następująco⁷⁹:

1. Zadania własne:

- a) zadania własne obowiązkowe – które dana jednostka samorządowa musi realizować na mocy ustaw;
- b) zadania własne dobrowolne – które dana jednostka samorządowa może realizować.

2. Zadania zlecone:

- a) zadania zlecone obowiązkowe – są to zadania administracji rządowej, które zostały przekazane do realizacji danej jednostce samorządowej przez ustawy – w efekcie muszą być przez daną jednostkę samorządową realizowane;
- b) zadania zlecone dobrowolne – są to zadania powierzone danej jednostce samorządowej do realizacji przez administrację rządową lub inne jednostki samorządowe na mocy porozumienia – jednak zawarcie tego porozumienia nie jest przymusowe⁸⁰.

Klasyfikacja zadań publicznych na własne i zlecone w polskim prawie samorządu terytorialnego jest wynikiem funkcjonowania koncepcji dualizmu zadaniowego. Podział ten ma źródło w klasycznej teorii samorządu terytorialnego i występuje obecnie w większości krajów Europy Zachodniej z wyjątkiem Francji (M. Karlikowski, 2013).

Kryteria różniące zadania własne od zleconych można wskazać w następujący sposób (P. Chmielnicki, 2006):

- charakter zadań lokalny (zadania własne) lub ogólnopaństwowy (zadania zlecone);

⁷⁷ Art. 166 ust. 1 Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 2 kwietnia 1997 r. (Dz.U. Nr 78, poz. 483 z późn. zm.).

⁷⁸ Art. 166 ust. 2 Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 2 kwietnia 1997 r. (Dz.U. Nr 78, poz. 483 z późn. zm.).

⁷⁹ Przedstawiona klasyfikacja zadań publicznych jest zbieżna z najliczniej prezentowanymi podziałami (np. M. Chmaj, 1997b, 1997c; B. Dolnicki, 2016; Z. Leoński, 2006, 2012). Niemniej jednak istnieją także inne klasyfikacje, w tym bardziej rozbudowane (np. I. Skrzydło-Niżnik, 2007).

⁸⁰ Często praktyką jest nazywanie zadań zleconych dobrowolnych terminem zadania powierzone. W takiej sytuacji zadania zlecone obowiązkowe są nazywane terminem zadania zlecone (por. H. Izdebski, 2014).

- sposób przekazywania zadań przez państwo, które wyraża się w tym, iż zadania samorządu terytorialnego otrzymane na zasadzie decentralizacji⁸¹ uznajemy za zadania własne, natomiast jeżeli mamy zadania przekazane na zasadzie dekoncentracji⁸² to mamy do czynienia z zadaniami zleconymi;
- finansowanie zadań, które wyraża się tym, iż wykonanie zadań finansowanych przez jednostkę samorządu zalicza je do zadań własnych, natomiast wykonanie zadań finansowanych przez władze rządowe zalicza je do zleconych;
- stopień i zakres samodzielności jednostki samorządu terytorialnego w ramach wykonywania zadań, które wyraża się tym, że jeżeli zadania są wykonywane w imieniu jednostki samorządu terytorialnego i są one pozostawione do względnie samodzielnego wykonywania, to są to zadania własne; natomiast jeżeli jednostka wykonuje zadania w imieniu władz rządowych i jest poddana ingerencji tych władz, to są to zadania zlecone;
- wykonywanie zadań własnych objęte jest klauzulą generalnej właściwości, czyli do wykonania zadań zleconych potrzeba każdorazowego upoważnienia;
- jeżeli odpowiedzialność za wykonanie zadania ponosi jednostka samorządu terytorialnego, to jest to zadanie własne, a jeżeli odpowiedzialność tę ponosi administracja rządowa, to jest to zadanie zlecone.

Zadania własne są wykonywane przez samorząd samodzielnie, tzn. bez możliwości nieograniczonej ingerencji organów państwowych. Ingerencja tego rodzaju jest dopuszczalna tylko w formie nadzoru, polegającego na korygowaniu niezgodnych z prawem działań organów samorządu (M. Chmaj, 1997b).

Zadania własne poszczególnych samorządów posiadają rozróżnienie przestrzenne. Zadania samorządu gminnego oraz samorządu powiatowego mają charakter lokalny, natomiast zadania samorządu województwa mają charakter regionalny.

Ustawa o samorządzie gminnym wymienia zakres zadań własnych gminy, ale jest to katalog otwarty. Zgodnie z tym przepisem w szczególności zadania własne gminy obejmują następujące sprawy⁸³:

- 1) ładu przestrzennego, gospodarki nieruchomościami, ochrony środowiska i przyrody oraz gospodarki wodnej;
- 2) gminnych dróg, ulic, mostów, placów oraz organizacji ruchu drogowego;

⁸¹ Oznacza to, że zadania te są przekazane do zakresu samodzielnego działania gminy.

⁸² Oznacza to, że gmina realizuje te zadania nie w imieniu własnym, ale w imieniu administracji rządowej.

⁸³ Art. 7 ust. 1 Ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz.U. 1990 Nr 16 poz. 95 z późn. zm.).

- 3) wodociągów i zaopatrzenia w wodę, kanalizacji, usuwania i oczyszczania ścieków komunalnych, utrzymania czystości i porządku oraz urządzeń sanitarnych, wysypisk i unieszkodliwiania odpadów komunalnych, zaopatrzenia w energię elektryczną i ciepłą oraz gaz;
- 3a) działalności w zakresie telekomunikacji;
- 4) lokalnego transportu zbiorowego⁸⁴;
- 5) ochrony zdrowia;
- 6) pomocy społecznej, w tym ośrodków i zakładów opiekuńczych;
- 6a) wspierania rodziny i systemu pieczy zastępczej;
- 7) gminnego budownictwa mieszkaniowego;
- 8) edukacji publicznej;
- 9) kultury, w tym bibliotek gminnych i innych instytucji kultury oraz ochrony zabytków i opieki nad zabytkami;
- 10) kultury fizycznej i turystyki, w tym terenów rekreacyjnych i urządzeń sportowych;
- 11) targowisk i hal targowych;
- 12) zieleni gminnej i zadrzewień;
- 13) cmentarzy gminnych;
- 14) porządku publicznego i bezpieczeństwa obywateli oraz ochrony przeciwpożarowej i przeciwpowodziowej, w tym wyposażenia i utrzymania gminnego magazynu przeciwpowodziowego;
- 15) utrzymania gminnych obiektów i urządzeń użyteczności publicznej oraz obiektów administracyjnych;
- 16) polityki prorodzinnej, w tym zapewnienia kobietom w ciąży opieki socjalnej, medycznej i prawnej;
- 17) wspierania i upowszechniania idei samorządowej, w tym tworzenia warunków do działania i rozwoju jednostek pomocniczych i wdrażania programów pobudzania aktywności obywatelskiej;
- 18) promocji gminy;
- 19) współpracy i działalności na rzecz organizacji pozarządowych oraz podmiotów wymienionych w art. 3 ust. 3 ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie (Dz. U. z 2014 r. poz. 1118, z późn. zm.);

⁸⁴ Zgodnie z art. 7 ust. 1a ustawy przepisu nie stosuje się do gmin wchodzących w skład związku metropolitalnego.

20) współpracy ze społecznościami lokalnymi i regionalnymi innych państw.

W rozumieniu ustawy o samorządzie gminnym wymienione wyżej zadania własne gminy są zadaniami użyteczności publicznej. Ich celem jest bieżące i nieprzerwane zaspokajanie zbiorowych potrzeb ludności w drodze świadczenia usług powszechnie dostępnych⁸⁵.

Przedstawione powyżej zadania własne gmin można podzielić na cztery kategorie spraw, związanych z (Z. Niewiadomski, W. Grzelczak, 1990):

- a) infrastrukturą techniczną (drogi, wodociągi, kanalizacja, lokalny transport zbiorowy, itp.);
- b) infrastrukturą społeczną (szkoły, kultura fizyczna, ochrona zdrowia, opieka społeczna, itp.);
- c) porządkiem i bezpieczeństwem publicznym (ochrona przeciwpożarowa, bezpieczeństwo sanitarne, itp.);
- d) ładem przestrzennym i ekologicznym (gospodarka terenami, ochrona środowiska, utylizacja odpadów, itp.).

Jak wcześniej wspomniano przedstawiony katalog zadań własnych gminy wymieniony w Ustawie o samorządzie gminnym⁸⁶ jest katalogiem otwartym. Oznacza to, że inne ustawy mogą poszerzać jego zakres.

Ustawa o samorządzie gminnym wprowadza szczególną kategorię zadań własnych gminy, mianowicie zadania, które z mocy odpowiednich ustaw mają charakter obowiązkowy⁸⁷. Zadania obowiązkowe gminy wskazane są w bardzo ograniczonej liczbie ustaw. Są to przede wszystkim:

- art. 17 ust. 1 Ustawy z 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (Dz.U. z 2004 r. nr 64 poz. 593 z późn. zm.);
- art. 3 ust. 1 Ustawy z 13 września 1996 r. o utrzymaniu czystości i porządku w gminach (Dz.U. z 1996 r. nr 132 poz. 622 z późn. zm.);
- art. 9 ust. 2 Ustawy z 25 października 1991 r. o organizowaniu i prowadzeniu działalności kulturalnej (Dz.U. z 1991 r. nr 114 poz. 493 z późn. zm.);

⁸⁵ Art. 9 ust. 4 Ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz.U. 1990 Nr 16 poz. 95 z późn. zm.).

⁸⁶ Art. 7 ust. 1 Ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz.U. 1990 Nr 16 poz. 95 z późn. zm.).

⁸⁷ Art. 7 ust. 2 Ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz.U. 1990 Nr 16 poz. 95 z późn. zm.).

- art. 104 ust. 1 i art. 105 Ustawy z 7 września 1991 r. o systemie oświaty (Dz.U. z 1991 r. nr 95 poz. 425 z późn. zm.).

Poza wymienionymi przepisami o obowiązkowym charakterze powierzanych do wykonywania zadań decyduje forma przepisów prawnych⁸⁸.

Jak wcześniej wspomniano w celu wykonywania zadań gmina może tworzyć jednostki organizacyjne, a także zawierać umowy z innymi podmiotami, w tym z organizacjami pozarządowymi. Ponadto gmina w celu wykonywania zadań o charakterze użyteczności publicznej może prowadzić działalność gospodarczą. Przy czym prowadzenie przez gminę działalności gospodarczej wykraczającej poza zadania o charakterze użyteczności publicznej jest możliwe wyłącznie w przypadkach określonych ustawowo⁸⁹.

W Ustawie o samorządzie powiatowym nie występuje określenie zadania własne. Niemniej jednak precyzuje, że powiat wykonuje określone ustawami zadania publiczne o charakterze ponadgminnym w zakresie⁹⁰:

- 1) edukacji publicznej;
- 2) promocji i ochrony zdrowia;
- 3) pomocy społecznej;
- 3a) wspierania rodziny i systemu pieczy zastępczej;
- 4) polityki prorodzinnej;
- 5) wspierania osób niepełnosprawnych;
- 6) transportu zbiorowego i dróg publicznych⁹¹;
- 7) kultury oraz ochrony zabytków i opieki nad zabytkami;
- 8) kultury fizycznej i turystyki;
- 9) geodezji, kartografii i katastru;
- 10) gospodarki nieruchomościami;
- 11) administracji architektoniczno-budowlanej;
- 12) gospodarki wodnej;
- 13) ochrony środowiska i przyrody;
- 14) rolnictwa, leśnictwa i rybactwa śródlądowego;

⁸⁸ Szczegółowe wskazanie, które z zadań własnych gminy mają charakter obowiązkowy zawiera opinia M. Koralewskiej (2013).

⁸⁹ Art. 9 ust. 1-2 Ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz.U. 1990 Nr 16 poz. 95 z późn. zm.).

⁹⁰ Art. 4 ust. 1 Ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (Dz.U. 1998 nr 91 poz. 578 z późn. zm.).

⁹¹ Zgodnie z art. 4 ust. 1a ustawy przepisu w zakresie transportu zbiorowego nie stosuje się do powiatów wchodzących w skład związku metropolitalnego.

- 15) porządku publicznego i bezpieczeństwa obywateli;
- 16) ochrony przeciwpowodziowej, w tym wyposażenia i utrzymania powiatowego magazynu przeciwpowodziowego, przeciwpożarowej i zapobiegania innym nadzwyczajnym zagrożeniom życia i zdrowia ludzi oraz środowiska;
- 17) przeciwdziałania bezrobociu oraz aktywizacji lokalnego rynku pracy;
- 18) ochrony praw konsumenta;
- 19) utrzymania powiatowych obiektów i urządzeń użyteczności publicznej oraz obiektów administracyjnych;
- 20) obronności;
- 21) promocji powiatu;
- 22) współpracy i działalności na rzecz organizacji pozarządowych oraz podmiotów wymienionych w art. 3 ust. 3 ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie (Dz. U. z 2014 r. poz. 1118, z późn. zm.);
- 23) działalności w zakresie telekomunikacji.

Ponadto zgodnie z art. 4 ust 3 Ustawy o samorządzie powiatowym ustawy mogą określać inne zadania powiatu.

Sposób określenia zadań powiatu jest wyrazem realizacji zasady pomocniczości. Powiat realizuje tylko zadania o charakterze ponadgminnym, przez co można uznać powiaty jako jednostki uzupełniające gminy w zakresie wykonywania zadań publicznych. Ustawodawca w Ustawie o samorządzie powiatowym wyraźnie podkreśla niezależność zadań gminy od zadań powiatu poprzez stwierdzenie, iż zadania powiatu nie mogą w żaden sposób naruszać zakresu działania gminy⁹².

W Ustawie o samorządzie województwa analogicznie do Ustawy o samorządzie powiatowym nie występuje określenie zadania własne. Niemniej jednak Ustawa o samorządzie województwa określa, że samorząd województwa wykonuje zadania o charakterze wojewódzkim określone ustawami, w szczególności w zakresie⁹³:

- 1) edukacji publicznej, w tym szkolnictwa wyższego;
- 2) promocji i ochrony zdrowia;
- 3) kultury oraz ochrony zabytków i opieki nad zabytkami;
- 4) pomocy społecznej;

⁹² Art 4 ust. 6 Ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (Dz.U. 1998 nr 91 poz. 578 z późn. zm.).

⁹³ Art. 14 ust. 1 Ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie województwa (Dz.U. 1998 nr 91 poz. 576 z późn. zm.).

- 4a) wspierania rodziny i systemu pieczy zastępczej;
- 5) polityki prorodzinnej;
- 6) modernizacji terenów wiejskich;
- 7) zagospodarowania przestrzennego;
- 8) ochrony środowiska;
- 9) gospodarki wodnej, w tym ochrony przeciwpowodziowej, a w szczególności wyposażenia i utrzymania wojewódzkich magazynów przeciwpowodziowych;
- 10) transportu zbiorowego i dróg publicznych;
- 11) kultury fizycznej i turystyki;
- 12) ochrony praw konsumentów;
- 13) obronności;
- 14) bezpieczeństwa publicznego;
- 15) przeciwdziałania bezrobociu i aktywizacji lokalnego rynku pracy;
- 15a) działalności w zakresie telekomunikacji;
- 16) ochrony roszczeń pracowniczych w razie niewypłacalności pracodawcy.

Analogicznie jak ma to miejsce w relacji powiatu do gminy, Ustawa o samorządzie województwa określa, że zakres działania samorządu województwa nie narusza samodzielności powiatu i gminy⁹⁴.

Zadania wskazane w ustawach o samorządzie gminnym, o samorządzie powiatowym i samorządzie województwa mają charakter ogólny, dlatego też są doprecyzowane w innych ustawach.

Istotnym aspektem zadań jednostek samorządu terytorialnego jest to, że generalnie w całości mieszczą się dokładnie w ramach usług publicznych. Jest tak zarówno bez względu na to jakiego szczebla jednostek to dotyczy, jak i jakiego rodzaju zadań to dotyczy – własnych, a w tym także obowiązkowych lub zleconych. Z tej puli mogą być wyłączone jedynie nieliczne zadania jednostek samorządu terytorialnego – np. związane ze sprawozdawczością względem organów nadrzędnych.

Określenie zadań własnych samorządu powiatowego i samorządu województwa jest wyrazem realizacji zasady subsydiarności, która funkcjonuje w polskim ustroju samorządu terytorialnego. Wyraża się ona w tym, że zadania samorządu powiatowego i województwa mają charakter uzupełniający do zadań jednostek samorządu terytorialnego niższego

⁹⁴ Art. 4 ust. 1 Ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie województwa (Dz.U. 1998 nr 91 poz. 576 z późn. zm.).

szczebla – to jest gmin odnośnie do samorządu powiatowego oraz gmin i powiatów odnośnie do samorządu województwa (M. Karlikowski, 2013).

Chociaż zakres zadań własnych samorządu powiatowego i samorządu województwa jest wyrazem opisanej wyżej realizacji zasady subsydiarności, to wpływ na realizację usług publicznych w ramach części kategorii usług publicznych jest większy na poziomie samorządu powiatowego lub samorządu województwa, niż na poziomie samorządu gminnego. Ponadto ważną rolę w realizacji usług publicznych pełni administracja państwowa, a przy realizacji niektórych z nich nawet ważniejszą od samorządu.




W tab. 3. zestawiono oszacowanie wielkości wpływu na realizację usług publicznych przez poszczególne szczeble samorządu oraz administrację państwową w ramach poszczególnych kategorii usług publicznych. Zestawienie prezentuje czy dany szczebel samorządu albo administracja państwowa ma mniejszą od pozostałych, zbliżoną do pozostałych (lub przeciętną), czy większą od pozostałych wielkość wpływu na realizację usług publicznych⁹⁵.

Przy szacowaniu wielkości wpływu na realizację usług publicznych przez administrację państwową (tab. 3.) wzięto pod uwagę także zakres oddziaływania organów naczelnych, w tym zwłaszcza właściwych ministrów. Ten różny zakres oddziaływania wynika z niejednakowego rozmiaru i szczegółowości regulacji usług publicznych w ramach poszczególnych ich kategorii. Przejawia się to tym, że jedne z usług publicznych podlegają większym regulacjom (wprowadzanym przede wszystkim za pomocą rozporządzeń), a inne mniejszym. W efekcie dokonano zróżnicowania wielkości wpływu na realizację usług publicznych przez administrację państwową nawet w podobnych do siebie kategoriach usług publicznych. I tak np. w usługach wodociągowych jest on mniejszy niż szczebli samorządu, a w usługach kanalizacyjnych jest on już przeciętny. Z tej samej przyczyny wielkość wpływu na realizację usług publicznych przez administrację państwową w ramach kategorii gospodarowanie odpadami oszacowano również na przeciętną.

Z analizy oszacowanych wielkości wpływu na realizację usług publicznych przez poszczególne szczeble samorządu oraz administrację państwową, wynika że można

⁹⁵ Podstawą do wykonania zestawienia jest wcześniej przedstawiona w tab. 2. klasyfikacja usług publicznych.

Tab. 3. Oszacowanie wielkości wpływu na realizację usług publicznych przez poszczególne szczeble samorządu oraz administrację państwową.

Grupy usług publicznych	Kategorie usług publicznych	Samorząd			Administracja państwowa
		gminny	powiatowy	województwa	
1. Usługi komunalne	1.1. Transport publiczny				
	1.2. Utrzymanie dróg				
	1.3. Usługi wodociągowe				
	1.4. Usługi kanalizacyjne				
	1.5. Gospodarowanie odpadami				
	1.6. Utrzymanie porządku i czystości				
	1.7. Utrzymanie zieleni publicznej				
	1.8. Cmentarnictwo				
	1.9. Zaopatrzenie w energię (elektroenergetyka, gazownictwo, ciepłownictwo)				
	1.10. Mieszkalnictwo				
2. Usługi społeczne	2.1. Ochrona zdrowia				
	2.2. Oświata				
	2.3. Kultura				
	2.4. Kultura fizyczna i rekreacja				
	2.5. Pomoc i opieka społeczna				
	2.6. Bezpieczeństwo publiczne				
3. Usługi administracyjne	3.1. Wydawanie decyzji administracyjnych				
	3.2. Wydawanie dokumentów nie będących decyzjami administracyjnymi				
	3.3. Prowadzenie rejestru (bazy) danych				
	3.4. Stwierdzanie stanu prawnego				
	3.5. Potwierdzanie stanu faktycznego				
Legenda:					
 Wpływ mniejszy		 Wpływ przeciętny		 Wpływ większy	

Źródło: opracowanie własne.

wyróżnić sześć grup wielkości wpływu na realizację usług publicznych przez poszczególne szczeble samorządu oraz administrację państwową:

1. Zbliżona do pozostałych wielkość wpływu na realizację usług publicznych wszystkich szczebli samorządu terytorialnego oraz administracji państwowej (transport publiczny, utrzymanie dróg, kultura, kultura fizyczna i rekreacja).
2. Wyraźna dominacja wielkości wpływu na realizację usług publicznych samorządu gminnego (usługi wodociągowe, utrzymanie porządku i czystości, utrzymanie zieleni publicznej, cmentarnictwo).
3. Dominacja wielkości wpływu na realizację usług publicznych samorządu gminnego, przy czym w każdej kategorii usług publicznych co najmniej jeden z pozostałych szczebli samorządu lub administracja państwowa posiada wpływ przeciętny (usługi kanalizacyjne, gospodarowanie odpadami, mieszkalnictwo, pomoc i opieka społeczna, wydawanie dokumentów nie będących decyzjami administracyjnymi).
4. Dominacja wielkości wpływu na realizację usług publicznych administracji państwowej, przy czym w każdej kategorii usług publicznych co najmniej jeden ze szczebli samorządu posiada wpływ przeciętny (zaopatrzenie w energię (elektroenergetyka, gazownictwo, ciepłownictwo), ochrona zdrowia, bezpieczeństwo publiczne, prowadzenie rejestru (bazy) danych).
5. Większy wpływ na realizację usług publicznych dwóch albo trzech szczebli samorządu lub administracji państwowej (oświata, wydawanie decyzji administracyjnych).
6. Brak większego wpływu na realizację usług publicznych jakiegokolwiek szczebla samorządu lub administracji państwowej – wszystkie mają wpływ przeciętny albo mniejszy (stwierdzanie stanu prawnego, potwierdzanie stanu faktycznego).

4. Opis wybranych modeli

3.1. Modele zarządzania publicznego

Zarządzanie publiczne jest pojęciem względnie nowym. Zdaniem F. Kuźnika (2012, s. 58) „termin zarządzanie publiczne może być rozumiany jako zarządzanie w sektorze publicznym lub jako zarządzanie sprawami publicznymi”. W efekcie obejmuje on bardzo zróżnicowaną problematykę zarządzania. Z jednej strony jest to zarządzanie jednostką samorządu terytorialnego, a z drugiej spółką Skarbu Państwa, spółką gminną, a także szkołą publiczną, teatrem miejskim lub muzeum.

Zarządzanie publiczne jest ściśle i nierozzerwalnie powiązane z polityką, prawem i szerzej – ze społeczeństwem obywatelskim. Ponadto dominuje w nim logika wyboru publicznego, a więc zarządzanie publiczne charakteryzuje uwzględnienie nie tylko efektywności ekonomicznej, ale również efektywności społecznej oraz politycznych wyborów dokonywanych przez społeczeństwo w sektorze publicznym (B. Koźuch, 2015).

Dynamiczny rozwój zarządzania publicznego w ciągu ostatnich kilku dziesięcioleci spowodował ukształtowanie się jego różnych podstaw teoretycznych i w efekcie doprowadził do różnic w prowadzeniu spraw publicznych. W literaturze przedmiotu przedstawiono szereg modeli zarządzania publicznego, w tym m.in.: zarządzania przedsiębiorczego (*Entrepreneurial Government*), zarządzania menedżerskiego (*Managerialism*), administracji publicznej opartej na rynku (*Market-Based Public Administration*), menedżeryzmu publicznego (*Public Managerialism*), zarządzania na zasadach biznesowych (*Business-Line Management*), rynkowych władz publicznych (*Market Government*), zarządzania terytorialnego (B. Koźuch, 2007; F. Kuźnik, 2005; A. Noworól, 2007; A. Zalewski, 2006; M. Zawicki, 2011). Przy czym znaczną ich część cechują niewielkie różnice. Trzy modele są jednak przywoływane najczęściej. Są też one szczególnie istotne dla tematu niniejszej pracy. Są to modele⁹⁶:

1. Administracji publicznej⁹⁷ (*Public Administration*).

⁹⁶ Zostały one już przywołane we wcześniejszej części niniejszej pracy w kontekście definicji pojęcia interes publiczny.

⁹⁷ Jak już wspomniano we wcześniejszej części niniejszej pracy w polskiej literaturze model występuje również pod nazwami: klasycznej/tradycyjnej/starej administracji publicznej (L. Kowalczyk, 2008;

2. Nowego zarządzania publicznego (*New Public Management*).
3. *Public governance*⁹⁸.

Modele zarządzania publicznego warunkują funkcjonowanie administracji publicznej na tyle silnie, że w konsekwencji wpływają na możliwość prowadzenia (lub nie) monitoringu jakości usług publicznych. Dodatkowo jeżeli może być prowadzony, to w jakim zakresie i do czego będzie on wykorzystywany.

Model administracji publicznej dominował w zarządzaniu sektorem publicznym od początku lat 20. do końca lat 70. XX w. w niezmienionej zasadniczo formie. Jego głównymi cechami są (A. Zalewski, 2006):

- funkcjonowanie pod formalną kontrolą politycznego kierownictwa;
- oparcie na ściśle hierarchicznym modelu biurokracji;
- niezaangażowanie politycznie, lecz jedynie realizowanie polityki określonej przez rządzących;
- zatrudnianie stałych, neutralnych i anonimowych urzędników, motywowanych interesem publicznym, służących jednakowo każdej partii rządzącej.

Na kształt modelu administracji publicznej najistotniejszy wpływ miał niemiecki socjolog – Max Weber. Jego podejście do administracji publicznej krótko charakteryzuje W. Drechsler (2005), który pisze, dla Webera najbardziej efektywną administracją publiczną był zespół urzędów, w których urzędnicy służby cywilnej podejmowałyby decyzje wyłącznie na podstawie kryteriów merytorycznych (a więc niejako bezosobowo) w oparciu o hierarchię, podział pracy, wyłączone zatrudnienie i liniowy awans zawodowy. Ponadto podjęte decyzje miałyby mieć formę pisemną i cechować się legalnością – czyli miałyby wynikać ściśle z obowiązującego prawa.

W modelu administracji publicznej relacje pomiędzy sferą polityki a sferą administracji opierają się na wilsonowskiej dychotomii⁹⁹ zakładającej ściśle rozdzielenie tych sfer. Zgodnie z nią polityka powinna być tworzona przez polityków wybieranych w

W. Szymańska, 2016), starego administrowania publicznego (B. Koźuch, 2008), tradycyjnego administrowania publicznego (K. Marchewka-Bartkowiak, 2014), starego zarządzania publicznego (M. Waniewska-Bobin, 2013), tradycyjnego zarządzania publicznego (B. Koźuch, A. Koźuch, 2011), a także jako model biurokratyczny administracji publicznej (por. H. Izdebski, 2007; M. Kulesza, D. Sześciło, 2013; K. Marchewka-Bartkowiak, 2014; E. Młodzik, 2015; A. Zalewski, 2006).

⁹⁸ Jak już wspomniano we wcześniejszym fragmencie niniejszej pracy w literaturze przedmiotu jako polski odpowiednik terminu *public governance* stosowanych jest kilka pojęć, z których żadne nie osiągnęło pozycji dominującej. W efekcie stosowane jest tutaj anglojęzyczne brzmienie terminu. Tym niemniej w celu zachowania kompletności wywodu polskojęzyczne odpowiedniki *public governance* występujące w literaturze są przedstawione w podrozdziale 4.1. Modele zarządzania publicznego.

⁹⁹ Termin ten pochodzi od nazwiska jego twórcy – Woodrowa Wilsona, profesora prawa na Uniwersytecie Princeton, prezydenta Stanów Zjednoczonych Ameryki w latach 1913-1921.

demokratycznych wyborach, a realizowana przez administratorów (urzędników) zatrudnionych na stałe stosownie do merytorycznych kwalifikacji. Pozwala to na wyraźne określenie relacji odpowiedzialności i obowiązków (A. Zalewski, 2006).

Model administracji publicznej nazywany jest też jako biurokratyczny model administracji publicznej (por. H. Izdebski, 2007; M. Kulesza, D. Sześciło, 2013; K. Marchewka-Bartkowiak, 2014; E. Młodzik, 2015; A. Zalewski, 2006) lub biurokratyczny model organizacji administracyjnej (W. Rudolf, 2011). Współcześnie termin biurokracja rozumiany jest pejoratywnie – przede wszystkim jako przerost formalistyki w działalności urzędów oraz przestrzeganie przepisów w załatwianiu spraw urzędowych i interesantów w oparciu wyłącznie o literę prawa, nie zaś o ducha prawa. Jednak zdaniem D. Osborne’a i T. Gaeblera (2005) w czasie kształtowania się modelu administracji publicznej słowo biurokracja miało znaczenie pozytywne. Oznaczało ono racjonalną, sprawną metodę organizacji, coś, co miało zastąpić arbitralną władzę sprawowaną przez autorytarne reżimy. W ich opinii biurokracja wniosła do rządu ten sam logiczny porządek, co linia produkcyjna do fabryk. Opierając się na hierarchicznej strukturze organów władzy i zarządzania oraz na ich funkcjonalnej specjalizacji, umożliwiała podejmowanie wielkich, kompleksowych zadań.

Według E. Knosali (2010) biurokratyczny model administracji publicznej charakteryzują następujące cechy:

1. Depersonalizacja.

Urzędnik, który załatwia sprawę, jest dla strony postacią abstrakcyjną. Zapewnia to dystans między urzędnikiem a stroną, stwarzając warunki do podjęcia decyzji, która pozbawiona jest pierwiastków subiektywnych. Występowanie elementów subiektywnych w działaniu instytucji biurokratycznej prowadzi do utraty zaufania wobec obywateli. Urzędnik w systemie biurokratycznym rozstrzyga sprawę opierając się w głównej mierze na aktach.

2. Ograniczenia kompetencyjne.

Dokładny podział kompetencji daje pewność co do tego, kto jest właściwy do załatwienia sprawy. Powoduje to wystąpienie w otoczeniu tzw. percepcji selektywnej, która ogranicza zakres zainteresowania obywatela do jedynie tych zakresów działania biurokracji, które mają znaczenie z punktu widzenia jego indywidualnych interesów.

3. Samoizolacja.

Duże organizacje biurokratyczne mają w obrębie administracji pewien stopień autonomii, która wynika ze dwoistego sposobu myślenia specjalistów tam zatrudnionych, a także hermetyczności języka (żargon urzędowy). Powoduje to, że zewnętrzne działania administracji są często dla jednostki niezrozumiałe, a nawet tajemnicze.

4. Poufność.

Administracja w miarę możliwości ogranicza dostęp obywateli do jej akt urzędowych. Częściowo leży to w interesie państwa (obowiązek zachowania tajemnicy państwowej, służbowej), częściowo w interesie jednostki (ograniczenie wglądu do jej dokumentów skarbowych, bankowych, zdrowotnych itd.). Poufność działania administracji i związany z tym nimb tajemniczości niewątpliwie rozszerza jej władzę. Wszystkie próby wprowadzenia elementów jawności w działaniu administracji budzą jej opór.

5. Solidarność.

Administracja ma świadomość jedności, która wynika z ducha korpusu (fr. *esprit de corps*). Administracja, wykonując funkcje urzędowe, dysponuje niewątpliwym autorytetem, który może prowadzić do dominacji nad stroną, co wzmacnia wspomniany duch korpusu. Dlatego też protesty i odwołania do innych urzędników, a często także do wyższych instancji, są nieskuteczne.

6. Opór przed zmianami.

Charakterystyczną cechą biurokracji jest konserwatyzm, co powoduje występowanie silnego oporu przed zmianami. Dewizą jest stwierdzenie „zawsze w ten sposób postępowaliśmy”.

7. Przewidywalność.

Szczegółowe uregulowanie działań administracji prowadzi do przewidywalności jej działań oraz zapewnienia ich zgodności z prawem. Z drugiej strony przepisy te, które w swoim założeniu mają charakter instrumentalny, uzyskują wartość autonomiczną – zaczynają niejako żyć własnym życiem. Przejawia się to przede wszystkim w obowiązku zastosowania w danej sytuacji przepisu zdezaktualizowanego lub niecelowego. W takiej sytuacji stosuje się przepis wbrew zdrowemu rozsądkowi.

8. Konformizm.

Mechanizm podejmowania decyzji na podstawie wypróbowanego wzorca powoduje, że z reguły są one poprawne, a ponadto czasooszczędne, ponieważ nie wymagają przemyślenia od nowa każdej sprawy. Ponadto występuje rozproszenie

odpowiedzialności, co w znacznej mierze jest wynikiem specjalizacji rodzącej poczucie zmniejszonej odpowiedzialności za podejmowane działania.

9. Uciążliwość.

Urzędnik ma obowiązek starannie sprawę rozpatrzyć i załatwić – pospieszne załatwienie sprawy często powoduje błędy. W trakcie załatwiania sprawy powinno się przestrzegać obowiązujących procedur, kompetencji oraz rzeczowego zakresu działania.

Zdaniem W. Rudolfa (2011) biurokratyczny model organizacji administracyjnej przewyższa inne formy organizacyjne pod względem precyzji działania, stabilności, ścisłej dyscypliny i lojalności – a z punktu widzenia kierownictwa administracji zapewnia najwyższy stopień przewidywalności wyników oraz wykazuje wyższość pod względem efektywności. Nie jest on jednak pozbawiony istotnych słabości. Jak wskazuje F. Dupuy (2002) można je ująć skrótowo w następujących punktach:

1. Rozproszenie władzy i odpowiedzialności wynikające z wąskiej specjalizacji i indywidualizacji zadań.
2. Powstanie wewnętrznych monopolii wynikające z wymogu przejrzystości (uczciwości), a w efekcie rozgraniczenia poszczególnych zadań i ustalenia dokładnych zakresów odpowiedzialności.
3. Brak współpracy pomiędzy osobami i komórkami organizacyjnymi, co powoduje dodatkowe koszty i opóźnienia decyzyjne.
4. Wewnętrznie zorientowane kryteria zarządzania pracownikami, co prowadzi do ustalenia własnych zasad oceny wyników ich pracy, które nie są zbieżne z oceną wyników pracy urzędników oczekiwanymi przez społeczeństwo.
5. Eksternalizacja kosztów i brak społecznej kontroli nad działaniami biurokracji.

Słabości modelu administracji publicznej oraz zmiany jakie zaszły od początku lat 20. do końca lat 70. XX w. zarówno w gospodarce jak i w społeczeństwie spowodowały, że przestał on odpowiadać realiom¹⁰⁰. Potrzebny był zatem nowy model zapewniający szybsze

¹⁰⁰ Świat pomiędzy początkiem lat 20. a końcem lat 70. XX w. radykalnie się zmienił – podlegał kilkakrotnie ogromnym przemianom i światowym wstrząsom. W tym czasie ukształtował się porządek powersalski, w latach 1929-1933 nastąpił wielki kryzys, w 1939 r. wybuchła II wojna światowa, która pograżyła do 1945 r. świat w zatrzważającym konflikcie, w jej efekcie ukształtował się ład jałtański, a świat wszedł w okres zimnej wojny, w trakcie której doszło w latach 1950-1953 do wojny koreańskiej, w 1961 r. miał miejsce kryzys berliński, a w 1962 r. kryzys kubański. Coraz intensywniej zachodziły też procesy ponadnarodowej współpracy gospodarczej – w 1952 r. powstała Europejska Wspólnota Węgla i Stali, a następnie w 1958 r. Europejska Wspólnota Gospodarcza. W całym tym czasie doszło do zmian w teorii ekonomii, zmian w przemyśle i usługach, nasilały się procesy globalizacyjne i następowały zmiany technologiczne. Na tle tego całego okresu wydarzenia lat 70. XX w. – przede wszystkim wybuch kryzysu naftowego w 1973 r., który pociągnął za sobą kryzys gospodarczy oraz jego kontynuacja w latach 1979-1982 określana mianem drugiego

reagowanie na warunki rynkowe i zapotrzebowania odbiorców usług publicznych (por. J. Bełdowski, D. Sześciło, 2011; J. P. Pfiffner, 2004). Model administracji publicznej został zastąpiony w latach 80. XX w. przez nowe zarządzanie publiczne. Aktualnie jednak podkreśla się, że jego krytyka była za daleko posunięta (por. W. Drechsler, 2005; M. Kulesza, D. Sześciło, 2013). Podkreślić więc należy zalety biurokratycznego modelu administracji publicznej, które zadecydowały o jego szerokim zastosowaniu i które zachowują znaczną aktualność mimo odrzucenia tego modelu jako optymalnej koncepcji zarządzania publicznego (por. E. Knosala, 2010):

- efektywność – biurokrację cechuje bardzo dobra relacja między wynikami a kosztami;
- obiektywizm – bezosobowy stosunek do jednostki oraz dystans między urzędnikiem a jednostką powodują, że decyzje są bezstronne;
- prawidłowość – formalizacja działań administracji sprzyja podejmowaniu decyzji poprawnych; poprawne zastosowanie norm obowiązujących administrację sprzyja temu by decyzja była prawidłowa;
- myślenie normatywne – odpowiednia regulacja zapewnia podejmowanie prawidłowych decyzji; ogranicza to dyskrecjonalność (uznaniowość) administracji;
- standaryzacja – raz wprowadzone i sprawdzone rozwiązanie stanowi wzór, który jest powielany; skutkuje to ułatwieniem funkcjonowania administracji i zwiększa jej sprawność.

Nowe zarządzanie publiczne (*New Public Management*) wyłoniło się po kryzysie gospodarki światowej w latach 70. XX w., podważając dominujący i relatywnie stabilny do tego czasu paradygmat klasycznej, weberowskiej administracji publicznej (K. Czarnecki, 2011). Jeden z prekursorów Nowego Zarządzania Publicznego – Ch. Hood (1991) jako przyczyny pojawienia się tego modelu wskazał cztery „megatrendy” administracyjne:

- próba spowolnienia lub odwrócenia tendencji rozrostowych władzy w zakresie jej nadmiernych wydatków i przerostu zatrudnienia w sektorze publicznym;
- podejmowanie prywatyzacji i quasi-prywatyzacji organizacji rządowych, wraz z powrotem do idei subsydiarności;
- rozwój automatyzacji, szczególnie w dziedzinie technologii informacyjnych oraz produkcji i dystrybucji usług publicznych;

kryzysu naftowego, nie były szczególnie przełomowe. Doprowadziły jednak do tak głębokich przemian gospodarczych i społecznych, że dalsze funkcjonowanie modelu administracji publicznej stało się niemożliwe. Nastąpiło zrewidowanie wielkości i zakresu sektora publicznego oraz stosowanych w nim metod zarządzania. Szczególnym przykładem są w tej kwestii działania podjęte w Wielkiej Brytanii przez Margaret Thatcher od 1979 r., a w Stanach Zjednoczonych Ameryki przez Ronalda Reagana od 1981 r.

- wzrost poziomu umiędzynarodowienia programów zarządzania publicznego oraz współpracy międzyrządowej w zakresie administracji publicznej.

Charakterystykę nowego zarządzania publicznego w podziale na sześć podstawowych założeń tego modelu przedstawił D.F. Kettl (2005):

- wydajność (*productivity*) – jak administracja może dostarczać więcej usług wydając na ten cel mniej pieniędzy publicznych?

Obywatelom zależy na tym aby płacone przez nich podatki wracały do nich w postaci usług publicznych. Jednocześnie wymagają aby zakres tych usług nie ulegał zmniejszeniu. Administracja musi więc znaleźć rozwiązanie jak zaoferować obywatelom tyle samo lub więcej usług publicznych za tyle samo lub mniej środków publicznych.

- urynkwienie (*marketization*) – jak administracja może używać mechanizmów rynkowych do eliminowania patologii biurokracji?

Administracja może sprywatyzować podmioty świadczące usługi publiczne lub zlecać wykonywanie tych usług podmiotom zewnętrznym. Oba podejścia prowadzą do zmiany strategii dostarczania obywatelom usług publicznych – z dotychczasowego mechanizmu nakazów i kontroli na mechanizm rynkowy, który zmieni zachowanie władz administracyjnych.

- orientacja na usługi (*service orientation*) – jak administracja może lepiej rozumieć oczekiwania i potrzeby obywateli?

Maleje zaufanie obywateli do administracji. Obywatele są przekonani, że polityki publiczne nie odpowiadają ich oczekiwaniom i potrzebom. W efekcie administracja powinna lepiej je odczytywać co wymaga niejako odwrócenia modelu świadczenia usług publicznych tak, by przyjąć perspektywę odbiorcy tych usług, a nie – jak w modelu biurokratycznym – ich dostawcy. Przy tym wprowadzone mechanizmy rynkowe dają obywatelom wybór lub przynajmniej zapewniają podejście zorientowane na świadczenie usług.

- decentralizacja (*decentralization*) – jak administracja może zwiększyć responsywność i efektywność świadczonych usług publicznych i realizowanych programów?

Przekazanie odpowiedzialności za świadczone usługi publiczne i realizowane programy na niższy poziom administracji – regionalny i lokalny, umożliwi skuteczniejsze reagowanie na potrzeby odbiorców. Administracja staje się wtedy bardziej responsywna – odpowiada na oczekiwania obywateli. Zwiększenie responsywności może też

zachodzić poprzez przyznanie większej samodzielności decyzyjnej urzędnikom pracującym najbliżej obywateli.

- polityka (*policy*) – jak administracja może podnieść swoją zdolność do tworzenia i wdrażania polityki publicznej?

Funkcjonowanie administracji powinno się opierać na rozdzieleniu dwóch ról: zleceniodawcy wykonywania usług publicznych od dostawcy tych usług. Dostarczanie usług publicznych nie musi, a czasami nawet nie powinno być realizowane przez administrację. Niezbędne jest natomiast zwiększenie zdolności administracji do formułowania polityki publicznej i w efekcie określania zakresu usług publicznych.

- odpowiedzialność (*accountability*) – jak administracja może poprawić zdolność do dostarczania obywatelom tego czego oczekują?

Administracja powinna zmienić swoją wewnętrzną strukturę tak, by otworzyć się na działania oddolne. Ponadto administracja nie powinna koncentrować się na procesach i strukturach, ale powinna koncentrować się na rezultatach.

Z punktu widzenia tematu niniejszej pracy istotne jest to, że wyżej przedstawione założenia nowego zarządzania publicznego koncentrują się nie tyle na samej administracji, co na efektach jej działania – w tym przede wszystkim na usługach publicznych. Jest to szczególnie podkreślone w ostatnim założeniu – odpowiedzialność, gdzie bezpośrednio wskazane jest, że administracja powinna skupić się na rezultatach prowadzonej polityki publicznej¹⁰¹.

Według Ch. Hooda (1991) nowe zarządzanie publiczne tworzy siedem komponentów. Są to:

1. Wprowadzenie technik menedżerskich do zarządzania w sektorze publicznym.
2. Stosowanie w sektorze publicznym jasno określonych standardów i wskaźników efektywności.
3. Położenie większego nacisku na ocenę efektów niż na procesy.
4. Dezagregacja (rozbicie) dużych jednostek w sektorze publicznym na jednostki menedżerskie skupione na realizacji określonych celów, które posiadają własny budżet na ich realizację.
5. Wprowadzenie większej konkurencji w sektorze publicznym. Rywalizacja jest kluczem do obniżenia kosztów i poprawy standardów.

¹⁰¹ Podkreśla to także fakt, że termin *accountability* użyty przez D.F. Kettla (2005) został przełożony na język polski przez M. Kuleszę i D. Sześciło (2013) jako odpowiedzialność za wyniki.

6. Wprowadzenie do sektora publicznego metod zarządzania, które sprawdzają się w sektorze prywatnym.
7. Zwiększenie dyscypliny w wykorzystaniu zasobów sektora publicznego. Staranie się wykonywania więcej mniejszymi nakładami pieniężnymi i ludzkimi.

Jak podkreśla F. Kuźnik (2012) w przedstawionych powyżej komponentach doktrynalnych Ch. Hooda (1991) składających się na nowe zarządzanie publiczne występuje wyraźne wskazywanie na sektor i proces świadczenia usług publicznych, jako na obszar kluczowy (strategiczny), w ramach którego w rzeczywistości odbywa się zarządzanie publiczne. Można więc przyjąć, że zarządzanie publiczne jest *de facto* zarządzaniem usługami publicznymi.

W wyżej przedstawionym zestawieniu siedmiu komponentów doktrynalnych nowego zarządzania publicznego Ch. Hooda (1991) w kontekście niniejszej pracy istotne jest też podkreślenie, że w sektorze publicznym powinny być stosowane jasno określone wskaźniki efektywności. Ponadto sektor publiczny powinien być oceniany poprzez efekty, które zostały osiągnięte na skutek jego działań. Niektórzy autorzy przedstawiający komponenty doktrynalne nowego zarządzania publicznego Ch. Hooda (1991) bezpośrednio interpretując to jako potrzebę zwiększenia nacisku na proces monitorowania rezultatów działania instytucji publicznych (por. M. Kulesza, D. Sześciło, 2013).

Podsumowując przedstawioną charakterystykę nowego zarządzania publicznego – jego ważnym postulatem jest koncentracja na pomiarze i ocenie efektów działania administracji, w szczególności poprzez wprowadzenie wskaźników efektywności i precyzyjnych standardów wykonywania zadań publicznych. Nowe zarządzanie publiczne zwiększa też nacisk na jakość dostarczanych usług publicznych. Usługi te mają być zorientowane na potrzeby i oczekiwania mieszkańca, który traktowany jest jako „klient administracji” (por. J. Beldowski, D. Sześciło, 2011; Ch. Pollitt, 2003; K. Schedler, I. Proeller, 2000).

Niemniej jednak nowe zarządzanie publiczne mimo pokładanych w nim ogromnych nadziei i w efekcie intensywnej promocji prowadzonej przez organizacje międzynarodowe (Międzynarodowy Fundusz Walutowy, Organizacja Współpracy Gospodarczej i Rozwoju, Bank Światowy) nie okazało się uniwersalnym i skutecznym w każdych warunkach modelem funkcjonowania sektora publicznego. Nowe zarządzanie publiczne przenosi rozwiązania rynkowe do sektora publicznego – jednak rynek sam w sobie nie funkcjonuje idealnie. Skutkuje to przeniesieniem także szeregu niedoskonałości. Dodatkowo

bezpośrednie wdrażanie rozwiązań z sektora prywatnego do sektora publicznego nie uwzględnia specyfiki instytucji publicznych (M. Kulesza, D. Sześciło, 2013). W efekcie około połowy lat 90. XX w. zaczęły się nasilać głosy krytyczne wobec nowego zarządzania publicznego, które ostatecznie doprowadziły do odebrania mu statusu wiodącego modelu zarządzania publicznego (W. Drechsler, 2005; M. Kulesza, D. Sześciło, 2013).

Zdaniem H. Klages i E. Löffler (1998) słabości nowego zarządzania publicznego wynikają między innymi z następujących przyczyn:

1. Administracja działa w znacznie bardziej skomplikowanym otoczeniu niż przedsiębiorstwa. Oddziałuje na nią więcej podmiotów często o sprzecznych interesach: klienci, obywatele, grupy interesów, organizacje, politycy, itd. – i każdy z nich próbuje wpływać na działania administracji. Dodatkowo oczekiwania wobec sektora publicznego i zapotrzebowanie na jego usługi są większe i trudniejsze do zaspokojenia w sposób zapewniający satysfakcję najszerzej grupy odbiorców.
2. Wątpliwa jest teza o wyższości rozwiązań kontraktowych nad hierarchicznymi. Kontraktowanie przez sektor publiczny usług na rynku, zamiast ich tradycyjnego dostarczania przez podmioty podległe administracji wiąże się z zagrożeniami. Są to między innymi tzw. negatywna selekcja (przewaga informacyjna usługodawcy nad usługobiorcą może powodować wypieranie produktu lepszego przez produkt gorszy) oraz tzw. koszty transakcyjne (wydatki ponoszone na sformułowanie zamówienia usługi i kontrolę ich wykonywania).
3. W sektorze prywatnym funkcjonuje relacja pomiędzy przedsiębiorcą a klientem kupującym towar lub usługę. W sektorze publicznym mamy w znacznej części do czynienia z sytuacją, w której klient nie wnosi bezpośrednio opłaty za otrzymywaną usługę – otrzymuje ją niejako za darmo.

W krytykę nowego zarządzania publicznego wpisuje się też opinia K. Echebarría (2001), który twierdzi, że przeprowadzane reformy administracji były oparte na idei, że im mniej państwa, tym lepiej – natomiast właściwsze byłoby oparcie ich na idei, że im sprawniejsze państwo, tym lepiej.

We współczesnych opracowaniach nie ma zgodności w zakresie tego, czy nowe zarządzanie publiczne jest lub powinno być wdrażane. Poglądy w tym zakresie można podzielić na trzy grupy:

1. Niektórzy badacze uważają, że przedstawiając nowe zarządzanie publiczne, trzeba już używać czasu przeszłego – mimo że, wiele jego elementów, takich jak np.

kwantyfikacja w sferze zadań i efektów ich wykonywania czy zarządzanie jakością w administracji publicznej, zachowuje swoją aktualność (por. H. Izdebski, 2007).

2. Inni krytycznie oceniają pewne elementy nowego zarządzania publicznego i postulują wdrażanie nowszych nurtów zarządzania publicznego, ale jednocześnie zauważają, że nowe zarządzanie publiczne pozostaje wciąż istotnym modelem zarządzania publicznego – chociaż jego pozycja wydaje się już jednak daleka od dominującej (por. K. Czarnecki, 2011). W ramach tej grupy są też tacy, którzy podkreślają, że nowsze modele wywodzą się z nowego zarządzania publicznego i posiadają z nim wiele elementów wspólnych – w efekcie zmiana modelu zachodzi ewolucyjnie, a nie rewolucyjnie (por. E. Wojciechowski, 2007).
3. Jeszcze inni wyraźnie wskazują, że stosowanie i implementacja nowego zarządzania publicznego będzie nadal prowadzona (por. K. Marchewka-Bartkowiak, 2014). Do tej ostatniej grupy badaczy i praktyków należą też ci, którzy wciąż wskazują na potrzebę wdrożenia szczegółowych mechanizmów opartych na nowym zarządzaniu publicznym. Są to między innymi propozycje: wypracowania nowych zasad organizacji i działania polskiego sądownictwa, w tym wdrożenia mechanizmu pomiaru efektywności i wydajności sądów i sędziów – zwłaszcza analizy obciążeń, zatrudnienia, szybkości postępowania itp. (J. Beldowski, D. Sześciło, 2011) oraz wdrożenia budżetu zadaniowego w jednostkach samorządu terytorialnego (J. Łukomska-Szarek, 2013).

O ile modele administracji publicznej i nowego zarządzania publicznego są relatywnie zwartymi i wyrazistymi modelami zarządzania publicznego, o tyle idee tworzące nowe koncepcje i modele powstające w następstwie krytyki nowego zarządzania publicznego nie są tak spójne i jednoznaczne. Ponieważ są one pokrewne, stosuje się w odniesieniu do nich termin *governance*¹⁰². Próby przetłumaczenia go na język polski, nie oddają w pełni znaczenia jakie za nim stoi (por. S. Barczyk, 2010; M. Furmankiewicz, 2013; J. Hausner, 2008a; H. Izdebski, 2007; B. Jessop, 2007; M. Kulesza, D. Sześciło, 2013; M. Oramus, 2015; A. Pawłowska, 2016; A. Rogut, 2009; W. Szumowski, 2012). Stąd jedni badacze pozostają przy stosowaniu terminu *governance* (por. M. Kulesza, D. Sześciło, 2013; F. Kuźnik, 2012), a inni wskazując na pewne ułomności takiego rozwiązania, stosują terminy w języku polskim – przede wszystkim: współrzędzenie i/lub współzarządzanie

¹⁰² Traktowanie *governance* jako zbioru idei, koncepcji i modeli jest kwestią kluczową. Zapominanie o tym i traktowanie *governance* jako kolejnego modelu zarządzania publicznego, prowadzi w efekcie do ujawnienia szeregu problemów – w tym między innymi definicyjnych i teoretycznych, które w sposób oczywisty muszą wystąpić (por. C. Offe, 2009; A. Pawłowska, 2016; M. Zawicki, 2015).

(por. A. Rogut, 2009). Przy tym dla niektórych terminy współrzędzenie i współzarządzanie są odpowiednikami *governance* w wąskim znaczeniu – stąd stosują je wszystkie w zależności od kontekstu prowadzonego wywodu (por. S. Barczyk, 2010; J. Hausner, 2008a; B. Jessop, 2007).

Termin *governance* obejmuje wiele koncepcji i modeli, jednak jednym z najważniejszych jest zawierający się w nim model *public governance*¹⁰³. Dla wielu badaczy to właśnie *public governance* jest podstawowym następcą nowego zarządzania publicznego (por. H. Izdebski, 2007; K. Marchewka-Bartkowiak, 2014; W. Rudolf, 2011; W. Szumowski, 2014). Jest on także szczególnie istotny w kontekście tytułu i tematu niniejszej pracy.

Termin *public governance* w polskiej literaturze jeszcze powszechniej niż termin *governance* jest przywoływany w angielskim brzmieniu. Jednak J. Hausner (2008b) tłumaczy go jako publiczne współzarządzanie. Natomiast B. Banachowicz (2007) proponuje terminy nie tak dosłowne, ale za to bliższe idei *public governance* – takie jak: zarządzanie przez współwładztwo lub zarządzanie przez współrzędzenie. Z kolei J. Przywojska (2014) oraz W. Szumowski (2014) jako polski odpowiednik *public governance* proponują termin partycypacyjne zarządzanie publiczne. Jest to wyraźne nawiązanie do *New Public Management*, które w polskiej terminologii powszechnie występuje jako nowe zarządzanie publiczne.

Zdaniem T. Bovairda i E. Löffler (2009) próba jednoznacznego zdefiniowania *public governance* jest jak otwarcie puszką Pandory. Stąd wskazują oni, tak jak wielu innych autorów, raczej na charakter i specyficzne cechy *public governance* oraz elementy odróżniające go od innych modeli. W efekcie nie przedstawią wyraźniej definicji *public governance*. W innej publikacji T. Bovaird i E. Löffler (2003) podkreślają, że jakakolwiek definicja *public governance* musi być zależna od kontekstu i dlatego może się różnić zarówno między interesariuszami, jak i między krajami¹⁰⁴.

Public governance jest odpowiedzią na nowe zarządzanie publiczne. Jednak nie neguje całego jego dorobku. W istotnej mierze oba modele – nowe zarządzanie publiczne i

¹⁰³ W literaturze przedmiotu często pojęcia *governance* i *public governance* (a niekiedy także *good governance* i *local governance*) stosowane są zamiennie. Jednak w niniejszej pracy dokonano ich rozróżnienia – tak jak uczynili to m.in. H. Izdebski (2007) oraz M. Kulesza i D. Sześciło (2013).

¹⁰⁴ Biorąc pod uwagę wymienione uwarunkowania zdecydowano nie przedstawiać w niniejszej pracy definicji *public governance* sformułowanych przez innych autorów. Sformułowano jednak w dalszej części wywodu, po omówieniu specyfiki wymienionego modelu, własną definicję – możliwie uniwersalną, ale równocześnie spójną z uwarunkowaniami sprawowania władzy na poziomie lokalnym i regionalnym w Polsce oraz spójną z przedmiotem niniejszej pracy.

public governance – są zbieżne. Podstawowa różnica polega na tym, że *public governance* przenosi główny nacisk z implementacji mechanizmów rynkowych na implementację mechanizmów partycypacyjnych. Tym samym na znaczeniu traci kryterium efektywności ekonomicznej, natomiast zyskuje kryterium otwartości i partnerstwa.

Przy tym *public governance* jest podejściem szerszym od nowego zarządzania publicznego. Model ten uwzględnia w znacznym stopniu otoczenie społeczno-polityczno-gospodarcze oraz kompleksowość relacji. Zdaniem W. Szumowskiego (2014) o *public governance* można mówić jako o złożonym zarządzaniu powiązaniem uwzględniającym wielu interesariuszy.

Źródła *public governance* można odnaleźć na długo przed pojawieniem się tego modelu. Jak dostrzegł H. Cleveland (1972) organizacje zamiast konstruowania na zasadzie hierarchicznych piramid z realną władzą na ich wierzchołku, będą ewoluowały w kierunku systemów przeplatających się sieci z wieloma centrami decyzyjnymi. W procesie podejmowania decyzji będą brały udział zarówno podmioty wewnętrzne, jak i zewnętrzne. Rozwiną się kolegialne systemy sprawowania władzy z wykorzystaniem konsultacji społecznych.

Charakterystycznymi elementami *public governance* w syntetycznym ujęciu są (por. H. Izdebski, 2007; M. Kasiński, 2011; L. Kowalczyk, 2008):

- *public governance* odnosi się do społeczeństwa obywatelskiego, którego głównym przejawem organizacyjnym są sieci publiczne;
- władza włącza się w sieci publiczne i stwarza warunki do współpracy w ich ramach – ale nie obejmuje w nich monopolistycznej lub zwierzchniej pozycji;
- władza dąży do wspólnego rozwiązywania problemów stosując instrumenty niewładcze;
- *public governance* tworzy nowe ramy rozwoju demokracji; odchodzenie od demokracji wyborczej i przechodzenie do społeczeństwa demokratycznego – obywatele to nie tylko wyborcy, ale współdecydenci i współkreatorzy wspólnego dobra;
- *public governance* skupia się na kwestiach zaangażowania obywateli jako interesariuszy, zamiast obywateli jako konsumentów – a także na zapewnieniu przejrzystości, równym traktowaniu;
- *public governance* stanowi demokrację uczestniczącą, partnerską, interaktywną, charakteryzującą się dialogiem społecznym i akcentuje rolę etyki;
- układy hierarchii i władztwa w *public governance* zastąpione są partnerstwem, koordynacją, negocjacjami;

- zadania publiczne w *public governance*, gdzie tylko możliwe, powierza się podmiotom należącym do sfery społeczeństwa obywatelskiego – ale władza zachowuje odpowiedzialność za dostarczanie usług publicznych.

Elementem modelu *public governance* jest założenie, że władza publiczna chcąc działać skutecznie i efektywnie musi wchodzić w interakcje z podmiotami zewnętrznymi. Jednym z zadań władzy publicznej jest zarządzanie relacjami z partnerami publicznymi i prywatnymi w celu wykorzystywania posiadanych przez nie zasobów na rzecz społeczności, dla której dana władza publiczna działa (por. W. Rudolf, 2010).

Ponieważ *public governance* kładzie duży nacisk na partycypację, a więc współdziałanie w procesie decyzyjnym władzy z obywatelami i tworzonymi przez nich podmiotami, to szczególnie model ten jest przydatny w działalności samorządu terytorialnego – w tym zwłaszcza na poziomie lokalnym. Są one wręcz predysponowane do jego implementacji.

W modelu *public governance* istotne jest jak różne organizacje współdziałają w celu osiągnięcia wyższego poziomu pożądaných rezultatów. Istotne jest jak zachodzą procesy, za pomocą których różne podmioty wchodzi w interakcje oraz jak podejmowane są decyzje. Zdaniem T. Bovairda i E. Löffler (2009) *public governance* kładzie nowy nacisk na głoszone już wcześniej poglądy, że „ważne jest nie to, co robimy, ale to, jak ludzie myślą o tym, co robimy” oraz że „procesy mają znaczenie” lub inaczej mówiąc „cele nie uzasadniają środków”. To pozornie bardzo radykalne podejście, niemniej jednak rzeczywistość odzwierciedla to zdanie. Trzeba podkreślić, że w *public governance* cel pozostaje bardzo ważny. Czyli określone działania podejmuje się aby go osiągnąć. Niemniej jednak istotne jest nie tylko to, czy go osiągnięto, ale też jak tego dokonano.

Co istotne w kontekście tematu niniejszej pracy monitoring osiągniętych rezultatów, który jest istotną częścią nowego zarządzania publicznego, pozostaje wciąż istotny w *public governance*. Z jednej strony nie jest już głównym lub jedynym narzędziem pomiaru stopnia osiągniętego sukcesu, ale z drugiej strony staje się źródłem informacji, które mogą być wykorzystywane w ukierunkowywaniu działań w ramach sieci publicznych.

Public governance zdefiniować można jako model zarządzania publicznego, w którym do procesu decyzyjnego w oparciu o zasady partnerstwa włączeni są obywatele i tworzone przez nich podmioty, a władza pełni przede wszystkim rolę inicjującą i koordynującą ten proces, a następnie realizującą podjęte decyzje.

W ramach pojęcia *governance* funkcjonują też modele pokrewne do *public governance*. Są to przede wszystkim *good governance* oraz *local governance*, a także *new public governance* i *new public leadership*. Spośród wymienionych najsilniejszą pozycję po *public governance* zajmuje model *good governance*, którego cechy według D. A. Rondinelli'ego (2006) to: uczestnictwo, rzędy prawa, jawność, responsywność, orientacja na konsensus, równe traktowanie kobiet i mężczyzn, wydajność i efektywność, odpowiedzialność oraz myślenie strategiczne.

3.2. Modele funkcjonowania monitoringu jakości usług publicznych

Wpływ modeli zarządzania publicznego na monitoring jakości usług publicznych odnosi się przede wszystkim do tego czy prowadzić monitoring jakości usług publicznych – a jeżeli tak, to w jakim zakresie i do czego będzie on wykorzystywany. Natomiast modele funkcjonowania monitoringu jakości usług publicznych odnoszą się na ogólnym poziomie do tego jak monitoring jakości usług publicznych będzie prowadzony. Warunkują więc ogólny schemat prowadzenia monitoringu. W dalszej części pracy zostaną przedstawione cztery modele mieszczące się w tej grupie. Są to:

- model ciągłego doskonalenia w systemie zarządzania jakością – zwany też cyklem Deminga lub cyklem PDCA (*Plan-Do-Check-Act*);
- adaptacyjny cykl podejmowania decyzji – zwany też cyklem Boyda lub cyklem OODA (*Observe, Orient, Decide, Act*);
- Program Rozwoju Instytucjonalnego (PRI);
- model monitoringu jakości usług publicznych Michalskiego.

Spośród wymienionych modeli dwa pierwsze można zaliczyć do kanonu zarządzania. Oba są bardzo zbliżone do siebie i wyraźnie widać powiązanie pomiędzy nimi. Kolejny model chociaż posiada bardzo ogólną konstrukcję, i w efekcie może być stosowany w różnych podmiotach (organizacjach), dedykowany został jednostkom samorządu terytorialnego. W efekcie można go traktować jednocześnie jako nieco bardziej wyspecjalizowany, a także bliższy monitoringowi jakości usług publicznych. Natomiast czwarty model odnosi się już bezpośrednio do monitoringu jakości usług publicznych. Jest on syntetycznym schematem jego prowadzenia.

Ze względu na swoją strukturę dwa pierwsze modele spośród wymienionych – cykl Deminga i cykl Boyda, mogą być traktowane jako uzupełniające się. Oba modele są cyklami obserwacji, podejmowania decyzji i działania. Z perspektywy systemu monitoringu

jakości usług publicznych istotne jest to, że w każdym z tych modeli kluczowym elementem są procesy diagnozowania tego systemu.

Cykl Deminga niekiedy w literaturze występuje pod nazwą cyklu Shewharta od nazwiska Waltera A. Shewharta, z którym współpracował W. Edwards Deming (por. A. J. Blikle, 2014; M. P. Hetmańczyk, 2013; I. Kędzierska-Bujak, 2013; A. Kucińska-Landwójtowicz, 2013; A. Kucińska-Landwójtowicz, M. Kołosowski, 2011). W rzeczywistości jednak cykl Shewharta wygląda nieco inaczej – składa się z trzech etapów: planowania, działania i kontroli (W. A. Shewhart, 1937). Dopiero w późniejszym okresie W. Edwards Deming zmodyfikował ten cykl oraz dodał czwarty etap¹⁰⁵. Ponadto w literaturze niekiedy można spotkać nieco inną wersję cyklu Deminga – cykl PDSA (Plan-Do-Study-Act). Jest to efektem zmiany jakiej dokonał autor cyklu dostrzegając, że termin *study* (zbadaj) lepiej odzwierciedla właściwość trzeciego etapu niż termin *check* (sprawdź) (W. E. Deming, 1993). Niemniej jednak w przeważającej większości najnowszej literatury cykl ten pozostaje pod nazwami cyklu Deminga lub cyklu PDCA¹⁰⁶.

Cykl Deminga w literaturze jest przywoływany bardzo często. Niemniej jednak rzadko jest to czynione w połączeniu chociażby z zarysowaniem idei głoszonych przez W. E. Deminga, które mogą wyjaśnić naturalną dla modelu schematyczność i hasłowość. Spojrzenie na cykl Deminga z perspektywy przewodnich myśli jego autora może pozwolić na lepsze zrozumienie tego modelu i jednocześnie uniknięcie potencjalnych błędów interpretacyjnych.

W. E. Deming uważał, że zdecydowana większość wszystkich problemów jakościowych powstaje z winy kierownictwa – stąd musi się ono zaangażować w zarządzanie jakością, a także zapewnienie jakości. Niemniej jednak jego zdaniem decyzje w tych sprawach powinny być podejmowane razem z pracownikami. Przy tym W. E. Deming był zdecydowanym wrogiem kontroli, a także zarządzania przez cele czy zarządzania przez wyniki¹⁰⁷ (T. Skierniewski, 2008).

Sposób w jaki W. E. Deming widział funkcjonowanie przedsiębiorstwa lub organizacji dobrze uwidacznia się w zbiorze jego wytycznych dla kadry zarządzającej.

¹⁰⁵ Szczegółowy opis ewolucji cyklu Deminga, a dokładniej rzecz ujmując cykli PDCA oraz PDSA, ponieważ te dwa modele autorzy traktują jako finalne, przedstawiono w pracy R. Moena i C. Normana (2006).

¹⁰⁶ Taką też terminologię przyjęto w głównym wywodzie niniejszej pracy.

¹⁰⁷ Więcej o samym W. E. Demingu i jego działalności można znaleźć w pracach: R. B. Austenfeld, Jr., (2001), M. Best, D. Neuhauser (2005), A. J. Blikle (2014) oraz W. M. Tsutsui (1996).

Sprowadził to do 14 punktów, które są swoistą esencją jego nauk¹⁰⁸. Zdaniem W. E. Deminga (2012) możliwości ich zastosowania są bardzo szerokie – i nie dotyczą tylko przemysłu wytwórczego¹⁰⁹. Przyjmują one formę nakazów skierowanych do osób zarządzających przedsiębiorstwami lub organizacjami (W. E. Deming, 2012):

1. Zapewnij stałość celów w odniesieniu do poprawy produktów i usług, ukierunkowanych na uzyskanie przewagi konkurencyjnej, pozostanie na rynku, tworzenie miejsc pracy.
2. Przyjmij nową filozofię. Wkroczyliśmy w nową erę ekonomiczną. Zachodnie zarządzanie musi przebudzić się do nowych wyzwań, musi poznać swe zobowiązania i podjąć przywództwo ku zmianie.
3. Skończ z zależnością od kontroli w dążeniu do osiągnięcia jakości. Zamiast ją stosować priorytetem uczynić wbudowanie jakości w produkt.
4. Zaprzestań praktyki przyznawania zamówień wyłącznie na podstawie kryterium ceny. Zamiast tego minimalizuj koszt całkowity. Zmierzaj do tego, by dany artykuł odbierać u jednego dostawcy, na warunkach długoterminowej relacji lojalności i zaufania.
5. Ulepszaj nieustannie i bez końca system produkcji i oferowaną usługę, aby poprawiać jakość i produktywność, a tym samym obniżać koszty.
6. Wprowadź szkolenia w miejscu pracy.
7. Ustanów przywództwo. Celem nadzoru powinno być wsparcie ludzi i maszyn w lepszej pracy.
8. Zneutralizuj uczucie strachu tak, aby każdy mógł pracować efektywnie dla organizacji.
9. Zburz bariery między wydziałami. Zoptymalizuj organizację jako system.
10. Wyeliminuj slogany, napomnienia i cele dla personelu.
11. (a) Wyeliminuj normy ilościowe. (b) Wyeliminuj zarządzanie przez cele. Wyeliminuj zarządzanie przez liczby i cele nimi definiowane.
12. (a) Usuń bariery, które odbierają pracownikowi prawo do dumy ze swojej fachowości. (b) Usuń bariery, które odbierają inżynierom i zarządzającym prawo do dumy ze swojej pracy. Oznacza to, między innymi, zniesienie oceny rocznej czy oceny zasług.
13. Wprowadź energiczny program szkoleń i samodoskonalenia.

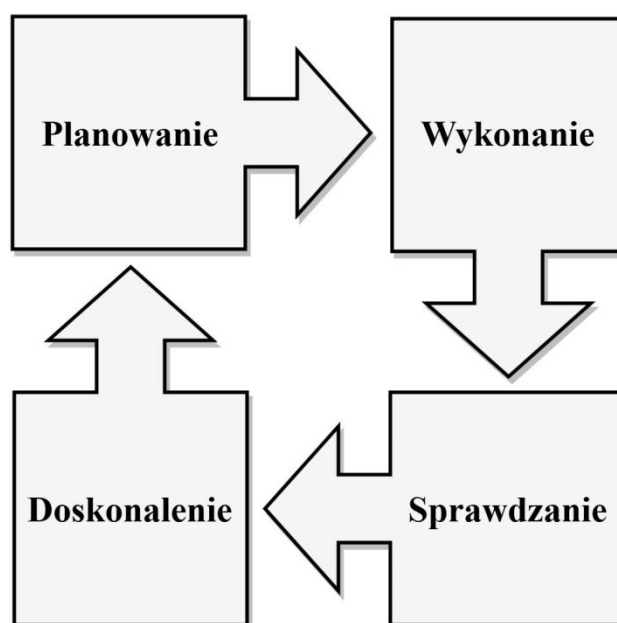
¹⁰⁸ W literaturze zagranicznej, ale też i polskiej, można spotkać liczne odwołania do tych punktów. Spośród nich przede wszystkim warto przywołać prace o charakterze ogólnym takich autorów jak: J. C. Anderson, M. Rungtusanatham, R. G. Schroeder (1994), W. B. Gartner, M. J. Naughton (1988), B. L. Joiner (1985), H. R. Neave (1987) oraz T. Skierniewski (2008), a także prace o charakterze specjalistycznym takich autorów jak: M. A. Khan (2010), B. A. Metri (2006) oraz M. Tomanek, Z. Markuszewski (2016).

¹⁰⁹ Dla W. E. Deminga były one podstawą programu szkoleniowego dla najwyższej kadry zarządzającej Japonii w 1950 r. i kolejnych latach. Ponadto były też podstawą transformacji amerykańskiego przemysłu (W. E. Deming, 2012).

14. Zaangażuj wszystkich pracowników w dokonanie dzieła transformacji.

Cykl Deminga – czyli model ciągłego doskonalenia w systemie zarządzania jakością – zwany też cyklem PDCA (*Plan-Do-Check-Act*). Składa się on z czterech następujących po sobie cyklicznie grup działań opartych na sekwencyjności podejmowanych działań w następującym układzie: Planowanie-Wykonanie-Sprawdzanie-Doskonalenie (ryc. 2)¹¹⁰:

1. Planowanie – czyli identyfikacja potrzeb, celów i zakresu monitoringu, oraz projektowanie systemu.
2. Wykonanie – czyli gromadzenie danych i obliczanie wskaźników, a następnie ich raportowanie.
3. Sprawdzanie – czyli kontrola systemu w zakresie jego efektywności i skuteczności oraz zgodności jego prowadzenia z wyznaczonymi celami.



Ryc. 2. Cykl Deminga.

Źródło: opracowanie własne na podst. K.G. Bulsuk (2009).

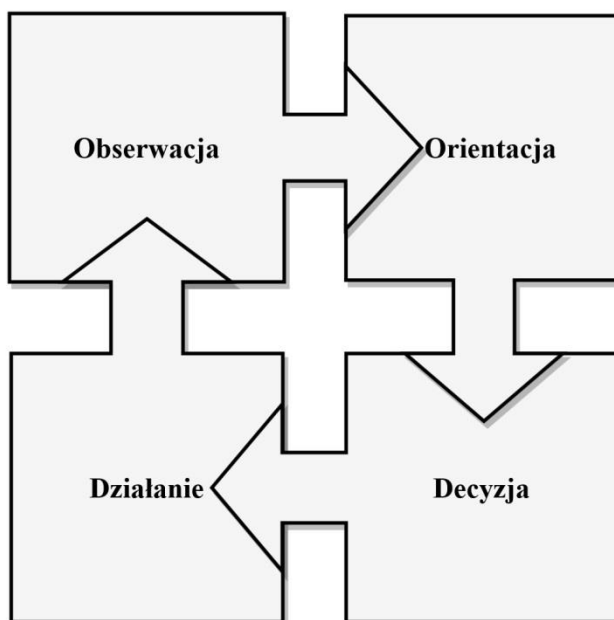
¹¹⁰ W dużej części publikacji polskojęzycznych poszczególne grupy działań tworzące cykl Deminga tłumaczone są wprost z podstawowej wersji anglojęzycznej *Plan-Do-Check-Act* jako Zaplanuj-Wykonaj-Sprawdź-Zastosuj (por. K. Grzesiuk, 2009a, 2009b; J. K. Liker, D. P. Meier, 2011; A. M. Olszewska, 2011; T. Skierniewski, 2008) lub też wprost ze zmienionej wersji anglojęzycznej *Plan-Do-Study-Act* jako Zaplanuj-Wykonaj-Zbadaj-Zastosuj (por. Ł. Czopik, A. Łojewska-Pyka, 2011; A. Szeptuch, A. Siwczyk, G. Zięcina, 2016; T. Skierniewski, 2008). W niniejszej pracy zdecydowano się na zastosowanie nieco innego tłumaczenia z uwagi na utrzymanie spójności z dalszym wywodem.

4. Doskonalenie – czyli utrzymanie funkcjonowania systemu jeśli stwierdzono jego poprawne działanie lub wdrażanie działań naprawczych, korygujących, itp. w oparciu o informacje uzyskane z procedur sprawdzania.

Cykl Deminga jest modelem stopniowych, nierewolucyjnych zmian w kierunku doskonałości. Ujmuje on – w czteroetapowym cyklu – proces ciągłego ulepszania, doskonalenia systemu (J. Ejdyś, 2011).

W świetle cyklu Deminga zasadnicza część monitoringu jakości usług publicznych sytuuje się w zakresie etapu drugiego, zaś jego istotnym rozwinięciem jest szeroko rozumiana ewaluacja monitoringu, która z kolei mieści się w etapach trzecim i w znacznej części w czwartym (por. K. Kopeć, T. Michalski, 2014; T. Michalski, K. Kopeć, 2014). Nie zmienia to faktu, że cały cykl Deminga doskonale odzwierciedla modelowy cykl funkcjonowania monitoringu jakości usług publicznych.

Drugim modelem, który w szczególności może być wykorzystane w systemie monitoringu jakości usług publicznych jest adaptacyjny cykl podejmowania decyzji (cykl Boyda, cykl OODA) (ryc. 3.). Identycznie jak w poprzednim modelu wyróżniamy w nim cztery grupy działań w następującym układzie: Obserwacja-Orientacja-Decyzja-Działanie. Jednakże bardzo istotne w tym modelu jest to, że realizacja poszczególnych grup działań



Ryc. 3. Cykl Boyda.

Źródło: opracowanie własne na podst. J. R. Boyd (2010).

może przebiegać równocześnie. Działania te z odniesieniem do monitoringu jakości usług publicznych przedstawiają się następująco (por. J. T. Czochoński, 2013):

1. Obserwacja – jest klasyczną procedurą monitoringową, polegającą na stałym gromadzeniu informacji.
2. Orientacja – polega na analizie zgromadzonych informacji i rozważeniu sytuacji, o której informują.
3. Decyzja – polega na wyborze sposobu reakcji na zaobserwowaną sytuację oraz wytyczeniu planu działania.
4. Działanie – jest wynikiem podejmowanych decyzji, czyli procesem ich realizacji według przyjętego scenariusza i określonych metod.

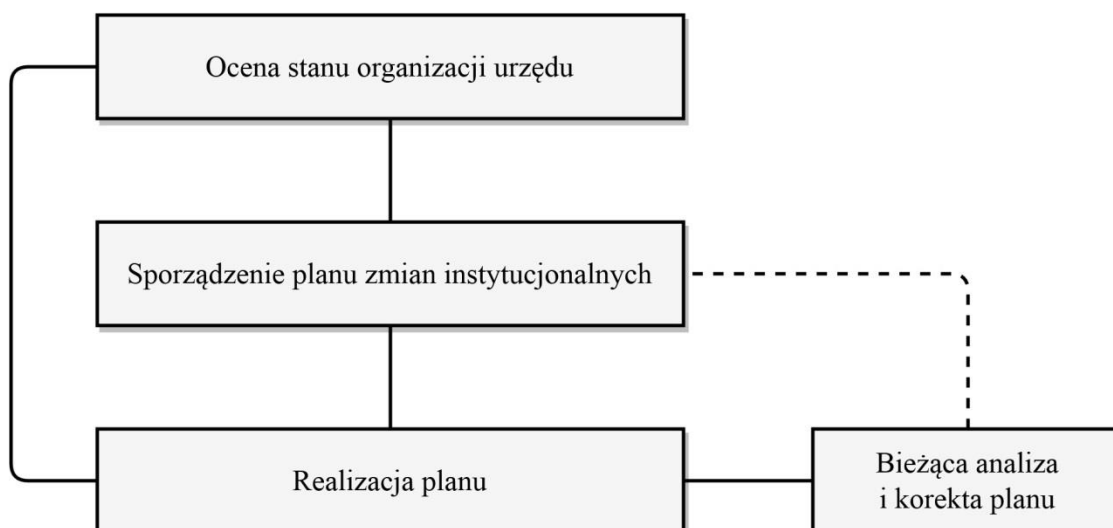
W świetle cyklu Boyda zasadnicza część monitoringu jakości usług publicznych sytuuje się w zakresie etapu pierwszego, zaś szeroko rozumiana ewaluacja realizowanych przez samorząd działań mieści się w etapach trzecim i w znacznej części w czwartym. Analogicznie, jednak jak ma to miejsce przy cyklu Deminga, także cykl Boyda w całości odzwierciedla modelowy cykl funkcjonowania monitoringu jakości usług publicznych.

Odmiernym modelem od wyżej przedstawionych, jednakże w pełni odnoszącym się do funkcjonowania urzędu jednostki samorządu terytorialnego jest Program Rozwoju Instytucjonalnego (ryc. 4.). W myśl założeń jego twórców Program Rozwoju Instytucjonalnego został stworzony w celu poprawy sposobu funkcjonowania urzędu jednostki samorządu terytorialnego, a dokładniej – poprawy jego zdolności do sprawnego wykonywania zadań publicznych. Jest skierowany głównie do gmin wiejskich i małych miast, lecz podejście proponowane w modelu PRI może być wykorzystane również w innych jednostkach (J. Duda i inni, 2004).

Program Rozwoju Instytucjonalnego (PRI) był realizowany w latach 2002-2004 przez Konsorcjum *Canadian Urban Institute* oraz Małopolską Szkołę Administracji Publicznej AE w Krakowie na zlecenie Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji. Stanowił integralną część Programu Aktywizacji Obszarów Wiejskich (PAOW), realizowanego przez Radę Ministrów RP jako podkomponent B-3 „Wzrost efektywności funkcjonowania lokalnej i regionalnej administracji publicznej” (J. Bober i inni, 2004).

Cele programu zostały zdefiniowane jako (J. Bober i inni, 2004):

- doskonalenie umiejętności planowania i zarządzania strategicznego w samorządach, w tym zarządzania projektami;



Ryc. 4. Program Rozwoju Instytucjonalnego¹¹¹.
 Źródło: J. Duda i inni (2004, s. 7).

- wdrożenie nowoczesnych zasad zarządzania zasobami ludzkimi w administracji publicznej;
- podniesienie poziomu świadczenia usług publicznych poprzez wypracowanie odpowiednich standardów, ocenę kosztów i doskonalenie efektywności;
- doskonalenie struktur organizacyjnych oraz procedur działania administracji publicznej z perspektywy realizacji celów strategicznych;
- wykształcenie modelowego systemu komunikacji z mieszkańcami, organizacjami społecznymi, przedsiębiorcami;
- zidentyfikowanie i usunięcie przeszkód w otoczeniu prawnym, zakłócających funkcjonowanie samorządów.

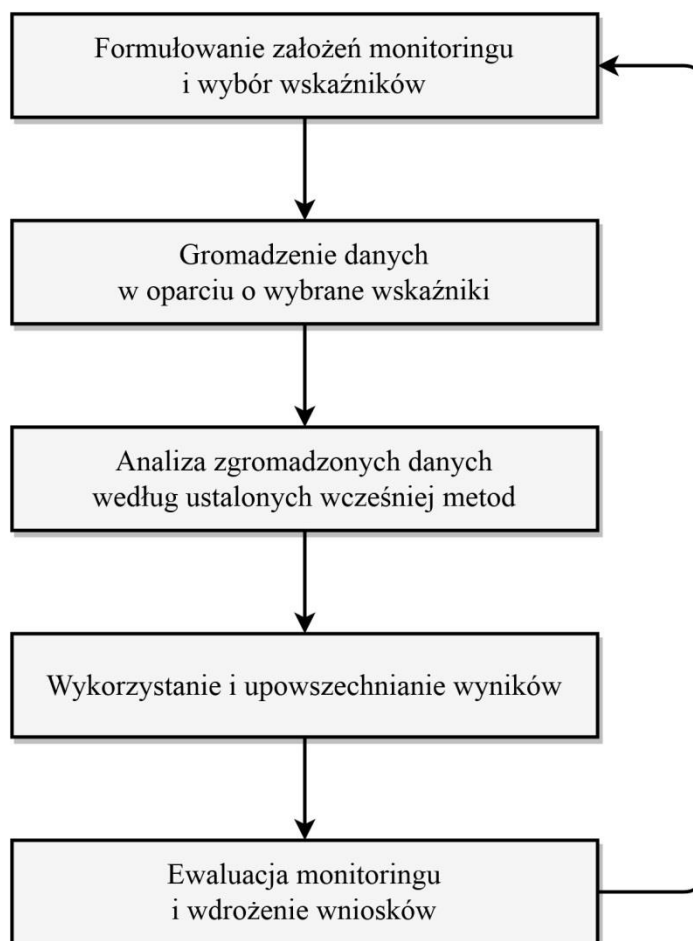
Podstawowym rezultatem Programu Rozwoju Instytucjonalnego jest model rozwoju instytucjonalnego organizacji, który przyjął nazwę programu. W głównych elementach obejmuje on: ocenę stanu organizacji, projektowanie zmian (usprawnień) instytucjonalnych, ich wdrażanie oraz analizowanie i korektę procesu (ryc. 4).

W świetle Programu Rozwoju Instytucjonalnego monitoring jakości usług publicznych można odnieść do wszystkich etapów tego modelu. Analogicznie, jak ma to miejsce przy wcześniej przedstawionych modelach: cyklu Deminga i cyklu Boyda także Program

¹¹¹ Przedstawiono tutaj wersję syntetyczną Programu Rozwoju Instytucjonalnego – ale dzięki temu bardziej uniwersalną i w efekcie o szerszej możliwości stosowania. Wersję pierwotną – model rozwoju instytucjonalnego urzędów administracji publicznej przedstawili J. Bober i inni (2004).

Rozwoju Instytucjonalnego w całości odzwierciedla modelowy cykl funkcjonowania monitoringu jakości usług publicznych.

Czwarty model odnosi się już bezpośrednio do monitoringu jakości usług publicznych. Jest nim model monitoringu jakości usług publicznych Michalskiego. Model ten posiada klasyczny dla tego typu działań układ algorytmu postępowania (ryc. 5).



Ryc. 5. Model monitoringu jakości usług publicznych Michalskiego.

Źródło: T. Michalski (2014, s 95).

Skonstruowanie przedstawionego na ryc. 5 modelu poprzedziło powstanie algorytmu opracowania i implementacji systemu monitoringu jakości usług publicznych w Instytucie Badań nad Gospodarką Rynkową¹¹². Składał się on z siedmiu głównych etapów (T. Michalski, K. Kopeć, 2015):

1. Opracowanie systemu (wraz z ewaluacją *ex-ante*).

¹¹² Miało to miejsce w ramach realizacji projektu „Wzorcowy System Regionalny Monitoringu Jakości Usług Publicznych i Jakości Życia” realizowanego w latach 2011-2015. Więcej informacji na jego temat można znaleźć na stronie: monitoring.ibngr.pl.

2. Pierwszy pomiar w jednostkach samorządu.
3. Ewaluacja *mid-term*.
4. Drugi pomiar w jednostkach samorządu.
5. Ewaluacja *ex-post*.
6. Opracowanie podręcznika (uzupełnionego o program komputerowy).
7. Upowszechnianie wyników.

W wyniku dalszych prac, w tym w szczególności wdrożeniem monitoringu jakości usług publicznych w czterech gminach pilotażowych¹¹³, powstał algorytm postępowania w postaci modelu monitoringu jakości usług publicznych Michalskiego (ryc. 5). Składa się on z następujących elementów (T. Michalski, 2014; T. Michalski, K. Kopeć, 2015):

1. Formułowanie założeń monitoringu i wybór wskaźników.

Dzieli się on na dwa podetapy: (a) koncepcyjny, w którym formułowane są cele i zadania stawiane przez samorząd przed monitoringiem, dokonywany jest przegląd zasobów i środków, które można wykorzystać w realizacji monitoringu; (b) konkretyzujący, w którym dokonywany jest wybór wskaźników będących podstawą monitoringu.

2. Gromadzenie danych w oparciu o wybrane wskaźniki.

Wykorzystywane są w nim cztery źródła danych: z podmiotów zewnętrznych, z podmiotów własnych, z badań ankietowych, z badań bezpośrednich.

3. Analiza zgromadzonych danych według ustalonych wcześniej metod.

Przeprowadzana jest w nim analiza zebranych danych, a także ich opracowanie i zebranie w raportach.

4. Wykorzystanie i upowszechnienie wyników.

Może on być przeprowadzony według trzech scenariuszy: (a) negatywnego, w którym raport nie zostaje wykorzystany; (b) neutralnego, w którym raport zostaje upowszechniony ale ostatecznie jego wpływ na poprawę jakości usług publicznych jest znikomy; (c) pozytywnego, w którym zachodzi *mainstreaming*¹¹⁴ i wyniki raportu włączone są do kształtowania działalności gminy.

¹¹³ Były to Gdańsk, Słupsk, Czarna Woda i Stegna.

¹¹⁴ Oznacza to włączenie do głównego nurtu. Termin ten szerzej został wyjaśniony w podrozdziale 5.4. Etap implementacji wyników. Ponadto więcej na temat *mainstreamingu* można znaleźć w pracy M. Rudnik i innych (2010).

5. Ewaluacja monitoringu i wdrożenie wniosków.

Zachodzi on, gdy podjęta zostaje decyzja o kontynuacji monitoringu. Polega na przeprowadzeniu ewaluacji *ex-post*, a następnie wdrożeniu jej wyników do kolejnego cyklu pomiarowego.

Przedstawione etapy monitoringu jakości usług publicznych zostały stworzone do stosowania we wdrażaniu i realizowaniu monitoringu jakości usług publicznych w jednostkach samorządu. Były więc najlepiej dopasowane do przedmiotu niniejszej pracy. Stanowiły jednak, podobnie jak wcześniej przedstawione modele, punkt wyjścia w prowadzonych badaniach.

5. Model monitoringu jakości usług publicznych

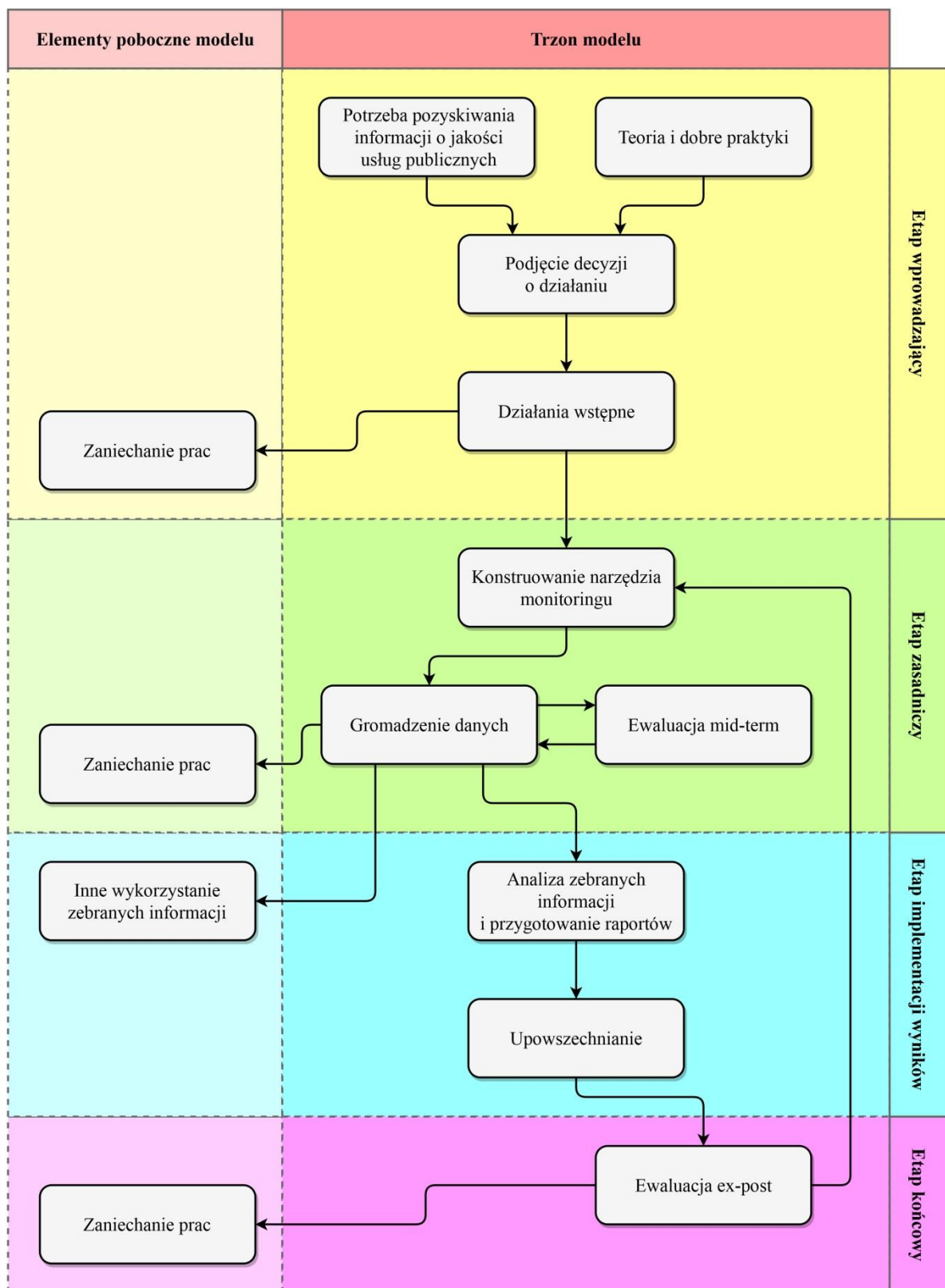
5.1. Ogólna charakterystyka modelu

Wcześniej przedstawione modele funkcjonowania monitoringu jakości usług publicznych odnoszą się na ogólnym poziomie do tego jak ten monitoring będzie prowadzony – determinują więc ogólny schemat jego prowadzenia. Wszystkie te modele stanowią niejako podłoże do skonstruowania autorskiego modelu monitoringu jakości usług publicznych. Jest on w efekcie modelem o większej szczegółowości – ponadto nie ma charakteru ogólnego – jest natomiast dedykowany monitoringowi jakości usług publicznych na szczeblu lokalnym.

Biorąc pod uwagę rozróżnienie J. J. Paryska (2017a) na modele, które są uproszczonym obrazem rzeczywistości lub jej projekcją (wzorcem), prezentowany w niniejszej pracy model monitoringu jakości usług publicznych trudno jednoznacznie zakwalifikować do konkretnego typu modeli. Jest on przede wszystkim projekcją – chociaż można go też określić jako wzorzec – ponieważ monitoring jakości usług publicznych na szczeblu lokalnym powinien przebiegać zgodnie z nim. W efekcie prezentowany model jest wzorcem monitoringu jakości usług publicznych. Przy czym proces jego powstawania zachodził równoległe do pilotażowych implementacji monitoringu jakości usług publicznych w samorządach. Model ten był więc modyfikowany na podstawie prowadzonych obserwacji. Tym samym jest więc częściowo obrazem procesu monitoringu jakości usług publicznych – a więc w pewnym stopniu spełnia też warunki pierwszego spośród zaprezentowanych wyżej typów modeli.

Model monitoringu jakości usług publicznych jest podzielony w dwojaki sposób – na: (1) na trzon modelu i elementy poboczne modelu, oraz (2) cztery etapy (ryc. 6):

- I – Etap wprowadzający;
- II – Etap zasadniczy;
- III – Etap implementacji wyników;
- IV – Etap końcowy.



Ryc. 6. Model monitoringu jakości usług publicznych.

Źródło: opracowanie własne.

Zaprezentowany model ma układ chronologiczny – a więc działania w nim oznaczone występują w kolejności od góry do dołu. Jednak z uwagi na to, że monitoring jakości usług publicznych składa się z działań, z których większość powtarza się w trakcie kolejnych okresów jego prowadzenia, model ten ma w znacznej części charakter cyklu. Cykl ten nie obejmuje jedynie etapu wprowadzającego, który poprzedza wdrożenie monitoringu jakości usług publicznych. Występuje więc tylko raz. Pozostałe etapy powtarzają się w każdym nowym okresie prowadzenia tego monitoringu.

Z doświadczeń uzyskanych z wdrażania oraz prowadzenia monitoringu jakości usług publicznych w polskich samorządach wynika, że optymalnym okresem jego prowadzenia jest rok. Roczna cykliczność tego monitoringu najlepiej wpisuje się w funkcjonowanie jednostki samorządowej. Znacznie łatwiej można wtedy go prowadzić, łatwiej interpretować uzyskane wyniki, a także łatwiej wdrażać zmiany w świadczeniu usług publicznych. Można zwiększyć częstotliwość cykli do 6 miesięcy, ale skutkowałoby to podwojeniem nakładów pracy i środków na prowadzenie monitoringu. W efekcie stałby się on zbyt dużym obciążeniem dla jednostki samorządowej – czyli zacząłby bardziej przeszkadzać niż pomagać w jej funkcjonowaniu. W praktyce możliwe jest prowadzenie monitoringu w cyklu częstszym niż roczny, jedynie wybranego, na dodatek niezbyt obszernego aspektu jakości usług publicznych. Z drugiej strony prowadzenie monitoringu jakości usług publicznych w cyklach rzadszych niż rok, dawałoby wyniki zbyt oddalone od siebie w czasie. Byłoby to sprzeczne z podstawową ideą monitoringu. Możliwość wykorzystania tych wyników do poprawy świadczenia usług publicznych byłaby zmniejszona.

Elementy poboczne modelu wykraczają poza jego oczekiwane funkcjonowanie. Mieszczą się w nich główne momenty zagrożone zaniechaniem prac i przerwaniem prowadzenia monitoringu. Elementem pobocznym modelu jest też inne wykorzystanie zebranych informacji zebranych w trakcie monitoringu – a więc od celów nie związanych z celem jego prowadzenia.

W kolejnych podrozdziałach przedstawiono szczegółowo poszczególne etapy modelu monitoringu jakości usług publicznych.

5.2. Etap wprowadzający

Etap wprowadzający w opracowanym modelu monitoringu jakości usług publicznych ma swój początek w zaistnieniu potrzeby u władz jednostki samorządowej pozyskiwania informacji o jakości usług publicznych, a kończy się na działaniach wstępnych

przygotowujących struktury organizacyjne do prowadzenia monitoringu. Przeprowadzany jest tylko raz – przed wdrożeniem monitoringu jakości usług publicznych – stąd powtórzenia działań w kolejnych latach prowadzenia monitoringu go nie obejmują. Zawiera on bardzo ważne działania, które przygotowują uruchomienie tego monitoringu. Jak on będzie funkcjonował oraz jakie efekty przyniesie – czyli czy monitoring jakości usług publicznych będzie sukcesem – zależy w znacznej mierze od tych działań.

Jak już wspomniano przyczyna wdrożenia monitoringu jakości usług publicznych leży w zaistnieniu potrzeby pozyskiwania informacji o jakości usług publicznych. Potrzeba ta może być bardzo różnorodnie motywowana, a dodatkowo motywy te mogą współistnieć oraz mogą posiadać zróżnicowaną istotność. Generalnie jednak sprowadzają się one do tego, że jakość usług publicznych powinna być wyższa. Można więc wydzielić trzy grupy motywów:

1. Motywy warunkowane czynnikami wewnętrznymi negatywnymi.

Mieszczą się tu wszelkie motywy będące spostrzeżeniem niedostatków jakości świadczonych usług publicznych – często w określonym obszarze lub kilku określonych obszarach – np. w edukacji, gospodarce komunalnej lub pomocy społecznej.

2. Motywy warunkowane czynnikami wewnętrznymi pozytywnymi.

Mieszczą się tu wszelkie motywy mające na celu poprawę jakości świadczonych usług publicznych, mimo braku zauważenia istotnych niedostatków w tym względzie. Mogą być to np. motywy zmierzające do zwiększenia efektywności świadczenia usług publicznych.

3. Motywy warunkowane czynnikami zewnętrznymi.

Aktualnie jest to grupa motywów wyłącznie hipotetyczna. Mieści się w niej ewentualne nałożenie na jednostkę samorządową obowiązku pozyskiwania informacji o jakości usług publicznych przez władze nadrzędne.

Wpływ na podjęcie decyzji o działaniu ma – obok potrzeby pozyskiwania informacji o jakości usług przestrzennych – wszystko to, co może ułatwić pozyskiwanie tych informacji, a więc teoria i dobre praktyki. W ramach teorii mieści się zasób wiedzy o charakterze naukowym – w tym zwłaszcza z zakresu zarządzania publicznego z jednej strony oraz teoretycznych uwarunkowań monitoringu z drugiej strony¹¹⁵. Ta część określa teoretyczne

¹¹⁵ Spośród opracowań, które odnoszą się do polskich realiów to prace m.in.: J. Czochońskiego (2009a, 2009b, 2010a, 2010b, 2013), J. Dudy i in. (2004), K. Kopcia (2016, 2017a, 2017b), J. Koszałki (2011), T. Michalskiego (2010, 2014), T. Michalskiego i K. Kopcia (2013, 2014, 2015, 2016), T. Kupca

ramy wdrożenia i prowadzenia monitoringu jakości usług publicznych. Obok niej są jeszcze dobre praktyki – wszelkie praktyczne doświadczenia, a niekiedy wręcz wzorce działań samorządu lokalnego służące poprawie jakości usług publicznych. Z dobrych praktyk często korzysta się na drodze indywidualnych kontaktów i wymiany doświadczeń pomiędzy samorządami, ale znaczna ich część jest też zebrana w formie różnorodnych podręczników¹¹⁶. Do tej grupy można też zaliczyć raporty przedstawiające wyniki badań, które równocześnie informują o sposobie ich prowadzenia¹¹⁷.

Z potrzeby pozyskania informacji o jakości usług publicznych w połączeniu z teorią i dobrymi praktykami wynikać może podjęcie decyzji o działaniu. Czasami jest to samodzielna decyzja władarza samorządu szczebla lokalnego – wójta gminy, burmistrza lub prezydenta miasta¹¹⁸ – ale częściej wynika ona z ustaleń poczynionych w niewielkim, najwyżej kilkusobowym gronie, w skład którego wchodzi główny decydent oraz osoby doradzające mu w przedmiotowej kwestii. Tymi osobami najczęściej są przede wszystkim najbliżsi współpracownicy. W tej grupie często są też osoby, których zakres kompetencji obejmuje świadczenie usług publicznych w zakresie, odnośnie do którego zaistniała

i A. Weremiuk (2013), A. Olbrot-Brzezińskiej (2015), T. Parteki (2001), Ł. Pokrywki (2013), M. Tarkowskiego (2015), W. Toczyskiego (2004).

¹¹⁶ Są to m.in.: „Badania jakości usług publicznych w samorządzie lokalnym” (C. Trutkowski (red.), 2013), „Zarządzanie w samorządzie terytorialnym – najlepsze praktyki” (M. Zawicki, S. Mazur, J. Bober (red.), 2004), „Ocena efektywności realizacji usług” (E. Rościszewska, 2015), „Usługi użyteczności publicznej a ekonomia społeczna” (K. Cibor, 2014), „Standardy usług społecznych. Cele – korzyści – przykłady” (K. Cibor, 2015), „Koncepcja systemu monitorowania polityk publicznych w województwie lubuskim” (T. Kudłacz, M. Kopeć, 2013), „Program aktywności samorządowej PAS – innowacyjne narzędzie uspołecznionego procesu monitorowania usług publicznych – podręcznik” (P. Prokop i in., 2014), „Podręcznik metodologiczny systemu monitoringu innowacyjności województwa mazowieckiego wraz ze słownikiem” (W. Dziemianowicz i in., 2013), „Podręcznik wdrażania modelu współpracy instytucji z obszaru pomocy i integracji społecznej oraz rynku pracy” (M. Szyszka i in., 2014) – jego częścią są m.in. praktyczne zastosowania interaktywnej mapy problemów społecznych i zasobów środowiska lokalnego, „Podręcznik do monitorowania problemu narkotyków i narkomanii na poziomie lokalnym” (B. Bukowska, P. Jabłoński, J. Sierosławski (red.), 2008), „Monitorowanie problemu narkotyków i narkomanii” (A. Malczewski (red.), 2013), „Monitorowanie (skuteczne i nieuciążliwe) podstawy programowej wychowania przedszkolnego i edukacji wczesnoszkolnej” (T. Janicka-Panek, 2014), „Poprawa jakości usług komunikacji publicznej” (2010).

¹¹⁷ Są to m.in.: „Analiza usług publicznych w miastach – wyniki badań” (M. Posern-Zielińska (red.), 1999), „Monitorowanie usług publicznych w miastach. Tom II. Analiza porównawcza” (M. Posern-Zielińska (red.), 2003), „Monitoring rozwoju obszarów wiejskich. Etap I. Synteza” (M. Drygas i in., 2014), „Raport końcowy z przeprowadzonego w 2013 roku monitorowania procesu wdrażania podstawy programowej kształcenia w zawodach” (T. Sobierajski, 2014), „Raport z monitoringu „Strategii rozwoju edukacji elementarnej” w gminie Głuchów” (2010), „Monitorowanie losów absolwentów uczelni wyższych z wykorzystaniem danych administracyjnych Zakładu Ubezpieczeń Społecznych – raport końcowy” (M. Bożykowski i in., 2014), „Nauczanie języka niemieckiego jako języka mniejszości narodowej w szkołach woj. opolskiego” (2012), „Monitorowanie zjawiska narkotyków i narkomanii w Sopocie” (J. Mielewczyk, M. Poblócka, 2013), „Raport – Monitoring wdrażania nowych standardów okołoporodowych w wybranych placówkach położniczych województwa mazowieckiego” (B. Baranowska, U. Kubicka-Kraszyńska, A. Tymińska, 2013).

¹¹⁸ W przypadku dużych miast zdarza się, że tę decyzję podejmuje wiceprezydent. Najczęściej decyzja ta jest następnie przedstawiana niejako do wiadomości prezydenta miasta, który daje ostateczne pozwolenie na podjęcie dalszych działań.

potrzeba pozyskania informacji. Na etapie podjęcia decyzji o działaniu, jeżeli zostanie ona podjęta, formułowane są główne cele przyszłego monitoringu – a więc po co będzie on prowadzony. Jest to kluczowy moment, w którym określone zostaje, praktycznie zawsze bardzo syntetycznie lub nawet lakonicznie, co dzięki monitoringowi chce się osiągnąć. Te wyznaczone cele powinny być jednymi z najistotniejszych punktów odniesienia w dalszych pracach. Konstruowanie i prowadzenie monitoringu jakości usług publicznych w odniesieniu do tych celów powoduje następujące skutki sprzyjające wyższej efektywności funkcjonowania tego systemu:

- zabezpieczenie przed nadmierną rozbudową monitoringu – zwłaszcza o elementy mało istotne dla konkretnego samorządu;
- zwiększenie szans na osiągnięcie dużego zainteresowania wynikami monitoringu i wykorzystania ich do poprawy jakości usług publicznych.

Jeżeli nastąpi podjęcie decyzji o działaniu, przystępuje się do działań wstępnych. Mieści się tutaj szereg czynności. Są to:

1. Wybór koordynatora – osoby odpowiedzialnej za prowadzenie monitoringu.

W ramach podjęcia decyzji o działaniu powinna zostać wybrana osoba odpowiadająca za prowadzenie monitoringu, która będzie koordynowała dalsze prace. Powinna ona znajdować się dosyć wysoko w strukturze sprawowania władzy w samorządzie – a przede wszystkim wyżej niż pozostałe osoby zaangażowane w monitoring. Przy czym nie powinien to być wójt, burmistrz lub prezydent miasta – do niego należy rola rozliczającego osobę odpowiadającą za prowadzenie monitoringu. W efekcie to wójt, burmistrz lub prezydent miasta powinien wybrać koordynatora. Często zdarza się jednak, że w funkcję koordynatora wciela się, w procesie podejmowania decyzji o działaniu oraz działań wstępnych, niejako naturalnie ktoś z pracowników urzędu – np. sekretarz gminy. Wtedy rolą wójta, burmistrza lub prezydenta miasta jest niejako oficjalne potwierdzenie tego, że dana osoba będzie koordynatorem.

Powołanie osoby odpowiadającej za prowadzenie monitoringu jest elementem kluczowym dla powodzenia całego zadania. Brak głównego koordynatora tworzy lukę w strukturze zespołu i w efekcie prowadzi do braku nadzoru nad działaniami poszczególnych osób. W praktyce niemalże zawsze skutkuje to tym, że co najmniej jedna osoba odpowiedzialna za jakiś fragment monitoringu nie wykona swojego zadania. Brak koordynatora zawsze utrudnia prowadzenie monitoringu i w efekcie prowadzi do opóźnień w realizacji poszczególnych jego etapów lub obniżenia jakości

zebranych informacji. Ponadto trudności w prowadzeniu monitoringu spowodowane brakiem koordynatora bardzo często prowadzą do zaniechania prac i w efekcie zaprzestania jego prowadzenia.

2. Określenie, które obszary i podobszary tematyczne monitoringu jakości usług publicznych najlepiej będą sprzyjać realizacji wcześniej określonych celów¹¹⁹.

Prowadzenie monitoringu jakości usług publicznych w pełnym wymiarze byłoby bezcelowe. W takiej sytuacji jednostka samorządowa zbierałaby dużo danych, które nie służyłyby realizacji jakiegokolwiek celu – byłyby więc one zbędne. Ponadto prowadzenie monitoringu w pełnym wymiarze zużywałoby zbyt dużo zasobów w danej jednostce samorządu. Byłby to przede wszystkim czas pracowników oraz zasoby pieniężne. Stąd należy określić, w których obszarach i podobszarach tematycznych realizacja monitoringu zaowocuje uzyskaniem danych służących do realizacji postawionych celów, czyli tego co dana jednostka samorządowa chce osiągnąć za jego pomocą.

3. Określenie czy poza realizacją wyznaczonych celów są jeszcze jakieś aspekty, które z innych powodów powinny być objęte monitoringiem jakości usług publicznych.

Może się zdarzyć, że poza wyznaczonymi wcześniej celami prowadzenia monitoringu są jeszcze jakieś aspekty usług publicznych, co do których jest potrzeba pozyskania informacji za jego pomocą. Może to być np. jakaś część usług publicznych, która działa w danej jednostce samorządowej dobrze, ale ze względu na jej dużą istotność podjęta zostaje decyzja o objęciu jej monitoringiem. Czasami jest to reakcja na zwiększone zainteresowanie społeczne jakimś aspektem. W efekcie monitoring tego aspektu służy przede wszystkim informowaniu lokalnych liderów oraz mieszkańców o jego poziomie i zmianach w czasie. W praktyce najczęściej skutkuje to dodatkowym włączeniem do monitoringu aspektów spośród obszarów tematycznych jak Edukacja i wychowanie (w tym zwłaszcza poziomu zdawalności sprawdzianów i egzaminów) oraz Środowisko (w

¹¹⁹ W systemie monitoringu jakości usług publicznych, którego implementacja w jednostkach samorządowych służyła do zebrania informacji wykorzystanych do stworzenia przedstawionego tutaj modelu, początkowo było 5 obszarów tematycznych. Na podstawie zebranych doświadczeń autor dokonał modyfikacji narzędzia i w efekcie składa się ono z 6 obszarów tematycznych: Administracja, Edukacja i wychowanie, Gospodarka komunalna, Kultura i wypoczynek, Pomoc i opieka, Środowisko. Każdy obszar tematyczny dzieli się z kolei na od 3 do 7 podobszarów. Jest ich w sumie 27. Podział na obszary i podobszary, który był ostatecznie wykorzystywany do zabrania materiału badawczego do niniejszej pracy, przedstawiono w dalszej części w tab. 4. Szerszej jest to przedstawione w załączniku 1 (Grupowanie wskaźników) oraz w załączniku 2 (Zestawienie wskaźników). Trzeba jednak podkreślić, że prezentowany model monitoringu jakości usług publicznych ma charakter uniwersalny – odnosi się więc także do systemów monitoringu jakości usług publicznych, które mają inny podział i liczbę obszarów tematycznych – lub też równoważnych im części monitoringu.

tym zwłaszcza w zakresie przeciwdziałania emisji zanieczyszczeń, w szczególności zanieczyszczeń powietrza atmosferycznego).

4. Wybór osób odpowiedzialnych za prowadzenie monitoringu w ramach poszczególnych obszarów.

Poszczególne fragmenty monitoringu jakości usług publicznych należy rozdzielić do prowadzenia przez co najmniej kilka osób. Najlepiej posłużyć się tu podziałem na obszary i podobszary tematyczne. Najlepszym rozwiązaniem jest zaangażowanie w monitoring konkretnych zagadnień osoby, które w jednostce samorządowej daną tematyką się zajmują. Rozłożenie jego prowadzenia przez te osoby jest korzystne z trzech podstawowych powodów. Po pierwsze poszczególnymi częściami monitoringu będą zajmowali się ci, którzy z jednej strony znają się na danym zagadnieniu, a z drugiej strony zazwyczaj sami są zainteresowani wynikami monitoringu tego zagadnienia. Po drugie zaangażowanie większej liczby osób w prowadzenie monitoringu spowoduje, że dla nikogo praca ta nie będzie istotnym obciążeniem. W ten sposób dzięki małym nakładom pracy wielu osób uda się prowadzić spore przedsięwzięcie będące źródłem obszernych informacji. Po trzecie możliwie najpełniej spełnia się aspekt edukacyjny monitoringu. Więcej osób zyskuje nowe umiejętności, a przede wszystkim wiedzę o funkcjonowaniu własnej jednostki samorządowej.

Działania wstępne są pierwszym momentem krytycznym w prowadzeniu monitoringu jakości usług publicznych. Jest to moment podatny na zaniechanie prac. Może to być decyzja podjęta niejako racjonalnie – a więc na podstawie argumentów przemawiających za niepodejmowaniem wdrożenia monitoringu jakości usług publicznych. Ale może to być decyzja podjęta nieracjonalnie – nie wynikająca z merytorycznych argumentów. Racjonalna decyzja o niewdrażaniu monitoringu jakości usług publicznych może mieć miejsce np. w małej jednostce samorządowej charakteryzującej się dużą otwartością na mieszkańców oraz wdrożonymi innymi metodami kontroli jakości usług publicznych¹²⁰. W takiej sytuacji nakłady sił i środków na wdrożenie i prowadzenie monitoringu mogą okazać się niewspółmierne do potencjalnych korzyści. Przyczyny drugiej sytuacji, gdy podjęta zostaje

¹²⁰ Taka sytuacja częściowo miała miejsce w gminie Morzeszczyn. Jest to jedna z mniejszych gmin pod względem liczby mieszkańców w województwie pomorskim (wg danych BDL GUS 31 XII 2017 r. zamieszkiwało ją 3674 osoby). Jej społeczność tworzą zżyte i aktywne społeczności lokalne. Jednocześnie działalność urzędu gminy, a zwłaszcza wójta gminy prowadzona jest możliwie jak najbardziej otwarcie. W efekcie szybko okazało się, że nie ma potrzeby wdrażania szerokiego spektrum monitoringu jakości usług publicznych. Z jednej strony w znacznym zakresie nie dawałby on informacji ponad to, co już wiadomo, a z drugiej strony byłby dodatkowym obciążeniem dla pracowników urzędu gminy.

decyzja nieracjonalna o niepodejmowaniu wdrożenia monitoringu, mogą być bardzo różne.

Wśród najczęstszych są m.in.:

- obawa przed oceną – osoby odpowiedzialne za realizację określonych usług publicznych mogą obawiać się, że monitoring wykaże nieprawidłowości, które mogą być im przypisane;
- lenistwo – osoby, które miałyby prowadzić monitoring nie chcą tego robić, ponieważ zwiększy to nakład wykonywanej przez nie pracy.

W trakcie etapu wprowadzającego nie wystąpiły znaczące różnice pomiędzy poszczególnymi jednostkami samorządu. Niezależnie od ich typu lub wielkości etap ten przebiegał bardzo podobnie. Jediną różnicą istotną w początkowych działaniach jest to, że mniejszych gminach wszystkie osoby zajmujące się wdrożeniem monitoringu bardzo dobrze się znają, natomiast w dużych jednostkach samorządowych poziom wzajemnej znajomości poszczególnych osób jest często mniejszy.

5.3. Etap zasadniczy

Etap zasadniczy obejmuje główną część procesu monitoringu jakości usług publicznych. Zaczyna się on od konstruowania narzędzia monitoringu czyli stworzenia głównego elementu tego instrumentu, a kończy w momencie, gdy pomiar w danym okresie zostanie wykonany.

Konstruowanie narzędzia monitoringu może zachodzić w dwojaki sposób (przy czym możliwe jest łączenie obu sposobów):

1. Stworzenie własnych wskaźników.

Zespół, który został wybrany do prowadzenia monitoringu jakości usług publicznych konstruuje do niego wskaźniki. Zaletą tego sposobu jest dostosowanie wskaźników do potrzeb i specyfiki danej jednostki samorządowej. Wadami natomiast są: (a) znaczne prawdopodobieństwo popełniania błędów w konstrukcji wskaźników i w efekcie konieczność korygowania ich w późniejszym okresie co może prowadzić do nieporównywalności danych z kolejnych pomiarów, (b) znaczne zwiększenie nakładów pracy zespołu.

2. Wybór wskaźników z gotowego zestawu.

Zespół, który został wybrany do prowadzenia monitoringu dokonuje wyboru wskaźników z zestawu, który został zaczerpnięty z dobrych praktyk innych jednostek samorządowych. Zaletami tego sposobu są: (a) stosowanie wskaźników sprawdzonych

w innych jednostkach samorządowych, (b) niewielkie nakłady pracy. Wadą natomiast jest niekiedy słabsze dostosowanie wskaźników do potrzeb i specyfiki danej jednostki samorządowej.

We wszystkich jednostkach samorządowych, z których doświadczenia we wdrażaniu i prowadzeniu monitoringu jakości usług publicznych są źródłem informacji zawartych w niniejszej rozprawie, wyboru dokonywano z gotowego zestawu¹²¹. Korzystanie z narzędzi, które zostały wdrożone i przetestowane w innych jednostkach samorządowych jest najlepszym rozwiązaniem – przy małych nakładach własnych gwarantuje uzyskanie znacznych efektów. Niemniej jednak wybór ten powinien zawsze odpowiadać wyznaczonym celom i założeniom monitoringu, które zostały określone na etapie wstępnym – w trakcie podejmowania decyzji o działaniu oraz działań wstępnych. Mimo zalet wyboru wskaźników z gotowego i przetestowanego w innej jednostce samorządowej zestawu warto traktować go jako niewyczerpujący i jeżeli zaistnieje taka potrzeba, włączyć do monitoringu jakości usług publicznych we własnej jednostce samorządowej także nowe wskaźniki skonstruowane przez zespół prowadzący monitoring.

Konieczność dołączenia własnych wskaźników może wystąpić zwłaszcza w jednostkach samorządowych, w których wyznaczone do osiągnięcia cele wiążą się ze specyficznymi usługami publicznymi. Mogą one być związane np. z funkcją turystyczną, uzdrowską lub nadgranicznym położeniem. Wtedy dużą grupą odbiorców usług publicznych w danej jednostce samorządowej są także osoby przyjezdne. Dodatkowo może być tak, że część usług publicznych jest dedykowana niemalże wyłącznie tym osobom przyjezdnym. W efekcie włączenie do monitoringu wskaźników, które mierzą np. jak turyści lub kuracjusze oceniają jakość dedykowanych im usług publicznych jest koniecznością¹²². Taka sytuacja konstruowania narzędzia monitoringu opiera się przede wszystkim na wyborze wskaźników z gotowego zestawu, a jedynie w ramach jego uzupełnienia przeprowadza się stworzenie, kilku lub kilkunastu własnych wskaźników.

¹²¹ Początkowo była to baza wskaźników tworzona w Instytucie Badań nad Gospodarką Rynkową w ramach projektu „Wzorcowy System Regionalny Monitoringu Jakości Usług Publicznych i Jakości Życia”, która wraz ze zdobywaniem kolejnych doświadczeń w trakcie trwania projektu była modyfikowana. Natomiast po jego zakończeniu i wdrożeniu w kolejnych jednostkach samorządu autor poddał ją dalszym zmianom. Powstały zestaw wskaźników został zamieszczony w załącznikach 1 i 2.

¹²² Spośród jednostek samorządowych, w których zbierano doświadczenia wykorzystane w niniejszej rozprawie, do puli wcześniej przygotowanych wskaźników dołączono kilka dodatkowych w gminie Stegna, która ze względu na nadmorskie położenie jest licznie odwiedzana w okresie letnim. Źródłem danych dla tych wskaźników była ankieta przeprowadzana wśród wczasowiczów.

Każdy wskaźnik w monitoringu jakości usług publicznych powinien być szczegółowo opisany w tzw. karcie wskaźnika. Każda taka karta powinna posiadać ustaloną wcześniej strukturę, spójną z pozostałymi kartami. Najważniejszymi obok informacji identyfikujących dany wskaźnik na karcie wskaźnika są instrukcje jak pozyskać dane do jego obliczenia, jak go obliczyć oraz jak interpretować wynik (załącznik 2).

Tab. 4. Obszary i podobszary wraz z oznaczeniami w monitoringu jakości usług publicznych.

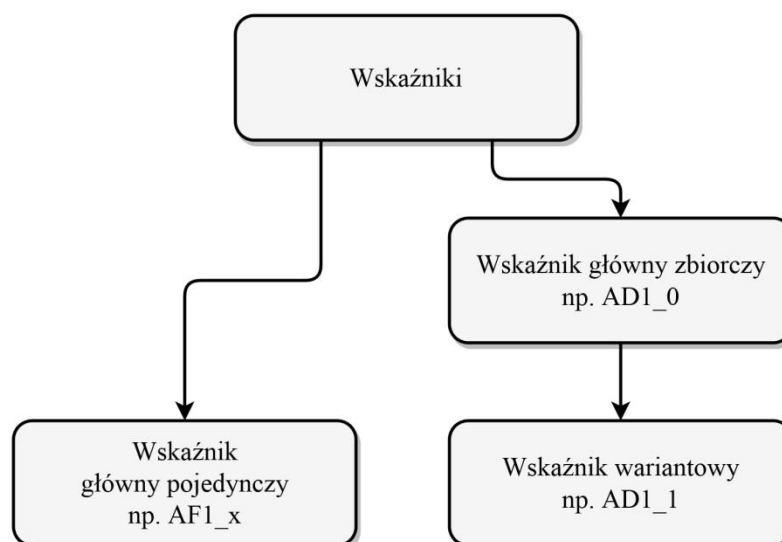
Obszar		Podobszar	
Nazwa	Oznaczenie	Nazwa	Oznaczenie
Administracja	A	Dostępność urzędu dla klientów	AA
		Internetowa komunikacja z klientami	AB
		Obsługa mieszkańców przez urząd	AC
		Obsługa przedsiębiorców przez urząd	AD
		Polityka finansowa samorządu	AE
		Planowanie przestrzenne	AF
		Zgodność decyzji administracyjnych z prawem	AG
Edukacja i wychowanie	E	Bezpieczeństwo w szkole	EA
		Opieka przedszkolna	EB
		Poziom informatyzacji szkolnictwa	EC
		Poziom wyników egzaminacyjnych	ED
		Szkoła przyjazna uczniom i rodzicom	EE
Gospodarka komunalna	G	Utrzymanie czystości na terenie gminy	GA
		Dostęp do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej	GB
		Stan ciągów transportowych	GC
		Stan zbiorowego transportu lokalnego	GD
Kultura i wypoczynek	K	Oferta kulturalna i rozrywkowa samorządu	KA
		Oferta sportowa samorządu	KB
		Warunki do aktywnego wypoczynku	KC
Pomoc i opieka	P	Bezpieczeństwo i porządek	PA
		Lokale i miejsca dla bezdomnych i najuboższych	PB
		Pomoc dla najuboższych i niepełnosprawnych	PC
		Prowadzenie polityki zdrowotnej	PD
Środowisko	S	Ochrona środowiska	SA
		Gospodarowanie odpadami i ściekami	SB
		Hałas	SC
		Stan powietrza atmosferycznego	SD

Źródło: opracowanie własne.

Dodatkowo należy zadbać o to, by karta wskaźnika mieściła się na jednej kartce – w ostateczności na jej dwóch stronach. Ułatwia to rozdzielenie ich pomiędzy osoby uczestniczące w prowadzeniu monitoringu.

Stworzony do monitoringu jakości usług publicznych zestaw wskaźników jest bardzo obszerny. Stąd dokonano ich pogrupowania w obszary i podobszary. Podział ten, w kształcie jaki był wykorzystywany w końcowej fazie zbierania informacji do niniejszej rozprawy (tab. 4). To grupowanie ułatwia wdrożenie monitoringu, ponieważ dzięki niemu zarówno grupy wskaźników jak i pojedyncze wskaźniki, którymi dokonywany jest pomiar konkretnej usługi publicznej, znacznie łatwiej odnaleźć wśród innych.

Dla uzyskania przejrzystości zbioru wskaźników dokonano także ich podziału na trzy rodzaje (ryc. 7). Podkreślić należy, że wskaźniki główne pojedyncze oraz wskaźniki wariantowe są równorzędne. To na ich podstawie zbierane są dane i wyliczane wyniki.



Ryc. 7. Rodzaje wskaźników wraz z oznaczeniami w monitoringu jakości usług publicznych.

Źródło: opracowanie własne.

Wskaźniki wariantowe zebrane są w grupy, do których odsyłają wskaźniki główne zbiorcze. Karty tych ostatnich nie zawierają sposobu wyliczenia danego wskaźnika, informują natomiast o jego charakterze i możliwych sposobach uzyskania wyniku. Dopiero wybrany wskaźnik wariantowy zawiera w swojej karcie wszystkie szczegółowe informacje dotyczące sposobu jego uzyskania i interpretacji.

Wskaźniki główne zbiorcze i powiązane z nimi wskaźniki wariantowe wprowadzono przede wszystkim po to, aby nie komplikować przejrzystości całego narzędzia monitoringu

nadmierną liczbą bardzo szczegółowych wskaźników. Rozwiązanie to jest stosowane w kilku przypadkach, najczęściej:

- gdy dane na temat konkretnej usługi publicznej można uzyskać na kilka sposobów, np. dane na temat punktualności transportu publicznego: obserwacja bezpośrednia, wyniki pomiarów przeprowadzonych przez przewoźnika/przewoźników lub zarząd transportu – np. z systemu śledzenia pojazdów GPS (jeśli takowe są), badania ankietowe;
- gdy występuje więcej niż jeden typ instytucji świadczących konkretny rodzaj usług, np. są maksymalnie trzy typy szkół będące w gestii samorządów szczebla lokalnego: szkoła podstawowa, gimnazjum (wszystkie gminy) i szkoła ponadgimnazjalna (gminy miejskie na prawach powiatu) – stąd są trzy osobne wskaźniki wariantowe by np. poznać opinię rodziców o bezpieczeństwie w szkole publicznej ich dzieci;
- gdy występuje więcej niż jeden rodzaj świadczonych usług, np. dane na temat liczby osób w rodzinach korzystających z pomocy społecznej można wziąć w postaci zbiorczej, ale można wybrać konkretną przyczynę uzyskania tej pomocy, np. ubóstwo, bezdomność, sieroctwo, bezrobocie, długotrwała choroba, przemoc w rodzinie, bezradność w sprawach opiekuńczych itp.

Możliwość wyboru najodpowiedniejszego wskaźnika spośród wskaźników wariantowych skutkuje najczęściej trzema korzyściami:

- adekwatnością do specyfiki w danej jednostce samorządowej;
- wyższą jakością wyników;
- niższymi nakładami na uzyskanie wyników.

Kolejnym elementem, który pozwala na sprawną pracę z bazą wskaźników jest nadanie im spójnego systemu oznaczeń. Ustalona wcześniej kombinacja liter i cyfr informuje nie tylko o tym, do którego obszaru i podobszaru należy dany wskaźnik, ale też jaki ma on charakter¹²³. Powstały kod ułatwia przede wszystkim grupowanie, segregowanie i wydzielanie kart wskaźników, w których zawarte są wszystkie szczegółowe informacje o każdym z nich. Nadanie więc każdemu pojedynczemu plikowi z kartą wskaźnika nazwy składającej się z przynależnemu mu kodowi znacząco usprawnia późniejszą pracę¹²⁴.

¹²³ Widać to porównując tab. 4 oraz ryc. 7 z grupowaniem wskaźników umieszczonym w załączniku 1 oraz zestawieniem wskaźników umieszczonym w załączniku 2.

¹²⁴ W ostatecznej wersji narzędzia monitoringu jakości usług publicznych używanego do pozyskania informacji do niniejszej rozprawy baza wskaźników liczyła 173 sztuki. Rozróżnianie i wyszukiwanie ich wyłącznie w oparciu o nazwy byłoby czasochłonne, a w dłuższej perspektywie frustrujące. Stałoby to w sprzeczności względem tego, że monitoring jakości usług publicznych ma być narzędziem łatwym i tanim w prowadzeniu.

Pierwsza litera oznacza przynależność danego wskaźnika do odpowiedniego obszaru, druga litera określa podobzszar (tab. 4). Występująca po nich cyfra określa numer wskaźnika w ramach danego podobszaru. Po podkreślniku umieszczone są dalsze informacje (ryc. 7):

- jeżeli umieszczony jest tam znak „x” oznacza to, że jest to wskaźnik główny pojedynczy – czyli w jego karcie umieszczone są wszystkie informacje, które pozwalają na zebranie danych, wyliczenie wskaźnika oraz interpretację wyniku;
- jeżeli umieszczona jest tam cyfra „0” oznacza to, że jest to wskaźnik główny zbiorczy – czyli w jego karcie umieszczone są jedynie podstawowe informacje o wskaźniku, natomiast informacje szczegółowe (o źródle danych i sposobie wyliczenia wskaźnika) znajdują się na kartach wskaźników wariantowych, do których dany wskaźnik główny zbiorczy odsyła;
- jeżeli umieszczony jest tam cyfra „1”, „2”, „3”, itd. oznacza to, że jest to wskaźnik wariantowy – czyli w ramach jednej grupy wskaźniki tak oznaczone różnią się źródłem danych i sposobem wyliczenia – ale w ich kartach umieszczone są wszystkie informacje, które pozwalają na zebranie danych, wyliczenie wskaźnika oraz interpretację wyniku.

Pełny zbiór 173 wskaźników zamieszczono w załączniku 2. Prezentuje on wersję, która została wypracowana w ramach doświadczeń zbieranych z wdrażania i realizacji monitoringu jakości usług publicznych w dziesięciu jednostkach samorządu terytorialnego: w miastach na prawach powiatu Gdańsk i Słupsk, gminach miejskich Chojnice i Puck, gminach miejsko-wiejskich Czarna Woda i Siedliszcze oraz gminach wiejskich Stegna, Morzeszczyn, Puck oraz Mełgiew.

Wybór wskaźników jest bardzo ważnym etapem. Łatwo można popełnić w jego trakcie błędy, które w najlepszym razie utrudnią dalszą pracę, a w najgorszym doprowadzą do przerwania prowadzenia monitoringu. Największymi zagrożeniami w trakcie wyboru wskaźników są:

1. Wybór wskaźników niewystarczająco realizujących wyznaczone wcześniej cele i założenia.

Do prowadzenia monitoringu zostaje wybrany taki zestaw wskaźników zarówno pod względem rodzaju jak i liczby, który owocuje nadmiernie niepełnymi danymi w zakresie konkretnych zagadnień. W efekcie na podstawie zebranych informacji nie będzie można w satysfakcjonującym stopniu określić zmian jakości niektórych usług publicznych albo zmiany te będą określone błędnie. Ponieważ taki monitoring nie będzie spełniał oczekiwań, może to skutkować w przyszłości zaprzestaniem jego prowadzenia.

2. Wybór wskaźników nie przyczyniających się do realizacji wyznaczonych wcześniej celów i założeń.

Do prowadzenia monitoringu zostają wybrane wskaźniki, które co prawda dostarczą w jego trakcie dane, ale będą one dotyczyły zagadnień marginalnych oraz mniej istotnych. Ponieważ z jednej strony skutkuje to zwiększeniem nakładów sił i środków na prowadzenie monitoringu, a z drugiej rozbudowaniem wniosków z niego o mało istotne elementy, może to skutkować w przyszłości zaprzestaniem jego prowadzenia.

Podkreślić należy, że obie przedstawione wyżej sytuacje mogą zaistnieć jednocześnie. Może się więc zdarzyć, że wybrane wskaźniki nie zaowocują odpowiednią ilością informacji opisujących zagadnienia ważne dla danej jednostki samorządowej i jednocześnie przyniosą dane dotyczące zagadnień mało istotnych lub wręcz marginalnych. W takiej sytuacji zaprzestanie prowadzenia monitoringu jakości usług publicznych, o ile nie zostanie odpowiednio szybko wdrożona jego korekta, jest bardzo prawdopodobne.

Kolejną czynnością w ramach konstruowania narzędzia monitoringu jest jego dostosowanie oraz uzupełnienie. W ramach tego działania zespół odpowiedzialny za prowadzenie monitoringu jakości usług publicznych powinien zastanowić się czy narzędzie stworzone ze zbioru wskaźników jest dobre.

Czasami zdarza się, że niektóre spośród wybranych wskaźników trzeba dostosować do:

- specyfiki danej jednostki samorządowej;
- specyfiki wybranego aspektu usługi publicznej w danej jednostce samorządowej.

Ponieważ zarówno poszczególne jednostki samorządowe, jak i usługi publiczne w nich świadczone mogą różnić się między sobą, niemożliwe jest skonstruowanie systemu ich monitoringu, który odpowiadałby w całości potrzebom każdej takiej jednostki. W efekcie mimo tego, że narzędzie wdrażane w jednostkach samorządowych miało charakter uniwersalny, to niekiedy konieczne było wprowadzenie modyfikacji w wybranych wskaźnikach albo wręcz stworzenie własnych wskaźników.

Zmiany w konstrukcji niektórych wskaźników mogą być też konieczne na skutek zmian natury zewnętrznej względem jednostki samorządu terytorialnego. Są to przede wszystkim zmiany w funkcjonowaniu usług publicznych dokonane przez władze wyższych szczebli, w tym przede wszystkim władze centralne. Konieczność zmian w konstrukcji niektórych wskaźników może być spowodowana np. zmianą wymogów prowadzenia gospodarki odpadami lub reformą oświaty i związaną z nią likwidacją gimnazjów.

Ponadto zespół powinien zadać sobie pytanie czy nie warto przy okazji prowadzenia monitoringu uzyskać dodatkowe informacje. Mogą mieć one dwojaki charakter:

1. Informacje uzupełniające wiedzę uzyskiwaną za pomocą wskaźników monitoringu jakości usług publicznych.

Prowadzenie monitoringu daje informacje o zmianach jakości usług publicznych, jednak nie informuje o ich przyczynach. Czasami warto więc uzupełnić pomiar o dodatkowe elementy, które takimi informacjami mogą owocować. Dobrym przykładem są tutaj wskaźniki, dla których źródłem danych jest badanie ankietowe. Można wynikające z wybranego wskaźnika pytanie np. o ocenę przez respondenta jakiegoś aspektu usługi publicznej uzupełnić kolejnym pytaniem o przyczynę takiej odpowiedzi – zwłaszcza w sytuacji gdy respondent wystawił ocenę negatywną. Innymi słowy, jeśli prosimy respondenta o ocenę czy dany aspekt usługi publicznej jest dobry czy zły – i respondent ocenia ten aspekt negatywnie, to warto zapytać dlaczego tak uważa. Pozwoli to nie tylko na zarejestrowanie w ramach monitoringu niskiej jakości konkretnej usługi publicznej, a może nawet spadku tej jakości, ale z dużą dozą prawdopodobieństwa da też niejako przy okazji, informację o tym dlaczego jest ona niska lub obniżająca się. W efekcie samorząd łatwiej i skuteczniej będzie mógł doprowadzić do poprawy jakości tej usługi publicznej.

2. Informacje wykraczające poza monitoring jakości usług publicznych.

Może się zdarzyć, że w ramach pomiaru wynikającego z monitoringu warto wykonać jakiś inny pomiar. Może tak być zwłaszcza w ramach pomiarów bezpośrednich lub badań ankietowych. Jeżeli jednostka samorządowa np. przeprowadza pomiar punktualności komunikacji publicznej, to zazwyczaj przy wprowadzeniu niewielkich modyfikacji lub uzupełnień można jednocześnie przeprowadzić pomiar natężenia ruchu. Jeżeli jednostka samorządowa np. przeprowadza ankietę wśród mieszkańców w celu uzyskania danych do monitoringu jakości usług publicznych to ograniczając nakłady sił i środków najczęściej warto dołączyć do niej pytania nie będące źródłem informacji w monitoringu jakości usług publicznych.

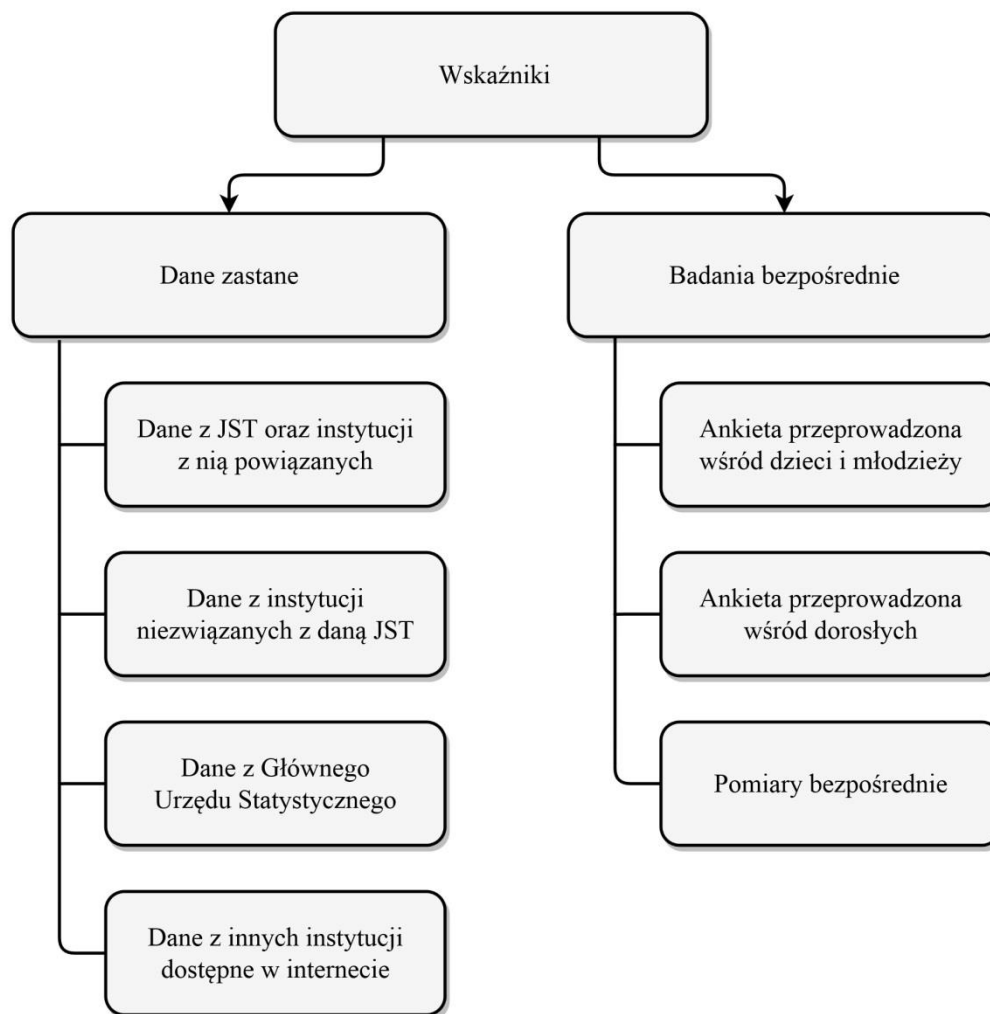
Istotne jest aby nakłady na monitoring jakości usług publicznych były możliwie jak najniższe. Stąd też jeśli sytuacja jest odwrotna niż w przedstawionym wyżej przykładzie – czyli w jednostce samorządowej jest np. przeprowadzone regularnie badanie ankietowe dorosłych mieszkańców, to warto dołączyć do niej pytania będące źródłem informacji w monitoringu. Takie rozwiązanie poprawia też efektywność działań jednostki samorządowej. Jest to również element podtrzymujący prowadzenie monitoringu.

Kolejnym krokiem jest faza gromadzenia danych. W przeważającej liczbie przypadków dokonywane jest to raz w roku – ale w wyjątkowych sytuacjach może być dokonywane częściej – raz na półrocze lub raz na kwartał, albo rzadziej – raz na kilka lat. Pomiar częstszy nie jest zalecany z powodu wzrostu nakładów pracy jaki się z tym wiąże – jednak w specyficznych sytuacjach korzyści z jego przeprowadzania mogą być na tyle duże, że warto te większe nakłady ponosić. Decyzję w tym względzie powinien podjąć zespół prowadzący monitoring. Rzadszy pomiar niż co jeden rok zdarza się natomiast w dwóch przypadkach. Pierwszy zachodzi w przypadku stosowania wskaźników, których zmienność w czasie jest niewielka w danej jednostce samorządowej lub takich, które obejmują zdarzenia incydentalne – w efekcie może zajść konieczność zwiększenia okresów pomiarowych¹²⁵. Zastosowanie w takiej sytuacji pomiarów np. co dwa lata i jednocześnie obejmujących dwuletnie okresy może uchronić przed wyciąganiem nieuzasadnionych wniosków. Drugim przypadkiem, w którym można podjąć decyzję o rzadszym pomiarze niż co roku określonych wskaźników, są pozostałe ważne przesłanki. Można do nich zaliczyć np. umieszczanie w badaniu ankietowym dzieci i młodzieży pytań o stosowanie używek rzadziej niż co roku po to, aby w wyniku badania ankietowego nie powodować nadmiernego rozbudzania zainteresowania nimi¹²⁶. Rzadszy pomiar niektórych wskaźników może być też spowodowany dużymi nakładami pracy lub kosztów z jakimi ich pozyskanie się wiąże. Stąd czasami racjonalniej jest mierzyć je rzadziej niż co roku.

Gromadzenie danych zachodzi w oparciu o wybrane wcześniej wskaźniki, które określają jakie dane są potrzebne do ich wyliczenia. Wyodrębniono dwie grupy źródeł danych: dane zastane oraz badania bezpośrednie (ryc. 8).

¹²⁵ Taka sytuacja może dotyczyć np. umieralności z powodu określonych, rzadkich przyczyn.

¹²⁶ Między innymi z tego powodu pomiar natężenia w państwach europejskich zjawiska używania przez młodzież substancji psychoaktywnych w ramach „European School Survey Project on Alcohol and Drugs” (ESPAD) zapoczątkowany w 1995 r. z inicjatywy Co-operation Group to Combat Drug Abuse and Illicit Trafficking in Drugs (Pompidou Group) działającej przy Radzie Europy prowadzony jest co cztery lata. Więcej informacji na temat badania można znaleźć na stronie: www.espad.org, w publikacji przedstawiającej sposób przeprowadzenia badania w 2015 r. (ESPAD 2015 methodology, 2015) oraz w raporcie z badań przeprowadzonych w 2015 r. w Polsce (J. Sierosławski, 2015).



Ryc. 8. Źródła danych wykorzystywanych do wyliczenia wskaźników w monitoringu jakości usług publicznych.

Źródło: opracowanie własne.

Dane zastane wymagają znalezienia, a następnie pozyskania spośród następujących źródeł:

1. Danych z jednostki samorządu terytorialnego oraz instytucji z nią powiązanych.
Są to dane pozyskiwane w oparciu o zapytania kierowane bezpośrednio do poszczególnych komórek urzędu danej jednostki samorządowej lub do instytucji z nią powiązanych (np. szkoły publiczne, biblioteka publiczna, ośrodek pomocy społecznej, ośrodek sportu i rekreacji, zakład gospodarki mieszkaniowej, zakład komunalny, zakład oczyszczania ścieków).
2. Danych z instytucji niepowiązanych z daną jednostką samorządu terytorialnego.

Część danych, która może być wykorzystywana w monitoringu jakości usług publicznych jest w posiadaniu różnych instytucji, jednak nie jest przez nie publikowana. Pozyskanie ich jest jednak możliwe w wyniku skierowanego do tych instytucji zapytania. Wśród nich należy przede wszystkim wymienić Narodowy Fundusz Zdrowia oraz kuratoria oświaty.

3. Danych z Głównego Urzędu Statystycznego.

Główny Urząd Statystyczny w ramach prowadzonych przez siebie baz danych – zwłaszcza w ramach Banku Danych Lokalnych (BDL) gromadzi z roku na rok coraz szerszy zakres danych przydatnych do analiz prowadzonych na szczeblu lokalnym. Niemniej jednak wadą tego źródła danych jest duże opóźnienie w ich publikacji, dochodzące do jednego roku. Dlatego też w niektórych przypadkach zaleca się pobieranie tych samych danych z instytucji szczebla lokalnego (np. danych na temat czytelnictwa bezpośrednio w czytelniach zlokalizowanych w jednostce samorządowej).

4. Danych z innych instytucji dostępne w internecie.

Niektóre instytucje cyklicznie publikują pewne dane zarówno w formie baz jak i raportów, które mogą być wykorzystywane w monitoringu jakości usług publicznych – np.: Okręgowe Komisje Egzaminacyjne publikują dane na temat egzaminów przeprowadzanych na zakończenie szkoły podstawowej, gimnazjum i szkoły ponadgimnazjalnej, niektóre zakłady gospodarowania odpadami komunalnymi publikują dane prezentujące np. wielkość odzysku surowców wtórnych lub udział zbiórki selektywnej.

Drugą grupą źródeł danych wykorzystywanych do wyliczenia wskaźników w monitoringu jakości usług publicznych są badania bezpośrednie. W skład niej wchodzi:

1. Ankieta przeprowadzana wśród dzieci i młodzieży¹²⁷.

Przeprowadzana jest wśród uczniów tych szkół dla których organem założycielskim jest samorząd. Ponieważ celem badania jest określenie jakości usług z badania nie wyłącza się uczniów, którzy mieszkają poza daną jednostką samorządu terytorialnego. Przy czym objęcie badaniem ankietowym wszystkich uczniów byłoby zbyt pracochłonne lub kosztochłonne, więc zaleca się wybrać do badania uczniów tylko z niektórych klas. Można tego dokonać na drodze losowania klas, które zostaną objęte badaniem

¹²⁷ Przykładowy formularz ankiety przeprowadzanej wśród dzieci i młodzieży został zamieszczony w załączniku 3.

ankietowym w każdej ze szkół¹²⁸. Ponadto istotna jest minimalizacja wpływu osób związanych ze szkołą na proces doboru próby oraz samego przeprowadzania badania w klasie. Wynika to z tego, że dyrekcja szkół oraz nauczyciele mogą obawiać się tego, że realizowane badania ankietowe będą służyły ocenie jakości funkcjonowania ich szkół, a nie ogólnej ocenie sytuacji w tym zakresie w danej jednostki samorządowej – i w efekcie wpływać na ich wynik. Stąd badanie ankietowe powinno być realizowane przez osobę spoza szkoły.

2. Ankieta przeprowadzana wśród dorosłych¹²⁹.

Badanie ankietowe obejmujące dorosłych mieszkańców danej jednostki samorządu terytorialnego są trudne do przeprowadzenia. Osiągnięcie reprezentatywności statystycznej jest w nich bardzo pracochłonne lub kosztochłonne (por. P. Jabkowski, 2015). W efekcie próba osiągnięcia reprezentatywności mogłaby spowodować całkowite zaniechanie badań ankietowych. Stąd w ramach monitoringu jakości usług publicznych sugeruje się wykonywanie badań ankietowych wśród dorosłych mieszkańców mniej dokładne, ale w konsekwencji wymagające znacznie mniejszych nakładów. Przede wszystkim należy postarać się aby badanie ankietowe przeprowadzić tak, by najważniejsze czynniki w populacji respondentów nie zaburzyły uzyskanego wyniku. Jeśli w ankiecie zawarto np. pytania, na które istotny wpływ może mieć miejsce zamieszkania respondentów, należy tak przeprowadzić badanie, by rozkład przestrzenny respondentów był zbliżony do rozkładu przestrzennego mieszkańców danej jednostki samorządowej. Jeśli w ankiecie zawarto pytania, na które istotny wpływ może mieć wiek respondentów, należy tak przeprowadzić badanie, by liczba respondentów w poszczególnym wieku była adekwatna do struktury wiekowej mieszkańców danej jednostki samorządowej, itd. Niezależnie od pytań zawartych w ankiecie warto natomiast starać się aby liczba kobiet i mężczyzn wśród respondentów była zbliżona. Aby przeprowadzanie badania ankietowego mogło być efektywne (tzn. przy stosunkowo niskich nakładach owocować dużą liczbą respondentów, którzy z namysłem udzielili odpowiedzi na pytania zawarte w ankiecie) warto wykorzystywać do tego celu różnorodne spotkania z mieszkańcami danej jednostki samorządu terytorialnego – np. zebrania wiejskie lub wywiadówki w szkołach. Można też umieścić do wypełnienia

¹²⁸ W większych jednostkach samorządu terytorialnego, zwłaszcza w miastach na prawach powiatu, wybór klas które zostaną objęte badaniem ankietowym może być przeprowadzone w drodze losowania warstwowego. Pierwszy jego etap to wybór szkoły, a drugi etap to wybór konkretnej klasy w ramach wybranej szkoły.

¹²⁹ Przykładowy formularz ankiety przeprowadzanej wśród dorosłych zamieszczono w załączniku 4.

ankiety w urzędzie jednostki samorządowej¹³⁰, dystrybuować je za pośrednictwem organizacji, stowarzyszeń i klubów działających na terenie jednostki samorządu terytorialnego lub też za pośrednictwem domów kultury, a niekiedy także sklepów lub parafii. W gminach wiejskich pomocni w tym względzie mogą być też sołtysi.

3. Pomiary bezpośrednie.

Są to pomiary wykonywane przez osoby delegowane do prowadzenia tego monitoringu. Może to dotyczyć określenia np. długości dróg w odpowiednim stanie technicznym. Ponieważ pozyskanie tego typu danych jest pracochłonne, zaleca się stosowanie ich w wyjątkowych sytuacjach – gdy nie można danych tego typu pozyskać w żaden inny sposób, a są one niezbędne do osiągnięcia zakładanego efektu monitoringu. W efekcie spora część wdrożonych monitoringów jakości usług publicznych ich nie wykorzystuje¹³¹.

Zarówno ankietę przeprowadzaną wśród dzieci i młodzieży, jak i ankietę przeprowadzaną wśród dorosłych składają się z następujących rodzajów pytań¹³²:

- głównych związanych ze wskaźnikami – które wynikają z wybranych wcześniej wskaźników;
- głównych niezwiązanych ze wskaźnikami – które nie wynikają z wybranych wcześniej wskaźników ale na podstawie innych przesłanek zdecydowano o konieczności zawarcia w ankiecie takich pytań;
- uzupełniających – które poszerzają informacje uzyskane w innych pytaniach¹³³.

Badanie ankietowe nie jest obowiązkowym elementem monitoringu jakości usług publicznych. Jeżeli jednak jest prowadzone, to zazwyczaj owocuje bardzo cennymi informacjami. Stąd zaleca się wdrożenie w ramach monitoringu jakości usług publicznych badań ankietowych dorosłych mieszkańców danej jednostki samorządowej oraz dzieci i młodzieży. Ponadto w niektórych jednostkach samorządu terytorialnego może zaistnieć

¹³⁰ Jest to dobre rozwiązanie zwłaszcza w sytuacji, gdy ankietę zawiera pytania dotyczące oceny obsługi w urzędzie.

¹³¹ W efekcie zbieranych doświadczeń przy wdrażaniu i prowadzeniu monitoringu jakości usług publicznych ograniczono liczbę wskaźników wykorzystujących pomiary bezpośrednie – jeżeli tylko było to możliwe przebudowano je tak, by wykorzystywały inne źródła danych. Ostatecznie więc niewielka część wskaźników zamieszczona w załączniku 2 bazuje na pomiarach bezpośrednich.

¹³² Ankiety wykorzystywane w monitoringu jakości usług publicznych, który jest źródłem doświadczeń wykorzystanych w niniejszym opracowaniu przedstawiono w zał. 2. Są tam wszystkie wyjściowe pytania, spośród których dokonywano ostatecznej puli w każdej jednostce samorządowej w trakcie konstruowania narzędzia monitoringu.

¹³³ Mogą to być pytania typu: Jeśli odpowiedziałeś na poprzednie pytanie źle lub bardzo źle to opisz dlaczego tak uważasz.

potrzeba wdrożenia dodatkowej ankiety – np. przeprowadzanej wśród turystów (K. Kopeć, 2017b).

W trakcie gromadzenia danych, niejako równolegle, powinna być prowadzona ewaluacja *mid-term* monitoringu jakości usług publicznych¹³⁴. Gromadzenie danych jest fragmentem monitoringu, który jako pierwszy w szerokim zakresie weryfikuje wcześniejsze założenia. Jednocześnie jest to część pracy narażona na szereg niepowodzeń. Stąd konieczność prowadzenia w tym czasie ewaluacji *mid-term*, dzięki której możliwe będzie rozpoznanie niedociągnięć systemu i takie jego modyfikowanie, by założony cel mógł być możliwie jak najlepiej zrealizowany.

Wspomniana ewaluacja *mid-term* jest jednocześnie swoistym zabezpieczeniem przed zaniechaniem prac. Niemniej jednak w trakcie gromadzenia danych istnieje szczególnie ryzyko zaprzestania prowadzenia monitoringu. Czynności te są rozciągnięte w czasie i niekiedy dosyć żmudne. Jeśli na to nałożą się wcześniej popełnione błędy – np. brak lub słabo zaangażowany koordynator, liczba wskaźników wykraczająca znacznie poza postawione cele monitoringu, to zaniechanie prac nad nim jest bardzo realne. Na tym etapie powstrzymać może to już jedynie właściwie przeprowadzona ewaluacja *mid-term*.

5.4. Etap implementacji wyników

Etap implementacji wyników obejmuje tą część procesu monitoringu, bez której jego prowadzenie byłoby bezzasadne. Nie jest to więc główna część procesu monitoringu, ale jest ona absolutnie niezbędna. Etap ten zaczyna się od analizy zebranych informacji i przygotowania raportów, a kończy się upowszechnianiem wyników – a więc tym, w czym zawarty jest cel prowadzenia monitoringu.

Faza pod nazwą analiza zebranych informacji i przygotowanie raportów rozpoczyna się od zestawienia wszystkich wyliczonych wskaźników. Jeżeli pomiar miał miejsce już wcześniej, to obowiązkowo należy dokonać zestawienia wyliczonych wskaźników także z wynikami pochodzącymi z wcześniejszych pomiarów. W ten sposób powstaje baza danych, na podstawie której mogą być formułowane wnioski z monitoringu. Widać w niej to, co w monitoringu jest najważniejsze w procesie analizy wyników – czyli zmiany ich wartości.

¹³⁴ Ewaluacja *mid term* jest wykonywana mniej więcej w połowie wdrażania przedsięwzięcia lub programu. Jej celem jest zbadanie przybliżonych efektów realizowanych projektów – ich wyniki, stopień osiągnięcia celów i jakość wykorzystania zasobów (M. Trocki, 2012). Ewaluacja *mid-term* pozwala modyfikować założenia opracowane na etapie początkowym projektu, np. częściowa zmiana narzędzi lub celów.

W ramach każdego cyklu monitoringu jakości usług publicznych powinien powstać raport główny zawierający:

- wyniki wszystkich wskaźników obliczonych w danym cyklu;
- wyniki wszystkich wskaźników obliczonych w poprzednich cyklach (o ile monitoring był wcześniej prowadzony – a jeżeli tak, to o ile obejmował dany wskaźnik/wskaźniki);
- analizę poziomu uzyskanych wyników;
- analizę wszystkich trendów zmian,
- rekomendacje do zmian w polityce świadczenia usług publicznych.

Spośród wymienionych elementów dwa ostatnie są najważniejszymi częściami raportu głównego. Analiza trendów zmian pokazuje czy sytuacja w ramach określonych usług publicznych się poprawia czy pogarsza, natomiast sformułowane na tej podstawie rekomendacje są wskazaniem do zastosowania określonych zmian w świadczeniu usług publicznych. Przykładowy raport główny powstały po drugim cyklu pomiarowym został zamieszczony w załączniku 5.

Należy podkreślić, że zanim powstanie raport główny, który jest swoistym zwieńczeniem danego cyklu monitoringu, powinny powstać raporty z badań ankietowych (o ile takie badania były prowadzone). Są one dodatkowym uzupełnieniem informacji zawartych w raporcie głównym.

Badania ankietowe są źródłem danych dla niektórych wskaźników, ale prawie zawsze zawierają też większy zakres informacji. Warto je wykorzystywać – zwłaszcza, że przeprowadzenie ankiety i opracowanie jej wyników jest pracochłonne. W efekcie niewykorzystanie informacji w nich zawartych byłoby dużym marnotrawstwem. Ponadto rozbudowanie ankiet o elementy wykraczające poza pozyskanie danych do wyliczenia wskaźników może być zaplanowane w trakcie konstruowania narzędzia monitoringu, gdy zespół podjął decyzję, że przy okazji jego prowadzenia będą uzyskiwane dodatkowe informacje – wtedy wykorzystanie ich jest niejako obowiązkiem.

Z wyników uzyskanych w trakcie każdego przeprowadzonego badania ankietowego powinien zostać przygotowany raport – zarówno tego przeprowadzonego wśród dzieci i młodzieży, jak i tego przeprowadzonego wśród dorosłych, a także z ewentualnych innych badań ankietowych – np. przeprowadzonego wśród turystów. Raport ten także powinien uwzględniać informacje uzyskane w trakcie ewentualnych wcześniejszych badań ankietowych. Powinien on być wynikiem analizy zebranych informacji wykonywanej przez

osobę lub osoby prowadzące monitoring, które specjalizują się w danym zagadnieniu i w efekcie posiadają możliwości właściwej interpretacji zebranych informacji.

W powstawanie raportu głównego powinien być zaangażowany cały zespół prowadzący monitoring. Szczegółowa wiedza poszczególnych osób w zakresie wybranych zagadnień jest konieczna do właściwej interpretacji uzyskanych wyników. Dodatkowo zachodzi tutaj relacja zwrotna. Osoby zaangażowane w prowadzenie monitoringu podczas całego procesu monitorowania jakości usług publicznych, a w szczególności w trakcie powstawania raportu głównego uzyskują szczegółową wiedzę w zakresie przedmiotu monitoringu, a także elementów z nimi powiązanych. W efekcie uczą się swojej jednostki samorządowej. Realizuje się więc coś, co określane jest jako „organizacja ucząca się”¹³⁵.

Najistotniejszą kwestią w powstawaniu raportu głównego, wynikającą ze specyfiki monitoringu, jest to, że skupia się on na zmianie wartości poszczególnych wskaźników w danej jednostce samorządowej w czasie. Pozwala to na wychwycenie tendencji tych zmian oraz późniejsze ocenienie czy zmiany w polityce kształtowania jakości usług publicznych przynoszą właściwe efekty. Tym samym punktem odniesienia dla wyników uzyskanych w ostatnim pomiarze powinny być wyniki uzyskane we wcześniejszych pomiarach. Nigdy natomiast w monitoringu jakości usług publicznych punktem odniesienia do uzyskanych wyników nie powinny być inne jednostki samorządowe¹³⁶.

Należy zadbać aby każdy raport, w tym w szczególności raport główny przyjął formę możliwie jak najłatwiejszą w odbiorze. Poza częściami opisowymi powinny się w nim więc znaleźć przede wszystkim wykresy prezentujące zmiany poszczególnych wskaźników. Przystępna, przejrzysta jego forma ułatwi następny element procesu monitoringu – upowszechnianie wyników.

Upowszechnianie wyników jest niezwykle istotną częścią monitoringu jakości usług publicznych. Jeżeli wszystkie poprzednie elementy monitoringu będą zrealizowane na

¹³⁵ Zdaniem P. Senge (2012) w organizacji uczącej się ludzie poszukują wciąż nowych możliwości osiągnięcia pożądanego efektów, tworzą nowe wzorce niestereotypowego myślenia, rozwijają się w pracy zespołowej, stale się uczą. Według M. Pedlera i K. Aspinwall (1999) organizacja ucząca się umożliwia i ułatwia uczenie się wszystkim swoim członkom oraz świadomie przekształca zarówno siebie jak i kontekst, w którym istnieje. W opinii B. Kaczmarka (2012) jest to organizacja, która ciągle rozszerza możliwości kreowania własnej przyszłości. Mamy więc tutaj wyraźne wskazanie na korzyści osiągnięte przez członków organizacji, ale przede wszystkim korzyści osiągnięte przez organizację, w której jej członkowie realizują ideę organizacji uczącej się.

¹³⁶ Przykładowo uzyskanie w wyniku porównania do innej jednostki samorządowej informacji o znacznie lepszej jakości usług edukacyjnych jest bezcelowe. Z takiej informacji prawie nic nie wynika. Władze każdej jednostki samorządowej powinny być zainteresowane poprawianiem jakości świadczonych usług publicznych bez względu na to jaki poziom ich jakości jest osiągnięty w innych jednostkach samorządowych.

najwyższym poziomie, ale zawiedzie upowszechnianie wyników, to cel monitoringu nie zostanie osiągnięty.

Upowszechnianie wyników może przybrać formę jednego spośród trzech scenariuszy (ryc. 9):

1. Negatywnego.

Wyniki uzyskane w drodze monitoringu jakości usług publicznych nie zostają upowszechnione lub zostają upowszechnione w znikomym wymiarze – i w efekcie nie zostają wykorzystane. Monitoring w żaden sposób nie przyczynia się do poprawy jakości usług publicznych i nie wpływa na działania jednostki samorządowej. Raport główny wraz z ewentualnymi raportami z badań ankietowych zostają odłożona *ad acta*.

2. Neutralnego.

Wyniki uzyskane w drodze monitoringu jakości usług publicznych zostają upowszechnione ale ostatecznie nie zostają wykorzystane lub zostają wykorzystane w zakresie mniejszym od potencjału jakim dysponują. Prowadzenie monitoringu przyczynia się wprawdzie do zwiększenia wiedzy o jakości usług publicznych w danej jednostce samorządowej, ale nie przekłada się ona lub przekłada w niewielkim zakresie na działania zmierzające do poprawy jakości tych usług.

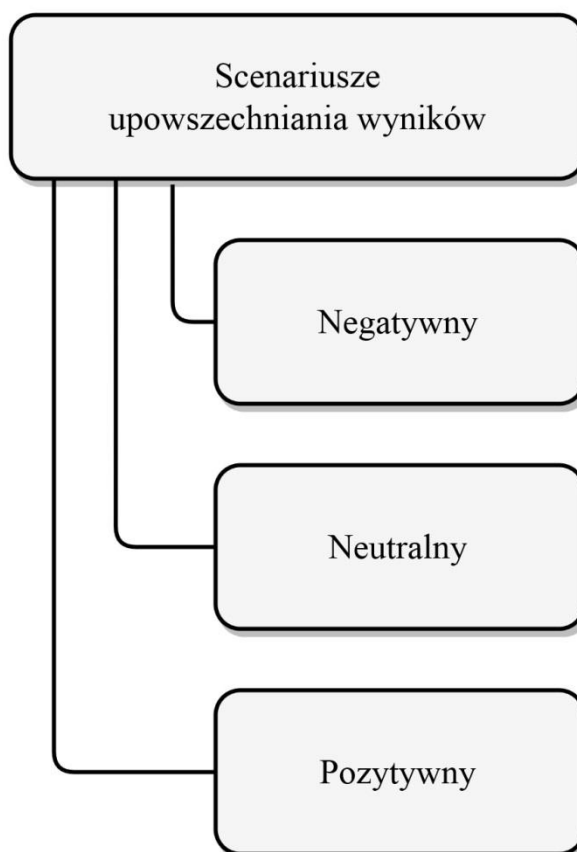
3. Pozytywnego.

Wyniki uzyskane w drodze monitoringu jakości usług publicznych zostają upowszechnione oraz zostają wykorzystane do poprawy jakości tych usług poprzez włączenie do głównego nurtu działań jednostki samorządowej w tym zakresie. Zachodzi więc *mainstreaming*, a więc zwyczajne upowszechnianie i wykorzystanie wyników przyjmuje jeszcze korzystniejszą formę polegającą na włączeniu efektów monitoringu do głównego nurtu polityki i praktyki jednostki samorządowej¹³⁷.

Przedstawiony sposób upowszechniania wyników ma charakter zaprogramowany – tzn. zachodzi z wykorzystaniem wniosków zawartych w raporcie głównym i ewentualnie raportach z badań ankietowych. Może jednak pojawić się także jego wersja niezaprogramowana – jest nim inne wykorzystanie zebranych informacji.

Inne wykorzystanie zebranych informacji jest specyficzną formą upowszechniania. W funkcjonowaniu jednostki samorządowej może pojawić się potrzeba wykorzystania zgromadzonych w monitoringu danych w innym, nowym celu. Przede wszystkim dane te

¹³⁷ Więcej na temat *mainstreamingu* można znaleźć w pracy M. Rudnik i innych (2010).



Ryc. 9. Scenariusze upowszechniania wyników monitoringu jakości usług publicznych.

Źródło: opracowanie własne.

mogą być wykorzystane przy tworzeniu nowej strategii rozwoju, do promocji jednostki samorządowej lub przy nowych analizach. W takiej sytuacji wykorzystywane są najczęściej surowe dane pozyskane w trakcie monitoringu – stąd w przedstawionym modelu inne wykorzystanie zebranych informacji wypływa wprost z gromadzenia danych.

5.5. Etap końcowy

Etap końcowy w przedstawionym modelu monitoringu jakości usług publicznych kończy tylko cykl pomiarowy. Nie stanowi więc typowego zakończenia.

Na etap końcowy składa się ewaluacja *ex-post*¹³⁸. Jest ona ważnym elementem oceny i sanacji całościowego funkcjonowania monitoringu jakości usług publicznych. Na tym

¹³⁸ Ewaluacja *ex-post* jest wykonywana po zakończeniu realizowanego projektu. Wyniki i polecenia z niej uzyskane są wykorzystywane w fazie planowania następnych projektów. Ewaluacja *ex-post* przedstawia, w jakim stopniu wyniki projektu usprawiedliwiają poniesione koszty. Poza tym, w czasie ewaluacji badane są czynniki zdobytego sukcesu lub porażki (M.Trocki, 2013).

etapie wiadomo już czy realizuje on postawione cele, a jeżeli tak, to w jakim zakresie. Jest to więc najważniejszy moment by określić, które jego elementy działają dobrze, które słabiej, a które nie działają wcale. W ewaluację *ex-post* powinien być zaangażowany cały zespół prowadzący monitoring. Niemniej jednak główną rolę w tym elemencie powinien pełnić koordynator, a czasami także główny decydent wsparty osobami, które wspierały podjęcie decyzji o działaniu. To on lub oni powinni przede wszystkim ocenić spełnienie założeń i stopień uzyskania rezultatów przez monitoring jakości usług publicznych.

Wynikiem ewaluacji *ex-post* powinny być wnioski przeznaczone do uwzględnienia w modyfikacji systemu podczas kolejnego cyklu monitoringu. Stąd po ewaluacji *ex-post* następuje powrót do etapu zasadniczego w modelu monitoringu jakości usług publicznych – do konstruowania narzędzia monitoringu i tym samym rozpoczyna się kolejny cykl monitoringu jakości usług publicznych.

W skrajnym przypadku, gdy ewaluacja *ex-post* wykaże dalece niezadowolające spełnianie postawionych celów i jednocześnie brak możliwości sprawnej naprawy monitoringu jakości usług publicznych, może dojść na tym etapie do zaniechania dalszych prac. Czasami zdarza się, że w tym momencie zachodzi zaniechanie prac nawet wtedy gdy ewaluacja *ex-post* przynosi raczej pozytywną ocenę, a sformułowane wnioski naprawcze są możliwe do wdrożenia. Przyczyną tej decyzji w takiej sytuacji jest przekonanie decydentów o tym, że przeznaczono zbyt duże nakłady sił i środków na prowadzenie monitoringu. Może być tak, że ocena ta dotyczy zakończonego cyklu monitoringu i niejako *post factum* następuje zaniechanie prac – albo ocena dotyczy przyszłego cyklu więc zaniechanie prac następuje niejako *ante factum*. Źródłem takiej decyzji może być np. zakończenie wsparcia zewnętrznego w prowadzenia monitoringu.

Jeżeli prowadzenie monitoringu jakości usług publicznych przynosi szereg korzyści, to jednostka samorządowa, która go prowadzi może pochwalić się tym zarówno przed mieszkańcami, jak i przed innymi jednostkami samorządowymi. W pierwszym przypadku dotyczy to przede wszystkim osiągniętych efektów, natomiast w drugim przypadku jest to raczej chwalenie się realizowanym procesem. W efekcie jednak wzbogaca to pulę dobrych praktyk, które mogą wykorzystywać inne jednostki samorządowe.

6. Podsumowanie

W pracy został zaprezentowany proces wdrażania i prowadzenia monitoringu jakości usług publicznych na szczeblu lokalnym w Polsce. Było to efektem badań przeprowadzonych podczas implementacji monitoringu w dziesięciu polskich gminach w latach 2012-2018. W tym zakresie przede wszystkim opracowano i przedstawiono model monitoringu jakości usług publicznych na szczeblu lokalnym dostosowany do polskich uwarunkowań ustrojowych, instytucjonalnych, ekonomicznych i kulturowych. Było to celem głównym niniejszej pracy, ale zrealizowano także dwa cele pomocnicze oraz jeden cel o charakterze aplikacyjnym. Ponadto dokonano weryfikacji trzech postawionych na wstępie hipotez.

Powstały model posiada uniwersalny charakter, stąd mimo że powstał na bazie badań prowadzonych w polskich gminach może być wykorzystywany do badań lub wdrażania monitoringu jakości usług publicznych na szczeblu lokalnym w innych państwach.

W przedstawionej pracy spośród celów pomocniczych pierwszy miał zadanie zidentyfikowanie zagrożeń implementacji monitoringu jakości usług publicznych na szczeblu lokalnym w Polsce. Mają one miejsce przede wszystkim na etapie wprowadzającym modelu monitoringu jakości usług publicznych. Wskazano, że działania wstępne są pierwszym momentem krytycznym w prowadzeniu monitoringu jakości usług publicznych. Decyzja o zaniechaniu implementacji monitoringu może być podjęta niejako racjonalnie – a więc na podstawie argumentów przemawiających za niepodejmowaniem wdrożenia monitoringu jakości usług publicznych. Ma to miejsce zwłaszcza gdy nakłady sił i środków na wdrożenie i prowadzenie monitoringu mogą okazać się niewspółmierne do potencjalnych korzyści ale decyzja o zaniechaniu implementacji monitoringu może być podjęta również nieracjonalnie – a więc nie wynika z merytorycznych argumentów. W tym przypadku powodem jest najczęściej obawa osób odpowiedzialnych za realizację określonych usług publicznych przed oceną i wykazaniem nieprawidłowości, które mogą być im przypisane, a także niechęć do wykonywania nowych obowiązków i zwiększenie zakresu wykonywanej pracy.

Zostały także zidentyfikowane zagrożenia prowadzenia monitoringu jakości usług publicznych na szczeblu lokalnym w Polsce, co było drugim celem pomocniczym niniejszej pracy. Jest to przede wszystkim moment wyboru wskaźników na etapie zasadniczym modelu monitoringu jakości usług publicznych. Największymi zagrożeniami w trakcie wyboru wskaźników jest wybór wskaźników niewystarczająco realizujących wyznaczone wcześniej cele i założenia lub wybór wskaźników nie przyczyniających się do realizacji wyznaczonych wcześniej celów i założeń. Przy tym w skrajnej sytuacji obie przedstawione sytuacje mogą zaistnieć jednocześnie. Może się więc zdarzyć, że wybrane wskaźniki nie zaowocują odpowiednią ilością informacji opisujących zagadnienia ważne dla danej jednostki samorządowej i jednocześnie przyniosą dane dotyczące zagadnień mało istotnych lub wręcz marginalnych. W takiej sytuacji, o ile nie zostanie odpowiednio szybko wdrożona naprawa systemu wskaźników, zaniechanie prowadzenia monitoringu jakości usług publicznych jest bardzo prawdopodobne.

Cel o charakterze aplikacyjnym mający za zadanie implementację z sukcesem opracowanego modelu monitoringu jakości usług publicznych na szczeblu lokalnym również został zrealizowany – chociaż z istotnym zastrzeżeniem. Implementacja monitoringu jakości usług publicznych w dziesięciu badanych gminach powiodła się – działał on w nich i przynosił efekty, jednak po zakończeniu wsparcia z zewnątrz w jego prowadzeniu, monitoring był z czasem zaniechany. O ile więc sukces w implementacji był osiągnięty, to nie był trwały. Określono jednak, że implementacja opracowanego modelu monitoringu jakości usług publicznych na szczeblu lokalnym z sukcesem jest możliwa, chociaż trudna. Implementacja i prowadzenie monitoringu jakości usług publicznych narażone jest na wiele zagrożeń, które prowadzić mogą do porażki. Sformułowano więc następujące rekomendacje i wnioski przydatne do implementacji i prowadzenia monitoringu jakości usług publicznych:

1. Monitoring nie może być celem samym w sobie – jest tylko narzędziem do osiągnięcia innych celów.
2. Monitoring musi dotyczyć kwestii ważnych – w efekcie wskaźniki muszą mierzyć ważne rzeczy.
3. Do prowadzenia monitoringu zniechęcają przede wszystkim nakłady pracy (stąd należy je ograniczać) oraz brak szybko widocznych efektów.
4. Monitoring nie służy do tego by porównywać się z innymi gminami – monitoring służy do tego by porównywać stan aktualny gminy do stanu sprzed roku, dwóch lat, itd.

5. Monitoring musi być odporny na manipulacje.
6. Monitoringu nikt nie powinien się obawiać (jeżeli np. urzędnicy będą obawiali się monitoringu to może dojść do manipulowania wynikami lub trudności z jego realizacją).
7. Wskaźniki monitoringu powinny mierzyć efekty, a nie nakłady (ponieważ nie jest ważne ile na jakiś cel zostało wydanych środków, ale co dzięki tym wydatkom osiągnięto).
8. Monitoring przynosi zazwyczaj wiele zaskakujących rezultatów – np. wzbudzenie inicjatyw oddolnych czy wykrycie zjawiska przemocy w szkole. Stają się one jednym z głównych czynników kontynuowania monitoringu.
9. System monitoringu można (a nawet trzeba!) uzupełniać i zmieniać jeżeli specyfika gminy, jej problemy lub postawione cele to uzasadniają.

Pierwsza spośród postawionych hipotez zakładała, że dorobek przedmiotu umożliwia opracowanie modelu monitoringu jakości usług publicznych na szczeblu gminnym. Odnosząc się do niej w toku przeprowadzonego w rozdziale 3. wywodu stwierdzono, że z jednej strony składa się na to dorobek w zakresie usług, a w szczególności usług publicznych – w tym także dorobek geografii usług. Z drugiej strony jest to dorobek w zakresie modeli zarządzania publicznego oraz modeli funkcjonowania monitoringu jakości usług publicznych. Obie części posiadają długą tradycję badań i znaczący dorobek. W szczególności badania usług są ważną częścią nauki – pełnią więc istotną rolę w strukturze badań kilku dyscyplin naukowych – przede wszystkim w ramach ekonomii, geografii społeczno-ekonomicznej i zarządzania. Ponieważ usługi publiczne są istotną częścią wszystkich usług, to dorobek naukowy, który ich dotyczy jest również znaczący. Implikuje to pozytywną weryfikację pierwszej spośród postawionych hipotez.

Druga hipoteza zakładała, że koncepcja monitorowania jakości usług publicznych na szczeblu gminnym wpisuje się we współczesne modele zarządzania publicznego – nowe zarządzanie publiczne (*New Public Management*) i *public governance*. Ona również została zweryfikowana pozytywnie. Weryfikacja ta została oparta przede wszystkim na przedstawionych w podrozdziale 4.1. głównych modelach zarządzania publicznego od początku lat 20. XX w. do czasów obecnych, a więc obejmujących także dwa modele wymienione w hipotezie. Jednak wpływ na efekt tej weryfikacji miały też elementy pracy związane z koncepcją monitorowania jakości usług publicznych. Było to przedstawienie czym jest monitoring w rozdziale 2., zaprezentowanie modeli funkcjonowania monitoringu jakości usług publicznych w podrozdziale 4.2. oraz prezentacja modelu monitoringu jakości usług publicznych w rozdziale 5.

Natomiast trzecią postawioną hipotezę potwierdzono z pewnymi zastrzeżeniami. Potwierdzono, że implementacja i prowadzenie monitoringu jakości usług publicznych na szczeblu gminnym w oparciu o skonstruowany model jest możliwa ponieważ udało się to w określonym czasie w gminach, w których prowadzono badania. Jednakże owa implementacja i prowadzenie monitoringu jakości usług publicznych na szczeblu gminnym w oparciu o skonstruowany model jest na różnych etapach zagrożone niepowodzeniem, przy czym zagrożenie to nie rozkłada się równomiernie. Największe jest na etapie wprowadzającym, a następnie na etapie zasadniczym. Błędy wtedy popełnione mają największą siłę destrukcyjną dla procesu monitoringu i są najtrudniejsze do wyeliminowania. Ponadto w hipotezie założono, że największym zagrożeniem dla prowadzenia monitoringu jest zanik wsparcia zewnętrznego. Ten element hipotezy został zweryfikowany potwierdzająco. Zanik wsparcia, które odciążało samorząd gminny w prowadzeniu monitoringu jakości usług publicznych zawsze stawał się krytycznym momentem i niejednokrotnie prowadził do zaprzestania jego prowadzenia.

Spis literatury

- Absalon D., 2018, Nowoczesne metody monitoringu wód powierzchniowych, [w:] D. Absalon (red.), Aktualne problemy gospodarki wodnej, Monografie Śląskiego Centrum Wody, tom 1, Śląskie Centrum Wody Uniwersytetu Śląskiego w Katowicach, Katowice, s. 71-82.
- Ackoff R. L., 1969, Decyzje optymalne w badaniach stosowanych, PWN, Warszawa.
- Adamczyk R., 2013, Sektor usług w małych miastach strefy zewnętrznej Aglomeracji Górnośląskiej, [w:] B. Bartosiewicz, T. Marszał (red.), Przestrzeń publiczna i sektor usług w małych miastach, „Acta Universitatis Lodziensis. Folia Geographica Socio-Oeconomica”, nr 15, Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź, s. 61-76.
- Anderson J. C., Rungtusanatham M., Schroeder R. G., 1994, A Theory of Quality Management Underlying the Deming Management Method, “The Academy of Management Review”, Vol. 19, No. 3, Special Issue: “Total Quality”, s. 472-509.
- Austenfeld R. B., Jr., 2001, W. Edwards Deming: The story of a truly remarkable person, “Papers of the Research Society of Commerce and Economics”, Vol. XLII, No. 1, s. 49-102, http://wserver.crc.losrios.edu/~larsen/ExtraMaterials/WEDeming_shortbio_Ff4203.pdf
- Babbie E., 2003, Badania społeczne w praktyce, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa.
- Bajerski A., 2014, Klasyfikacja typologiczna sieci szkół podstawowych w gminach Polski, „Przegląd Geograficzny”, t. 86, z. 4, s. 541-566.
- Bamberger M., 2000, Opportunities and challenges for integrating quantitative and qualitative research, [w:] M. Bamberger (red.), Integrating quantitative and qualitative research in development projects, World Bank, Washington, s. 3-36.
- Banachowicz B., 2007, *Public governance* – nowe podejście do zarządzania rozwojem lokalnym, [w:] D. Strahl (red.), Gospodarka lokalna i regionalna w teorii i praktyce, „Prace Naukowe Akademii Ekonomicznej im. Oskara Langego we Wrocławiu”, nr 1161, Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej im. Oskara Langego we Wrocławiu, Wrocław, s. 613-622.

- Bański J., 2010, Stan krytyczny polskiej geografii – krytyka stanu, „Przegląd Geograficzny”, t. 82, z. 3, s. 319-333.
- Bański J., 2013, Jaka geografia? – uwarunkowania i spojrzenie w przyszłość, „Przegląd Geograficzny”, t. 85, z. 2, s. 291-307.
- Bański J., 2016, Rozważania na temat stanu i perspektyw geografii w Polsce, [w:] A. Suliborski (red.), Stan, perspektywy i strategia rozwoju geografii społeczno-ekonomicznej w najbliższych latach (do 2030 r.). Dyskusja międzypokoleniowa, Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź, s. 107-115.
- Baranowska B., Kubicka-Kraszyńska U., Tymińska A., 2013, Raport. Monitoring wdrażania nowych standardów okołoporodowych w wybranych placówkach położniczych województwa mazowieckiego, Fundacja Rodzic po Ludzku, Warszawa, http://www.rodzicpoludzku.pl/images/raport_z_monitoringu_woj.maz_rodzic_po_ludzku.pdf
- Barczyk S., 2010, Przedsiębiorczy samorząd lokalny i jego instytucje, Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej im. Karola Adameckiego, Katowice.
- Barczyk S., Baron M., Biniecki J., Kuźnik F., Ochojski A., Szczupak B., 2013, Efektywne świadczenie miejskich usług publicznych. Analiza – zarządzanie – polityka, Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego w Katowicach, Katowice.
- Barszczówna S., Musiał W., 1961, Przestrzenny zasięg kulturalnego oddziaływania łódzkiego ośrodka akademickiego, „Łódzkie Czasopismo Gospodarcze”, nr 9, s. 53-68.
- Bartosiewicz B., 2010, Zróżnicowanie i determinanty rozwoju infrastruktury komunalnej w regionie łódzkim, Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź.
- Bartosiewicz L., 1948, Próba wyznaczenia obszaru wpływu kulturalnego miasta Lublina, „Annales Universitatis Mariae Curie-Skłodowska”, Sectio B, vol. III, s. 155-167.
- Batorowicz Z., 1970a, Oświata i kultura, [w:] L. Straszewicz (red.), Kluczbork. Studium geograficzno-ekonomiczne, Instytut Śląski w Opolu, Wydawnictwo „Śląsk”, Katowice, s. 163–185.
- Batorowicz Z., 1970b, Zdrowie, sport i turystyka [w:] L. Straszewicz (red.), Kluczbork. Studium geograficzno-ekonomiczne, Instytut Śląski w Opolu, Wydawnictwo „Śląsk”, Katowice, s. 186–191.
- Bell D., 1974, The coming of post-industrial society. A venture in social forecasting, Basic Books, New York.

- Belof M., Kukuła M., 2013, Wysoka jakość przestrzeni publicznej i usług miarą sukcesu małych miast we Wrocławskim Obszarze Metropolitalnym, [w:] B. Bartosiewicz, T. Marszał (red.), *Przestrzeń publiczna i sektor usług w małych miastach*, „Acta Universitatis Lodzianis. Folia Geographica Socio-Oeconomica”, nr 15, Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź, s. 97-114.
- Bełdowski J., Sześciło D., 2011, W stronę nowego zarządzania publicznego, „Na Wokandzie. Kwartalnik Informacyjny Ministerstwa Sprawiedliwości”, nr 1/2011, s. 58-59.
- Benenowska I., 2015, Współczesna debata publiczna – jej cechy, sytuacja komunikacyjna, strategie (próba charakterystyki na wybranych przykładach), [w:] A. Kiklewicz, I. Uchmanowa-Szmygowa (red.), *Dyskurs: aspekty lingwistyczne, semiotyczne i komunikacyjne*, Centrum Badań Europy Wschodniej Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego, Olsztyn, s. 241-248.
- Berezowski S., 1980, *Metody badań w geografii ekonomicznej*, Wydawnictwa Szkolne i Pedagogiczne, Warszawa.
- Berezowski S. (red.), 1972, *Warszawskie. Rozwój województwa w Polsce Ludowej*, Państwowe Wydawnictwo Naukowe, Warszawa.
- Best M., Neuhauser D., 2005, W Edwards Deming: father of quality management, patient and composer, “BMJ Quality & Safety”, Vol. 14, Issue 4, s. 310-312.
- Bielawa A., 2011, Postrzeganie i rozumienie jakości – przegląd definicji jakości, „Studia i Prace Wydziału Nauk Ekonomicznych i Zarządzania”, nr 21, Wydawnictwo Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego, s. 143-152.
- Biernat S., 1994, *Prywatyzacja zadań publicznych. Problematyka prawna*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa-Kraków.
- Blikle A. J., 2014, *Doktryna jakości. Rzecz o skutecznym zarządzaniu*, Helios, Warszawa.
- Bober J., Mazur S., Turowski B., Zawicki M., 2004, *Rozwój instytucjonalny. Poradnik dla samorządów terytorialnych*, Małopolska Szkoła Administracji Publicznej Akademii Ekonomicznej w Krakowie, Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji, Kraków.
- Borecka A., Stopkowicz A., Sekuła K., 2017, Metoda obserwacyjna i monitoring geotechniczny w świetle przepisów prawa do oceny zachowania podłoża i konstrukcji inżynierskich, „Przegląd Geologiczny”, vol. 65, nr 10/2, s. 685-691.

- Borowiec L., 2007, *Controlling w realizacji usług publicznych gminy*, Wolters Kluwer Business, Kraków.
- Borowiec M., 2000, Terytorialne pochodzenie studentów Wydziału Geograficzno-Biologicznego Wyższej Szkoły Pedagogicznej w Krakowie, [w:] Z. Ziolo (red.), *Działalność człowieka i jego środowisko. Księga ku czci Profesor Marianny Kozaneckiej w 70. rocznicę urodzin*, Wydawnictwo Naukowe Akademii Pedagogicznej, Kraków, s. 337-353.
- Bosiakowski Z., Kostrzewa A., 1969, Jakość produkcji jako problem ekonomiczny, „*Ekonomista*”, nr 3, s. 757-778.
- Bovaird T., Löffler E., 2003, Evaluating the quality of public governance: indicators, models and methodologies, „*International Review of Administrative Sciences*”, nr 69(3), s. 313-328.
- Bovaird T., Löffler E., 2009, *Understanding public management and governance*, [w:] T. Bovaird, E. Löffler (red.), *Public Management and Governance*, Routledge, London-New York, s. 3-13.
- Boyd J. R., 2010, *The Essence of Winning and Losing*, Atlanta, http://pogoarchives.org/m/dni/john_boyd_compendium/essence_of_winning_losing.pdf
- Bożykowski M., Dwórznik M., Giermanowska E., Izdebski A., Jasiński M., Konieczna-Sałamatin J., Styczeń J., Zając T., 2014, *Monitorowanie losów absolwentów uczelni wyższych z wykorzystaniem danych administracyjnych Zakładu Ubezpieczeń Społecznych. Raport końcowy*, Instytut Badań Edukacyjnych, Warszawa, <http://eduentuzjasci.pl/images/stories/publikacje/ibe-raport-monitorowanie-losow-absolwentow.pdf>
- Brilman J., 2002, *Nowoczesne koncepcje i metody zarządzania*, Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, Warszawa.
- Bromek K., 1948, Układ przestrzenny ośrodków usługowych w Polsce ze szczególnym uwzględnieniem woj. krakowskiego, „*Przegląd Geograficzny*”, t. XXI, z. 3-4, s. 287-292.
- Bronisz U., 2013, *Znaczenie sektora kultury dla rozwoju społeczno-gospodarczego Lublina*, [w:] A. Klasik (red.), *Rozwój gospodarki kreatywnej na obszarach metropolitalnych*, Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego w Katowicach, Katowice, s. 134-142.
- Brzeziński J., 1975, *Metody badań psychologicznych w zarysie*, Wydawnictwo Naukowe Uniwersytetu im. Adama Mickiewicza w Poznaniu, Poznań.

- Buchanan J. M., 1968, *The demand and supply of public goods*, Rand McNally, Chicago.
- Buga J., Kuszewicki T., 1997, *Struktura tworzenia PKB w Polsce i w wybranych krajach świata*, „Gospodarka Narodowa”, nr 11-12, s. 24-33.
- Bugdol M., 2008, *Zarządzanie jakością w urzędach administracji publicznej. Teoria i Praktyka*, Difin, Warszawa.
- Bukowska B., Jabłoński P., Sierosławski J. (red.), 2008, *Podręcznik do monitorowania problemu narkotyków i narkomanii na poziomie lokalnym*, Krajowe Biuro ds. Przeciwdziałania Narkomanii, Warszawa.
- Bukowska-Piastryńska A., 2010, *Pozytywna atrybucja usług medycznych*, [w:] K. Rogoziński, A. Panasiuk (red.), *Zarządzanie organizacjami usługowymi*, Zeszyty Naukowe nr 145, Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego w Poznaniu, Poznań, s. 271-281.
- Bulsuk K. G., 2009, *Taking the First Step with the PDCA (Plan-Do-Check-Act) Cycle*, www.bulsuk.com/2009/02/taking-first-step-with-pdca.html
- Burgman M. A., 2005, *Risks and Decisions for Conservation and Environmental Management*, Cambridge University Press, Cambridge.
- Buszko J. (red.), 1970, *Krakowskie. Rozwój województwa w Polsce Ludowej*, Państwowe Wydawnictwo Naukowe, Warszawa.
- Bywalec Cz., 1994, *Od kopcuska do królowej*, „Życie Gospodarcze”, nr 15, s. 48-49.
- Bywalec Cz., 2001, *O istocie i klasyfikacji usług – polemicznie*, „Wiadomości Statystyczne”, nr 9, s. 39-41.
- Chojnicki Z., 1966, *Zastosowanie modeli grawitacji i potencjału w badaniach przestrzenno-ekonomicznych*, „Studia KPZK PAN”, t. XIV, Warszawa.
- Chojnicki Z., 1973, *Założenia i perspektywy rozwoju geografii ekonomicznej*, „Przegląd Geograficzny”, tom 45, zeszyt 1, s. 3-27.
- Chojnicki Z., 1986, *Refleksje dotyczące teraźniejszości i przyszłości geografii polskiej*, „Przegląd Geograficzny”, tom 58, zeszyt 3, s. 357-377.
- Chojnicki Z., 1999, *O geografii*, [w:] B. Domański, W. Widacki (red.), *Geografia polska u progu trzeciego tysiąclecia*, Instytut Geografii Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków, s. 17-26.
- Chojnicki Z., 2005, *Problematyka metodologiczna przedmiotu geografii*, [w:] W. Maik, K. Rembowska, A. Suliborski (red.), *Geografia jako nauka o przestrzeni, środowisku i*

- krajobrazie, Zakład Geografii Społecznej i Turystyki UMK, Zakład Badań Społecznych i Regionalnych UŁ, Łódzkie Towarzystwo Naukowe, Łódź, s. 11-21.
- Chojnicki Z., 2007, Geografia wobec problemów współczesnego świata, [w:] W. Maik, K. Rembowska, A. Suliborski (red.), Geografia a przemiany współczesnego świata, seria: Podstawowe idee i koncepcje w geografii, tom 3, Wydawnictwo Uczelniane Wyższej Szkoły Gospodarki w Bydgoszczy, Bydgoszcz, s. 15-24.
- Chojnicki Z., Dziewoński K., 1978, Podstawowe zagadnienia metodologiczne rozwoju geografii ekonomicznej, „Przegląd Geograficzny”, tom 50, zeszyt 2, s. 205-221.
- Chojnicki Z., Wróbel A., 1977, Geografia jako nauka w dobie rewolucji naukowo-technicznej, „Przegląd Geograficzny”, tom 49, zeszyt 2, s. 239-246.
- Chmaj M., 1997a, Zadania gminy, [w:] M. Chmaj (red.), Państwo, ustrój, samorząd terytorialny, Oficyna Wydawnicza „Verba”, Lublin, s. 154-162.
- Chmaj M., 1997b, Zadania własne gminy, [w:] M. Chmaj (red.), Słownik samorządu terytorialnego, Wydawnictwo Uniwersytetu Marii Curie-Skłodowskiej, Lublin, s. 233-236.
- Chmaj M., 1997c, Zadania zlecone gminy, [w:] M. Chmaj (red.), Słownik samorządu terytorialnego, Wydawnictwo Uniwersytetu Marii Curie-Skłodowskiej, Lublin, s. 236-237.
- Chmielnicki P., 2006, Podział zadań samorządu terytorialnego, [w:] W. Kisiel (red.), Prawo samorządu terytorialnego w Polsce, Wydawnictwo Prawnicze LexisNexis, Warszawa, s. 107-114.
- Chung K., 2000, Issues and approaches in the use of integrated methods, [w:] M. Bamberger (red.), Integrating quantitative and qualitative research in development projects, World Bank, Washington, s. 37-46.
- Chylarecki P., 2009, Cele monitoringu ptaków na obszarach chronionych, [w:] P. Chylarecki, A. Sikora, Z. Cenian (red.), Monitoring ptaków lęgowych. Poradnik metodyczny dotyczący gatunków chronionych Dyrektywą Ptasią, „Biblioteka Monitoringu Środowiska”, Główny Inspektorat Ochrony Środowiska, Warszawa, s. 7-12.
- Chylarecki P., Ostasiewicz M., 2015, Wstęp, [w:] P. Chylarecki, A. Sikora, Z. Cenian, T. Chodkiewicz (red.), Monitoring ptaków lęgowych. Poradnik metodyczny, „Biblioteka Monitoringu Środowiska”, Główny Inspektorat Ochrony Środowiska, Warszawa, s. 13-19.

- Cibor K., 2014, Usługi użyteczności publicznej a ekonomia społeczna, FISE Fundacja Inicjatyw Społeczno-Ekonomicznych, Warszawa, <http://www.ekonomiaspoleczna.pl/files/ekonomiaspoleczna.pl/public/Biblioteka/2014.3.pdf>
- Cibor K., 2015, Standardy usług społecznych. Cele, korzyści, przykłady, FISE Fundacja Inicjatyw Społeczno-Ekonomicznych, Warszawa, http://www.ekonomiaspoleczna.pl/files/ekonomiaspoleczna.pl/public/Biblioteka/2015_Standardy.pdf
- Ciesielska M., Wolanik Boström K., Öhlander M., 2012, Obserwacja, [w:] D. Jemielniak (red.), *Badania jakościowe. Metody i narzędzia*, t. 2, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa, s. 41-67.
- Clark C., 1940, *The Conditions of Economic Progress*, Macmillan, London, New York.
- Cleveland H., 1972, *The Future Executive: A Guide for Tomorrow's Managers*, Harper & Row, New York.
- Crosby P. B., 1992, *Quality is Free. The Art of Making Quality Certain*, McGraw-Hill, New York, NY.
- Czakon W., 2009, Mity o badaniach jakościowych w naukach o zarządzaniu, „Przegląd Organizacji”, t. 9, s. 13-17.
- Czapliński P., 2008, Problematyka badawcza przemysłu w geografii na tle nauk ekonomicznych, „Prace Komisji Geografii Przemysłu Polskiego Towarzystwa Geograficznego”, nr 11, s. 46-52.
- Czarnecka I., 1971, Analiza codziennych dojazdów pracowniczych do Tarnowa, [w:] K. Dziewoński, M. Kielczewska-Zaleska, E. Iwanicka-Lyra (red.), *Studia z geografii średnich miast w Polsce. Problematyka Tarnowa*, Prace Geograficzne, nr 82, Państwowe Wydawnictwo Naukowe, Warszawa, s. 163-181.
- Czarnecki K., 2011, Idee i praktyki Nowego Zarządzania Publicznego, „Zarządzanie Publiczne”, nr 1(15), s. 5-19.
- Czarniawska-Joerges B., 1992, *Exploring Complex Organizations. A Cultural Perspective*, Sage Publications, Newberry Park, California.
- Czerwińska M., Gajdasz J., Hildebrandt A., Kopeć K., Kupc-Muszyńska B., Michalski T., Nowicki M., Susmarski P., Tarkowski M., 2014, Jak zaprojektować i wdrożyć system monitoringu jakości usług publicznych i jakości życia?, Instytut Badań nad Gospodarką Rynkową, Gdańsk.

- Czochański J., 2009a, System monitoringu regionalnego jako narzędzie badań krajobrazowych i zarządzania przestrzenią, „Problemy Ekologii Krajobrazu”, t. XXIII, Ekologia krajobrazu – problemy badawcze i użytkowe, s. 97-104.
- Czochański J., 2009b, Monitoring przestrzenny zintegrowanym narzędziem realizacji polityki rozwoju, [w:] M. Kistowski (red.), Ekspertycki Projekt Koncepcji Przestrzennego Zagospodarowania Kraju w świetle zasad zrównoważonego rozwoju i ochrony środowiska w perspektywie krajowej, regionalnej i lokalnej, „Biuletyn KPZK PAN”, z. 240, Warszawa, s. 73-94.
- Czochański J., 2010a, Krajobraz w systemie monitoringu planowania i rozwoju przestrzennego. Założenia do monitoringu na poziomie regionalnym, „Problemy Ekologii Krajobrazu”, t. XXVI, Problemy zagospodarowania, ochrony i monitoringu krajobrazów strefy przygranicznej, s. 59-74.
- Czochański J., 2010b, Regionalny system informacji i monitoringu przestrzeni w różnych skalach odniesienia – od Regionu Morza Bałtyckiego do Pomorskiego, [w:] T. Parteka (red.), Wymiar Europejski Regionu Morza Bałtyckiego, „Studia KPZK PAN”, t. CXXIX, Warszawa, s. 139-155.
- Czochański J. T., 2013, Monitoring rozwoju regionalnego. Aspekty metodologiczne i implementacyjne, „Studia KPZK PAN”, t. CXLIX, Polska Akademia Nauk, Komitet Przestrzennego Zagospodarowania Kraju, Warszawa.
- Czopik Ł., Łojewska-Pyka A., 2011, Praktyczne aspekty realizacji ewaluacji w jednostkach samorządu terytorialnego, „Zarządzanie Publiczne”, nr 4(16), s. 11-22.
- Czyż T., 2004, Główne problemy badawcze polskiej geografii społeczno-ekonomicznej i ich ewolucja, [w:] Z. Chojnicki (red.), Geografia wobec problemów teraźniejszości i przyszłości, Bogucki Wydawnictwo Naukowe, Poznań, s. 81-94.
- Czyż T., Churski P., Spychała-Szyska H., 1996, Weryfikacja makroregionu poznańskiego w świetle migracji studentów, [w:] T. Czyż (red.), Podstawy regionalizacji geograficznej, Bogucki Wydawnictwo Naukowe, Poznań, s. 69-95.
- Daszkowska M., 1979, Ekonomia i organizacja usług, Uniwersytet Gdański, Gdańsk.
- Daszkowska M., 1987, Usługi w procesie reprodukcji społecznej, „Zeszyty Naukowe. Rozprawy i Monografie”, z. 82, Wydawnictwo Uniwersytetu Gdańskiego, Gdańsk.
- Daszkowska M., 1998, Usługi. Produkcja, rynek, marketing, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa.

- Dascălu E. D., Marcu N., Hurjui I., 2016, Performance Management and Monitoring of Internal Audit for the Public Sector in Romania, "Amfiteatru Economic", vol. 18, no. 43, s. 691-705.
- Dąbrowska A., 2008, Rozwój rynku usług w Polsce – uwarunkowania i perspektywy, Szkoła Główna Handlowa w Warszawie, Warszawa.
- Degórski M., 2014, Co nam zostało z tych paradygmatów, czyli krytyczne spojrzenie na geografę fizyczną w ostatnim 30-leciu w Polsce, [w:] W. Maik, K. Rembowska, A. Suliborski (red.), Dorobek polskiej geografii po konferencji w Radzynie. Ocena krytyczna, seria „Podstawowe idee i koncepcje w geografii”, t. 8, Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź, s. 77-91.
- Deming W. E., 1993, The new economics, Massachusetts Institute of Technology, Center for Advanced Engineering Study, Cambridge.
- Deming W. E., 2012, Wyjście z kryzysu. Out of the crisis, OpexBooks.pl, Wrocław.
- Denek E., 2003, Rola samorządu terytorialnego w świadczeniu usług społecznych, [w:] E. Denek (red.), Usługi społeczne w gospodarce samorządu terytorialnego w Polsce, Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej w Poznaniu, Poznań, s. 7-24.
- Denhardt J. V., Denhardt R. B., 2007, The new public service. Serving, not steering, M. E. Sharpe, Armonk-London.
- Dobrowolska-Kaniewska H., Kruc M., 2006, Nowy element sfery usług w mieście na przykładzie punktów protetyki słuchu, [w:] J. Słodczyk, E. Szafranek (red.), Kierunki przekształceń struktury gospodarczej i społeczno-demograficznej miast, Wydawnictwo Uniwersytetu Opolskiego, Opole, s. 297-309.
- Dolnicki B., 2016, Samorząd terytorialny, Wolters Kluwer, Warszawa.
- Domakur O., 2013, Prawidłowości kształtowania społeczeństwa postindustrialnego, [w:] IX Kongres Ekonomistów Polskich „Ekonomia dla przyszłości. Odkrywać naturę i przyczyny zjawisk gospodarczych”, płyta CD, Polskie Towarzystwo Ekonomiczne, Warszawa.
- Domański R., 1982, Teoretyczne podstawy geografii ekonomicznej, PWN, Warszawa.
- Dominiak J., 2008, Poziom rozwoju usług elektronicznych w Polsce na tle państw Unii Europejskiej, [w:] J. Dominiak (red.), Przemiany w sferze usług w Polsce, Bogucki Wydawnictwo Naukowe, Poznań, s. 9-28.

- Dominiak J., 2010, Zmiany w strukturze usług w aglomeracji poznańskiej w latach 1996-2007, „Studia Miejskie”, nr 2, Wydawnictwo Uniwersytetu Opolskiego, Opole, s. 95-104.
- Dominiak J., 2011, Innowacyjność w sferze usług, „Przegląd Geograficzny”, tom 83, zeszyt 4, s. 435-452.
- Dominiak J., 2015, Zmiany struktury sektora usług w Polsce w latach 1995-2012, „Prace Komisji Geografii Przemysłu Polskiego Towarzystwa Geograficznego”, nr 29(2), s. 79-93.
- Drechsler W., 2005, The Rise and Demise of the New Public Management, „Post-Autistic Economics Review”, issue no. 33, 14 September 2005, s. 17-28, www.paecon.net/PAERReview/issue33/Drechsler33.htm
- Drobnik A., Wrana K., 2008, Przemysły kultury jako czynnik konkurencyjności miast, [w:] J. Słodczyk, E. Szafranek (red.), Mechanizmy i uwarunkowania konkurencyjności miast, Wydawnictwo Uniwersytetu Opolskiego, Opole, s. 101-111.
- Drygas M., Nurzyńska I., Rosner A., Stanny M., Zagórski M., 2014, Monitoring rozwoju obszarów wiejskich. Etap I. Synteza, Forum Inicjatyw Rozwojowych, Europejski Fundusz Rozwoju Wsi Polskiej, Warszawa, http://www.efrwp.pl/dir_upload/photo/4686b84733f0c98e118138122248.pdf
- Duda J., Jeżowski A., Misiąg W., Nowak B., Szlachta J., Zaleski J., 2004, Mierzenie ilości i jakości usług publicznych jako element programu rozwoju instytucjonalnego, Instytut Badań nad Gospodarką Rynkową, Warszawa, www.dobrepraktyki.pl/zalaczniki/mierzenie_jakosci.pdf
- Dudek-Mańkowska S., 2005, Infrastruktura kultury w strefie podmiejskiej Warszawy, [w:] I. Jażdżewska (red.), Współczesne procesy urbanizacji i ich skutki, „XVIII Konwersatorium Wiedzy o Mieście”, Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź, s. 143-152.
- Dul J., Hak T., 2008, Case Study Methodology in Business Research, Butterworth-Heinemann, Amsterdam.
- Dulias R., Hibszer A. (red.), 2008, Górnośląski Związek Metropolitalny. Zarys Geograficzny, Oddział Katowicki Polskiego Towarzystwa Geograficznego, Sosnowiec.
- Dupuy F., 2002, Czemu tak trudno reformować administrację publiczną?, [w:] Rząd przyszłości, Organizacja Współpracy Gospodarczej i Rozwoju, Urząd Służby Cywilnej, Warszawa, s. 213-225.

- Dutkowski M. (red.), 1994, Gdynia 1990-93. Przemiany i rozwój, Urząd Miasta Gdyni, Gdynia.
- Dutkowski M., Michalski T., Sagan I., Stryjakiewicz T., 1999, Polska geografia społeczno-ekonomiczna wobec transformacji, globalizacji i schyłku modernizmu, [w:] B. Domański, W. Widacki (red.), Geografia polska u progu trzeciego tysiąclecia, Instytut Geografii Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków, s. 135-150.
- Dworak T. Z., Bonikowska M., 2005, Teledetekcyjny monitoring środowiska, „Inżynieria Środowiska”, tom 10, zeszyt 1, s. 99-109.
- Dylewski M., Filipiak B., 2005, Usługi publiczne, [w:] S. Flejterski, A. Panasiuk, J. Perenc, G. Rosa (red.), Współczesna ekonomika usług, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa, s. 451-478.
- Dziarski G., Kłósowski W., 2003, Usługi publiczne, w tym usługi komunalne, Agencja Wydawniczo-Reklamowa MT na zlecenie Fundacji Rozwoju Demokracji Lokalnej, Warszawa.
- Dzieciuchowicz J. (red.), 2006, Usługi nierynkowe w przestrzeni miejskiej Łodzi, Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź.
- Dzieciuchowicz J., 2005, Problematyka badawcza usług rynkowych, [w:] J. Dzieciuchowicz (red.), Usługi rynkowe w Łodzi w dobie transformacji, Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź, s. 3-6.
- Dzieciuchowicz J., 2006a, Istota oraz cechy dystynktywne sfery usług nierynkowych, [w:] J. Dzieciuchowicz (red.), Usługi nierynkowe w przestrzeni miejskiej Łodzi, Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź, s. 3-10.
- Dzieciuchowicz J., 2006b, Rozwój i struktura przestrzenna usług nierynkowych, [w:] J. Dzieciuchowicz (red.), Usługi nierynkowe w przestrzeni miejskiej Łodzi, Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź, s. 11-31.
- Dzieciuchowicz J., 2006c, Typologia przestrzenna usług nierynkowych, [w:] J. Dzieciuchowicz (red.), Usługi nierynkowe w przestrzeni miejskiej Łodzi, Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź, s. 32-41.
- Dzieciuchowicz J., 2006d, Ilościowe i jakościowe zmiany sfery usług nierynkowych w przestrzeni miejskiej, [w:] J. Dzieciuchowicz (red.), Usługi nierynkowe w przestrzeni miejskiej Łodzi, Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź, s. 229-235.

- Dziemianowicz W., Szmigiel-Rawska K., Nowicka P., Dąbrowska A., 2012, Planowanie strategiczne. Poradnik dla pracowników administracji publicznej, Ministerstwo Rozwoju Regionalnego, Departament Koordynacji Polityki Strukturalnej, Warszawa.
- Dziemianowicz W., Szmigiel-Rawska K., Baczyńska N., Charkiewicz J., Iwańczak B., Rybacka M., Sekuła A., 2013, Podręcznik metodologiczny systemu monitoringu innowacyjności województwa mazowieckiego wraz ze słownikiem, GEOPROFIT, ECORYS, Warszawa, <http://docplayer.pl/3628950-Podrecznik-metodologiczny-systemu-monitoringu-innowacyjnosci-województwa-mazowieckiego-wraz-ze-słownikiem.html>
- Dziewoński K., Iwanicka E., 1961, Miejsce zamieszkania (pochodzenia) słuchaczy wyższych uczelni w Polsce, „Przegląd Geograficzny”, t. XXXIII, z. 1, s. 39-52.
- Echebarria K., 2001, Government Modernization and Civil Service Reform: Democratic Strengthening, Consolidation of the Rule of Law, and Public Policy Effectiveness, Inter-American Development Bank, Washington, D.C.
- Ejdys J., 2011, Model doskonalenia znormalizowanych systemów zarządzania oparty na wiedzy, Oficyna Wydawnicza Politechniki Białostockiej, Białystok.
- Elzinga C. L., Salzer D. W., Willoughby J. W., Gibbs J. P., 2001, Monitoring plant and animal populations, Blackwell Science, Malden-Oxford-London-Edinburgh-Carlton.
- ESPAD 2015 methodology, 2015, European Monitoring Centre for Drugs and Drug Addiction, http://www.espad.org/sites/espad.org/files/TD0116477ENN_002.pdf
- Falkowski J., 2000, Refleksje nad stanem obecnym i przyszłością geografii, [w:] B. Kortus, A. Jackowski, K. Krzemień (red.), Nauki geograficzne w poszukiwaniu prawdy o Ziemi i człowieku, Instytut Geografii Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków, s. 169-176.
- Falkowski J. 2008, Społeczne i aplikacyjne funkcje współczesnej geografii, [w:] S. Liszewski, J. Łoboda, W. Maik (red.), Stan i perspektywy rozwoju geografii w Polsce, Wydawnictwo Uczelniane Wyższej Szkoły Gospodarki w Bydgoszczy, Bydgoszcz, s. 53-58.
- Ferber R., Verdoorn P. J., 1962, Research methods in economics & business, The Macmillan Company, New York.
- Fielding N. G., 1988, Action and Structure. Research Methods and Social Theory, Sage Publications, London.

- Fijor J. M., 2011, Czy dobra publiczne są naprawdę publiczne?, „Studia Ekonomiczne. Economic Studies”, nr 1 (LXVIII), Instytut Nauk Ekonomicznych Polskiej Akademii Nauk, Warszawa, s. 87-100.
- Fisher A., 1939, Production, Primary, Secondary and Tertiary, „The Economic Record”, June.
- Fisher A. G. B., 1952, A note on tertiary production, „The Economic Journal”, vol. 62, no. 248, s. 820-834.
- Fiut I. S., 2007, Rozwój zrównoważony w aspekcie społeczeństwa medialnego, „Problemy Ekorozwoju”, vol. 2, nr 2, s. 85-94.
- Flejterski S., Klóska R., Majchrzak M., 2005, Usługi w teorii ekonomii, [w:] S. Flejterski, A. Panasiuk, J. Perenc, G. Rosa (red.), Współczesna ekonomika usług, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa, s. 13-40.
- Flick U., 2010, Projektowanie badania jakościowego, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa.
- Fourastié J., 1954, Die grosse Hoffnung des zwanzigsten Jahrhunderts, Bund-Verlag, Köln-Deutz.
- Frąś J., 2007, Zarządzanie jakością w usługach publicznych, „Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego”, nr 446, „Prace Instytutu Ekonomiki i Organizacji Przedsiębiorstw”, nr 49, s. 253-261.
- Frątczak E., Młynarska M., 2007, Badania jakościowe na użytek demografii, „Studia Demograficzne”, nr 2(152), s. 3-22.
- Fundowicz S., 2009, Dynamiczne rozumienie zadania publicznego, [w:] J. Supernat (red.), Między tradycją a przyszłością w nauce prawa administracyjnego, Wydawnictwo Uniwersytetu Wrocławskiego, Wrocław, s. 154-166.
- Furmankiewicz M., 2013, Współrzędzenie czy ukryta dominacja sektora publicznego? Koncepcja governance w praktyce lokalnych grup działania LEADER, „Studia Regionalne i Lokalne”, nr 1(51), s. 71-89.
- Gaczek W. M., 2006, Poznań jako ośrodek akademicki, [w:] W. M. Gaczek, M. Kaczmarek, D. Marcinowicz, Poznański ośrodek akademicki. Próba określenia wpływu studentów na rozwój miasta, Bogucki Wydawnictwo Naukowe, Poznań, s. 7-36.
- Gadomska-Lila K., 2011, Metodologia badań kultury organizacyjnej, „Edukacja Ekonomistów i Menedżerów. Problemy. Innowacje. Projekty”, nr 3 (21), s. 11-25.

- Gadziński J., 2010, Ocena dostępności komunikacyjnej przestrzeni miejskiej na przykładzie Poznania, Seria Rozwój Regionalny i Polityka Regionalna, nr 13, Bogucki Wydawnictwo Naukowe, Poznań.
- Gartner W. B., Naughton M. J., 1988, The Deming Theory of Management, "The Academy of Management Review", Vol. 13, No. 1 s. 138-142.
- German K., 2004, Miejsce geografii fizycznej i jej związki z innymi naukami przyrodniczymi, [w:] Z. Chojnicki (red.), Geografia wobec problemów teraźniejszości i przyszłości, Bogucki Wydawnictwo Naukowe, Poznań, s. 55-66.
- Gershuny J., 1978, After industrial society? The emerging self-service economy, Macmillan, London.
- Giarini O., 1986, Entwürfe zum „Reichtum der Nationen: Einige Kernpunkte und Definitionen zum Thema Dienstleistungswirtschaft, [w:] R. Ertel (red.), Perspektiven der Dienstleistungswirtschaft. Beiträge zu einem Internationalen Dienstleistungssymposium der Niedersächsischen Landesregierung vom 13.-15. Mai 1985 in Hannover, Vandenhoeck&Ruprecht, Göttingen, s. 41-56.
- Gibas P., 2009, Specyfika funkcjonowania samorządów małych miast województwa śląskiego, [w:] T. Marszał (red.), Struktura funkcjonalna małych miast, Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź, s. 25-49.
- Gibbs G., 2011, Analizowanie danych jakościowych, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa.
- Gilmore H. L., 1974, Product conformance cost, "Quality Progress", vol. 7, no. 5, s. 16-19.
- Glossary of Key Terms in Evaluation and Results Based Management, 2002, OECD, Paris, www.oecd.org/dac/2754804.pdf
- Górny A., 1998, Wybrane zagadnienia podejścia jakościowego w badaniach nad migracjami, Seria: „Prace Migracyjne”, nr 20, Instytut Studiów Społecznych UW, Warszawa.
- Groeger L., 2006, Szkolnictwo średnie publiczne, [w:] J. Dzieciuchowicz (red.), Usługi nierynkowe w przestrzeni miejskiej Łodzi, Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź, s. 70-85.
- Grönroos Ch., 1984, A service quality model and its marketing implications, "European Journal of Marketing", vol. 18, no. 4, s. 36-44.
- Grzejdziak Ł., 2015, Regulacja finansowania usług publicznych w Europie, Wolters Kluwer SA, Warszawa.

- Grzesiuk K., 2009a, Adaptacyjność źródłem sukcesu współczesnych organizacji, „Studia i Materiały. Miscellanea Oeconomicae”, Rok 13, Nr 2, s. 103-113.
- Grzesiuk K., 2009b, Adaptacyjność jako źródło sukcesu nowoczesnego przedsiębiorstwa funkcjonującego w zmiennym otoczeniu, „Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego”, nr 572, „Ekonomiczne Problemy Usług”, nr 44, s. 209-218.
- Grzymała Z., 2013, Innowacje na rynku sektora komunalnego w Polsce, [w:] Z. Ziolo, T. Rachwał (red.), Rola innowacyjności w rozwoju społeczno-gospodarczym układów przestrzennych, „Prace Komisji Geografii Przemysłu Polskiego Towarzystwa Geograficznego”, nr 23, Polskie Towarzystwo Geograficzne – Komisja Geografii Przemysłu, Uniwersytet Pedagogiczny im. Komisji Edukacji Narodowej w Krakowie, Warszawa-Kraków, s. 79-93.
- Gutry-Korycka M., 2012, Związki hydrologii z innymi dyscyplinami naukowymi, [w:] W. Maik, K. Rembowska, A. Suliborski (red.), Związki geografii z innymi naukami, Wydawnictwo Uczelniane Wyższej Szkoły Gospodarki, Bydgoszcz, s. 135-149.
- Guz H., 2008, Zarządzanie projektami społecznymi, [w:] J. Hausner (red.), Zarządzanie podmiotami ekonomii społecznej, Małopolska Szkoła Administracji Publicznej Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie, Kraków, s. 123-150.
- Guzik R., 2001, Dostępność szkolnictwa średniego a szanse życiowe w obszarach wiejskich, [w:] I. Sagan, M. Czepczyński (red.), Wybrane problemy badawcze geografii społecznej w Polsce, Uniwersytet Gdański, Katedra Geografii Ekonomicznej, Gdynia, s. 215-223.
- Guzik R., 2002, Przestrzenna dostępność szkolnictwa ponadpodstawowego w województwie małopolskim, (maszynopis pracy doktorskiej), Instytut Geografii i Gospodarki Przestrzennej, Uniwersytet Jagielloński, Kraków.
- Guzik R., 2003, Przestrzenna dostępność szkolnictwa ponadpodstawowego, Instytut Geografii i Gospodarki Przestrzennej Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków.
- Guzik R., 2004, Polskie miasta i gminy wiejskie w internecie – geografia społeczeństwa informacyjnego, [w:] J. Słodczyk (red.), Rozwój miast i zarządzanie gospodarką miejską, Wydawnictwo Uniwersytetu Opolskiego, Opole, s. 543-553.
- Gwiaździńska-Goraj M., Jezierska-Thöle A., 2013, Modele rozwoju sektora usługowego małych miast w polskiej strefie przygranicznej z Niemcami i Rosją, [w:] B. Bartosiewicz, T. Marszał (red.), Przestrzeń publiczna i sektor usług w małych

- miastach, „Acta Universitatis Lodziensis. Folia Geographica Socio-Oeconomica”, nr 15, Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź, s. 39-60.
- Hausner J., 2008a, Zarządzanie publiczne, Wydawnictwo Naukowe Scholar, Warszawa.
- Hausner J., 2008b, Ekonomia społeczna i rozwój, seria: „Ekonomia Społeczna Teksty”, nr 12/2008, Małopolska Szkoła Administracji Publicznej Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie, Kraków.
- Head J., 1962, Public goods and public policy, „Public Finance”, vol. 17, no. 3, s. 197-219.
- Hetmańczyk M. P., 2013, Predykcynie ukierunkowane wektory diagnostyczne, „Pomiary Automatyka Robotyka”, nr 2/2013, s. 382-385.
- Holcombe R. G., 1997, A theory of the theory of public goods, „Review of Austrian Economics”, Vol. 10, No. 1, s. 1-22.
- Honka N., 2009, Miejsce polityki kulturalnej w działalności samorządu terytorialnego, [w:] N. Honka (red.), Polityka kulturalna jako czynnik promocji i rozwoju regionu (na wybranych przykładach organizacji użyteczności publicznej), Górnośląskie Centrum Kultury i Spotkań im. J. v. Eichendorffa w Łubowicach, Łubowice, s. 23-35.
- Hood Ch., 1991, A public management for all seasons?, „Public Administration”, Vol. 69, s. 3-19.
- Horbaczewski D., 2006, Filozoficzne źródła współczesnego pojmowania jakości, „Problemy Jakości”, nr 10, s. 9-12.
- Huberman A. M., Miles M. B., 1994, Data management and analysis methods, [w:] N. K. Denzin, Y. S. Lincoln (red.), Handbook of qualitative research, Sage Publications, Thousand Oaks, s. 428-444.
- Hyman D. N., 1993, Public Finance. A Contemporary Application of Theory to Policy, The Dryden Press, Fort Worth.
- Ilnicki D., 2003, Wyznaczniki współczesnych przekształceń w sferze usług nowych a poziom rozwoju społecznego, [w:] H. Rogacki (red.), Problemy interpretacji wyników metod badawczych stosowanych w geografii społeczno-ekonomicznej i gospodarce przestrzennej, Bogucki Wydawnictwo Naukowe, Poznań, s. 297-309.
- Ilnicki D., 2009, Przestrzenne zróżnicowanie poziomu rozwoju usług w Polsce. Teoretyczne i praktyczne uwarunkowania badań, Instytut Geografii i Rozwoju Regionalnego Uniwersytetu Wrocławskiego, Wrocław.
- Ilnicki D., 2014, Usługi w polskiej literaturze przedmiotu. Ujęcie chronologiczno-tematyczne, [w:] E. Klima (red.), Ludność, Mieszkalnictwo, Usługi – w 70. rocznicę

- urodzin Profesora Jerzego Dzieciuchowicza, „Space–Society–Economy”, No 13, Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź, s. 203-246.
- Izdebski H., 2007, Od administracji publicznej do *public governance*, „Zarządzanie Publiczne”, nr 01/2007, s. 7-20.
- Izdebski H., 2014, Samorząd terytorialny. Podstawy ustroju i działalności, LexisNexis, Warszawa.
- Izdebski H., Kulesza M., 1998, Administracja publiczna. Zagadnienia ogólne, LIBER, Warszawa.
- Jabkowski P., 2015, Reprezentatywność badań reprezentatywnych. Analiza wybranych problemów metodologicznych oraz praktycznych w paradygmacie całkowitego błędu pomiaru, Wydawnictwo Naukowe Uniwersytetu im. Adama Mickiewicza w Poznaniu, Poznań.
- Jackowski A., Liszewski S., Richling A. (red.), 2008, Historia geografii polskiej, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa.
- Jakubowicz E., 1984, Sieć szkolnictwa średniego Dolnego Śląska, „Acta Universitatis Wratislaviensis”, No 656, Prace Instytutu Geograficznego, Seria B, t. 5, s. 33-51.
- Jakubowicz E., 1993, Podstawy metodologiczne geografii usług, Wydawnictwo Uniwersytetu Wrocławskiego, Wrocław.
- Jakubowicz E., 1995, Zmiany struktury własnościowej i kształcenia w szkolnictwie Makroregionu Południowo-Zachodniego, „Acta Universitatis Wratislaviensis” 1730, Prace Instytutu Geograficznego, Seria B, t. 12, s. 39-50.
- Jakubowicz E., 2000, Rola usług „nowych” w przekształceniach systemu miast regionu dolnośląskiego, [w:] J. Słodczyk (red.), Społeczne, gospodarcze i przestrzenne przeobrażenia miast, Wydawnictwo Uniwersytetu Opolskiego, Opole, s. 177-185.
- Janicka-Panek T., 2014, Monitorowanie (skuteczne i nieuciążliwe) podstawy programowej wychowania przedszkolnego i edukacji wczesnoszkolnej, Ośrodek Rozwoju Edukacji, Warszawa, http://www.bc.ore.edu.pl/Content/600/monitorowanie_interaktywny.pdf
- Janikowski R., 2010, Przemysły kultury jako czynnik zrównoważonego rozwoju miast i aglomeracji, [w:] A. Klasik (red.), Rola sektora kultury i przemysłów kreatywnych w rozwoju miast i aglomeracji, Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego w Katowicach, Katowice, s. 52-64.

- Janiszewska A., 2006, Pomoc społeczna, [w:] J. Dzieciuchowicz (red.), Usługi nierynkowe w przestrzeni miejskiej Łodzi, Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź, s. 169-199.
- Janoś-Kresło M., 2002, Usługi społeczne w procesie przemian systemowych w Polsce, SGH, Warszawa.
- Jaroszewska J., 1965, Siedlce jako ośrodek szkolnictwa, „Przegląd Geograficzny”, t. XXXVII, z. 3, s. 493-505.
- Jasiński J. (red.), 1971, Kraków. Rozwój miasta w Polsce Ludowej, Państwowe Wydawnictwo Naukowe, Warszawa.
- Jaworski R., 1997, Państwowy Monitoring Środowiska – stan aktualny, perspektywy, „Zeszyty Naukowe Komitetu Człowiek i Środowisko”, Główne problemy monitoringu w Polsce, nr 20, s. 13-40.
- Jazdzewski M., Rachalewska D., Zięba G., Marszał L., Przybylski M., 2014, Monitoring ichtiofauny rzek – cele i problemy, „Roczniki Naukowe Polskiego Związku Wędkarskiego”, tom 27, s. 129-145.
- Jessop B., 2007, Promowanie „dobrego rządzenia” i ukrywanie jego słabości: refleksja nad politycznymi paradygmatami i politycznymi narracjami w sferze rządzenia, „Zarządzanie Publiczne”, nr 2(2), s. 5-25.
- Jeśman M., 1961, Dojazdy młodzieży do pracy a strefa wpływu Opola, „Czasopismo Geograficzne”, t. 32, z. 4, s. 411-426.
- Jędrzejczyk D., 2011, Kwestia jedności geografii, [w:] W. Maik, K. Rembowska, A. Suliborski (red.), Geografia regionalna – scalenie i synteza wiedzy geograficznej, Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź, s. 13-24.
- Joiner B. L., 1985, The Key Role of Statisticians in the Transformation of North American Industry, “The American Statistician”, Vol. 39, No. 3 s. 224-227.
- Juran J. M., 1974, Quality control handbook, McGraw-Hill, New York.
- Juszczyk S., 2013, Badania jakościowe w naukach społecznych. Szkice metodologiczne, Wydawnictwo Uniwersytetu Śląskiego, Katowice.
- Juszkiewicz N., 1998, Rola nauki i szkolnictwa wyższego w rozwoju społeczno-gospodarczym Poznania, [w:] J. J. Parysek, H. Rogacki (red.), Przemiany społeczno-gospodarcze Polski lat dziewięćdziesiątych, Bogucki Wydawnictwo Naukowe, s. 209-227.

- Kachniarz M., 2012, Efektywność usług publicznych – teoria i praktyka, Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu, Wrocław.
- Kaczmarek B., 2012, Organizacja ucząca się jako nowa wartość firmy, „Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego”, nr 737, „Finanse, Rynki Finansowe, Ubezpieczenia”, nr 56, s. 457-479.
- Kaczmarek T. (red.), 2010, Ilustrowany atlas aglomeracji poznańskiej, Bogucki Wydawnictwo Naukowe, Poznań.
- Kaczmarek U., 2008, Skala i zróżnicowanie przestrzenne pomocy społecznej w powiecie poznańskim, [w:] T. Kaczmarek, A. Mizgajski (red.), Powiat poznański. Jakość przestrzeni i jakość życia, Bogucki Wydawnictwo Naukowe, Poznań, s. 349-359.
- Kaczmarek U., Kisiała W., 2011, Usługi zdrowotne i socjalne w aglomeracji poznańskiej, Biblioteka Aglomeracji Poznańskiej, nr 17, Bogucki Wydawnictwo Naukowe, Poznań.
- Kantowicz E., 1999, Nauka o środowisku i jej związki z geografją, [w:] A. Lisowski (red.), Geografia na przełomie wieków – jedność w różnorodności, Wydział Geografii i Studiów Regionalnych Uniwersytetu Warszawskiego, Warszawa, s. 203-213.
- Kargol-Wasiluk A., 2008, Teoria dóbr publicznych a paradygmat ekonomii sektora publicznego, „Zarządzanie Publiczne”, nr 3(5), s. 91-117.
- Karlikowski M., 2013, Zadania jednostek samorządu terytorialnego w Polsce, „Zeszyty Naukowe Ostrołęckiego Towarzystwa Naukowego”, t. 1, nr XXVII, s. 330-340.
- Kasiński M., 2011, Współczesne problemy rozwoju administracji publicznej w Polsce, „Annales. Etyka w Życiu Gospodarczym”, t. 14, nr 1, s. 215-226.
- Kawa J., 2013, Metodologia, metodyka, metoda jako podstawa wywodu naukowego, „Studia Prawnoustrojowe”, nr 21, s. 169-188.
- Kearney C., Taylor S., Bachtler J., 1996, Monitoring and evaluation in Objective 2 programmes: Progress and challenges, European Policies Research Centre, University of Strathclyde, Glasgow.
- Kettl D.F., 2005, The global public management revolution, Brookings Institution Press, Washington.
- Kędziarska-Bujak I., 2013, Wykorzystanie cyklu Deminga do podnoszenia jakości nauczania rachunkowości na uczelniach oraz modyfikacji specjalności na kierunku Finanse i Rachunkowość, „Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego”, nr 765, „Finanse, Rynki Finansowe, Ubezpieczenia”, nr 61, s. 109-118.

- Khan M. A., 2010, Evaluating the Deming Management Model of Total Quality in Telecommunication Industry in Pakistan – An Empirical Study, "International Journal of Business and Management", Vol. 5, No. 9, s. 46-59.
- Kielczewska-Zaleska M., 1974, Rola usług w kształtowaniu się hierarchii osiedli wiejskich, [w:] Studia nad strukturą lokalnej sieci osadniczej wybranych obszarów w Polsce, „Dokumentacja Geograficzna”, z. 2, Polska Akademia Nauk, Instytut Geografii, Warszawa, s. 27-43.
- Kisiała W., 2013, Wykorzystanie geograficznie ważonej regresji do analizy czynników kształtujących zapotrzebowanie na świadczenia przedszpitalnego ratownictwa medycznego, „Przegląd Geograficzny”, t. 85, z. 2, s. 219-242.
- Klages H., Löffler E., 1998, New public management in Germany: the implementation process of the New Steering Model, „International Review of Administrative Sciences”, vol. 64, issue 1, s. 41-54.
- Klasik A., 2010, Sektor kultury i przemysły kreatywne nowym fundamentem rozwoju dużych miast i aglomeracji miejskich, [w:] A. Klasik (red.), Rola sektora kultury i przemysłów kreatywnych w rozwoju miast i aglomeracji, Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego w Katowicach, Katowice, s. 11-39.
- Klasyfikacja usług, 1985, „Zeszyty Metodyczne GUS, Klasyfikacje, Nomenklatury i Wskaźniki”, nr 57, Zarząd Wydawnictw Statystycznych i Drukarni, Warszawa.
- Kleer J., 2006, Globalizacja a państwo narodowe i usługi publiczne, Polska Akademia Nauk, Warszawa.
- Klima E., 2012, W poszukiwaniu powiązań geografii religii z innymi naukami, [w:] W. Maik, K. Rembowska, A. Suliborski (red.), Związki geografii z innymi naukami, Wydawnictwo Uczelniane Wyższej Szkoły Gospodarki, Bydgoszcz, s. 239-260.
- Kłosowski F., 1994, Wpływ przemian społeczno-gospodarczych na funkcjonowanie infrastruktury kultury w Górnośląskim Zespole Miejskim, [w:] S. Dziadek, M. Tkocz (red.), Wybrane zagadnienia z geografii społeczno-ekonomicznej, t. 2, Uniwersytet Śląski, Sosnowiec, s. 66-79.
- Kłosowski F., 1997, Przestrzenne aspekty funkcjonowania infrastruktury kultury w konurbacji górnośląskiej, „Geographia. Studia et Dissertationes”, t. 20, s. 72-83.

- Kłosowski F., 2006a, Sektor usług w gospodarce regionu tradycyjnego w warunkach transformacji i restrukturyzacji. Przykład konurbacji katowickiej, Wydawnictwo Uniwersytetu Śląskiego, Katowice.
- Kłosowski F., 2006b, Tendencje zmian w sektorze usług konurbacji katowickiej w latach 1991-2002, [w:] J. Słodczyk, E. Szafranek (red.), Kierunki przekształceń struktury gospodarczej i społeczno-demograficznej miast, Wydawnictwo Uniwersytetu Opolskiego, Opole, s. 85-97.
- Kłosowski F., Runge J., 1999, Usługi w przestrzeni miejskiej na przykładzie Cieszyna, [w:] J. Kaczmarek (red.), Przestrzeń miejska jej organizacja i przemiany, „XII Konwersatorium Wiedzy o Mieście”, Katedra Geografii Miast i Turyzmu Uniwersytetu Łódzkiego, Łódzkie Towarzystwo Naukowe, Łódź, s. 21-29.
- Knosala E., 2007, Zadania publiczne, formy organizacyjnoprawne ich wykonywania i nowe pojęcia – zakres niektórych problemów do dyskusji nad koncepcją systemu prawa administracyjnego, [w:] J. Zimmermann (red.), Koncepcja systemu prawa administracyjnego, Wolters Kluwer Polska, Warszawa, s. 117-130.
- Knosala E., 2010, Zarys nauki administracji, Wolters Kluwer Polska, Warszawa.
- Kociatkiewicz J., Kostera M., 2014, Zaangażowane badania jakościowe, „Problemy Zarządzania”, vol. 12, nr 1 (45), s. 9-17.
- Kociszewski J., Krzemień R., 2008, Funkcja szkolnictwa wyższego w kształtowaniu kapitału ludzkiego we Wrocławiu, [w:] J. Słodczyk, E. Szafranek (red.), Mechanizmy i uwarunkowania budowania konkurencyjności miast, Wydawnictwo Uniwersytetu Opolskiego, Opole, s. 131-143.
- Kołodziejczyk R. (red.), 1970, Warszawa. Rozwój miasta w Polsce Ludowej, Państwowe Wydawnictwo Naukowe, Warszawa.
- Kołoś A., 2006, Rozwój przestrzenny a współczesne funkcjonowanie miejskiego transportu szynowego w Polsce, Instytut Geografii i Gospodarki Przestrzennej Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków.
- Konecka-Szydłowska B., 2008, Zmiany w strukturze usług małych miast Wielkopolski, [w:] J. Dominiak (red.), Przemiany w sferze usług w Polsce, Bogucki Wydawnictwo Naukowe, Poznań, s. 129-144.
- Konecki K. T., 2000, Studia z metodologii badań jakościowych. Teoria ugruntowana, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa.

- Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 2 kwietnia 1997 r., (Dz.U. 1997 Nr 78, poz. 483 z późn. zm.).
- Kopec K., 2016, Aspekt transportowy w monitoringu jakości usług publicznych na szczeblu lokalnym, „Autobusy – Technika, Eksploatacja, Systemy Transportowe”, nr 12, s. 1799-1804.
- Kopec K., 2017a, Specyfika monitoringu aspektu transportowego w monitoringu jakości usług publicznych na szczeblu lokalnym, „Autobusy – Technika, Eksploatacja, Systemy Transportowe”, nr 6, s. 1709-1714.
- Kopec K., 2017b, Specyfika monitoringu jakości usług publicznych w gminach nadmorskich, [w:] R. Anisiewicz, M. Połom, M. Tarkowski (red.), Rozwój regionalny i lokalny w perspektywie geograficznej, seria: Regiony Nadmorskie, nr 25, Wydawnictwo Bernardinum, Gdańsk-Pelplin, s. 106-121.
- Kopec K., Michalski T., 2014, Monitoring jakości usług publicznych samorządów. Przykład z województwa pomorskiego, [w:] W. Szymańska (red.), Elementy rozwoju społecznego regionów nadmorskich, seria: Regony Nadmorskie, nr 22, Wydawnictwo Bernardinum, Gdańsk-Pelplin, s. 46-59.
- Koralewska M., 2013, Informacja na temat, jakie zadania własne gminy mają charakter obowiązkowy, „Zeszyty Prawnicze Biura Analiz Sejmowych”, nr 4(40), s. 244-267.
- Korcelli P., Potrykowska A., 1979, Rozwój funkcji usługowych a hierarchia funkcjonalna miast w Polsce, „Przegląd Geograficzny”, t. LI, z. 2, s. 209-233.
- Kosiński L., Pudło K., 1958, Funkcje i ludność miasta [w:] Trzcisko-Zdrój, „Dokumentacja Geograficzna”, z. 2, Polska Akademia Nauk, Instytut Geografii, Warszawa, s. 47-80.
- Kostera M., 2003, Antropologia organizacji. Metodologia badań terenowych, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa.
- Kostrzewski A., 1997, Zintegrowany Monitoring Środowiska Przyrodniczego i jego znaczenie w rozpoznaniu i ochronie struktury krajobrazowej Polski, „Zeszyty Naukowe Komitetu Człowiek i Środowisko”, Główne problemy monitoringu w Polsce, nr 20, s. 41-54.
- Kostrzewski A., 2000, Monitoring środowiska przyrodniczego w geografii fizycznej, [w:] S. Liszewski, J. Łoboda, W. Maik (red.), Stan i perspektywy rozwoju geografii w Polsce, Wydawnictwo Uczelniane Wyższej Szkoły Gospodarki w Bydgoszczy, Bydgoszcz, s. 187-196.

- Kostrzewski A., 2011, Znaczenie programu Zintegrowanego Monitoringu Środowiska Przyrodniczego w określeniu aktualnego stanu i przemian krajobrazu Polski, [w:] A. Kostrzewski, M. Samołyk (red.), Zintegrowany Monitoring Środowiska Przyrodniczego. Funkcjonowanie geoekosystemów w warunkach zmian użytkowania terenu i narastającej antropopresji, „Biblioteka Monitoringu Środowiska”, Vol. XXVII, Biała Góra, s. 11-16.
- Kostrzewski A., 2012, Organizacja, zadania i funkcjonowanie Zintegrowanego Monitoringu Środowiska Przyrodniczego w latach 1992-2010, [w:] A. Kostrzewski, J. Szpikowski (red.), Zintegrowany Monitoring Środowiska Przyrodniczego. Funkcjonowanie geoekosystemów w różnych strefach krajobrazowych Polski, „Biblioteka Monitoringu Środowiska”, Vol. XXIX, Storkowo, s. 11-20.
- Kostrzewski A., 2016. Zintegrowany Monitoring Środowiska Przyrodniczego – powstanie i rozwój, znaczenie w rozpoznaniu i ocenie współczesnych przemian krajobrazowych, [w:] A. Kostrzewski, J. Szpikowski, M. Domańska (red.), Zintegrowany Monitoring Środowiska Przyrodniczego. Funkcjonowanie, tendencje rozwoju, zagrożenia i ochrona środowiska przyrodniczego Polski, „Biblioteka Monitoringu Środowiska”, Vol. XXX, Storkowo, s. 11-18.
- Kostrzewski A., 2017, Zintegrowany Monitoring Środowiska Przyrodniczego – 25 lat realizacji programu, znaczenie poznawcze i aplikacyjne, [w:] M. Kejna, J. Uscka-Kowalkowska (red.), Zintegrowany Monitoring Środowiska Przyrodniczego. Funkcjonowanie środowiska przyrodniczego Polski w warunkach globalnych zmian klimatu, vol. XXXI, Inspekcja Ochrony Środowiska, Uniwersytet Mikołaja Kopernika, Toruń, s. 11-30.
- Kostrzewski A., 2018, Założenia metodologiczne, merytoryczne i organizacyjne programu Zintegrowanego Monitoringu Środowiska Przyrodniczego, [w:] A. Kostrzewski, M. Majewski (red.), Stan i przemiany środowiska przyrodniczego geoekosystemów Polski w latach 1994-2015 w oparciu o realizację programu Zintegrowanego Monitoringu Środowiska Przyrodniczego, „Biblioteka Monitoringu Środowiska”, Vol XXXII, Uniwersytet im. Adama Mickiewicza w Poznaniu, Centrum Zintegrowanego Monitoringu Środowiska Przyrodniczego UAM, Główny Inspektorat Ochrony Środowiska, Warszawa, s 19-28.

- Kostrzewski A., Mazurek M., Stach A., 1995, Zintegrowany Monitoring Środowiska Przyrodniczego. Zasady organizacji, system pomiarowy, wybrane metody badań, Biblioteka Monitoringu Środowiska, Warszawa.
- Kostrzewski A., Roo-Zielińska E., 2011, Aktualny stan oraz tendencje rozwoju geografii w Polsce, [w:] Z. Długosz, T. Rachwał (red.), Priorytety badawcze i aplikacyjne geografii polskiej, Wydawnictwo Naukowe UP, Kraków, s. 9-25.
- Kostrzewski A., Roo-Zielińska E., Krzemień K., Lisowski A., 2015, Geografia w okresie transformacji systemu nauki w Polsce – aktualny stan, perspektywy rozwoju, „Czasopismo Geograficzne”, t. 86, z. 1-2, s. 23-47.
- Koszalka J., 2011, Monitoring zapotrzebowania na usługi i kształtowanie oferty ośrodka innowacji, Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości, Gdańsk.
- Koszalka M., 2002, Rozwój szkolnictwa wyższego w Rzeszowie, [w:] J. Słodczyk (red.), Przemiany bazy ekonomicznej i struktury przestrzennej miast, Wydawnictwo Uniwersytetu Opolskiego, Opole, s. 265-272.
- Kowalczyk L., 2008, Współczesne zarządzanie publiczne jako wynik procesu zmian w podejściu do administracji publicznej, „Zeszyty Naukowe Wałbrzyskiej Wyższej Szkoły Zarządzania i Przedsiębiorczości”, nr 11, s. 4-14.
- Kowalski M., Wiśniewski Sz., 2013, Service function of historic buildings in small towns of the Lodz region, [w:] B. Bartosiewicz, T. Marszał (red.), Przestrzeń publiczna i sektor usług w małych miastach, „Acta Universitatis Lodziensis. Folia Geographica Socio-Oeconomica”, nr 15, Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź, s. 151-165.
- Kozak J., Orłowska E., Wilczyński W., 1999, Co jest istotą geografii?, [w:] B. Domański, W. Widacki (red.), Geografia polska u progu trzeciego tysiąclecia, Instytut Geografii Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków, s. 27-39.
- Kozek W., 2011, Prywatyzacja i liberalizacja usług publicznych w Polsce, [w:] W. Kozek (red.), Gra o jutro usług publicznych w Polsce, Wydawnictwo Uniwersytetu Warszawskiego, Warszawa, s. 21-73.
- Kożuch B., 2004, Zarządzanie publiczne w teorii i praktyce polskich organizacji, Wydawnictwo PLACET, Warszawa.
- Kożuch B., 2007, Modele zarządzania publicznego, [w:] T. Białas (red.), Dylematy i wyzwania współczesnego zarządzania organizacjami publicznymi, Wydawnictwo WSAiB im. E. Kwiatkowskiego w Gdyni, Gdynia, s. 17-26.

- Kożuch B., 2008, Współczesne kierunki zmian w zarządzaniu administracją publiczną, „Optimum. Studia Ekonomiczne”, Nr 4(40), s. 47-60.
- Kożuch B., 2015, Zarządzanie publiczne jako teoria i praktyka, [w:] B. Kożuch, Ł. Sułkowski (red.), Instrumentarium zarządzania publicznego, Difin, Warszawa, s. 23-38.
- Kożuch B., Kożuch A., 2011, Istota współczesnych usług publicznych, [w:] B. Kożuch, A. Kożuch (red.), Usługi publiczne. Organizacja i zarządzanie, Instytut Spraw Publicznych Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków, s. 32-54.
- Kretowicz P., 2010, Delimitacja miejskiej przestrzeni usługowej w strefie oddziaływań szpitali krakowskich, „Studia Miejskie”, nr 2, Wydawnictwo Uniwersytetu Opolskiego, Opole, s. 105-116.
- Kretowicz P., 2012, Rozmieszczenie placówek służby zdrowia w Krakowie na tle struktury przestrzenno-demograficznej miasta, „Studia Miejskie”, nr 5, Wydawnictwo Uniwersytetu Opolskiego, Opole, s. 115-127.
- Kruc M., 2006, Przekształcenia w przestrzeni kulturalnej miasta Wrocławia – wybrane aspekty, [w:] J. Słodczyk, R. Klimek (red.), Przemiany przestrzeni miast i stref podmiejskich, Wydawnictwo Uniwersytetu Opolskiego, Opole, s. 81-88.
- Książkówna M. S., 1932, Codzienne wędrówki młodzieży szkolnej do Wielkiego Krakowa, „Wiadomości Geograficzne”, rok X, nr 6-7, s. 81-82.
- Kucińska-Landwójtowicz A., Kołosowski M., 2011, Zasady zarządzania jakością w kontekście rozwoju innowacyjności przedsiębiorstwa, Konferencja KZZ Zakopane 2011, s. 628-635, www.ptzp.org.pl/files/konferencje/kzz/artyk_pdf_2011/059.pdf
- Kucińska-Landwójtowicz A., 2013, Podejście procesowe w zarządzaniu innowacjami, [w:] R. Knosala (red.), Innowacje w zarządzaniu i inżynierii produkcji, Oficyna Wydawnicza PTZP, Opole, s. 181-189.
- Kudłacz T., Kopeć M., 2013, Koncepcja systemu monitorowania polityk publicznych w województwie lubuskim, Lubuskie Regionalne Obserwatorium Terytorialne, Zielona Góra, http://lubuskie.pl/uploads/pliki/strategia/Koncepcja_monitorowania_polityk_publicznych_w_WL_KUDŁACZ.pdf
- Kukliński A., 1983, Dylematy rozwoju nauk geograficznych w Polsce, „Biuletyn KPZK PAN”, 118, s. 230-244.

- Kulesza M., Sześciło D., 2013, *Polityka administracyjna i zarządzanie publiczne*, Wolters Kluwer Polska SA, Warszawa.
- Kupiec L., 2007, *Miejsce usług w rozwoju społeczno-gospodarczym*, [w:] J. Karwowski (red.), *Usługi w rozwoju regionu. Wybrane problemy*, Wydawnictwo printshop Artur Piskala, Szczecin, s. 13-21.
- Kupiec T., Weremiuk A., 2013, *Jakość systemów monitorowania regionalnych programów operacyjnych w ramach polityki spójności*, „Samorząd Terytorialny”, nr 10, s. 16-28.
- Kuźnik F., 2005, *Stare i nowe koncepcje zarządzania publicznego w strukturach samorządu terytorialnego*, [w:] B. Koźuch, T. Markowski (red.), *Z teorii i praktyki zarządzania publicznego*, Fundacja Współczesne Zarządzanie, Białystok, s. 68-74.
- Kuźnik F., 2012, *Polityka rozwoju i zarządzanie usługami publicznymi w strukturach samorządowych*, „Studia Komitetu Przestrzennego Zagospodarowania Kraju PAN”, t. CXLIII, Warszawa.
- Kuźnik F., 2015, *Zarządzanie efektywnością miejskich usług publicznych*, [w:] R. Brol, A. Raszkowski, A. Sztando (red.), *Gospodarka lokalna w teorii i praktyce*, „Prace Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu”, nr 391, Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu, Wrocław, s. 32-39.
- Kwiatkowska E., 1974, *Struktura sieci osadniczej i jej związek z rozwojem usług na wsi*, [w:] *Studia nad strukturą lokalnej sieci osadniczej wybranych obszarów w Polsce*, „Dokumentacja Geograficzna”, z. 2, Polska Akademia Nauk, Instytut Geografii, Warszawa, s. 161-188.
- Kwiatkowski E., 1980, *Teoria trzech sektorów gospodarki. Prezentacja i próba oceny*, Państwowe Wydawnictwo Naukowe, Warszawa.
- Kwiatkowski E., Roszkowska S., 2008, *Rozwój i zróżnicowanie regionalne szkolnictwa wyższego w Polsce*, „Gospodarka Narodowa”, nr 4, s. 1-20.
- Lääne A., Kraav E., Titova G., 2005, *Baltic Sea (GIWA Regional assessment 17), Global international waters assessment: GIWA regional assessment*, University of Kalmar, Sweden.
- Lange O., 1959, *Ekonomia polityczna. Tom I. Zagadnienia ogólne*, Państwowe Wydawnictwo Naukowe, Warszawa.
- Langley A., 1999, *Strategies for theorizing from process data*, “Academy of Management Review”, vol. 24, no. 4, s. 691-710.
- Leoński Z., 2006, *Samorząd terytorialny w RP*, Wydawnictwo C. H. Beck, Warszawa.

- Leoński Z., 2012, Ustrój i zadania samorządu terytorialnego, [w:] S. Wykrętowicz (red.), Samorząd w Polsce. Istota, formy, zadania, Wydawnictwo Wyższej Szkoły Bankowej, Poznań, s. 117-227.
- Leszczycki S., 1975, Geografia jako nauka i wiedza stosowana, PWN, Warszawa.
- Lijewski T., Sujko E. S., 1993, Koncentracja aktywności gospodarczej i społecznej w 150 większych miastach Polski, „Dokumentacja Geograficzna”, z. 1, Polska Akademia Nauk, Instytut Geografii i Przestrzennego Zagospodarowania, Warszawa.
- Liker J. K., Meier D. P., 2011, Droga Toyoty Fieldbook. Praktyczny przewodnik wdrażania 4P Toyoty, MT Biznes, Warszawa.
- Lincoln Y. S., Guba E. G., 1985, Naturalistic inquiry, Sage Publications, Newberry Park, California.
- Lindenmayer D. B., Likens G. E., 2018, Effective Ecological Monitoring, CSIRO Publishing, Melbourne.
- Lipski A., 2012, Metody badań społecznych, Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego w Katowicach, Katowice.
- Lisowski A., 2004, Geografia społeczno-ekonomiczna a nauki społeczne, [w:] Z. Chojnicki (red.), Geografia wobec problemów teraźniejszości i przyszłości, Bogucki Wydawnictwo Naukowe, Poznań, s. 67-80.
- Lisowski A., 2008, W poszukiwaniu integracji przedmiotowej i tożsamości geografii na początku XXI w., [w:] S. Liszewski, J. Łoboda, W. Maik (red.), Stan i perspektywy rozwoju geografii w Polsce, Wydawnictwo Uczelniane Wyższej Szkoły Gospodarki w Bydgoszczy, Bydgoszcz, s. 43-52.
- Lisowski A., 2011a, Między „etapem rozwoju” a „kryzysem”, czyli geografia w stanie zagubienia, [w:] Z. Długosz, T. Rachwał (red.), Priorytety badawcze i aplikacyjne geografii polskiej, Wydawnictwo Naukowe UP, Kraków, s. 130-135.
- Lisowski A., 2011b, Geografia i nauki społeczne w nauce transdyscyplinarnej, [w:] K. Marciniak, K. Sikora, D. Sokołowski (red.), Koncepcje i problemy badawcze geografii, Wydawnictwo Uczelniane Wyższej Szkoły Gospodarki, Bydgoszcz, s. 69-90.
- Lisowski A., 2012, O miejscu geografii społeczno-ekonomicznej w geografii i systemie nauki, „Przegląd Geograficzny”, t. 84, z. 2, s. 171-198.
- Lisowski A., 2016, Stan, perspektywy i strategia rozwoju geografii społeczno-ekonomicznej, [w:] A. Suliborski (red.), Stan, perspektywy i strategia rozwoju geografii

- społeczno-ekonomicznej w najbliższych latach (do 2030 r.). Dyskusja międzypokoleniowa, Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź, s. 49-67.
- Liszewski S., 1967, Dojazdy ludności jako kryterium wyznaczania zasięgu wpływów ośrodka lokalnego, [w:] L. Straszewicz (red.), Ośrodki lokalne, Materiały z Konferencji Naukowej odbytej w Łodzi w dniach 22-23.01.1966 r., Uniwersytet Łódzki, Katedra Geografii Ekonomicznej, z. 2, s. 69-78.
- Liszewski S., 1970a, Komunikacja, [w:] L. Straszewicz (red.), Kluczbork. Studium geograficzno-ekonomiczne, Instytut Śląski w Opolu, Wydawnictwo „Śląsk”, Katowice, s. 221-232.
- Liszewski S., 1970b, Strefy oddziaływania miasta, [w:] L. Straszewicz (red.), Kluczbork. Studium geograficzno-ekonomiczne, Instytut Śląski w Opolu, Wydawnictwo „Śląsk”, Katowice, s. 262-293.
- Liszewski S., 1999, Czy i co łączy współczesne nauki geograficzne. Refleksje osobiste nad stanem polskiej geografii, [w:] A. Lisowski (red.), Geografia na przełomie wieków – jedność w różnorodności, Wydział Geografii i Studiów Regionalnych Uniwersytetu Warszawskiego, Warszawa, s. 82-90.
- Liszewski S., 2011, Geografia jako nauka praktyczna, [w:] A. Kostrzewski, W. Maik, R. Brudnicki (red.), Geografia wobec problemów współczesności. 5 Forum Geografów Polskich, Wyższa Szkoła Gospodarki, Bydgoszcz, s. 59-67.
- Liszewski S., 2016, Stan, perspektywy i przyszłość polskiej geografii społeczno-ekonomicznej w opinii geografa, rocznik 1940, [w:] A. Suliborski (red.), Stan, perspektywy i strategia rozwoju geografii społeczno-ekonomicznej w najbliższych latach (do 2030 r.). Dyskusja międzypokoleniowa, Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź, s. 19-26.
- Liszewski S., Łoboda J., Maik W., 2008, Stan i perspektywy rozwoju geografii w opinii środowiska geografów akademickich, [w:] S. Liszewski, J. Łoboda, W. Maik (red.), Stan i perspektywy rozwoju geografii w Polsce, Wydawnictwo Uczelniane Wyższej Szkoły Gospodarki w Bydgoszczy, Bydgoszcz, s. 13-26.
- Liszewski S., Szafrąńska E., Wolaniuk A., 2008, Szkolnictwo wyższe Łodzi i jego rola w rozwoju funkcji metropolitalnej miasta, Łódzkie Towarzystwo Naukowe, Łódź.
- Lysenko K., 2014, Zrównoważona gospodarka odpadami na przykładzie Rzeszowa, „Studia Miejskie”, nr 15, Wydawnictwo Uniwersytetu Opolskiego, Opole, s. 31-41.

- Ławińska O., 2014, Gospodarka odpadami w gminach powiatu myszkowskiego w świetle nowych uwarunkowań prawnych, [w:] T. Markowski, D. Stawasz (red.), Społeczna odpowiedzialność w procesach zarządzania funkcjonalnymi obszarami miejskimi, „Biuletyn KPZK PAN”, z. 253, s. 228-245.
- Łobocki M., 2011, Metody i techniki badań pedagogicznych, Oficyna Wydawnicza „Impuls”, Kraków.
- Łoboda J., 1967, Osiedla centralne jako węzły komunikacyjne (na przykładzie województwa wrocławskiego), [w:] L. Straszewicz (red.), Ośrodki lokalne, Materiały z Konferencji Naukowej odbytej w Łodzi w dniach 22-23.01.1966 r., Uniwersytet Łódzki, Katedra Geografii Ekonomicznej, z. 2, s. 79-135.
- Łobodzińska A., 2011, Dostępności żłobków i przedszkoli w kontekście przemian demograficznych w województwie małopolskim, [w:] S. Sitek (red.), „Stare i nowe” problemy badawcze w geografii społeczno-ekonomicznej, z. 2, Polskie Towarzystwo Geograficzne, Oddział Katowicki, Sosnowiec, s. 77-88.
- Łukomska-Szarek J., 2013, Budżet zadaniowy jako instrument zarządzania publicznego w jednostkach samorządu terytorialnego, „Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego”, nr 766, „Finanse, Rynki Finansowe, Ubezpieczenia”, nr 62, s. 649-658.
- Maik W., 1999, Niektóre problemy rozwoju polskiej geografii społeczno-ekonomicznej, [w:] B. Domański, W. Widacki (red.), Geografia polska u progu trzeciego tysiąclecia, Instytut Geografii Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków, s. 151-158.
- Maik W., 2008, Aktualne problemy rozwoju geografii w świetle jedności i tożsamości dyscypliny, [w:] S. Liszewski, J. Łoboda, W. Maik (red.), Stan i perspektywy rozwoju geografii w Polsce, Wydawnictwo Uczelniane Wyższej Szkoły Gospodarki w Bydgoszczy, Bydgoszcz, s. 27-38.
- Maik W., 2016, Jaka jesteś i dokąd zmierzasz geografio człowieka, [w:] W. Maik, A. Suliborski, M. Wójcik (red.), Nowe i stare perspektywy oraz ujęcia w geografii na przełomie XX i XXI wieku, seria: „Podstawowe idee i koncepcje w geografii”, tom 9, Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź, s. 79-101.
- Malczewski A. (red.), 2013, Monitorowanie problemu narkotyków i narkomanii, Mazowieckie Centrum Polityki Społecznej, Warszawa.
- Malewski M., 2017, Badania jakościowe w metodologicznej pułapce scjentyzmu, „Terazniejszość – Człowiek – Edukacja”, Tom 20, nr 2(78), s. 129-136.

- Malik K., 2012, Wybrane metody oceny polityki rozwoju regionu, [w:] E. Sobczak, A. Raszkowski (red.), Problemy rozwoju regionalnego, „Prace Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu”, nr 244, Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu, Wrocław, s. 374-393.
- Maliszowa B., 1981, Hierarchia ośrodków usługowych i ich program w świetle podziałów terytorialnych kraju, [w:] Ośrodki usługowe, „Biuletyn KPZK PAN”, z. 112, s. 35-104.
- Marchewka-Bartkowiak K., 2014, Nowe zarządzanie publiczne, „Infos. Zagadnienia Społeczno-Gospodarcze”, nr 18 (178), Biuro Analiz Sejmowych, Warszawa.
- Markowski T., 2013, Teoria sprawiedliwości i interes publiczny jako podstawa budowania regulacyjnego systemu planowania przestrzennego: konceptualizacja problemu, [w:] F. Kuźnik (red.), Badania miejskie i regionalne. Doświadczenia i perspektywy, „Studia Komitetu Przestrzennego Zagospodarowania Kraju PAN”, tom CLIII, s. 12-23.
- Markowski T., Drzazga D. (red.), 2008, Rola wyższych uczelni w rozwoju społeczno-gospodarczym i przestrzennym miast, „Studia KPZK PAN”, t. CXXI, Polska Akademia Nauk, Komitet Przestrzennego Zagospodarowania Kraju, Warszawa.
- Marshall N., Wood P., 1995, Services and space: key aspects of urban and regional development, Longman, London.
- Martin P. Y., Turner B. A., 1986, Grounded Theory and Organizational Research, “The Journal of Applied Behavioral Science”, vol. 22, no. 2, s. 141-157.
- Masik G., Sagan I., Frankowski J., Stępień J., 2018, Warunki życia oraz usługi społeczne w Gdyni, Wydawnictwo Uniwersytetu Gdańskiego, Gdańsk.
- Masłowski A., 2002, Kilka uwag w kwestii pojęcia usług, „Wiadomości Statystyczne”, nr 9, s. 30-38.
- Matysiak A., 2008, Zakres inkluzji społecznej, „Optimum. Studia Ekonomiczne”, nr 4(40), s. 37-45.
- Metri B. A., 2006, Total quality transportation through Deming's 14 points, “Journal of Public Transportation”, Vol. 9, No. 4, s. 35-46.
- Michalski T., 2010, Ewaluacja i monitoring narkomanii przez samorzady terytorialne, [w:] W. Ratajczak, K. Stachowiak (red.) Gospodarka przestrzenna społeczeństwa. Tom 1, Bogucki Wydawnictwo Naukowe, Poznań, s. 207-217.
- Michalski T., 2012, Związki geografii medycznej z naukami medycznymi, [w:] W. Maik, K. Rembowska, A. Suliborski (red.), Związki geografii z innymi naukami, Wydawnictwo Uczelniane Wyższej Szkoły Gospodarki, Bydgoszcz, s. 273-284.

- Michalski T., 2014, Propozycja systemu monitoringu jakości usług publicznych na szczeblu lokalnym, [w:] S. Ciok, K. Janc (red.), Współczesne wyzwania polityki regionalnej i gospodarki przestrzennej, T. 2., seria: Rozprawy Naukowe Instytutu Geografii i Rozwoju Regionalnego Uniwersytetu Wrocławskiego, 33/2, Instytut Geografii i Rozwoju Regionalnego, Uniwersytet Wrocławski, Wrocław, s. 93-103.
- Michalski T., Kopeć K., 2013, Doświadczenia z wdrażania monitoringu jakości usług publicznych na szczeblu lokalnym (przykład z województwa pomorskiego), [w:] S. Sitek (red.), „Stare i nowe” problemy badawcze w geografii społeczno-ekonomicznej, Zeszyt 5, Polskie Towarzystwo Geograficzne, Oddział Katowicki, Sosnowiec, s. 47-59.
- Michalski T., Kopeć K., 2014, Monitoring usług publicznych jako narzędzie podnoszenia jakości usług świadczonych przez samorząd terytorialny szczebla lokalnego, „Pieniądze i Więź”, rok XVII, nr 2 (63), s. 149-161.
- Michalski T., Kopeć K., 2015, Monitoring jakości usług publicznych samorządów szczebla lokalnego narzędziem podnoszenia spójności społecznej, „Studia i Materiały. Miscellanea Oeconomicae”, Rok 19, Nr 4, tom I, s. 139-150.
- Michalski T., Kopeć K., 2016, Monitoring jakości usług publicznych narzędziem podnoszenia jakości życia na obszarach wiejskich, [w:] M. Biczkowski, R. Rudnicki (red.), Społeczno-ekonomiczny wymiar innowacyjności na obszarach wiejskich, „Studia KPZK PAN”, t. CLXXIII, Warszawa, s. 115-123.
- Mielewczyk J., Pobłocka M., 2013, Monitorowanie zjawiska narkotyków i narkomanii w Sopocie, „Serwis Informacyjny Narkomania”, Nr 3 (63), s. 44-48.
- Milerski O., 2010, Kultura jako metropolitalni funkce, [w:] A. Klasik (red.), Rola sektora kultury i przemysłów kreatywnych w rozwoju miast i aglomeracji, Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego w Katowicach, Katowice, s. 65-78.
- Miles M. B., Huberman A. M., 2000, Analiza danych jakościowych, Trans Humana Wydawnictwo Uniwersyteckie, Białystok.
- Mishan E. J., 1981, Introduction to normative economics, Oxford University Press, New York.
- Miszczyńska K., 2015, Zdrowie publiczne i wydatki na ochronę zdrowia a rozwój zrównoważony jednostek samorządu terytorialnego, [w:] B. Guziejewska (red.), Zrównoważony rozwój miast. Polityka i finanse, Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź, s. 237-251.

- Mlek M., 2006, Rozwój usług w miastach Dolnego Śląska w latach 1996-2002, [w:] J. Słodczyk, E. Szafranek (red.), Kierunki przekształceń struktury gospodarczej i społeczno-demograficznej miast, Wydawnictwo Uniwersytetu Opolskiego, Opole, s. 123-141.
- Młodzik E., 2015, Założenia koncepcji New Public Management, „Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego. Współczesne Problemy Ekonomiczne”, nr 11, s. 185-193.
- Moen R., Norman C., 2006, Evolution of the PDCA Cycle, www.westga.edu/~dturner/PDCA.pdf
- Mordwa S., 2006a, Bezpieczeństwo publiczne, [w:] J. Dzieciuchowicz (red.), Usługi nierynkowe w przestrzeni miejskiej Łodzi, Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź, s. 42-55.
- Mordwa S., 2006b, Szkolnictwo podstawowe i gimnazjalne, [w:] J. Dzieciuchowicz (red.), Usługi nierynkowe w przestrzeni miejskiej Łodzi, Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź, s. 56-69.
- Mordwa S., Litaszewska A., 2008, Rozwój i funkcjonowanie kin w Łodzi, [w:] A. Rochmińska (red.), Theoretical and empirical researches on services during socio-economic changes, „Space-Society-Economy”, no 8, Katedra Gospodarki Przestrzennej i Planowania Przestrzennego, Uniwersytet Łódzki, Łódź, s. 165-174.
- Murzyn-Kupisz M., 2013, Potencjał „dzielnic kultury” we wzmacnianiu roli kultury w rozwoju ośrodka metropolitalnego. Doświadczenia Krakowa, [w:] A. Klasik (red.), Rozwój gospodarki kreatywnej na obszarach metropolitalnych, Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego w Katowicach, Katowice, s. 101-122.
- Musgrave R. A., 1957, A Multiple Theory of Budget Determination, „FinanzArchiv. Public Finance Analysis”, New Series, Bd. 17, H. 3, s. 333-343.
- Musgrave R. A., 1959, The theory of public finance. A study in public economy, McGraw-Hill, New York.
- Mydel R., 1979, Kraków jako ośrodek szkolnictwa wyższego, „Folia Geographica. Series Geographica-Oeconomica”, vol. XII, s. 133-146.
- Namyślak B., 2013, Zróżnicowanie poziomu rozwoju sektora kultury w miastach wojewódzkich w Polsce, „Prace Geograficzne”, z. 134, Instytut Geografii i Gospodarki Przestrzennej Uniwersytetu Jagiellońskiego, Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków, s. 101-120.

- Napierała T., Lawin M., 2015, Gminne inwestycje w infrastrukturę edukacyjną w Łódzkim Obszarze Metropolitalnym w latach 2007–2013, [w:] M. Wójcik, K. Czapiewski (red.), Wiedza i edukacja w rozwoju obszarów wiejskich, „Acta Universitatis Lodziensis. Folia Geographica Socio-Oeconomica”, nr 20, Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź, s. 119-138.
- Nauczanie języka niemieckiego jako języka mniejszości narodowej w szkołach woj. opolskiego, 2012, Kuratorium Oświaty w Opolu, Opole, http://www.kuratorium.opole.pl/wwse/nauczanie_jezyka_mniejszosci_raport.pdf
- Neave H. R., 1987, Deming's 14 Points for Management: Framework for Success, “Journal of the Royal Statistical Society”, Series D “The Statistician”, Vol. 36, No. 5, Special Issue: “Industry, Quality and Statistics”, s. 561-570.
- Ney B., 2007, Informacja przestrzenna w naukach o Ziemi, „Roczniki Geomatyki”, tom V, zeszyt 6, s. 119-124.
- Nichols J. D., Williams B. K., 2006, Monitoring for conservation, “Trends in Ecology & Evolution”, vol. 21, no 12, s. 668-673.
- Niewadzi Cz., 1975, Usługi w gospodarce narodowej, Państwowe Wydawnictwo Ekonomiczne, Warszawa.
- Niewadzi Cz., 1979, Zagadnienia usług w teorii ekonomii, Państwowe Wydawnictwo Naukowe, Warszawa.
- Niewadzi Cz., 1982, Sektor usług w kapitalizmie, Państwowe Wydawnictwo Naukowe, Warszawa.
- Niewiadomski Z., Grzelczak W., 1990, Ustawa o samorządzie terytorialnym z komentarzem oraz teksty innych ustaw samorządowych, Wydawnictwo Prawnicze, Warszawa.
- Noworól A., 2007, Planowanie rozwoju terytorialnego w skali regionalnej i lokalnej, Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków.
- Nowosielska E., 1982, Szpital – dawne i nowe tendencje badań geograficznych, „Przegląd Geograficzny”, t. LIV, z. 1-2, s. 141-150.
- Nowosielska E., 1994, Sfera usług w badaniach geograficznych. Główne tendencje rozwojowe ostatniego dwudziestolecia i aktualne problemy badawcze, „Zeszyty Instytutu Geografii i Przestrzennego Zagospodarowania PAN”, Warszawa.
- Nowosielska E., 2002, Sektor usług w aglomeracji warszawskiej w latach dziewięćdziesiątych, [w:] G. Węclawowicz (red.), Warszawa jako przedmiot badań w geografii społeczno-ekonomicznej, „Prace Geograficzne”, nr 184, Polska Akademia

- Nauk, Instytut Geografii i Przestrzennego Zagospodarowania im. Stanisława Leszczyckiego, s. 195-227.
- Ochendowski E., 2009, Prawo administracyjne. Część ogólna, Wydawnictwo TNOiK Dom Organizatora, Toruń.
- Offe C., 2012, *Governance* – „puste pojęcie” czy naukowy program badawczy, „Zarządzanie Publiczne”, nr 3(21), s. 90-102.
- Olearnik J., Styś A., 1989, Usługi w rozwoju społeczno-gospodarczym, Państwowe Wydawnictwo Ekonomiczne, Warszawa.
- Olejniczak K., 2012, Monitoring i ewaluacja, [w:] J. Górniak, S. Mazur (red.), Zarządzanie strategiczne rozwojem, Ministerstwo Rozwoju Regionalnego, Warszawa, s. 239-257.
- Oleksy R., Owsianka P., 2011, Wpływ miejskich ośrodków sportu i rekreacji w Krynicy-Zdrój i Nowym Sączu na rozwój regionu nowosądeckiego, [w:] P. Serafin, P. Lityński (red.), Wybrane aspekty rozwoju miast i regionów, Wydawnictwo Naukowe Państwowej Wyższej Szkoły Zawodowej w Nowym Sączu, Nowy Sącz, s. 77-83.
- Olbrót-Brzezińska A., 2015, System monitorowania strategii – podstawowe problemy na przykładzie Strategii Rozwoju Miasta Poznania do roku 2030, „Studia i Materiały. Miscellanea Oeconomicae”, Rok 19, Nr 4, tom I, s. 207-220.
- Olszewska A. M., 2011, Zarządzanie wiedzą jako koncepcja kreująca jakość, „Problemy Eksploatacji”, nr 3, s. 89-100.
- Oramus M., 2015, Model współzarządzania (governance) i problemy dotyczące jego wdrażania w administracji publicznej, „Rocznik Administracji Publicznej”, nr 1, s. 179-195.
- Ormicki W., 1932a, Miasto jako przedmiot badań geografji, „Wiadomości Geograficzne”, rok X, nr 2, s. 31-33.
- Ormicki W., 1932b, Badania sfery wpływu w geografji miast, „Wiadomości Geograficzne”, rok X, nr 6-7, s. 84-87.
- Osborne D., Gaebler T., 2005, Rządzić inaczej. Jak duch przedsiębiorczości przenika i przekształca administrację publiczną, Media Rodzina, Poznań.
- Ostaszewska K., 2012, Redukcjonizm czy triumf teorii systemu? Związki geografii fizycznej i geochemii, [w:] W. Maik, K. Rembowska, A. Suliborski (red.), Związki geografii z innymi naukami, Wydawnictwo Uczelniane Wyższej Szkoły Gospodarki, Bydgoszcz, s. 151-158.

- Owsiak S., 2005, *Finanse publiczne. Teoria i praktyka*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa.
- Oyrzanowski B., 1969, Ekonomiczne problemy jakości, „*Ekonomista*”, nr 2, s. 586-597.
- Pacuk M., Anisiewicz R., Czochoński J., Kopeć K., Połom M., Michalski T., Tarkowski M., 2016, *Gdynia w Unii Europejskiej. Warunki życia*, Wydawnictwo „Bernardinum”, Gdańsk-Pelplin.
- Palonka K., 1965, Zasięg wpływów szkół średnich w rejonie Piły, „*Dokumentacja Geograficzna*”, z. 4, s. 83-99.
- Palonka K., 1971, Zasięg wpływów kulturalnych Tarnowa, [w:] K. Dziewoński, M. Kielczewska-Zaleska, E. Iwanicka-Lyra (red.), *Studia z geografii średnich miast w Polsce. Problematyka Tarnowa*, Prace Geograficzne, nr 82, Państwowe Wydawnictwo Naukowe, Warszawa, s. 143-161.
- Papaj T., 2002, Jakość usług w administracji publicznej, „*Problemy Jakości*”, nr 9, s. 7-11.
- Papierkowski M., Rotko M., Zieliński W., 2011, Monitoring jakości węgla brunatnego w gospodarce krajowej, „*Górnictwo i Geoinżynieria*”, rok 35, z. 3, s. 241-248.
- Parteka T., 2001, Monitoring przestrzenny jako systemowy instrument gospodarki przestrzennej, [w:] T. Markowski (red.), *Instrumentalizacja polityki przestrzennego zagospodarowania kraju*, „*Biuletyn KPZK PAN*”, z. 195, s. 101-121.
- Parteka T., 2003, Monitoring rozwoju regionalnego z wykorzystaniem Systemu Informacji Przestrzennej, [w:] T. Parteka, J. Czochoński (red.), *Systemu Informacji Przestrzennej w planowaniu i rozwoju regionalnym*, „*Biuletyn KPZK PAN*”, z. 206, s. 63-81.
- Parysek J. J., 1985, Planowe kształtowanie środowiska życia człowieka, [w:] A. Karłowska-Kamzowa (red.), *Ochrona zabytków a gospodarka przestrzenna Polski*, *Biuletyn Informacyjny IGiPZ PAN*, z. 52, s. 33-46.
- Parysek J. J., 1990, Czy i jak geografia pełni funkcje praktyczne – dwugłos nauki i praktyki, „*Przegląd Geograficzny*”, tom 62, zeszyt 1-2, s. 3-21.
- Parysek J. J., 1991, Zróżnicowanie przestrzeni kulturowej Polski, „*Przegląd Geograficzny*” t. LXIII, z. 1-2, s. 3-28.
- Parysek J. J., 1999, *Gospodarka lokalna czyli nowa dziedzina realizacji praktycznych funkcji geografii*, [w:] B. Domański, W. Widacki (red.), *Geografia polska u progu trzeciego tysiąclecia*, Instytut Geografii Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków, s. 203-214.

- Parysek J. J., 2004, Praktyczne funkcje polskiej geografii, [w:] Z. Chojnicki (red.), Geografia wobec problemów teraźniejszości i przyszłości, Bogucki Wydawnictwo Naukowe, Poznań, s. 119-132.
- Parysek J. J., 2007a, Wprowadzenie do gospodarki przestrzennej, Wydawnictwo Naukowe Uniwersytetu im. Adama Mickiewicza, Poznań.
- Parysek J. J., 2007b, Współczesne funkcje geografii, [w:] W. Maik, K. Rembowska, A. Suliborski (red.), Geografia a przemiany współczesnego świata, seria: Podstawowe idee i koncepcje w geografii, tom 3, Wydawnictwo Uczelniane Wyższej Szkoły Gospodarki w Bydgoszczy, Bydgoszcz, s. 73-85.
- Parysek J. J., 2008, Współczesne funkcje geografii, [w:] S. Liszewski, J. Łoboda, W. Maik (red.), Stan i perspektywy rozwoju geografii w Polsce, Wydawnictwo Uczelniane Wyższej Szkoły Gospodarki w Bydgoszczy, Bydgoszcz, s. 59-72.
- Parysek J. J., 2014, Trzydzieści lat minęło – czyli co nam pozostało po „Rydynie”, [w:] W. Maik, K. Rembowska, A. Suliborski (red.), Dorobek polskiej geografii po konferencji w Radzynie. Ocena krytyczna, seria „Podstawowe idee i koncepcje w geografii”, t. 8, Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź, s. 23-45.
- Parysek J. J., 2017a, O metaforach i innych pojęciach w kontekście wehikułów rozwoju lokalnego i regionalnego, „Studia KPZK PAN”, t. CLXXVII, s. 29-53.
- Parysek J. J., 2017b, Metafory i neologizmy współczesnego języka nauk społecznych i ekonomicznych, „Ruch Prawniczy, Ekonomiczny i Socjologiczny”, rok LXXIX, zeszyt 3, s. 175-192.
- Parysek J. J., Mierzejewska L., 2014, Życie miasta: studium Poznania. Infrastruktura miejska, Bogucki Wydawnictwo Naukowe, Poznań.
- Parysek J. J., Mizgajski A., 1991, Główne problemy zastosowań praktycznych geografii polskiej, [w:] Z. Chojnicki (red.). Podstawowe problemy metodologiczne rozwoju polskiej geografii, Wydawnictwo Naukowe UAM, Poznań, s. 301-320.
- Pawłowska A., 2016, *Governance* jako podejście teoretyczne – kilka kwestii spornych, „Polityka i Społeczeństwo”, Wydawnictwo Uniwersytetu Rzeszowskiego, Rzeszów, nr 3(14), s. 5-17.
- Pedler M., Aspinwall K., 1999, Przedsiębiorstwo uczące się, Wydawnictwo Petit, Warszawa.
- Penczak T., 2008, Znaczenie monitoringu w badaniach ichtiofauny rzek dla potrzeb racjonalnej gospodarki rybacko-wędkarskiej, [w:] M. Mizieliński (red.), Użytkownik

- rybacki – nowa rzeczywistość. Ocena przekształceń w rybactwie w wyniku konkursów na oddanie w użytkowanie obwodów rybackich, Wydawnictwo PZW, Warszawa, s. 53-59.
- Perdał R., 2008, Poziom rozwoju usług elektronicznej administracji w gminach województwa wielkopolskiego, [w:] J. Dominiak (red.), Przemiany w sferze usług w Polsce, Bogucki Wydawnictwo Naukowe, Poznań, s. 29-63.
- Petit P., 1987, Services, [w:] J. Eatwell, M. Milgate, P. Newman (red.), The New Palgrave. A Dictionary of Economics, vol. 4, Palgrave Macmillan, London, s. 314-315.
- Pfiffner J. P., 2004, Traditional Public Administration versus The New Public Management: Accountability versus Efficiency, [w:] A. Benz, H. Siedentopf, K. P. Sommermann (red.), Institutionenwandel in Regierung und Verwaltung. Festschrift für Klaus König zum 70. Geburtstag, Duncker & Humbolt, Berlin, s. 443-454.
- Picard E., 1998, Citizenship, Fundamental Rights and Public Services, [w:] M. Freedland, S. Sciarra (red.), Public Services and Citizenship in European Law, Clarendon Press, Oxford, s. 83-98.
- Piekut M., 2011, Konsumenci korzystający z usług elektronicznych, „Wiadomości Statystyczne”, nr 10 (605), s. 82-94.
- Plit F., 2013, O sporze pokoleniowym w polskiej geografii i jego uwarunkowaniach, „Przegląd Geograficzny”, t. 85, z, 4, s. 655-675.
- Pokrywka Ł., 2013, Monitoring zadłużenia miast wojewódzkich, Instytut Kościuszki, Kraków.
- Polarczyk K., 1971, Wynik pracy podstawą definicji i klasyfikacji usług oraz sfery usług, „Ruch Prawniczy, Ekonomiczny i Socjologiczny”, nr 1, s. 189-203.
- Pollitt Ch., 2003, The Essential Public Manager, Open University Press, Maidenhead-Philadelphia.
- Połom M., 2019, Przemiany funkcjonowania komunikacji trolejbusowej w Polsce w latach 1989-2013, Wydawnictwo Bernardinum, Gdańsk-Pelplin.
- Połom M., Palmowski T., 2009, Rozwój i funkcjonowanie komunikacji trolejbusowej w Gdyni, Wydawnictwo Bernardinum, Pelplin.
- Poprawa jakości usług komunikacji publicznej, 2010, CIVITAS GUARD, Vienna, http://civitas.eu/sites/default/files/civitas_ii_policy_advice_notes_11_public_transport_quality_pl.pdf

- Posern-Zielińska M. (red.), 1999, Analiza usług publicznych w miastach. Wyniki badań, Związek Miast Polskich, Poznań.
- Posern-Zielińska M. (red.), 2003, Monitorowanie usług publicznych w miastach. Tom II. Analiza porównawcza, Związek Miast Polskich, Poznań.
- Powęska H., 1990a, Dostępność przestrzenna usług medycznych a zachowania medyczne ludności, Biuletyn Informacyjny, z. 61, Polska Akademia Nauk, Instytut Geografii i Przestrzennego Zagospodarowania, Warszawa.
- Powęska H., 1990b, Społeczno-przestrzenne uwarunkowania korzystania z usług medycznych (badania w mikroskali), [w:] L. Mazurkiewicz, A. Wróbel (red.), Przestrzenne problemy zdrowotności, Conference Papers, vol. 9, Institute of Geography and Spatial Organization, Polish Academy of Sciences, Warszawa, s. 277-297.
- Prawelska-Skrzypek G., 1999, Kultura, [w:] M. Posner-Zielińska (red.), Analiza usług publicznych w miastach. Wyniki badań: kultura, ochrona zdrowia, pomoc społeczna, transport, Związek Miast Polskich, System Analiz Samorządowych, s. 35-72.
- Prawelska-Skrzypek G., 2003, Polityka kulturalna polskich samorządów. Wybrane zagadnienia, Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków.
- Program Państwowego Monitoringu Środowiska na lata 2016-2020, 2015, Główny Inspektor Ochrony Środowiska, Warszawa, http://www.gios.gov.pl/images/dokumenty/pms/pms/PPMS_2016-2020.pdf
- Prokop P., Bielak A., Szlęzak R., Stachyra M., Gostkowski R., 2014, Program aktywności samorządowej PAS – innowacyjne narzędzie uspołecznionego procesu monitorowania usług publicznych. Podręcznik, Fundacja Inicjatyw Menedżerskich, Lublin, http://fim.org.pl/wp-content/uploads/2012/03/Podrecznik_PAS.pdf
- Przybylska L., Michalski T., Wendt J.A., Dutkowski M., Sypion-Dutkowska N., Tarkowski M., Pacuk M., Połom M., 2016, Gdynia w Unii Europejskiej. Spójność społeczna i terytorialna, Wydawnictwo „Bernardinum”, Gdańsk-Pelplin.
- Przywojska J., 2014, Nowe zarządzanie i governance w pracy socjalnej, Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich, Warszawa.
- Pszczółkowski T., 1978, Mała encyklopedia prakseologii i teorii organizacji, Zakład Narodowy im. Ossolińskich, Wrocław.
- Quinn J. B., Baruch J. J., Paquette P. C., 1987, Technology in services, „Scientific American”, Volume 257, Issue 6, s. 50-58.

- Rajman J., Kłosowski F., 1989, Dostępność placówek kulturalnych dla mieszkańców wsi województwa katowickiego (w 1987 r.), „Folia Geographica. Seria Geographica Oeconomica”, t. 22, Polska Akademia Nauk. Oddział w Krakowie, Komisja Nauk Geograficznych, Kraków, s. 105-119.
- Raport z monitoringu „Strategii rozwoju edukacji elementarnej” w gminie Głuchów, 2010, Głuchów, http://www.ekonomiaspoleczna.pl/files/dobrepraktyki.decdujmyrazem.pl/public/DR_pliki/raport_monitoring.pdf
- Rawls J., 1971, A theory of justice, Belknap Press of Harvard University Press, Cambridge.
- Rawls J., 1994, Teoria sprawiedliwości, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa.
- Rechłowicz M., Soczówka A., 2012, Publiczny transport zbiorowy w przestrzeni konurbacji rybnickiej, Wydział Nauk o Ziemi Uniwersytetu Śląskiego, Sosnowiec.
- Rewieńska W., 1929, Izochrony Wilna, Prace Towarzystwa Przyjaciół Nauk w Wilnie, Wydział Nauk Matematycznych i Przyrodniczych, t. 5, Prace Zakładów Geologicznego i Geograficznego Uniwersytetu St. Batorego w Wilnie, no 4, Wilno.
- Riddle D. I., 1986, Service-led growth. The role of the service sector in world development, Praeger, New York.
- Rochmińska A., 2006, Łódzka służba zdrowia na tle przemian systemowych, [w:] J. Dzieciuchowicz (red.), Usługi nierynkowe w przestrzeni miejskiej Łodzi, Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź, s. 108-141.
- Rochmińska A., Barański J., 2006, Rozwój i funkcjonowanie szpitalnictwa, [w:] J. Dzieciuchowicz (red.), Usługi nierynkowe w przestrzeni miejskiej Łodzi, Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź, s. 142-168.
- Rogall H., 2010, Ekonomia zrównoważonego rozwoju. Teoria i praktyka, Wydawnictwo Zys i S-ka, Poznań.
- Rogoziński K., 1993, Usługi rynkowe, Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej w Poznaniu, Poznań.
- Rogoziński K., 2000, Usługi rynkowe, Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej w Poznaniu, Poznań, (wydanie drugie – zmienione).
- Rogoziński K., 2002, Spór o istnienie usług, „Wiadomości Statystyczne”, nr 2, s. 28-33.
- Rogoziński K., 2003, Cywilizacja usługowa – samorealizujące się niespełnienie. Szkice z pogranicza epok, Katedra Usług, Akademia Ekonomiczna w Poznaniu, Poznań.
- Rogut A., 2009, Wprowadzenie, [w:] A. Rogut (red.), Governance – współczesne trendy zarządzania regionem, Wydawnictwo SWSPiZ, Łódź, s. 5-14.

- Romahn-Kwiatkowska E., 1957, Lipno, [w:] K. Dziewoński, M. Kielczewska-Zaleska, L. Kosiński, J. Kostrowicki, S. Leszczycki (red.), *Studia geograficzne nad aktywizacją małych miast*, Prace Geograficzne, nr 9, Państwowe Wydawnictwo Naukowe, Warszawa, s. 167–240.
- Rondinelli D. A., 2006, *Governments serving people: the changing roles of public administration in democratic governance*, [w:] D. A. Rondinelli (red.), *Public Administration and Democratic Governance: Governments Serving Citizens*, Department of Economic and Social Affairs, United Nations, New York, s. 1-28.
- Rosa G., 2005, *Struktura i przeobrażenia współczesnego sektora usług*, [w:] S. Flejterski, A. Panasiuk, J. Perenc, G. Rosa (red.), *Współczesna ekonomika usług*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa, s. 59-80.
- Rosenbloom D. H., 1993, *Public administration. Understanding management, politics, and law in the public sector*, McGraw-Hill, New York.
- Rosik P., Pomianowski W., Goliszek S., Stępiak M., Kowalczyk K., Guzik R., Kołoś A., Komornicki T., 2017, *Multimodalna dostępność transportem publicznym gmin w Polsce*, Instytut Geografii i Przestrzennego Zagospodarowania PAN, Warszawa.
- Rościszewska E., 2015, *Ocena efektywności realizacji usług*, FISE Fundacja Inicjatyw Społeczno-Ekonomicznych, Warszawa, http://www.ekonomiaspoleczna.pl/files/ekonomiaspoleczna.pl/public/W_sieci_Es/Ocena_efektywnosci.pdf
- Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 30 lipca 2013 r. w sprawie ustalenia granic niektórych gmin i miast, nadania niektórym miejscowościom statusu miasta oraz zmiany siedziby władz gminy (Dz.U. z 2013 r. poz. 869).
- Rószkiewicz M., Perek-Białas J., Węziak-Białowolska D., Zięba-Pietrzak A., 2013, *Projektowanie badań społeczno-ekonomicznych. Rekomendacje i praktyka badawcza*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa.
- Rudnik M., Kornacki J., Czysz R., Janczewski J., 2010, *Upowszechnianie i mainstreaming w projektach innowacyjnych Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki. Poradnik*, Krajowa Instytucja Wspomagająca Centrum Projektów Europejskich, Warszawa, www.pokl.up.gov.pl/efs/download/mainstream_inn.pdf
- Rudolf W., 2011, *Rozwój zarządzania publicznego*, „Acta Universitatis Lodzensis. Folia Oeconomica”, nr 261, s. 407-418.

- Runge J., 2007, *Metody badań w geografii społeczno-ekonomicznej – elementy metodologii, wybrane narzędzia badawcze*, Wydawnictwo Uniwersytetu Śląskiego, Katowice.
- Rydz E., 2002, *Dostępność sfery usług z zakresu leczenia zamkniętego na przykładzie województwa pomorskiego*, [w:] T. Michalski (red.), *Zróźnicowanie przestrzenne sytuacji zdrowotnej, systemu bezpieczeństwa i usług medycznych w województwie pomorskim*, „Regiony Nadmorskie”, nr 5, Wydawnictwo EJB, Gdynia, s. 50-66.
- Rykiel Z., 2011, *Krytyka krytyki czyli elementy socjologii geografii*, „Przestrzeń Społeczna”, nr 1, s. 209-219.
- Sagan I., 2020, *Kryzys przestrzeni czy jej renesans w badaniach geografii społeczno-ekonomicznej?*, „Prace i Studia Geograficzne”, t. 65(2), s. 71-79.
- Samuelson P. A., 1954, *The pure theory of public expenditure*, “The Review of Economics and Statistics”, Vol. 36, No. 4, s. 387-389.
- Samuelson P. A., Nordhaus W. D., 1996, *Ekonomia*, t. 2, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa.
- Schedler K., Proeller I., 2000, *New Public Management*, Verlag Paul Haupt, Bern-Stuttgart-Wien.
- Seawright K.W., Young S.T., 1996, *Quality definition continuum*, “INFORMS Journal on Applied Analytics”, vol. 26, no. 3, s. 107-113.
- Senge P., 2012, *Piąta dyscyplina. Teoria i praktyka organizacji uczących się*, Wolters Kluwer Polska, Warszawa.
- Shewhart W. A., 1937, *Statistical method from the viewpoint of quality control*, Bell Telephone Laboratories, Inc., Inspection Engineering Department, <http://library.isical.ac.in:8080/jspui/bitstream/123456789/6553/1/Statistical%20method%20from%20the%20viewpoint%20of%20quality%20control.pdf>
- Sierosławski J., 2015, *Używanie alkoholu i narkotyków przez młodzież szkolną. Raport z ogólnopolskich badań ankietowych zrealizowanych w 2015 r.*, Krajowe Biuro ds. Przeciwdziałania Narkomanii, Państwowa Agencja Rozwiązywania Problemów Alkoholowych, Instytut Psychiatrii i Neurologii, Warszawa, <http://www.parpa.pl/images/file/Raport%20ESPAD%202015.pdf>
- Sikorski D., 2013, *Rozwój i struktura usług na terenach przemysłowych w wybranych małych miastach województwa dolnośląskiego*, [w:] B. Bartosiewicz, T. Marszał (red.), *Przestrzeń publiczna i sektor usług w małych miastach*, „Acta Universitatis Lodziensis.

- Folia Geographica Socio-Oeconomica”, nr 15, Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź, s. 77-95.
- Silverman D., 2014, *Interpreting Qualitative Data*, Sage Publications, Los Angeles-London-New Delhi-Singapore-Washington.
- Sitek S., 2002, Dostępność usług dla mieszkańców w gminie Libiąż, [w:] J. Słodczyk (red.), *Przemiany bazy ekonomicznej i struktury przestrzennej miast*, Wydawnictwo Uniwersytetu Opolskiego, Opole, s. 389-399.
- Skierniewski T., 2008, *Diagnoza modelu zarządzania jakością w administracji rządowej. Raport z I etapu badania*, Kancelaria Prezesa Rady Ministrów, Warszawa, <http://dsc.kprm.gov.pl/sites/default/files/k4.pdf>
- Skolka J., 1977, Dienstleistungen oder Selbstbedienung?, “Wirtschaft und Gesellschaft”, 3. Jahrgang, Nummer 4/77, s. 397-406.
- Skórska A., 2013, Uwarunkowania rozwoju sektora usług, [w:] D. Kotlorz (red.), *Serwicyzacja polskiej gospodarki – przemiany wewnątrzsektorowe*, Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego w Katowicach, Katowice, s. 11-53.
- Skrzydło-Niżnik I., 2007, *Model ustroju samorządu terytorialnego w Polsce na tle zagadnień ustrojowego prawa administracyjnego*, Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków.
- Smith A., 1954, *Badania nad naturą i przyczynami bogactwa narodów*, tom 1. i 2., Państwowe Wydawnictwo Naukowe, Warszawa.
- Sokołowski D., 1999, Funkcje centralne w zbiorze małych miast i większych osiedli wiejskich w Polsce, „Przeгляд Geograficzny”, t. LXXI, z. 3, s. 295-316.
- Solarz M. W., 2012, *Geografia polityczna a nauki o polityce i stosunkach międzynarodowych. Zarys stanu wzajemnych relacji*, [w:] W. Maik, K. Rembowska, A. Suliborski (red.), *Związki geografii z innymi naukami*, Wydawnictwo Uczelniane Wyższej Szkoły Gospodarki, Bydgoszcz, s. 285-300.
- Sołtys J., 2013, Usługi publiczne jako czynnik miastotwórczy i wyznacznik rangi miasta w sieci osadniczej na przykładzie małych miast Polski Północnej, [w:] B. Bartosiewicz, T. Marszał (red.), *Przestrzeń publiczna i sektor usług w małych miastach*, „Acta Universitatis Lodzianensis. Folia Geographica Socio-Oeconomica”, nr 15, Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź, s. 3-19.

- Springer A., 2013, Poglębiony wywiad indywidualny, [w:] M. Kaczmarek, I. Olejnik, A. Springer, *Badania jakościowe – metody i zastosowania*, CeDeWu, Warszawa, s. 113-138.
- Stahl M., 2007, Cele publiczne i zadania publiczne, [w:] J. Zimmermann (red.), *Koncepcja systemu prawa administracyjnego*, Wolters Kluwer Polska, Warszawa, s. 95-116.
- Staples D.F., Taper M.L., Shepard B.B., 2005, Risk-based viable population monitoring, „*Conservation Biology*”, vol. 19, no 6, s. 1908-1916.
- Stepnowski P., Synak E., Szafranek B., Kaczyński Z., 2010, *Monitoring i analityka zanieczyszczeń w środowisku*, Uniwersytet Gdański, Gdańsk.
- Stępiak M., 2013, Wykorzystanie metody 2SFCA w badaniach dostępności przestrzennej usług medycznych, „*Przeгляд Geograficzny*”, t. 85, z. 2, s. 199-218.
- Stępiak M., Wiśniewski R., Goliszek S., Marcińczak Sz., 2017, *Dostępność przestrzenna do usług publicznych w Polsce*, IGiPZ PAN, Warszawa.
- Stoma M., 2012, *Modele i metody pomiaru jakości usług*, Q&R Polska, Lublin.
- Straszewicz L. (red.), 1970, *Kluczbork. Studium geograficzno-ekonomiczne*, Instytut Śląski w Opolu, Wydawnictwo „Śląsk”, Katowice.
- Struś M., 2004, Funkcja sektora publicznego w rozwoju regionu po 1989 r. na przykładzie Dolnego Śląska, [w:] J. Słodczyk (red.), *Rozwój miast i zarządzanie gospodarką miejską*, Wydawnictwo Uniwersytetu Opolskiego, Opole, s. 161-166.
- Stryjakiewicz T., 2012, Związki geografii z historią i ekonomią oraz ich ewolucja, [w:] W. Maik, K. Rembowska, A. Suliborski (red.), *Związki geografii z innymi naukami*, Wydawnictwo Uczelniane Wyższej Szkoły Gospodarki, Bydgoszcz, s. 51-68.
- Stryjakiewicz T., 2016, Stan, perspektywy i strategia rozwoju geografii społeczno-ekonomicznej w najbliższych latach (do 2030 r.), [w:] A. Suliborski (red.), *Stan, perspektywy i strategia rozwoju geografii społeczno-ekonomicznej w najbliższych latach (do 2030 r.)*. Dyskusja międzypokoleniowa, Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź, s. 69-75.
- Swianiewicz P., 2002, Czy małe jest piękne? Czy duże jest bardziej efektywne? Wielkość gmin w teorii i praktyce, „*Samorząd Terytorialny*”, nr 7-8, s. 23-31.
- Swianiewicz P., 2009, Reformy konsolidacji terytorialnej – teoria i praktyka krajów Europy Środkowo-Wschodniej, „*Samorząd Terytorialny*”, nr 4, s. 5-22.
- Swianiewicz, P., 2014, Ocena podziału terytorialnego państwa z uwzględnieniem efektywności funkcjonowania urzędów organów jednostek samorządu terytorialnego –

wnioski i rekomendacje, Raport przygotowany na zlecenie Ministerstwa Administracji i Cyfryzacji, https://www.nist.gov.pl/files/zalacznik/1452372160_Ocena%20podzialu%20teryt-ekspertyza%20prof%20Swianiewicz.pdf

- Swianiewicz P., Herbst M., 2002, Korzyści i niekorzyści skali w działaniach samorządu terytorialnego, „Samorząd Terytorialny”, nr 6, s. 14-24.
- Swianiewicz P., Ziemianowicz W., Mackiewicz M., 2000, Sprawność instytucjonalna administracji samorządowej w Polsce – zróżnicowanie regionalne, Instytut Badań nad Gospodarką Rynkową, Warszawa.
- Szafranek E., 2013, Kultura, przemysły i sektor kultury – terminologiczne i statystyczne dylematy badawcze, [w:] A. Klasik (red.), Rozwój gospodarki kreatywnej na obszarach metropolitalnych, Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego w Katowicach, Katowice, s. 123-133.
- Szafrańska E., 2012, Geografia społeczna miast i socjologia miasta – wspólnota podejść teoretyczno-metodologicznych i pól badawczych oraz wzajemne inspiracje, [w:] W. Maik, K. Rembowska, A. Suliborski (red.), Związki geografii z innymi naukami, Wydawnictwo Uczelniane Wyższej Szkoły Gospodarki, Bydgoszcz, s. 181-200.
- Szczukocka A., 2013, Statystyczna ocena znaczenia sektora usług w gospodarce Polski, Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź.
- Szeptuch A., Siwczyk A., Zięcina G., 2016, Dojrzałość procesu zapewnienia bezpieczeństwa pracy realizowanej z udziałem urządzeń dźwignicowych, [w:] R. Knosala (red.), Innowacje w zarządzaniu i inżynierii produkcji, t. II, Oficyna Wydawnicza Polskiego Towarzystwa Zarządzania Produkcją, Opole, s. 493-504.
- Sześciło D., 2014, Rynek, prywatyzacja, interes publiczny. Wyzwania urynkwienia usług publicznych, Wydawnictwo Naukowe Scholar, Warszawa.
- Szmytkowska M., 2014, Po-Rydzyńska geografia: gdzie jest i dokąd zmierza, [w:] W. Maik, K. Rembowska, A. Suliborski (red.), Dorobek polskiej geografii po konferencji w Radzynie. Ocena krytyczna, seria „Podstawowe idee i koncepcje w geografii”, t. 8, Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź, s. 205-217.
- Szukalski S. M., 2001, Sektor usług w gospodarce niemieckiej. Hipotezy i empiryczna weryfikacja przekształceń strukturalnych, Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź.

- Szumowski W., 2012, *Koncepcja good governance w doskonaleniu systemu zarządzania urzędu administracji samorządowej*, „Prace Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu. Nauki o Zarządzaniu”, nr 4(13), s. 75-84.
- Szumowski W., 2014, *Zarządzanie publiczne – próba systematyzacji koncepcji*, „Prace Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu. Nauki o Zarządzaniu”, nr 4(21), s. 86-98.
- Szymańska W., 2016, *Monitorowanie jakości usług publicznych problemem administracji samorządowej na przykładzie Słupska*, „Prace Komisji Geografii Przemysłu Polskiego Towarzystwa Geograficznego”, nr 30(2), s. 171-185.
- Szyska M., Wojtusiak A., Polak M., Kulas A., Wąsiński A., Zasada-Chorab A., 2014, *Podręcznik wdrażania modelu współpracy instytucji z obszaru pomocy i integracji społecznej oraz rynku pracy. Problemy i zasoby społeczne – Diagnoza – Mapa interaktywna – Strategie działania*, Wydawnictwo Wyższej Szkoły Administracji w Bielsku-Białej, Bielsko-Biała.
- Śleszyński P., 2004, *Ekonomiczne uwarunkowania wyników sprawdzianu szóstoklasistów i egzaminu gimnazjalnego przeprowadzonych w latach 2002-2004*, „Egzamin. Biuletyn Badawczy Centralnej Komisji Egzaminacyjnej”, nr 2, *Uwarunkowania zróżnicowania wyników egzaminów zewnętrznych*, s. 13-23.
- Śleszyński P., 2016, *Spór o polską geografję: diagnoza, ocena i propozycje naprawy*, [w:] A. Suliborski (red.), *Stan, perspektywy i strategia rozwoju geografii społeczno-ekonomicznej w najbliższych latach (do 2030 r.). Dyskusja międzypokoleniowa*, Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź, s. 133-156.
- Śleszyński P., 2020, *Geografia wobec wyzwań systemowej reformy nauki w Polsce*, „Prace i Studia Geograficzne”, t. 65(2), s. 57-69.
- Śniadek J., Zajadacz A., 2012, *Ocena realizacji strategii rozwoju turystyki w regionie leszczyńskim*, [w:] A. Rapacz (red.), *Wyzwania współczesnej polityki turystycznej. Problemy polityki turystycznej*, „Prace Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu”, nr 259, Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu, Wrocław, s. 237-246.
- Tarkowski M., 2002, *Szpitala ogólne w systemie opieki zdrowotnej województwa pomorskiego*, [w:] T. Michalski (red.), *Zróżnicowanie przestrzenne sytuacji zdrowotnej, systemu bezpieczeństwa i usług medycznych w województwie pomorskim*, „Regiony Nadmorskie”, nr 5, Wydawnictwo EJB, Gdynia, s. 67-76.

- Tarkowski M., 2015, System monitoringu jakości życia jako narzędzie analizy efektów polityki spójności, „Studia i Materiały. Miscellanea Oeconomicae”, Rok 19, Nr 4, tom I, s. 159-171.
- Taylor Z., 1997, Dostępność do miejsc pracy, nauki i usług w obszarach wiejskich jako przedmiot badań geografii społeczno-ekonomicznej – próba analizy krytycznej, „Przegląd Geograficzny”, t. LXIX, z. 3-4, s. 261-283.
- Taylor Z., 1998, Możliwości poprawy dostępności do usług w obszarach wiejskich, „Przegląd Geograficzny”, T. LXX, z. 1-2, s. 47-68.
- Taylor Z., 1999, Przestrzenna dostępność miejsc zatrudnienia, kształcenia i usług a codzienna ruchliwość ludności wiejskiej, „Prace Geograficzne”, nr 171, Polska Akademia Nauk, Instytut Geografii i Przestrzennego Zagospodarowania im. Stanisława Leszczyckiego, Wydawnictwo Continuo, Wrocław.
- Toczyski W., 2004, Monitoring rozwoju zrównoważonego, Wydawnictwo Uniwersytetu Gdańskiego, Gdańsk.
- Tokarz A., 2003, Ekonomia usług, Wydawnictwo Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego, Szczecin.
- Tomanek M., Markuszewski Z., 2016, Możliwości wdrożeń koncepcji zarządzania przez jakość (TQM) w klubach sportowych, „Journal of Education, Health and Sport”, Vol. 6, No. 9, s. 966-974.
- Tomczak H., 1987, Zmiany zasięgu przestrzennego oddziaływania łódzkiego ośrodka akademickiego (na przykładzie Uniwersytetu Łódzkiego), „Acta Universitatis Lodzensis. Folia Geographica”, t. 8, s. 3-19.
- Triantis S. G., 1953, Economic Progress, Occupational Redistribution and International Terms of Trade, „The Economic Journal”, vol. 63, no. 251, s. 627-637.
- Trutkowski C., 2008, O uwarunkowaniach stosowania metod jakościowych w badaniach społecznych i ewaluacyjnych, [w:] A. Haber, M. Szałaj (red.), Środowisko i warsztat ewaluacji, Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości, Warszawa, s. 127-143.
- Trutkowski C. (red.), 2013, Badania jakości usług publicznych w samorządzie lokalnym, Związek Miast Polskich, Poznań.
- Tsutsui W. M., 1996, W. Edwards Deming and the Origins of Quality Control in Japan, “The Journal of Japanese Studies”, Vol. 22, No. 2, s. 295-325.

- Twaróg S., Twaróg K., 2014, Ocena „sprawiedliwości” systemów opłat za gospodarkę odpadami komunalnymi w województwie śląskim, „Studia Miejskie”, nr 15, Wydawnictwo Uniwersytetu Opolskiego, Opole, s. 43-53.
- Ustawa z dnia 10 lipca 1991 r. o Inspekcji Ochrony Środowiska (Dz.U. z 1991 r. nr 77 poz. 335 z późn. zm.).
- Ustawa z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (Dz.U. z 2004 r. nr 64 poz. 593 z późn. zm.).
- Ustawa z dnia 13 września 1996 r. o utrzymaniu czystości i porządku w gminach (Dz.U. z 1996 r. nr 132 poz. 622 z późn. zm.).
- Ustawa z dnia 23 stycznia 2009 r. o wojewodzie i administracji rządowej w województwie (Dz.U. z 2009 r. Nr 31, poz. 206 z późn. zm.).
- Ustawa z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie (Dz.U. z 2014 r. poz. 1118 z późn. zm.)
- Ustawa z dnia 25 października 1991 r. o organizowaniu i prowadzeniu działalności kulturalnej (Dz.U. z 1991 r. nr 114 poz. 493 z późn. zm.).
- Ustawa z dnia 3 grudnia 2010 r. o wdrożeniu niektórych przepisów Unii Europejskiej w zakresie równego traktowania (Dz.U. z 2010 r. nr 254 poz. 1700 z późn. zm.).
- Ustawa z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (Dz.U. z 1998 r. nr 91 poz. 578 z późn. zm.).
- Ustawa z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie województwa (Dz.U. z 1998 r. nr 91 poz. 576 z późn. zm.).
- Ustawa z dnia 7 września 1991 r. o systemie oświaty (Dz.U. z 1991 r. nr 95 poz. 425 z późn. zm.).
- Ustawa z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz.U. z 1990 r. nr 16 poz. 95 z późn. zm.).
- Valadez J., Bamberger M., 1994, Monitoring and Evaluating Social Sector Programs in Developing Countries. A Handbook for Policymakers, Managers, and Researchers, The World Bank, Washington DC.
- Van Maanen J., 2011, Tales of the field. On writing ethnography, University of Chicago Press, Chicago.
- Van Rooyen E. J., 2013, Designing Project Monitoring Mechanisms for Improved Public Sector Governance and Accountability, “International Journal of Advanced Research in Business”, vol. 1, no. 1, s. 1-36.

- Vološčuk I., 1998, Dlhodobý ekologický výskum a monitoring v chránených územiach, [w:] M. Korňan (red.), Zborník zo seminára „Výskum a ochrana Krivánskej Fatry“, Správa NP Malá Fatra, Varín, s. 5-9, http://www.ekoexpertizy.sk/_sub/Kornan%201998c.pdf
- Walaszek M., 2013, Dostępność placówek edukacyjnych w gminach Aglomeracji Poznańskiej, [w:] B. Bartosiewicz, T. Marszał (red.), Przestrzeń publiczna i sektor usług w małych miastach, „Acta Universitatis Lodzianis. Folia Geographica Socio-Oeconomica”, nr 15, Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź, s. 167-192.
- Waniewska-Bobin M., 2013, Europejskie modele samorządu terytorialnego, Wydawnictwo KUL, Lublin.
- Wańkiewicz W., 2004, Wskaźniki realizacji usług publicznych, Małopolska Szkoła Administracji Publicznej Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie, Kraków, www.msap.uek.krakow.pl/doki/publ/pri_wru.pdf
- Weigel E., 2006, Pozarządowe usługi społeczne w przestrzeni miasta, [w:] J. Dzieciuchowicz (red.), Usługi nierynkowe w przestrzeni miejskiej Łodzi, Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź, s. 200-228.
- Wendt U., 2002, Zmiany strukturalne i ilościowe laboratoriów diagnostyki medycznej w Polsce z uwzględnieniem województwa pomorskiego, [w:] T. Michalski (red.), Zróżnicowanie przestrzenne sytuacji zdrowotnej, systemu bezpieczeństwa i usług medycznych w województwie pomorskim, „Regiony Nadmorskie”, nr 5, Wydawnictwo EJB, Gdynia, s. 77-82.
- Werwicki A., 1965, Funkcje usługowe osiedli miejskich w rejonie Wałbrzycha i Świdnicy oraz strefy ich oddziaływania, „Przegląd Geograficzny”, t. XXXVII, z. 1, s. 93-108.
- Werwicki A., 1987, Geografia usług makroregionu funkcjonalnego Warszawy, „Dokumentacja Geograficzna”, z. 1, Zakład Narodowy Imienia Ossolińskich, Wydawnictwo Polskiej Akademii Nauk, Wrocław-Warszawa-Kraków-Gdańsk-Łódź.
- Werwicki A., 1994a, Sfera usług społeczno-kulturalnych w wybranych krajach środkowoeuropejskich w ostatniej dekadzie istnienia nakazowo-rozdziałczego systemu gospodarczego (1980–1989), „Zeszyty IGiPZ PAN”, nr 21, s. 5-35.
- Werwicki A., 1994b, Potencjały naukowe w Polsce w 1990 roku i ich rozmieszczenie, „Zeszyty IGiPZ PAN”, nr 21, s. 38-76.
- Werwicki A., 1998, Zmiany paradygmatu geografii usług, „Przegląd Geograficzny”, t. LXX, z. 3-4, s. 249-267.

- Widłak M., Widłak A., 2013, Environmental determination of aluminum in soils, „Archives of Waste Management and Environmental Protection”, vol. 15, issue 4, s. 81-87.
- Wilczyński W. J., 2011, Kontrowersje wokół jedności i tożsamości geografii, „Przestrzeń Społeczna”, nr 1, s. 220-228.
- Wilk W., 2002, Zmiany lokalizacji wybranych usług w Warszawie, [w:] G. Węclawowicz (red.), Warszawa jako przedmiot badań w geografii społeczno-ekonomicznej, „Prace Geograficzne”, nr 184, Polska Akademia Nauk, Instytut Geografii i Przestrzennego Zagospodarowania im. Stanisława Leszczyckiego, s. 229-227.
- Wiśniewski F., 1965, Pojęcie i podział usług, „Ruch Prawniczy, Ekonomiczny i Socjologiczny”, rok 27, zeszyt 2, s. 237-249.
- Wojciechowski E., 2007, Zarządzanie w sektorze publicznym – od modelu tradycyjnego do *governance*, [w:] D. Strahl (red.), Gospodarka lokalna i regionalna w teorii i praktyce, „Prace Naukowe Akademii Ekonomicznej im. Oskara Langego we Wrocławiu”, nr 1161, Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej im. Oskara Langego we Wrocławiu, Wrocław, s. 589-599.
- Wojciechowski K. H., 1999, Refleksje o istocie geografii, [w:] B. Domański, W. Widacki (red.), Geografia polska u progu trzeciego tysiąclecia, Instytut Geografii Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków, s. 41-44.
- Wojtanowicz J., 1999, Geografia a geoeologia, [w:] A. Lisowski (red.), Geografia na przełomie wieków – jedność w różnorodności, Wydział Geografii i Studiów Regionalnych Uniwersytetu Warszawskiego, Warszawa, s. 214-218.
- Wolaniuk A., 2001, Rozwój ośrodków szkolnictwa wyższego na tle sieci miast w Polsce i we Francji, [w:] I. Jażdżewska (red.), Miasto postsocjalistyczne – organizacja przestrzeni miejskiej i jej przemiany, część II, „XIV Konwersatorium Wiedzy o Mieście”, Katedra Geografii Miast i Turyzmu, Łódzkie Towarzystwo Naukowe, Łódź, s. 107-119.
- Wolaniuk A., 2006, Szkolnictwo wyższe, [w:] J. Dzieciuchowicz (red.), Usługi nierynkowe w przestrzeni miejskiej Łodzi, Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź, s. 86-107.
- Woźniak M., 2013, Administrowanie przestrzenią jako dobrem publicznym, [w:] M. Woźniak (red.), Administracja dóbr i usług publicznych, Difin, Warszawa, s. 19-48.

- Woźniak Z., 2011, Publiczne – czyli czyje?, „Ruch Prawniczy, Ekonomiczny i Socjologiczny”, rok LXXIII, z. 3, s. 137-159.
- Wójcik M., 2012, Wpływ nauk społecznych na przemiany teoretyczne geografii wsi, [w:] W. Maik, K. Rembowska, A. Suliborski (red.), Związki geografii z innymi naukami, Wydawnictwo Uczelniane Wyższej Szkoły Gospodarki, Bydgoszcz, s. 169-179.
- Wróbel A., 1959a, Regionalne zasięgi obsługi ośrodków szkolnictwa wyższego w Polsce, „Przegląd Geograficzny”, t. XXXI, z. 1, s. 129-135.
- Wróbel A., 1959b, Badanie przejazdów osobowych jako metoda wyznaczania regionów obsługi, „Przegląd Geograficzny”, t. XXXI, z. 1, s. 119-127.
- Wyrzykowski M., 1986, Pojęcie interesu społecznego w prawie administracyjnym, Wydawnictwa Uniwersytetu Warszawskiego, Warszawa.
- Yoccoz N. G., Nichols J. D., Boulinier T., 2001, Monitoring of biological diversity in space and time, „Trends in Ecology & Evolution”, vol. 16, no 8, s. 446-453.
- Zaczyński Z., 1974, Z obserwacji uczestniczącej w badaniach środowiskowych, [w:] R. Wroczyński, T. Pilch (red.), Metodologia pedagogiki społecznej, Zakład Narodowy im. Ossolińskich, Wydawnictwo PAN, Wrocław, s. 159-169.
- Zajac S., 1964, Kilka uwag o strukturze szkolnictwa Krakowa i zasięgu jego wpływów, „Rocznik Naukowo-Dydaktyczny WSP w Krakowie. Prace Geograficzne”, z. 22(3), s. 455-468.
- Zajac S., 1979, Szkolnictwo średnie, „Folia Geographica. Series Geographica-Oeconomica”, vol. XII, s. 147-156.
- Zalewski A., 2006, Teoretyczne podstawy zarządzania gminą, [w:] H. Sochacka-Krysiak (red.), Zarządzanie gospodarką i finansami gminy, Szkoła Główna Handlowa w Warszawie, Warszawa, s. 13-53.
- Załubka I., 1979, Służba zdrowia, „Folia Geographica. Series Geographica-Oeconomica”, vol. XII, s. 157-166.
- Zawicki M., 2011, Nowe zarządzanie publiczne, Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, Warszawa.
- Zawicki M., 2015, Conceptual foundations of governance – a critical review, „Zarządzanie Publiczne”, nr 2(32), s. 15-24.

- Zawicki M., Mazur S., Bober J. (red.), 2004, Zarządzanie w samorządzie terytorialnym. Najlepsze praktyki, Małopolska Szkoła Administracji Publicznej Akademii Ekonomicznej w Krakowie, Kraków.
- Zeithaml V. A., Berry L. L., Parasuraman A., 1993, The nature and determinants of customer expectations of service, "Journal of the Academy of Marketing Science", vol. 21, nr 1, s. 1-12.
- Zimmermann J., 2016, Prawo administracyjne, Wolters Kluwer, Warszawa.
- Zioło Z., 2008, Problemy badawcze struktury przestrzennej przemysłu, „Prace Komisji Geografii Przemysłu Polskiego Towarzystwa Geograficznego”, nr 11, s. 9-25.
- Zioło Z., 2011, Problemy kształtowania przestrzeni geograficznej, [w:] Z. Długosz, T. Rachwał (red.), Priorytety badawcze i aplikacyjne geografii polskiej, Wydawnictwo Naukowe Uniwersytetu Pedagogicznego, Kraków, s. 26-42.
- Zioło Z., Polański S., 2008, Funkcje Podkarpackiej Szkoły Wyższej w społeczno-gospodarczej przestrzeni Jasła, [w:] T. Markowski, D. Drzazga (red.), Rola wyższych uczelni w rozwoju społeczno-gospodarczym i przestrzennym miast, „Studia KPZK PAN”, t. CXXI, Polska Akademia Nauk, Komitet Przestrzennego Zagospodarowania Kraju, Warszawa, s. 132-149.
- Zygmunt B., 2014, Monitoring stanu powietrza atmosferycznego oraz wód powierzchniowych i podziemnych, Wydawnictwo Politechniki Gdańskiej, Gdańsk.

Załącznik 1
Grupowanie wskaźników

ADMINISTRACJA

Nr wskaźnika głównego	Podobszar	Nazwa wskaźnika głównego
AA1_x		Długość czasu przyjęć w punkcie obsługi klienta przed godz. 8.00, po godz. 15.00 i w soboty
AA2_x		Średni czas oczekiwania na przyjęcie w punkcie obsługi klienta
AB1_x		Jakość strony internetowej urzędu
AC1_x		Kultura obsługi przez urząd
AC2_x		Szybkość załatwiania spraw w urzędzie
AC3_x		Profesjonalizm pracowników urzędu
AC4_0		Ocena procedury rejestracji pojazdu
AD1_0		Zadowolenie przedsiębiorców z obsługi świadczonej przez urząd
AD2_x		Tworzenie przez urząd warunków do prowadzenia działalności gospodarczej
AE1_x		Ściągalność dochodów własnych z tytułu podatków lokalnych
AE2_x		Środki finansowe pozyskane z instytucji publicznych
AF1_x		Obszar objęty miejscowym planem zagospodarowania przestrzennego do powierzchni gminy
AG1_x		Decyzje administracyjne uchylone lub wobec których stwierdzono nieważność

Nr wskaźnika wariantowego	Podobszar	Nazwa wskaźnika wariantowego
AC4_1		Średni czas rejestracji pojazdu
AC4_2		Zadowolenie z procedury rejestracji pojazdu
AD1_1		Zadowolenie przedsiębiorców z obsługi świadczonej przez urząd pod względem kultury obsługi
AD1_2		Zadowolenie przedsiębiorców z obsługi świadczonej przez urząd pod względem szybkości załatwiania spraw
AD1_3		Zadowolenie przedsiębiorców z obsługi świadczonej przez urząd pod względem profesjonalizmu

Zadania zawarte w obszarze ADMINISTRACJA:

	<i>Dostępność urzędu dla klientów</i>
	<i>Internetowa komunikacja z klientami</i>
	<i>Obsługa mieszkańców przez urząd</i>
	<i>Obsługa przedsiębiorców przez urząd</i>
	<i>Polityka finansowa samorządu</i>
	<i>Planowanie przestrzenne</i>
	<i>Zgodność decyzji administracyjnych z prawem</i>

EDUKACJA I WYCHOWANIE

Nr wskaźnika głównego	Podobszar	Nazwa wskaźnika głównego
EA1_0		Liczba wypadków w szkołach na 1000 uczniów
EA2_0		Odsetek uczniów, którzy są częstymi ofiarami przemocy na terenie szkoły
EA3_0		Deklarowany poziom stosowania substancji psychoaktywnych przez uczniów
EB1_0		Odsetek dzieci przyjętych do żłobka lub klubu dziecięcego
EB2_0		Odsetek dzieci przyjętych do przedszkola
EB3_0		Ocena zadowolenia rodziców z przedszkoli
EC1_0		Liczba uczniów przypadająca na jeden komputer z dostępem do Internetu w szkołach
ED1_x		Wyniki sprawdzianu szóstoklasistów na tle województwa
ED2_x		Wyniki egzaminu gimnazjalnego na tle województwa
ED3_x		Zdawalność egzaminu maturalnego
ED4_0		Efektywność nauczania w gimnazjum
EE1_0		Średnia liczebność oddziału przedszkolnego lub szkolnego
EE2_0		Ocena zadowolenia rodziców ze szkół podstawowych
EE3_0		Ocena zadowolenia rodziców z gimnazjów
EE4_0		Ocena zadowolenia rodziców ze szkół ponadgimnazjalnych
EE5_0		Stosunek uczniów do własnej szkoły

Nr wskaźnika wariantowego	Podobszar	Nazwa wskaźnika wariantowego
EA1_1		Liczba wypadków w szkołach podstawowych na 1000 uczniów
EA1_2		Liczba wypadków w gimnazjach na 1000 uczniów
EA1_3		Liczba wypadków w szkołach ponadgimnazjalnych na 1000 uczniów
EA2_1		Odsetek uczniów szkół podstawowych, którzy są częstymi ofiarami przemocy na terenie szkoły
EA2_2		Odsetek uczniów gimnazjów, którzy są częstymi ofiarami przemocy na terenie szkoły
EA2_3		Odsetek uczniów szkół ponadgimnazjalnych, którzy są częstymi ofiarami przemocy na terenie szkoły
EA3_1		Deklarowany poziom spożywania napojów energetycznych przez uczniów
EA3_2		Deklarowany poziom palenia tytoniu przez uczniów
EA3_3		Deklarowany poziom spożywania alkoholu przez uczniów
EA3_4		Deklarowany poziom zażywania leków o działaniu narkotycznym przez uczniów
EA3_5		Deklarowany poziom zażywania narkotyków przez uczniów
EB1_1		Odsetek dzieci przyjętych do żłobka lub klubu dziecięcego (wersja I)
EB1_2		Odsetek dzieci przyjętych do żłobka lub klubu dziecięcego (wersja II)
EB2_1		Odsetek dzieci przyjętych do przedszkola (wersja I)
EB2_2		Odsetek dzieci przyjętych do przedszkola (wersja II)
EB3_1		Ocena zadowolenia rodziców z jakości opieki i kształcenia w przedszkolach
EB3_2		Ocena zadowolenia rodziców z jakości kontaktu i współpracy z nauczycielami w przedszkolach
EB3_3		Ocena zadowolenia rodziców z czystości, wygody, estetyki oraz przestronności pomieszczeń w przedszkolach
EC1_1		Liczba uczniów przypadająca na jeden komputer z dostępem do Internetu w szkołach podstawowych
EC1_2		Liczba uczniów przypadająca na jeden komputer z dostępem do Internetu w gimnazjach
EC1_3		Liczba uczniów przypadająca na jeden komputer z dostępem do Internetu w szkołach ponadgimnazjalnych
ED4_1		Efektywność nauczania przedmiotów humanistycznych w gimnazjum
ED4_2		Efektywność nauczania przedmiotów matematyczno-przyrodniczych w gimnazjum
EE1_1		Średnia liczebność oddziału w przedszkolach
EE1_2		Średnia liczebność oddziału w szkołach podstawowych
EE1_3		Średnia liczebność oddziału w gimnazjach
EE1_4		Średnia liczebność oddziału w szkołach ponadgimnazjalnych
EE2_1		Ocena zadowolenia rodziców z jakości opieki i kształcenia w szkołach podstawowych
EE2_2		Ocena zadowolenia rodziców z jakości kontaktu i współpracy z nauczycielami w szkołach podstawowych
EE2_3		Ocena zadowolenia rodziców z czystości, wygody, estetyki oraz przestronności pomieszczeń w szkołach
EE3_1		Ocena zadowolenia rodziców z jakości kształcenia w gimnazjach
EE3_2		Ocena zadowolenia rodziców z jakości kontaktu i współpracy z nauczycielami w gimnazjach
EE4_1		Ocena zadowolenia rodziców z jakości kształcenia w szkołach ponadgimnazjalnych
EE4_2		Ocena zadowolenia rodziców z jakości kontaktu i współpracy z nauczycielami w szkołach ponadgimnazjalnych
EE5_1		Stosunek uczniów do własnej szkoły podstawowej
EE5_2		Stosunek uczniów do własnego gimnazjum
EE5_3		Stosunek uczniów do własnej szkoły ponadgimnazjalnej

Zadania zawarte w obszarze EDUKACJA i WYCHOWANIE:

	Bezpieczeństwo w szkole
	Opieka przedszkolna
	Poziom informatyzacji szkolnictwa
	Poziom wyników egzaminacyjnych
	Szkola przyjazna uczniom i rodzicom

GOSPODARKA KOMUNALNA

Nr wskaźnika głównego	Podobszar	Nazwa wskaźnika głównego
GA1_x		Ocena czystości gminy przez mieszkańców
GA2_x		Ocena organizacji wywozu śmieci w miejscu zamieszkania
GB1_x		Ludność korzystająca z sieci wodociągowej
GB2_x		Ludność korzystająca z sieci kanalizacyjnej
GC1_0		Jakość i stan nawierzchni dróg
GC2_0		Poziom rozwoju ścieżek rowerowych
GC3_0		Ocena jakości i stanu ciągów komunikacyjnych
GC4_x		Ocena oświetlenia ulic i chodników
GD1_x		Korzystający ze środków transportu zbiorowego, przemieszczania się rowerem lub pieszo
GD2_0		Punktualność kursowania transportu zbiorowego
GD3_x		Częstotliwość kursowania transportu zbiorowego
GD4_x		Stan i czystość pojazdów transportu zbiorowego
GD5_0		Ocena przystanków transportu zbiorowego
GD6_x		Tabor przystosowany do przewozu osób niepełnosprawnych
GD7_x		Potrzeba wprowadzenia transportu zbiorowego w mieście

Nr wskaźnika wariantowego	Podobszar	Nazwa wskaźnika wariantowego
GC1_1		Długość dróg w odpowiednim stanie technicznym
GC1_2		Długość dróg wymagających remontów i modernizacji do liczby mieszkańców
GC2_1		Długość ścieżek rowerowych
GC2_2		Długość ścieżek rowerowych na powierzchnię jednostki
GC2_3		Długość ścieżek rowerowych na ludność jednostki
GC3_1		Ocena jakości i stanu dróg
GC3_2		Ocena jakości i stanu ścieżek rowerowych
GC3_3		Ocena jakości i stanu chodników
GC3_4		Ocena bezpieczeństwa i stanu przejść dla pieszych
GD2_1		Punktualność kursowania transportu zbiorowego (dane ewidencyjne)
GD2_2		Punktualność kursowania transportu zbiorowego (pomiar bezpośredni)
GD2_3		Punktualność kursowania transportu zbiorowego (badania ankietowe)
GD5_1		Ocena czystości przystanków
GD5_2		Odsetek przystanków z wiatą

Zadania zawarte w obszarze GOSPODARKA KOMUNALNA:

	Utrzymanie czystości na terenie gminy
	Dostęp do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej
	Stan ciągów transportowych
	Stan zbiorowego transportu lokalnego

KULTURA I WYPOCZYNEK

Nr wskaźnika głównego	Podobszar	Nazwa wskaźnika głównego
KA1_x		Korzystanie z oferty kulturalnej lub rozrywkowej oferowanej przez samorząd
KA2_x		Ocena oferty kulturalnej i rozrywkowej oferowanej przez samorząd
KA3_0		Czytelnictwo w bibliotekach publicznych
KA4_x		Zwiedzający muzea
KB1_x		Korzystanie z oferty sportowej oferowanej przez samorząd
KB2_0		Ocena obiektów sportowych
KB3_x		Ocena oferty sportowej oferowanej przez samorząd
KC1_x		Satysfakcja mieszkańców z warunków do aktywnego wypoczynku
KC2_0		Ocena miejsc spacerowo-wypoczynkowych
KC3_x		Ocena miejsc zabawy dla dzieci

Nr wskaźnika wariantowego	Podobszar	Nazwa wskaźnika wariantowego
KA3_1		Księgozbiór bibliotek publicznych
KA3_2		Czytelnicy bibliotek publicznych
KA3_3		Wypożyczenia księgozbioru w bibliotekach publicznych
KB2_1		Ocena jakości obiektów sportowych
KB2_2		Ocena dostępności obiektów sportowych
KC2_1		Ocena jakości miejsc spacerowo-wypoczynkowych
KC2_2		Ocena dostępności miejsc spacerowo-wypoczynkowych

Zadania zawarte w obszarze KULTURA i WYPOCZYNEK:

	Oferta kulturalna i rozrywkowa samorządu
	Oferta sportowa samorządu
	Warunki do aktywnego wypoczynku

POMOC I OPIEKA

Nr wskaźnika głównego	Podobszar	Nazwa wskaźnika głównego
PA1_x		Ocena stanu bezpieczeństwa
PA2_x		Szybkość i skuteczność działania Straży Gminnej/Miejskiej
PA3_x		Ocena przyszłości funkcjonowania Straży Gminnej/Miejskiej
PB1_0		Pomoc w zakresie mieszkań zastępczych
PB2_0		Liczba bezdomnych przebywających na terenie gminy
PB3_0		Pomoc w zakresie miejsc w domu pomocy społecznej
PB4_x		Odsetek dzieci w rodzinnej pieczy zastępczej
PC1_x		Liczba gospodarstw domowych korzystających z pomocy społecznej ogółem
PC2_0		Odsetek osób w rodzinach korzystających z pomocy społecznej
PC3_x		Średni czas oczekiwania na miejsce w warsztatach terapii zajęciowej
PD1_0		Ocena programów profilaktyki
PD2_x		Średni czas oczekiwania na pomoc osoby uzależnionej od alkoholu
PD3_x		Zainteresowanie mieszkańców programami z zakresu profilaktyki zdrowia
PD4_x		Dostęp do lekarza rodzinnego (lekarza pierwszego kontaktu)

Nr wskaźnika wariantowego	Podobszar	Nazwa wskaźnika wariantowego
PB1_1		Liczba osób oczekujących na mieszkanie zastępcze
PB1_2		Średni czas oczekiwania na mieszkanie zastępcze
PB2_1		Liczba bezdomnych przebywających na terenie gminy (pomiar bezpośredni)
PB2_2		Liczba bezdomnych przebywających na terenie gminy (dane ewidencyjne)
PB3_1		Liczba osób oczekujących na miejsce w domu pomocy społecznej
PB3_2		Średni czas oczekiwania na miejsce w domu pomocy społecznej
PC2_1		Odsetek osób w rodzinach korzystających z pomocy społecznej ogółem
PC2_2		Odsetek osób w rodzinach korzystających z pomocy z powodu ubóstwa
PC2_3		Odsetek osób w rodzinach korzystających z pomocy z powodu potrzeby ochrony macierzyństwa
PC2_4		Odsetek osób w rodzinach korzystających z pomocy z powodu bezrobocia
PC2_5		Odsetek osób w rodzinach korzystających z pomocy z powodu niepełnosprawności
PC2_6		Odsetek osób w rodzinach korzystających z pomocy z powodu długotrwałej choroby
PC2_7		Odsetek osób w rodzinach korzystających z pomocy z powodu bezradności w sprawach opiekuńczych
PD1_1		Ocena programów profilaktyki zdrowia
PD1_2		Ocena programów profilaktyki alkoholizmu
PD1_3		Ocena programów profilaktyki narkomanii

Zadania zawarte w obszarze POMOC I OPIEKA:

	Bezpieczeństwo i porządek
	Lokale i miejsca dla bezdomnych i najuboższych
	Pomoc dla najuboższych i niepełnosprawnych
	Prowadzenie polityki zdrowotnej

ŚRODOWISKO

Nr wskaźnika głównego	Podobszar	Nazwa wskaźnika głównego
SA1_0		Tereny nie objęte zabudową
SA2_0		Ochrona przyrody
SB1_0		Odzysk odpadów komunalnych
SB2_0		Ludność korzystająca z oczyszczalni ścieków
SB3_0		Ładunki zanieczyszczeń w ściekach po oczyszczeniu
SC1_x		Ocena natężenia hałasu w miejscu zamieszkania
SC2_x		Obszary o nadmiernym hałasie
SD1_0		Zanieczyszczenie powietrza atmosferycznego

Nr wskaźnika wariantowego	Podobszar	Nazwa wskaźnika wariantowego
SA1_1		Grunty niezabudowane i nieurbanizowane
SA1_2		Tereny zieleni w miastach
SA2_1		Obszary prawnie chronione
SA2_2		Liczba pomników przyrody
SB1_1		Osiągnięty poziom ograniczenia masy odpadów komunalnych ulegających biodegradacji kierowanych do składowania
SB1_2		Osiągnięty poziom recyklingu i przygotowania do ponownego użycia następujących frakcji odpadów komunalnych: papieru, metali, tworzyw sztucznych i szkła
SB1_3		Poziom recyklingu, przygotowania do ponownego użycia i odzysku innymi metodami innych niż niebezpieczne odpadów budowlanych i rozbiórkowych
SB2_1		Ludność korzystająca z oczyszczalni ścieków (wersja obliczeniowa dla miast na prawach powiatów)
SB2_2		Ludność korzystająca z oczyszczalni ścieków (wersja obliczeniowa dla gmin)
SB3_1		Biochemiczne zużycie tlenu BZT5 w ściekach po oczyszczeniu
SB3_2		Poziom ChZT w ściekach po oczyszczeniu
SB3_3		Poziom zawiesiny ogólnej w ściekach po oczyszczeniu
SB3_4		Poziom azotu ogólnego w ściekach po oczyszczeniu
SB3_5		Poziom fosforu ogólnego w ściekach po oczyszczeniu
SD1_1		Norma dobowa pyłu zawieszonego PM10
SD1_2		Norma godzinna dwutlenku siarki
SD1_3		Norma godzinna dwutlenku azotu

Zadania zawarte w obszarze ŚRODOWISKO:

	Ochrona środowiska
	Gospodarowanie odpadami i ściekami
	Hałas
	Stan powietrza atmosferycznego

Załącznik 2
Zestawienie wskaźników

Nazwa	Faktyczna liczba mieszkańców
Numer	1_Obligatoryjny
Obszar	-
Podobszar	-
Typ jednostki	Wszystkie gminy, wszystkie powiaty
Opis wskaźnika	Wskaźnik mierzy liczbę mieszkańców faktycznie zamieszkałych gminę/powiat.
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku
Sposób liczenia	Gotową wartość wskaźnika pozyskujemy z Bank Danych Lokalnych Głównego Urzędu Statystycznego lub z ewidencji samorządu.
Opis źródła danych	<p>Uzyskanie wartości wskaźnika:</p> <p>(1) Wchodzimy na stronę Głównego Urzędu Statystycznego www.stat.gov.pl, na belce po lewej stronie odnajdujemy zakładkę „Banki i bazy danych”, a następnie „Bank Danych Lokalnych”, klikamy na nią; (2) w nowym oknie na wykazie „Dane roczne” przesuwamy na belce, aż pojawi się kategoria „Ludność” i klikamy na nią; (3) w nowym oknie w wykazie klikamy na „Stan ludności” i (4) po lekkiej zmianie okna klikamy kategorię „Ludność wg miejsca zameldowania/zamieszkania i płci (NTS-5, 1995-....)”; (5) w następnym oknie, zgodnie z tym co się na nim wyświetla, wybieramy w sześciu kategoriach: „Jednostki terytorialne” (wybieramy naszą jednostkę terytorialną), „Lokalizacje” (wybieramy ogółem), „Miejsce zamieszkania/zameldowania” (wybieramy faktyczne miejsce zamieszkania), „Stan na dzień” (wybieramy stan na 30 VI lub stan na 31 XII), „Płeć” (wybieramy ogółem) i „Lata” (wybieramy pożądaną rok), jeśli dobrze wybraliśmy, to klikamy „Dalej” (jeśli nie wybierzemy tych wszystkich kategorii, „Dalej” będzie nieaktywne) i (6) w kolejnym oknie otrzymujemy wartość wskaźnika.</p> <p><u>Uwaga:</u> wybór stanu na dzień 30 VI lub 31 XII zależy od momentu przeprowadzania pomiaru w ciągu roku oraz dostępności danych w Banku Danych Lokalnych GUS. Jednak w realizacji monitoringu należy przyjąć, że będzie to zawsze stan na dzień 30 VI lub zawsze stan na dzień 31 XII.</p> <p>Wartość wskaźnika może być również ustalona na podstawie gminnej/powiatowej ewidencji.</p>
Interpretacja wyniku	Wyższa wartość wskaźnika oznacza większą liczbę mieszkańców faktycznie zamieszkałych gminę/powiat, a więc relatywnie lepszą sytuację.

Nazwa	Długość czasu przyjęć w punkcie obsługi klienta przed godz. 8.00, po godz. 15.00 i w soboty
Numer	AA1_x
Obszar	Administracja
Podobszar	Dostępność urzędu dla klientów
Typ jednostki	Wszystkie gminy, wszystkie powiaty
Opis wskaźnika	Wskaźnik mierzy łączną długość pracy punktu obsługi klienta od poniedziałku do piątku przed godz. 8.00, po godz. 15.00 oraz w soboty.
Częstotliwość pomiaru	Wybieramy jeden miesiąc z roku kalendarzowego i dla niego przeprowadzamy pomiar.
Sposób liczenia	<p>Wzór jest następujący:</p> $W=A^{PN}+A^{WT}+A^{SR}+A^{CZ}+A^{PT}+A^{SO}$ <p>gdzie</p> <p>A^{PN} – czas przyjmowania klientów w poniedziałek przed godz. 8.00 i po godz. 15.00;</p> <p>A^{WT} – czas przyjmowania klientów w wtorek przed godz. 8.00 i po godz. 15.00;</p> <p>A^{SR} – czas przyjmowania klientów w środę przed godz. 8.00 i po godz. 15.00;</p> <p>A^{CZ} – czas przyjmowania klientów w czwartek przed godz. 8.00 i po godz. 15.00;</p> <p>A^{PT} – czas przyjmowania klientów w piątek przed godz. 8.00 i po godz. 15.00;</p> <p>A^{SO} – czas przyjmowania klientów w sobotę.</p> <p>Wskaźnik W mierzymy w godzinach i minutach.</p> <p><u>Uwaga nr 1:</u> Jeśli punkt obsługi klienta pracuje tylko w niektóre soboty miesiąca, to, w celu obliczenia długości A^{SO}, należy zsumować łączny czas pracy w soboty w ciągu miesiąca i podzielić przez liczbę tych sobót.</p> <p><u>Uwaga nr 2:</u> Jeśli urząd ma kilka punktów obsługi klienta, to wskaźnik W obliczamy dla każdego z nich osobno, a następnie obliczamy z nich średnią arytmetyczną.</p>
Opis źródła danych	Informacja o dniach i godzinach pracy punktu obsługi klienta urzędu gminy lub urzędu miasta.
Interpretacja wyniku	Wyższa wartość wskaźnika oznacza większą dostępność urzędu dla klientów, czyli lepszą sytuację.

Nazwa	Średni czas oczekiwania na przyjęcie w punkcie obsługi klienta
Numer	AA2_x
Obszar	Administracja
Podobszar	Dostępność urzędu dla klientów
Typ jednostki	Wszystkie gminy, wszystkie powiaty
Opis wskaźnika	Wskaźnik mierzy średni czas oczekiwania na przyjęcie w punkcie obsługi klienta.
Częstotliwość pomiaru	Badanie powinno obejmować cały rok kalendarzowy, ale można wybrać krótszy okres (min. jeden miesiąc) i konsekwentnie dokonywać w nim pomiaru w kolejnych latach.
Sposób liczenia	<p>Wzór jest następujący:</p> $W=(A_1+ A_2+...+ A_n)/n$ <p>gdzie:</p> <p>A_1 – czas oczekiwania danego klienta na przyjęcie w punkcie obsługi klienta.</p> <p>n – liczba klientów.</p> <p>Wynik podajemy w minutach.</p>
Opis źródła danych	Badanie jest prowadzone na terenie urzędu za pomocą elektronicznego systemu kolejki. Na podstawie danych dotyczących czasu wydania numerku i czasu wywołania interesanta ustalamy średnią długość oczekiwania na przyjęcie w punkcie obsługi klienta.
Interpretacja wyniku	Niższa wartość wskaźnika oznacza krótsze oczekiwanie w punkcie obsługi klienta na przyjęcie przez urzędnika, czyli lepszą sytuację.

Nazwa	Jakość strony internetowej urzędu
Numer	AB1_x
Obszar	Administracja
Podobszar	Internetowa komunikacja z klientami
Typ jednostki	Wszystkie gminy, wszystkie powiaty
Opis wskaźnika	Wskaźnik mierzy odsetek pozytywnych opinii dorosłych mieszkańców na temat użyteczności strony internetowej urzędu gminy/powiatu.
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku
Sposób liczenia	<p>Wzór jest następujący:</p> $W=A/B*100\%$ <p>gdzie:</p> <p>A – liczba ważnych ankiet, w których uzyskano odpowiedź na drugie pytanie „zdecydowanie dobrze” lub „raczej dobrze”;</p> <p>B – liczba wszystkich ważnych ankiet.</p> <p>Za ważną ankietę uznaje się taką, w której na pierwsze pytanie zaznaczono w odpowiedzi tylko TAK, a w odpowiedzi na drugie pytanie zaznaczono dokładnie jedną odpowiedź.</p>
Opis źródła danych	<p>Pytania zawarte są w ankiecie ogólnej skierowanej do dorosłych mieszkańców:</p> <p>Pytanie nr 1: Czy w ciągu ostatnich sześciu miesięcy zaglądał(a) Pan(i) na stronę internetową urzędu gminy/powiatu?</p> <p style="text-align: center;"><i>(proszę zaznaczyć tylko jedną odpowiedź)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • tak; • nie. <p>Pytanie nr 2: Jeśli wybrał(a) Pan(i) odpowiedź TAK, to jak ocenia Pan(i) stronę internetową gminy/powiatu (jej użyteczność, przejrzystość, bogactwo informacji, aktualność informacji)?</p> <p style="text-align: center;"><i>(proszę zaznaczyć tylko jedną odpowiedź)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • zdecydowanie dobrze; • raczej dobrze; • ani dobrze, ani źle; • raczej źle; • zdecydowanie dobrze; • nie mam zdania. <p>Respondentom, którzy w odpowiedzi na pierwsze pytanie wybrali NIE, nie zadajemy drugiego pytania i w efekcie nie uwzględniamy tej ankiety w pomiarze.</p>

Interpretacja wyniku	Wartość wskaźnika zawiera się w przedziale 0–100%. Im wyższa wartość wskaźnika, tym większy odsetek osób zadowolonych ze strony internetowej, a tym samym sytuacja jest korzystniejsza.
----------------------	--

Nazwa	Kultura obsługi przez urząd
Numer	AC1_x
Obszar	Administracja
Podobszar	Obsługa mieszkańców przez urząd
Typ jednostki	Wszystkie gminy, wszystkie powiaty
Opis wskaźnika	Wskaźnik mierzy odsetek dorosłych mieszkańców zadowolonych z kultury obsługi w urzędzie gminy/powiatu.
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku
Sposób liczenia	<p>Wzór jest następujący:</p> $W=A/B*100\%$ <p>gdzie:</p> <p>A – liczba ważnych ankiet, w których uzyskano odpowiedź na drugie pytanie „zdecydowanie tak” lub „raczej tak”;</p> <p>B – liczba wszystkich ważnych ankiet.</p> <p>Za ważną ankietę uznaje się taką, w której na pierwsze pytanie zaznaczono w odpowiedzi tylko TAK, a w odpowiedzi na drugie pytanie zaznaczono dokładnie jedną odpowiedź.</p>
Opis źródła danych	<p>Pytania zawarte są w ankiecie ogólnej skierowanej do dorosłych mieszkańców:</p> <p>Pytanie nr 1: Czy w ciągu ostatniego roku załatwiał(a) Pan(i) sprawy w urzędzie gminy/powiatu?</p> <p style="text-align: center;"><i>(proszę zaznaczyć tylko jedną odpowiedź)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • tak; • nie. <p>Pytanie nr 2: Jeśli wybrał(a) Pan(i) odpowiedź TAK, to jak ocenia Pan(i) kulturę obsługi w urzędzie gminy/powiatu?</p> <p style="text-align: center;"><i>(proszę zaznaczyć tylko jedną odpowiedź)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • zdecydowanie dobrze; • raczej dobrze; • ani dobrze, ani źle; • raczej źle; • zdecydowanie dobrze; • nie mam zdania. <p>Respondentom, którzy w odpowiedzi na pierwsze pytanie wybrali NIE, nie zadajemy drugiego pytania i w efekcie nie uwzględniamy tej ankiety w pomiarze.</p>

Interpretacja wyniku	<p>Wartość wskaźnika zawiera się w przedziale 0–100%.</p> <p>Wyższa wartość wskaźnika oznacza większy odsetek osób zadowolonych z kultury obsługi w urzędzie w ciągu ostatniego roku, a tym samym lepszą sytuację.</p>
----------------------	--

Nazwa	Szybkość załatwiania spraw w urzędzie
Numer	AC2_x
Obszar	Administracja
Podobszar	Obsługa mieszkańców przez urząd
Typ jednostki	Wszystkie gminy, wszystkie powiaty
Opis wskaźnika	Wskaźnik mierzy odsetek dorosłych mieszkańców zadowolonych z szybkości załatwiania spraw przez urząd gminy/powiatu.
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku
Sposób liczenia	<p>Wzór jest następujący:</p> $W=A/B*100\%$ <p>gdzie:</p> <p>A – liczba ważnych ankiet, w których uzyskano odpowiedź na drugie pytanie „zdecydowanie pozytywnie” lub „raczej pozytywnie”;</p> <p>B – liczba wszystkich ważnych ankiet.</p> <p>Za ważną ankietę uznaje się taką, w której na pierwsze pytanie zaznaczono w odpowiedzi tylko TAK, a w odpowiedzi na drugie pytanie zaznaczono dokładnie jedną odpowiedź.</p>
Opis źródła danych	<p>Pytania zawarte są w ankiecie ogólnej skierowanej do dorosłych mieszkańców:</p> <p>Pytanie nr 1: Czy w ciągu ostatniego roku załatwiał(a) Pan(i) sprawy w urzędzie gminy/powiatu?</p> <p style="text-align: center;"><i>(proszę zaznaczyć tylko jedną odpowiedź)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • tak; • nie. <p>Pytanie nr 2: Jeśli wybrał(a) Pan(i) odpowiedź TAK, to jak ocenia Pan(i) szybkość załatwienia swojej sprawy w urzędzie gminy/powiatu?</p> <p style="text-align: center;"><i>(proszę zaznaczyć tylko jedną odpowiedź)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • zdecydowanie pozytywnie; • raczej pozytywnie; • ani pozytywnie, ani negatywnie; • raczej negatywnie; • zdecydowanie negatywnie; • nie mam zdania. <p>Respondentom, którzy w odpowiedzi na pierwsze pytanie wybrali NIE, nie zadajemy drugiego pytania i w efekcie nie uwzględniamy tej ankiety w pomiarze.</p>

Interpretacja wyniku	<p>Wartość wskaźnika zawiera się w przedziale 0–100%.</p> <p>Wyższa wartość wskaźnika oznacza większy odsetek osób zadowolonych z szybkości załatwienia sprawy w urzędzie w ciągu ostatniego roku, a tym samym lepszą sytuację.</p>
----------------------	---

Nazwa	Profesjonalizm pracowników urzędu
Numer	AC3_x
Obszar	Administracja
Podobszar	Obsługa mieszkańców przez urząd
Typ jednostki	Wszystkie gminy, wszystkie powiaty
Opis wskaźnika	Wskaźnik mierzy odsetek dorosłych mieszkańców zadowolonych z profesjonalizmu obsługi w urzędzie gminy/powiatu.
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku
Sposób liczenia	<p>Wzór jest następujący:</p> $W=A/B*100\%$ <p>gdzie:</p> <p>A – liczba ważnych ankiet, w których uzyskano odpowiedź na drugie pytanie „zdecydowanie wysoki” lub „raczej wysoki”;</p> <p>B – liczba wszystkich ważnych ankiet.</p> <p>Za ważną ankietę uznaje się taką, w której na pierwsze pytanie zaznaczono w odpowiedzi tylko TAK, a w odpowiedzi na drugie pytanie zaznaczono dokładnie jedną odpowiedź.</p>
Opis źródła danych	<p>Pytania zawarte są w ankiecie ogólnej skierowanej do dorosłych mieszkańców:</p> <p>Pytanie nr 1: Czy w ciągu ostatniego roku załatwia(a) Pan(i) sprawy w urzędzie gminy/powiatu?</p> <p style="text-align: center;"><i>(proszę zaznaczyć tylko jedną odpowiedź)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • tak; • nie. <p>Pytanie nr 2: Jeśli wybrał(a) Pan(i) odpowiedź TAK, to jak ocenia Pan(i) profesjonalizm (kompetencje) pracownika urzędu zajmującego się pani/pana sprawą?</p> <p style="text-align: center;"><i>(proszę zaznaczyć tylko jedną odpowiedź)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • zdecydowanie wysoki; • raczej wysoki; • ani wysoki, ani niski; • raczej niski; • zdecydowanie niski; • nie mam zdania. <p>Respondentom, którzy w odpowiedzi na pierwsze pytanie wybrali NIE, nie zadajemy drugiego pytania i w efekcie nie uwzględniamy tej ankiety w pomiarze.</p>

Interpretacja wyniku	<p>Wskaźnik przyjmuje wartości w przedziale 0–100%.</p> <p>Wyższa wartość wskaźnika oznacza większy odsetek osób zadowolonych z profesjonalizmu obsługi w urzędzie w ciągu ostatniego roku, a tym samym lepszą sytuację.</p>
----------------------	--

Nazwa	Ocena procedury rejestracji pojazdu
Numer	AC4_0
Obszar	Administracja
Podobszar	Obsługa mieszkańców przez urząd
Typ jednostki	Wszystkie powiaty, miasta na prawach powiatu
Opis wskaźnika	<p>Należy dokonać wyboru wskaźnika wariantowego w oparciu o jego wersje mierzące:</p> <ul style="list-style-type: none"> • średni czas rejestracji pojazdu przez urząd powiatu/miasta na prawach powiatu; • odsetek pozytywnych opinii dorosłych mieszkańców (którzy w ciągu roku przechodzili przez procedurę rejestracji pojazdu) na temat procedury rejestracji pojazdu w danym urzędzie powiatowym. <p>Możemy wybrać, które procedury spośród dostępnych (jak: rejestracja pojazdu nowego, rejestracja pojazdu używanego zakupionego w Polsce, rejestracja pojazdu sprowadzonego z zagranicy, czasowe wycofanie pojazdu z ruchu), chcemy zbadać, lecz przy późniejszej interpretacji należy wyraźnie to zaznaczyć.</p>
Częstotliwość pomiaru	Jest podana w kartach wskaźników wariantowych.
Sposób liczenia	<p>Mamy dwie wersje. W pierwszej (w oparciu o dane ewidencyjne) liczymy czas upływający od złożenia wniosku do otrzymania dowodu rejestracyjnego pojazdu. W drugiej (za pomocą ankiety) oceniamy poziom zadowolenia klientów z samej procedury rejestracji pojazdu. Pierwsza wersja jest bardziej obiektywna, lecz nie uwzględnia czasu przebywania w urzędzie podczas dwóch niezbędnych wizyt. Druga wersja jest bardziej subiektywna, lecz uwzględnia także czas spędzony w urzędzie.</p> <p>Dokładny sposób liczenia jest podany w kartach wskaźników wariantowych.</p>
Opis źródła danych	Dane ewidencyjne urzędu lub badanie ankietowe (są dokładnie podane w kartach wskaźników wariantowych.).
Interpretacja wyniku	Jest podana w kartach wskaźników wariantowych.

Nazwa	Średni czas rejestracji pojazdu
Numer	AC4_1
Obszar	Administracja
Podobszar	Obsługa mieszkańców przez urząd
Typ jednostki	Wszystkie powiaty, miasta na prawach powiatu
Opis wskaźnika	<p>Wskaźnik mierzy średni czas potrzebny na rejestrację pojazdu.</p> <p>Liczymy wszystkie przypadki, w których wniosek o rejestrację złożono w roku objętym badaniem.</p> <p>Możemy wybrać, które procedury spośród dostępnych (jak: rejestracja pojazdu nowego, rejestracja pojazdu używanego zakupionego w Polsce, rejestracja pojazdu sprowadzonego z zagranicy, czasowe wycofanie pojazdu z ruchu), chcemy zbadać. Lecz przy późniejszej interpretacji opisie należy wyraźnie to zaznaczyć.</p>
Częstotliwość pomiaru	Badanie powinno obejmować cały rok kalendarzowy, ale można wybrać krótszy okres (min. jeden miesiąc) i konsekwentnie dokonywać w nim pomiaru w kolejnych latach.
Sposób liczenia	<p>Wzór jest następujący:</p> $W=(A_1+A_2+\dots+A_n)/n$ <p>gdzie:</p> <p>$A_{1\dots}$ – czas rejestracji danego pojazdu;</p> <p>n – liczba zarejestrowanych pojazdów w badanym roku.</p> <p>Wskaźnik jest liczony w dniach.</p> <p>Wartość wskaźnika należy zaokrąglić do liczby całkowitej.</p>
Opis źródła danych	Dane ewidencyjne urzędu.
Interpretacja wyniku	<p>Niska wartość wskaźnika oznacza krótki czas rejestracji pojazdu, czyli lepszą sytuację.</p> <p>Minusem wskaźnika jest nieuwzględnianie czasu spędzonego przez klienta w urzędzie podczas obu wizyt wymaganych do całkowitego przeprowadzenia procedury rejestracji pojazdu.</p>

Nazwa	Zadowolenie z procedury rejestracji pojazdu
Numer	AC4_2
Obszar	Administracja
Podobszar	Obsługa mieszkańców przez urząd
Typ jednostki	Wszystkie powiaty, miasta na prawach powiatu
Opis wskaźnika	<p>Wskaźnik mierzy odsetek pozytywnych opinii w ankietowym badaniu opinii dorosłych mieszkańców na temat procedury i szybkości rejestracji pojazdu.</p> <p>Możemy wybrać, które procedury spośród dostępnych (jak: rejestracja pojazdu nowego, rejestracja pojazdu używanego zakupionego w Polsce, rejestracja pojazdu sprowadzonego z zagranicy, czasowe wycofanie pojazdu z ruchu), chcemy zbadać, lecz przy późniejszej interpretacji należy wyraźnie to zaznaczyć.</p>
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku
Sposób liczenia	<p>Wzór jest następujący:</p> $W = A/B * 100\%$ <p>gdzie:</p> <p>A – liczba ważnych ankiet, w których uzyskano odpowiedź na drugie pytanie „zdecydowanie pozytywnie” lub „raczej pozytywnie”;</p> <p>B – liczba wszystkich ważnych ankiet.</p> <p>Za ważną ankietę uznaje się taką, w której na pierwsze pytanie zaznaczono w odpowiedzi tylko TAK, a w odpowiedzi na drugie pytanie zaznaczono dokładnie jedną odpowiedź.</p>

Opis źródła danych	<p>Pytania zawarte są w ankiecie ogólnej skierowanej do dorosłych mieszkańców:</p> <p>Pytanie nr 1: Czy w ciągu ostatniego roku rejestrował(a) lub wyrejestrowywał(a) Pan(i) samochód?</p> <p style="text-align: center;"><i>(proszę zaznaczyć tylko jedną odpowiedź)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • tak; • nie. <p>Pytanie nr 2: Jeśli wybrał(a) Pan(i) odpowiedź TAK, to jak ocenia Pan(i) procedurę i szybkość rejestracji pojazdu?</p> <p style="text-align: center;"><i>(proszę zaznaczyć tylko jedną odpowiedź)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • zdecydowanie pozytywnie; • raczej pozytywnie; • ani pozytywnie, ani negatywnie; • raczej negatywnie; • zdecydowanie negatywnie; • nie mam zdania. <p>Respondentom, którzy w odpowiedzi na pierwsze pytanie wybrali NIE, nie zadajemy drugiego pytania i w efekcie nie uwzględniamy tej ankiety w pomiarze.</p>
Interpretacja wyniku	<p>Wartość wskaźnika zawiera się w przedziale 0–100%.</p> <p>Wyższa wartość wskaźnika oznacza większy odsetek zadowolonych z procedury i szybkości rejestracji pojazdów przez urząd, a tym samym lepszą sytuację.</p>

Nazwa	Zadowolenie przedsiębiorców z obsługi świadczonej przez urząd
Numer	AD1_0
Obszar	Administracja
Podobszar	Obsługa przedsiębiorców przez urząd
Typ jednostki	Wszystkie gminy, wszystkie powiaty
Opis wskaźnika	<p>Jest to wskaźnik, który mierzy odsetek przedsiębiorców zadowolonych z obsługi świadczonej przez urząd gminy/powiatu.</p> <p>Mamy do wyboru trzy wskaźniki wariantowe mierzące zadowolenie przedsiębiorców z obsługi świadczonej przez urząd pod względem:</p> <ul style="list-style-type: none"> • kultury obsługi; • szybkości załatwiania spraw; • profesjonalizmu.
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku
Sposób liczenia	Jest podany w kartach wskaźników wariantowych.
Opis źródła danych	Są to pytania zawarte są w ankiecie ogólnej skierowanej do dorosłych mieszkańców. Szczegóły podano w kartach wskaźników wariantowych.
Interpretacja wyniku	<p>Wartość wskaźnika zawiera się w przedziale 0–100%.</p> <p>Im wyższa wartość wskaźnika, tym większy odsetek przedsiębiorców zadowolonych z obsługi świadczonej (mierzonej wskaźnikiem wariantowym) przez urząd, a tym samym sytuacja jest korzystniejsza.</p>

Nazwa	Zadowolenie przedsiębiorców z obsługi świadczonej przez urząd pod względem kultury obsługi
Numer	AD1_1
Obszar	Administracja
Podobszar	Obsługa przedsiębiorców przez urząd
Typ jednostki	Wszystkie gminy, wszystkie powiaty
Opis wskaźnika	Wskaźnik mierzy odsetek przedsiębiorców zadowolonych z kultury obsługi w urzędzie gminy/powiatu.
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku
Sposób liczenia	<p>Wzór jest następujący:</p> $W=A/B*100\%$ <p>gdzie:</p> <p>A – liczba ważnych ankiet, w których w metryczce osoby ankietowanej zaznaczono „przedsiębiorca” i w których uzyskano odpowiedź na drugie pytanie „zdecydowanie tak” lub „raczej tak”;</p> <p>B – liczba wszystkich ważnych ankiet.</p> <p>Za ważną ankietę uznaje się taką, w której na pierwsze pytanie zaznaczono w odpowiedzi tylko TAK, a w odpowiedzi na drugie pytanie zaznaczono dokładnie jedną odpowiedź.</p>

Opis źródła danych	<p>Pytania zawarte są w ankiecie ogólnej skierowanej do dorosłych mieszkańców:</p> <p>Pytanie nr 1: Czy w ciągu ostatniego roku załatwia(a) Pan(i) sprawy w urzędzie gminy/powiatu?</p> <p style="text-align: center;"><i>(proszę zaznaczyć tylko jedną odpowiedź)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • tak; • nie. <p>Pytanie nr 2: Jeśli wybrał(a) Pan(i) odpowiedź TAK, to jak ocenia Pan(i) kulturę obsługi w urzędzie gminy/powiatu?</p> <p style="text-align: center;"><i>(proszę zaznaczyć tylko jedną odpowiedź)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • zdecydowanie dobrze; • raczej dobrze; • ani dobrze, ani źle; • raczej źle; • zdecydowanie dobrze; • nie mam zdania. <p>Respondentom, którzy w odpowiedzi na pierwsze pytanie wybrali NIE, nie zadajemy drugiego pytania i w efekcie nie uwzględniamy tej ankiety w pomiarze.</p> <p><u>Uwaga:</u> bierzemy pod uwagę tylko te ankiety, w przypadku których w metryczce charakteryzującej osobę ankietowaną zaznaczyła ona „przedsiębiorca”.</p>
Interpretacja wyniku	<p>Wartość wskaźnika zawiera się w przedziale 0–100%.</p> <p>Wyższa wartość wskaźnika oznacza większy odsetek przedsiębiorców zadowolonych z kultury obsługi w urzędzie w ciągu ostatniego roku, a tym samym lepszą sytuację.</p>

Nazwa	Zadowolenie przedsiębiorców z obsługi świadczonej przez urząd pod względem szybkości załatwiania spraw
Numer	AD1_2
Obszar	Administracja
Podobszar	Obsługa przedsiębiorców przez urząd
Typ jednostki	Wszystkie gminy, wszystkie powiaty
Opis wskaźnika	Wskaźnik mierzy odsetek przedsiębiorców zadowolonych z szybkości załatwiania spraw przez urząd gminy/powiatu.
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku
Sposób liczenia	<p>Wzór jest następujący:</p> $W=A/B*100\%$ <p>gdzie:</p> <p>A – liczba ważnych ankiet, w których w metryczce osoby ankietowanej zaznaczono „przedsiębiorca” i w których uzyskano odpowiedź na drugie pytanie „zdecydowanie pozytywnie” lub „raczej pozytywnie”;</p> <p>B – liczba wszystkich ważnych ankiet.</p> <p>Za ważną ankietę uznaje się taką, w której na pierwsze pytanie zaznaczono w odpowiedzi tylko TAK, a w odpowiedzi na drugie pytanie zaznaczono dokładnie jedną odpowiedź.</p>

Opis źródła danych	<p>Pytania zawarte są w ankiecie ogólnej skierowanej do dorosłych mieszkańców:</p> <p>Pytanie nr 1: Czy w ciągu ostatniego roku załatwia(a) Pan(i) sprawy w urzędzie gminy/powiatu?</p> <p style="text-align: center;"><i>(proszę zaznaczyć tylko jedną odpowiedź)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • tak; • nie. <p>Pytanie nr 2: Jeśli wybrał(a) Pan(i) odpowiedź TAK, to jak ocenia Pan(i) szybkość załatwienia swojej sprawy w urzędzie gminy/powiatu?</p> <p style="text-align: center;"><i>(proszę zaznaczyć tylko jedną odpowiedź)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • zdecydowanie pozytywnie; • raczej pozytywnie; • ani pozytywnie, ani negatywnie; • raczej negatywnie; • zdecydowanie negatywnie; • nie mam zdania. <p>Respondentom, którzy w odpowiedzi na pierwsze pytanie wybrali NIE, nie zadajemy drugiego pytania i w efekcie nie uwzględniamy tej ankiety w pomiarze.</p> <p><u>Uwaga:</u> bierzemy pod uwagę tylko te ankiety, w przypadku których w metryczce charakteryzującej osobę ankietowaną zaznaczyła ona „przedsiębiorca”.</p>
Interpretacja wyniku	<p>Wartość wskaźnika zawiera się w przedziale 0–100%.</p> <p>Wyższa wartość wskaźnika oznacza większy odsetek przedsiębiorców zadowolonych z szybkości załatwiania spraw w urzędzie w ciągu ostatniego roku, a tym samym lepszą sytuację.</p>

Nazwa	Zadowolenie przedsiębiorców z obsługi świadczonej przez urząd pod względem profesjonalizmu
Numer	AD1_3
Obszar	Administracja
Podobszar	Obsługa przedsiębiorców przez urząd
Typ jednostki	Wszystkie gminy, wszystkie powiaty
Opis wskaźnika	Wskaźnik mierzy odsetek przedsiębiorców zadowolonych z profesjonalizmu obsługi przez urząd gminy/powiatu.
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku
Sposób liczenia	<p>Wzór jest następujący:</p> $W=A/B*100\%$ <p>gdzie:</p> <p>A – liczba ważnych ankiet, w których w metryczce osoby ankietowanej zaznaczono „przedsiębiorca” i w których uzyskano odpowiedź na drugie pytanie „zdecydowanie wysoki” lub „raczej wysoki”;</p> <p>B – liczba wszystkich ważnych ankiet.</p> <p>Za ważną ankietę uznaje się taką, w której na pierwsze pytanie zaznaczono w odpowiedzi tylko TAK, a w odpowiedzi na drugie pytanie zaznaczono dokładnie jedną odpowiedź.</p>

<p>Opis źródła danych</p>	<p>Pytania zawarte są w ankiecie ogólnej skierowanej do dorosłych mieszkańców:</p> <p>Pytanie nr 1: Czy w ciągu ostatniego roku załatwia(a) Pan(i) sprawy w urzędzie gminy/powiatu?</p> <p style="text-align: center;"><i>(proszę zaznaczyć tylko jedną odpowiedź)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • tak; • nie. <p>Pytanie nr 2: Jeśli wybrał(a) Pan(i) odpowiedź TAK, to jak ocenia Pan(i) profesjonalizm (kompetencje) pracownika urzędu zajmującego się pani/pana sprawą?</p> <p style="text-align: center;"><i>(proszę zaznaczyć tylko jedną odpowiedź)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • zdecydowanie wysoki; • raczej wysoki; • ani wysoki, ani niski; • raczej niski; • zdecydowanie niski; • nie mam zdania. <p>Respondentom, którzy w odpowiedzi na pierwsze pytanie wybrali NIE, nie zadajemy drugiego pytania i w efekcie nie uwzględniamy tej ankiety w pomiarze.</p> <p><u>Uwaga:</u> bierzemy pod uwagę tylko te ankiety, w przypadku których w metryczce charakteryzującej osobę ankietowaną zaznaczyła ona „przedsiębiorca”.</p>
<p>Interpretacja wyniku</p>	<p>Wartość wskaźnika zawiera się w przedziale 0–100%.</p> <p>Wyższa wartość wskaźnika oznacza większy odsetek przedsiębiorców zadowolonych z profesjonalizmu obsługi w urzędzie w ciągu ostatniego roku, a tym samym lepszą sytuację.</p>

Nazwa	Tworzenie przez urząd warunków do prowadzenia działalności gospodarczej
Numer	AD2_x
Obszar	Administracja
Podobszar	Obsługa przedsiębiorców przez urząd
Typ jednostki	Wszystkie gminy, wszystkie powiaty
Opis wskaźnika	Wskaźnik mierzy odsetek przedsiębiorców uważających, że urząd gminy/powiatu tworzy odpowiednie warunki do prowadzenia działalności gospodarczej (wspieranie przedsiębiorców, dostępność i jakość infrastruktury – np. dróg dojazdowych, kanalizacji; politykę przestrzenną – np. uchwalone miejscowe plany zagospodarowania przestrzennego).
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku
Sposób liczenia	<p>Wzór jest następujący:</p> $W=A/B*100\%$ <p>gdzie:</p> <p>A – liczba ważnych ankiet w których w metryczce osoby ankietowanej zaznaczono „przedsiębiorca” i w których w odpowiedzi na dane pytanie zaznaczono odpowiedź „zdecydowanie dobrze”, „raczej dobrze”;</p> <p>B – liczba wszystkich ważnych ankiet w zakresie danego pytania w których w metryczce osoby ankietowanej zaznaczono „przedsiębiorca”.</p> <p>Za ważneankiety uznajemy takie, w których zaznaczono dokładnie jedną odpowiedź.</p>

Opis źródła danych	<p>Pytanie jest zawarte są w ankiecie ogólnej skierowanej do dorosłych mieszkańców:</p> <p>Jak ocenia Pan(i) tworzenie przez urząd gminy/powiatu warunków do prowadzenia działalności gospodarczej (wspieranie przedsiębiorców, dostępność i jakość infrastruktury – np. dróg dojazdowych, kanalizacji; politykę przestrzenną – np. uchwalone miejscowe plany zagospodarowania przestrzennego)?</p> <p style="text-align: center;"><i>(proszę zaznaczyć tylko jedną odpowiedź)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • zdecydowanie dobre, • raczej dobre, • ani dobre, ani złe, • raczej złe, • zdecydowanie złe, • nie mam zdania. <p><u>Uwaga:</u> bierzemy pod uwagę tylko te ankiety, w przypadku których w metryczce charakteryzującej osobę ankietowaną zaznaczyła ona „przedsiębiorca”.</p>
Interpretacja wyniku	<p>Wartość wskaźnika zawiera się w przedziale 0–100%.</p> <p>Wyższa wartość wskaźnika oznacza większy odsetek przedsiębiorców zadowolonych z warunków do prowadzenia działalności gospodarczej (wspieranie przedsiębiorców, dostępność i jakość infrastruktury – np. dróg dojazdowych, kanalizacji; politykę przestrzenną – np. uchwalone miejscowe plany zagospodarowania przestrzennego), a tym samym lepszą sytuację.</p>

Nazwa	Ściągalność dochodów własnych z tytułu podatków lokalnych
Numer	AE1_x
Obszar	Administracja
Podobszar	Polityka finansowa samorządu
Typ jednostki	Wszystkie gminy, miasta na prawach powiatu
Opis wskaźnika	<p>Wskaźnik mierzy wykonanie dochodów własnych z tytułu podatków lokalnych przypisanych na dany rok (i w wyjątkowych sytuacjach za lata poprzednie), w relacji do dochodów własnych przypisanych na dany rok.</p> <p>Bierzemy pod uwagę łączną kwotę: podatku od nieruchomości, podatku od środków transportowych, podatku rolnego, podatku leśnego.</p>
Częstotliwość pomiaru	Rok kalendarzowy.
Sposób liczenia	<p>Wzór jest następujący:</p> $W=A/B*100\%$ <p>gdzie:</p> <p>A – łączna kwota wykonanych dochodów własnych przypisanych w roku objętym badaniem;</p> <p>B – łączna kwota przypisania dochodów własnych w roku objętym badaniem.</p>
Opis źródła danych	Dane ewidencyjne urzędu.
Interpretacja wyniku	<p>Wskaźnik zawiera się w przedziale od 0% do ok. 100%. W wyjątkowych sytuacjach wartość wskaźnika może przekroczyć 100%. Stanie się to np. wtedy, gdy do wartości A (z powyższego wzoru) doliczymy nagle dużą kwotę dochodów własnych za poprzedni rok, które wpłynęły dopiero w roku bieżącym (badanym). W takim przypadku, przy interpretacji wskaźnika, należy bardzo dokładnie wyjaśnić tę sytuację.</p> <p>Wysoka wartość wskaźnika, zbliżona do 100%, wskazuje na dużą sprawność urzędu pod względem planowania i gromadzenia dochodów własnych. A tym samym na lepszą sytuację.</p>

Nazwa	Środki finansowe pozyskane z instytucji publicznych
Numer	AE2_x
Obszar	Administracja
Podobszar	Polityka finansowa samorządu
Typ jednostki	Wszystkie gminy, wszystkie powiaty
Opis wskaźnika	<p>Wskaźnik mierzy środki finansowe pozyskane przez urząd gminy/powiatu z budżetu państwa, państwowych funduszy celowych, Unii Europejskiej i instytucji zagranicznych w drodze postępowania konkursowego.</p> <p>Dla danego roku bierzemy pod uwagę wielkość środków publicznych pozyskanych w drodze postępowania konkursowego, zmniejszoną o ewentualne zwroty dotacji lub powiększoną ze względu na niższe wykonanie wydatków objętych tymi umowami.</p> <p>Korekta danych może dotyczyć zarówno roku bieżącego, jak i lat poprzednich.</p>
Częstotliwość pomiaru	Rok kalendarzowy.
Sposób liczenia	<p>Wzór jest następujący:</p> $W=A+B-C$ <p>gdzie:</p> <p>A – wielkość pozyskanych środków finansowych z umów podpisanych w następstwie wygrania postępowania konkursowego;</p> <p>B – wielkość umorzonych pożyczek;</p> <p>C – korekta wynikająca zarówno z obowiązku zwrócenia części lub całości przyznanej dotacji na realizację danego projektu, jak i z niższych wydatków na realizację zadania, co skutkowało niższą kwotą refundacji.</p>
Opis źródła danych	Dane ewidencyjne urzędu.
Interpretacja wyniku	<p>Wysoka wartość wskaźnika wskazuje na sprawność urzędu gminy/powiatu w pozyskiwaniu środków pomocowych w danym roku. A tym samym na lepszą sytuację.</p> <p>Wskaźnik jest liczony w zł. W związku z tym przy porównywaniu danych z różnych lat należy brać poprawkę na inflację (informacje na jej temat można znaleźć m.in. na stronie GUS: www.stat.gov.pl)</p>

Nazwa	Obszar objęty miejscowym planem zagospodarowania przestrzennego do powierzchni gminy
Numer	AF1_x
Obszar	Administracja
Podobszar	Planowanie przestrzenne
Typ jednostki	Wszystkie gminy, miasta na prawach powiatu
Opis wskaźnika	Wskaźnik mierzy udział powierzchni objętej aktualnym miejscowym planem zagospodarowania przestrzennego w powierzchni ogółem gminy (liczonej bez powierzchni wód powierzchniowych, morskich wód wewnętrznych oraz powierzchni leśnych).
Częstotliwość pomiaru	Stan na koniec roku kalendarzowego.
Sposób liczenia	<p>Wzór jest następujący:</p> $W=(A_1+ A_2+...+ A_n)/B*100\%$ <p>gdzie:</p> <p>$A_{1...}$ – powierzchnia uchwalonego miejscowego planu zagospodarowania przestrzennego w ha liczona bez wód powierzchniowych, morskich wód wewnętrznych oraz powierzchni leśnych (w przypadku tych ostatnich, chyba że miejscowy plan zagospodarowania przestrzennego je obejmuje);</p> <p>B – powierzchnia gminy w ha liczona bez wód powierzchniowych, morskich wód wewnętrznych oraz powierzchni leśnych (chyba że chociaż jeden miejscowy plan zagospodarowania przestrzennego obejmował powierzchnie leśne);</p> <p>n – liczba uchwalonych planów zagospodarowania przestrzennego.</p>

Opis źródła danych	<p>Dane ewidencyjne urzędu.</p> <p><u>Uwaga:</u> podobne dane można uzyskać z Głównego Urzędu Statystycznego. (1) Wchodzimy na stronę www.stat.gov.pl, na belce po lewej stronie odnajdujemy zakładkę „Bank Danych Lokalnych” i klikamy na nią; (2) w nowym oknie na wykazie „Dane roczne” przesuwamy wykaz w dół aż pojawi się „Samorząd terytorialny” i klikamy na niego; (3) w nowym oknie przesuwamy wykaz w dół, aż ponownie pojawi się „Samorząd terytorialny”, a pod nim „Planowanie przestrzenne” na które to klikamy; (4) w nowym oknie klikamy na „Obowiązujące miejscowe plany zagospodarowania przestrzennego na podst. ustawy z 7 lipca 1994 r. oraz ustawy z 27 marca 2003 r. (NTS-5, 2009-....)”; (5) w następnym oknie, zgodnie z tym co się na nim wyświetla, wybieramy w trzech kategoriach: „Jednostki terytorialne” (wybieramy naszą jednostkę terytorialną), „Zakres przedmiotowy” (wybieramy: udział powierzchni objętej obowiązującymi miejscowymi planami zagospodarowania przestrzennego w powierzchni ogółem), i „Lata” (wybieramy pożądaną rok), jeśli dobrze wybraliśmy, to klikamy „Dalej” (jeśli nie wybierzemy tych wszystkich kategorii, „Dalej” będzie nieaktywne) i (6) w kolejnym oknie otrzymujemy wartość wskaźnika. Tym niemniej zaleca się skorzystanie z danych ewidencyjnych urzędu.</p>
Interpretacja wyniku	<p>Wskaźnik zawiera się w przedziale 0–100%.</p> <p>Wyższa wartość wskaźnika oznacza potencjalnie większe uporządkowanie układu przestrzennego w gminie, a tym samym lepszą sytuację.</p>

Nazwa	Decyzje administracyjne uchylone lub wobec których stwierdzono nieważność
Numer	AG1_x
Obszar	Administracja
Podobszar	Zgodność decyzji administracyjnych z prawem
Typ jednostki	Wszystkie gminy, wszystkie powiaty
Opis wskaźnika	Wskaźnik mierzy liczbę odwołań od decyzji administracyjnych zakończonych ich uchyleciem lub unieważnieniem jako odsetek liczby wszystkich wydanych decyzji administracyjnych w danym roku.
Częstotliwość pomiaru	Rok kalendarzowy
Sposób liczenia	<p>Wzór jest następujący:</p> $W = A/B * 100\%$ <p>gdzie:</p> <p><i>A</i> – liczba decyzji administracyjnych, które zostały uchylone lub unieważnione w mierzonym roku, bez względu na rok wydania tych decyzji administracyjnych;</p> <p><i>B</i> – liczba wszystkich wydanych w mierzonym roku decyzji administracyjnych.</p>
Opis źródła danych	Dane ewidencyjne urzędu.
Interpretacja wyniku	<p>Teoretycznie wskaźnik zawiera się w przedziale 0–100%.</p> <p>Niższa wartość wskaźnika oznacza mniejszy udział błędnych decyzji w łącznej liczbie wydanych decyzji administracyjnych, a tym samym lepszą sytuację.</p>

Nazwa	Liczba wypadków w szkołach na 1000 uczniów
Numer	EA1_0
Obszar	Edukacja i wychowanie
Podobszar	Bezpieczeństwo w szkole
Typ jednostki	Gmina (badania w szkołach podstawowych i gimnazjach) Powiat (badania w szkołach ponadgimnazjalnych) Miasto na prawach powiatu (badania w szkołach podstawowych, gimnazjach i szkołach ponadgimnazjalnych)
Opis wskaźnika	Jest to wskaźnik mierzący liczbę wypadków w szkołach na 1000 uczniów. W zależności od typu jednostki samorządowej (gmina, miasto na prawach powiatu, powiat ziemski) należy wybrać odpowiedni wskaźnik wariantowy. Bierzemy pod uwagę wszystkie oddziały szkolne w szkołach, niezależnie od organu prowadzącego.
Częstotliwość pomiaru	Rok szkolny
Sposób liczenia	Wzór jest następujący: $W=A/B*1000$ gdzie: A – liczba zarejestrowanych wypadków, którym ulegli uczniowie w szkole; B – liczba uczniów uczęszczających do oddziałów w szkołach zlokalizowanych na terenie gminy/powiatu.
Opis źródła danych	Obie wartości A i B pochodzą z Systemu Informacji Oświatowej. Udostępnia je właściwe kuratorium oświaty.
Interpretacja wyniku	Niższa wartość wskaźnika świadczy o mniejszym natężeniu wypadków, a tym samym o wyższym bezpieczeństwie uczniów w szkole. <u>Uwaga:</u> We wskaźnikach wariantowych bierzemy do obliczeń wszystkie szkoły, a nie tylko prowadzone przez gminę/powiat. Dlatego też jeśli w danej gminie/powiecie są także szkoły niepubliczne danego typu (zależy od wskaźnika wariantowego), należy podchodzić ostrożnie do uzyskanych danych, gdyż wskaźnik wtedy nie informuje dokładnie o tym aspekcie polityki oświatowej samorządu.

Nazwa	Liczba wypadków w szkołach podstawowych na 1000 uczniów
Numer	EA1_1
Obszar	Edukacja i wychowanie
Podobszar	Bezpieczeństwo w szkole
Typ jednostki	Wszystkie gminy, miasta na prawach powiatu
Opis wskaźnika	Wskaźnik mierzy liczbę wypadków w szkołach podstawowych na 1000 uczniów. Bierzemy pod uwagę wszystkie oddziały szkolne w szkołach podstawowych, niezależnie od organu prowadzącego.
Częstotliwość pomiaru	Rok szkolny
Sposób liczenia	Wzór jest następujący: $W=A/B*1000$ gdzie: A – liczba zarejestrowanych wypadków, którym ulegli uczniowie w szkole podstawowej; B – liczba uczniów uczęszczających do oddziałów w szkołach podstawowych zlokalizowanych na terenie gminy.
Opis źródła danych	Obie wartości A i B pochodzą z Systemu Informacji Oświatowej. Udostępnia je właściwe kuratorium oświaty.
Interpretacja wyniku	Niższa wartość wskaźnika świadczy o mniejszym natężeniu wypadków, a tym samym o wyższym bezpieczeństwie uczniów w szkole. <u>Uwaga:</u> We wskaźniku bierzemy do obliczeń wszystkie szkoły, a nie tylko prowadzone przez gminę. Dlatego też jeśli w gminie są także niepubliczne szkoły podstawowe, należy podchodzić ostrożnie do uzyskanych danych, gdyż wskaźnik wtedy nie informuje dokładnie o tym aspekcie polityki oświatowej samorządu.

Nazwa	Liczba wypadków w gimnazjach na 1000 uczniów
Numer	EA1_2
Obszar	Edukacja i wychowanie
Podobszar	Bezpieczeństwo w szkole
Typ jednostki	Wszystkie gminy, miasta na prawach powiatu
Opis wskaźnika	Wskaźnik mierzy liczbę wypadków w gimnazjach na 1000 uczniów. Bierzemy pod uwagę wszystkie oddziały szkolne w gimnazjach, niezależnie od organu prowadzącego.
Częstotliwość pomiaru	Rok szkolny
Sposób liczenia	Wzór jest następujący: $W=A/B*1000$ gdzie: A – liczba zarejestrowanych wypadków, którym ulegli uczniowie w gimnazjum; B – liczba uczniów uczęszczających do oddziałów w gimnazjach zlokalizowanych na terenie gminy.
Opis źródła danych	Obie wartości A i B pochodzą z Systemu Informacji Oświatowej. Udostępnia je właściwe kuratorium oświaty.
Interpretacja wyniku	Niższa wartość wskaźnika świadczy o mniejszym natężeniu wypadków, a tym samym o wyższym bezpieczeństwie uczniów w szkole. <u>Uwaga:</u> We wskaźniku bierzemy do obliczeń wszystkie szkoły, a nie tylko prowadzone przez gminę. Dlatego też jeśli w gminie są także niepubliczne gimnazja, należy podchodzić ostrożnie do uzyskanych danych, gdyż wskaźnik wtedy nie informuje dokładnie o tym aspekcie polityki oświatowej samorządu.

Nazwa	Liczba wypadków w szkołach ponadgimnazjalnych na 1000 uczniów
Numer	EA1_3
Obszar	Edukacja i wychowanie
Podobszar	Bezpieczeństwo w szkole
Typ jednostki	Wszystkie powiaty, miasta na prawach powiatu
Opis wskaźnika	Wskaźnik mierzy liczbę wypadków w szkołach ponadgimnazjalnych na 1000 uczniów. Bierzymy pod uwagę wszystkie oddziały szkolne w szkołach ponadgimnazjalnych, niezależnie od organu prowadzącego.
Częstotliwość pomiaru	Rok szkolny
Sposób liczenia	Wzór jest następujący: $W=A/B*1000$ gdzie: A – liczba zarejestrowanych wypadków, którym ulegli uczniowie w szkołach ponadgimnazjalnych; B – liczba uczniów uczęszczających do oddziałów w szkołach ponadgimnazjalnych zlokalizowanych na terenie powiatu.
Opis źródła danych	Obie wartości A i B pochodzą z Systemu Informacji Oświatowej. Udostępnia je właściwe kuratorium oświaty.
Interpretacja wyniku	Niższa wartość wskaźnika świadczy o mniejszym natężeniu wypadków, a tym samym o wyższym bezpieczeństwie uczniów w szkole. <u>Uwaga:</u> We wskaźnikach wariantowych bierzemy do obliczeń wszystkie szkoły, a nie tylko prowadzone przez powiat. Dlatego też jeśli w powiecie są także niepubliczne szkoły ponadgimnazjalne, należy podchodzić ostrożnie do uzyskanych danych, gdyż wskaźnik wtedy nie informuje dokładnie o tym aspekcie polityki oświatowej samorządu.

Nazwa	Odsetek uczniów, którzy są częstymi ofiarami przemocy na terenie szkoły
Numer	EA2_0
Obszar	Edukacja i wychowanie
Podobszar	Bezpieczeństwo w szkole
Typ jednostki	Gmina (badania w szkołach podstawowych i gimnazjach) Powiat (badania w szkołach ponadgimnazjalnych) Miasto na prawach powiatu (badania w szkołach podstawowych, gimnazjach i szkołach ponadgimnazjalnych)
Opis wskaźnika	Jest to wskaźnik mierzący odsetek uczniów, którzy spotkali się z przemocą w szkole. W zależności od typu jednostki samorządowej (gmina, miasto na prawach powiatu, powiat ziemski) należy wybrać odpowiedni wskaźnik wariantowy. Badanie przeprowadzamy wyłącznie w szkołach, których organem prowadzącym jest samorząd.
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku szkolnym w trakcie drugiego semestru.
Sposób liczenia	Wzór jest następujący: $W=A/B*100\%$ gdzie: A – liczba ważnych ankiet, w których w odpowiedzi na pytanie zaznaczono odpowiedź „mniej więcej raz na tydzień”, „prawie codziennie”, „codziennie”, „wolę nie odpowiadać na to pytanie”. B – liczba wszystkich ważnych ankiet. Za ważneankiety uznajemy takie, w których zaznaczono dokładnie jedną odpowiedź. <u>Uwaga:</u> założono, że uczniowie, którzy zaznaczyli odpowiedź „wolę nie odpowiadać na to pytanie”, są częstymi ofiarami przemocy ale się tego wstydzą tak bardzo, że nawet w anonimowej ankiecie nie chcą się do tego przyznać.

Opis źródła danych	<p>Badania są prowadzone w szkołach (wskaźniki wariantowe wskazują na typ: podstawowe, gimnazja, ponadgimnazjalne) wśród uczniów w formie anonimowych ankiet. Preferowane jest, żeby badanie przeprowadziła osoba niebędąca pracownikiem szkoły.</p> <p>Ankieta składa się z metryczki (identyfikator szkoły i klasy) i wybranych pytań, w tym pytania o zjawisko przemocy:</p> <p>Pytanie: Czy w czasie ostatnich dwóch miesięcy byłeś/byłaś ofiarą przemocy na terenie szkoły (np. zabieranie lub niszczenie twoich rzeczy, obrażanie, wyśmiewanie, straszenie, bicie)?</p> <p style="text-align: center;"><i>(proszę zaznaczyć tylko jedną odpowiedź)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • nie byłem; • raz lub dwa razy; • kilka razy; • mniej więcej raz na tydzień; • prawie codziennie; • codziennie; • wolę nie odpowiadać na to pytanie.
Interpretacja wyniku	<p>Wartość wskaźnika zawiera się w przedziale 0–100%.</p> <p>Mniejsza wartość wskaźnika informuje o tym, że niższy odsetek uczniów zadeklarował, że ciągu ostatnich dwóch miesięcy byli oni ofiarami częstej przemocy na terenie szkoły, a tym samym sytuacja jest korzystniejsza.</p> <p>Za częste bycie ofiarą przemocy na terenie szkoły uznano odpowiedzi, że zdarzyło się to minimum raz na tydzień w ciągu ostatnich dwóch miesięcy.</p>

Nazwa	Odsetek uczniów szkół podstawowych, którzy są częstymi ofiarami przemocy na terenie szkoły
Numer	EA2_1
Obszar	Edukacja i wychowanie
Podobszar	Bezpieczeństwo w szkole
Typ jednostki	Wszystkie gminy, miasta na prawach powiatu
Opis wskaźnika	Wskaźnik mierzy odsetek uczniów (klasy IV-VI), którzy spotkali się z przemocą w szkole podstawowej. Badanie przeprowadzamy wyłącznie w szkołach, których organem prowadzącym jest samorząd.
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku szkolnym w trakcie drugiego semestru.
Sposób liczenia	Wzór jest następujący: $W=A/B*100\%$ gdzie: A – liczba ważnych ankiet, w których w odpowiedzi na pytanie zaznaczono odpowiedź „mniej więcej raz na tydzień”, „prawie codziennie”, „codziennie”, „wolę nie odpowiadać na to pytanie”. B – liczba wszystkich ważnych ankiet. Za ważneankiety uznajemy takie, w których zaznaczono dokładnie jedną odpowiedź. <u>Uwaga:</u> założono, że uczniowie, którzy zaznaczyli odpowiedź „wolę nie odpowiadać na to pytanie”, są częstymi ofiarami przemocy ale się tego wstydzą tak bardzo, że nawet w anonimowej ankiecie nie chcą się do tego przyznać.

Opis źródła danych	<p>Badania są prowadzone w szkołach podstawowych, w klasach IV-VI, w formie anonimowych ankiet. Preferowane jest, żeby badanie przeprowadziła osoba niebędąca pracownikiem szkoły.</p> <p>Ankieta składa się z metryczki (identyfikator szkoły i klasy) i wybranych pytań, w tym pytania o zjawisko przemocy:</p> <p>Pytanie: Czy w czasie ostatnich dwóch miesięcy byłeś/byłaś ofiarą przemocy na terenie szkoły (np. zabieranie lub niszczenie twoich rzeczy, obrażanie, wyśmiewanie, straszenie, bicie)?</p> <p style="text-align: center;"><i>(proszę zaznaczyć tylko jedną odpowiedź)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • nie byłem; • raz lub dwa razy; • kilka razy; • mniej więcej raz na tydzień; • prawie codziennie; • codziennie; • wolę nie odpowiadać na to pytanie.
Interpretacja wyniku	<p>Wartość wskaźnika zawiera się w przedziale 0–100%.</p> <p>Mniejsza wartość wskaźnika informuje o tym, że niższy odsetek uczniów zadeklarował, że ciągu ostatnich dwóch miesięcy byli oni ofiarami częstej przemocy na terenie szkoły, a tym samym sytuacja jest korzystniejsza.</p> <p>Za częste bycie ofiarą przemocy na terenie szkoły uznano odpowiedzi, że zdarzyło się to minimum raz na tydzień w ciągu ostatnich dwóch miesięcy.</p>

Nazwa	Odsetek uczniów gimnazjów, którzy są częstymi ofiarami przemocy na terenie szkoły
Numer	EA2_2
Obszar	Edukacja i wychowanie
Podobszar	Bezpieczeństwo w szkole
Typ jednostki	Wszystkie gminy, miasta na prawach powiatu
Opis wskaźnika	Wskaźnik mierzy odsetek uczniów, którzy spotkali się z przemocą w gimnazjum. Badanie przeprowadzamy wyłącznie w szkołach, których organem prowadzącym jest samorząd.
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku szkolnym w trakcie drugiego semestru.
Sposób liczenia	<p>Wzór jest następujący:</p> $W = A/B * 100\%$ <p>gdzie:</p> <p>A – liczba ważnych ankiet, w których w odpowiedzi na pytanie zaznaczono odpowiedź „mniej więcej raz na tydzień”, „prawie codziennie”, „codziennie”, „wolę nie odpowiadać na to pytanie”.</p> <p>B – liczba wszystkich ważnych ankiet.</p> <p>Za ważneankiety uznajemy takie, w których zaznaczono dokładnie jedną odpowiedź.</p> <p><u>Uwaga:</u> założono, że uczniowie, którzy zaznaczyli odpowiedź „wolę nie odpowiadać na to pytanie”, są częstymi ofiarami przemocy ale się tego wstydzą tak bardzo, że nawet w anonimowej ankiecie nie chcą się do tego przyznać.</p>

Opis źródła danych	<p>Badania są prowadzone w gimnazjach, w formie anonimowych ankiet. Preferowane jest, żeby badanie przeprowadziła osoba niebędąca pracownikiem szkoły.</p> <p>Ankieta składa się z metryczki (identyfikator szkoły i klasy) i wybranych pytań, w tym pytania o zjawisko przemocy:</p> <p>Pytanie: Czy w czasie ostatnich dwóch miesięcy byłeś/byłaś ofiarą przemocy na terenie szkoły (np. zabieranie lub niszczenie twoich rzeczy, obrażanie, wyśmiewanie, straszenie, bicie)?</p> <p style="text-align: center;"><i>(proszę zaznaczyć tylko jedną odpowiedź)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • nie byłem; • raz lub dwa razy; • kilka razy; • mniej więcej raz na tydzień; • prawie codziennie; • codziennie; • wolę nie odpowiadać na to pytanie.
Interpretacja wyniku	<p>Wartość wskaźnika zawiera się w przedziale 0–100%.</p> <p>Mniejsza wartość wskaźnika informuje o tym, że niższy odsetek uczniów zadeklarował, że ciągu ostatnich dwóch miesięcy byli oni ofiarami częstej przemocy na terenie szkoły, a tym samym sytuacja jest korzystniejsza.</p> <p>Za częste bycie ofiarą przemocy na terenie szkoły uznano odpowiedzi, że zdarzyło się to minimum raz na tydzień w ciągu ostatnich dwóch miesięcy.</p>

Nazwa	Odsetek uczniów szkół ponadgimnazjalnych, którzy są częstymi ofiarami przemocy na terenie szkoły
Numer	EA2_3
Obszar	Edukacja i wychowanie
Podobszar	Bezpieczeństwo w szkole
Typ jednostki	Wszystkie powiaty, miasta na prawach powiatu
Opis wskaźnika	Wskaźnik mierzy odsetek uczniów, którzy spotkali się z przemocą w szkołach ponadgimnazjalnych. Badanie przeprowadzamy wyłącznie w szkołach, których organem prowadzącym jest samorząd.
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku szkolnym w trakcie drugiego semestru.
Sposób liczenia	Wzór jest następujący: $W=A/B*100\%$ gdzie: A – liczba ważnych ankiet, w których w odpowiedzi na pytanie zaznaczono odpowiedź „mniej więcej raz na tydzień”, „prawie codziennie”, „codziennie”, „wolę nie odpowiadać na to pytanie”. B – liczba wszystkich ważnych ankiet. Za ważneankiety uznajemy takie, w których zaznaczono dokładnie jedną odpowiedź. <u>Uwaga:</u> założono, że uczniowie, którzy zaznaczyli odpowiedź „wolę nie odpowiadać na to pytanie”, są częstymi ofiarami przemocy ale się tego wstydzą tak bardzo, że nawet w anonimowej ankiecie nie chcą się do tego przyznać.

<p>Opis źródła danych</p>	<p>Badania są prowadzone w szkołach ponadgimnazjalnych, w formie anonimowych ankiet. Preferowane jest, żeby badanie przeprowadziła osoba niebędąca pracownikiem szkoły.</p> <p>Ankieta składa się z metryczki (identyfikator szkoły i klasy) i wybranych pytań, w tym pytania o zjawisko przemocy:</p> <p>Pytanie: Czy w czasie ostatnich dwóch miesięcy byłeś/byłaś ofiarą przemocy na terenie szkoły (np. zabieranie lub niszczenie twoich rzeczy, obrażanie, wyśmiewanie, straszenie, bicie)?</p> <p style="text-align: center;"><i>(proszę zaznaczyć tylko jedną odpowiedź)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • nie byłem; • raz lub dwa razy; • kilka razy; • mniej więcej raz na tydzień; • prawie codziennie; • codziennie; • wolę nie odpowiadać na to pytanie.
<p>Interpretacja wyniku</p>	<p>Wartość wskaźnika zawiera się w przedziale 0–100%.</p> <p>Mniejsza wartość wskaźnika informuje o tym, że niższy odsetek uczniów zadeklarował, że ciągu ostatnich dwóch miesięcy byli oni ofiarami częstej przemocy na terenie szkoły, a tym samym sytuacja jest korzystniejsza.</p> <p>Za częste bycie ofiarą przemocy na terenie szkoły uznano odpowiedzi, że zdarzyło się to minimum raz na tydzień w ciągu ostatnich dwóch miesięcy.</p>

Nazwa	Deklarowany poziom stosowania substancji psychoaktywnych przez uczniów
Numer	EA3_0
Obszar	Edukacja i wychowanie
Podobszar	Bezpieczeństwo w szkole
Typ jednostki	Gmina (badania w gimnazjach) Powiat (badania w szkołach ponadgimnazjalnych) Miasto na prawach powiatu (badania w gimnazjach i szkołach ponadgimnazjalnych)
Opis wskaźnika	Jest to wskaźnik mierzący odsetek deklaracji uczniów, że w czasie ostatnich dwóch miesięcy często stosowali określone substancje psychoaktywne. Mamy wybór spośród następujących wskaźników wariantowych: <ul style="list-style-type: none"> • napoje energetyczne; • tytoń; • alkohol; • leki o działaniu narkotycznym bez przepisanie przez lekarza; • narkotyki. Badanie przeprowadzamy wyłącznie w szkołach, których organem prowadzącym jest samorząd.
Częstotliwość pomiaru	W trakcie drugiego semestru. Zaleca się przeprowadzanie badania raz na dwa, trzy lub cztery lata (wskaźnik wzorowany jest na badaniach typu ESPAD wykonywanych co cztery lata).
Sposób liczenia	Jest podany w kartach wskaźników wariantowych.
Opis źródła danych	Badania są prowadzone w gimnazjach i/lub szkołach ponadgimnazjalnych, wśród uczniów w formie anonimowych ankiet. Preferowane jest, żeby badanie przeprowadziła osoba niebędąca pracownikiem szkoły. Ankieta składa się z metryczki (identyfikator szkoły i klasy) i wybranych pytań, w tym pytania o stosowanie używek, które to szczegółowo zaprezentowano w kartach wskaźników wariantowych.

Interpretacja wyniku	<p>Wartość wskaźnika zawiera się w przedziale 0–100%.</p> <p>Mniejsza wartość wskaźnika informuje o tym, że niższy odsetek uczniów zadeklarował częste korzystanie z ww. używek (wyboru dokonujemy przy wskaźnikach wariantowych) w ciągu ostatnich dwóch miesięcy, a tym samym sytuacja wydaje się być korzystniejsza.</p> <p>Za deklarację częstego korzystania z ww. używek należy uznać odpowiedzi, że zdarzało się to: minimum prawie codziennie w ciągu ostatnich dwóch miesięcy (dotyczy picia napojów energetycznych lub palenia tytoniu) lub minimum kilka razy w ciągu ostatnich dwóch miesięcy (dotyczy picia alkoholu, zażywania leków o działaniu narkotycznym bez przepisania przez lekarza, zażywania narkotyków).</p>
----------------------	---

Nazwa	Deklarowany poziom spożywania napojów energetycznych przez uczniów
Numer	EA3_1
Obszar	Edukacja i wychowanie
Podobszar	Bezpieczeństwo w szkole
Typ jednostki	Gmina (badania w gimnazjach) Powiat ziemski (badania w szkołach ponadgimnazjalnych) Miasto na prawach powiatu (badania w gimnazjach i szkołach ponadgimnazjalnych)
Opis wskaźnika	Wskaźnik mierzy odsetek uczniów, którzy deklarują, że w czasie ostatnich dwóch miesięcy często pili napoje energetyczne. Badanie przeprowadzamy wyłącznie w szkołach, których organem prowadzącym jest samorząd.
Częstotliwość pomiaru	W trakcie drugiego semestru. Zaleca się przeprowadzanie badania raz na dwa, trzy lub cztery lata (wskaźnik wzorowany jest na badaniach typu ESPAD wykonywanych co cztery lata).
Sposób liczenia	Wzór jest następujący: $W=A/B*100\%$ gdzie: A – liczba ważnych ankiet, w których w odpowiedzi na pytanie zaznaczono odpowiedź „prawie codziennie”, „codziennie”, „wolę nie odpowiadać na to pytanie”. B – liczba wszystkich ważnych ankiet. Za ważneankiety uznajemy takie, w których zaznaczono dokładnie jedną odpowiedź. <u>Uwaga:</u> założono, że uczniowie, którzy zaznaczyli odpowiedź „wolę nie odpowiadać na to pytanie”, często spożywają napoje energetyczne, ale się tego wstydzą tak bardzo, że nawet w anonimowej ankiecie nie chcą się do tego przyznać.

Opis źródła danych	<p>Badania są prowadzone w gimnazjach i/lub szkołach ponadgimnazjalnych, wśród uczniów w formie anonimowych ankiet. Preferowane jest, żeby badanie przeprowadziła osoba niebędąca pracownikiem szkoły.</p> <p>Ankieta składa się z metryczki (identyfikator szkoły i klasy) i wybranych pytań, w tym pytania o stosowanie używek:</p> <p>Pytanie: Czy w czasie ostatnich dwóch miesięcy piłeś/piłaś napoje energetyczne?</p> <p style="text-align: center;"><i>(proszę zaznaczyć tylko jedną odpowiedź)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • nigdy; • raz lub dwa razy; • kilka razy; • mniej więcej raz na tydzień; • prawie codziennie; • codziennie; • wolę nie odpowiadać na to pytanie.
Interpretacja wyniku	<p>Wartość wskaźnika zawiera się w przedziale 0–100%.</p> <p>Mniejsza wartość wskaźnika informuje o tym, że niższy odsetek uczniów zadeklarował częste spożycie napoi energetycznych w ciągu ostatnich dwóch miesięcy, a tym samym sytuacja wydaje się być korzystniejsza.</p> <p>Za deklarację częstego picie napojów energetycznych należy uznać odpowiedzi, że zdarzało się to minimum prawie codziennie w ciągu ostatnich dwóch miesięcy.</p>

Nazwa	Deklarowany poziom palenia tytoniu przez uczniów
Numer	EA3_2
Obszar	Edukacja i wychowanie
Podobszar	Bezpieczeństwo w szkole
Typ jednostki	Gmina (badania w gimnazjach) Powiat ziemski (badania w szkołach ponadgimnazjalnych) Miasto na prawach powiatu (badania w gimnazjach i szkołach ponadgimnazjalnych)
Opis wskaźnika	Wskaźnik mierzy odsetek uczniów, którzy deklarują, że w czasie ostatnich dwóch miesięcy często palili tytoń. Badanie przeprowadzamy wyłącznie w szkołach, których organem prowadzącym jest samorząd.
Częstotliwość pomiaru	W trakcie drugiego semestru. Zaleca się przeprowadzanie badania raz na dwa, trzy lub cztery lata (wskaźnik wzorowany jest na badaniach typu ESPAD wykonywanych co cztery lata).
Sposób liczenia	Wzór jest następujący: $W=A/B*100\%$ gdzie: A – liczba ważnych ankiet, w których w odpowiedzi na pytanie zaznaczono odpowiedź „prawie codziennie”, „codziennie”, „wolę nie odpowiadać na to pytanie”. B – liczba wszystkich ważnych ankiet. Za ważneankiety uznajemy takie, w których zaznaczono dokładnie jedną odpowiedź. <u>Uwaga:</u> założono, że uczniowie, którzy zaznaczyli odpowiedź „wolę nie odpowiadać na to pytanie”, często palą tytoń, ale się tego wstydzą tak bardzo, że nawet w anonimowej ankiecie nie chcą się do tego przyznać.

Opis źródła danych	<p>Badania są prowadzone w gimnazjach i/lub szkołach ponadgimnazjalnych, wśród uczniów w formie anonimowych ankiet. Preferowane jest, żeby badanie przeprowadziła osoba niebędąca pracownikiem szkoły.</p> <p>Ankieta składa się z metryczki (identyfikator szkoły i klasy) i wybranych pytań, w tym pytania o stosowanie używek:</p> <p>Pytanie: Czy w czasie ostatnich dwóch miesięcy paliłeś/paliłaś tytoń?</p> <p style="text-align: center;"><i>(proszę zaznaczyć tylko jedną odpowiedź)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • nigdy; • raz lub dwa razy; • kilka razy; • mniej więcej raz na tydzień; • prawie codziennie; • codziennie; • wolę nie odpowiadać na to pytanie.
Interpretacja wyniku	<p>Wartość wskaźnika zawiera się w przedziale 0–100%.</p> <p>Mniejsza wartość wskaźnika informuje o tym, że niższy odsetek uczniów zadeklarował częste palenie tytoniu w ciągu ostatnich dwóch miesięcy, a tym samym sytuacja wydaje się być korzystniejsza.</p> <p>Za deklarację częstego palenia tytoniu należy uznać odpowiedzi, że zdarzało się to minimum prawie codziennie w ciągu ostatnich dwóch miesięcy.</p>

Nazwa	Deklarowany poziom spożywania alkoholu przez uczniów
Numer	EA3_3
Obszar	Edukacja i wychowanie
Podobszar	Bezpieczeństwo w szkole
Typ jednostki	Gmina (badania w gimnazjach) Powiat ziemski (badania w szkołach ponadgimnazjalnych) Miasto na prawach powiatu (badania w gimnazjach i szkołach ponadgimnazjalnych)
Opis wskaźnika	Wskaźnik mierzy odsetek uczniów, którzy deklarują, że w czasie ostatnich dwóch miesięcy często spożywali alkohol. Badanie przeprowadzamy wyłącznie w szkołach, których organem prowadzącym jest samorząd.
Częstotliwość pomiaru	W trakcie drugiego semestru. Zaleca się przeprowadzanie badania raz na dwa, trzy lub cztery lata (wskaźnik wzorowany jest na badaniach typu ESPAD wykonywanych co cztery lata).
Sposób liczenia	Wzór jest następujący: $W=A/B*100\%$ gdzie: A – liczba ważnych ankiet, w których w odpowiedzi na pytanie zaznaczono odpowiedź „kilka razy”, „mniej więcej raz na tydzień”, „prawie codziennie”, „codziennie”, „wolę nie odpowiadać na to pytanie”. B – liczba wszystkich ważnych ankiet. Za ważneankiety uznajemy takie, w których zaznaczono dokładnie jedną odpowiedź. <u>Uwaga:</u> założono, że uczniowie, którzy zaznaczyli odpowiedź „wolę nie odpowiadać na to pytanie”, często spożywają alkohol, ale się tego wstydzą tak bardzo, że nawet w anonimowej ankiecie nie chcą się do tego przyznać.

Opis źródła danych	<p>Badania są prowadzone w gimnazjach i/lub szkołach ponadgimnazjalnych, wśród uczniów w formie anonimowych ankiet. Preferowane jest, żeby badanie przeprowadziła osoba niebędąca pracownikiem szkoły.</p> <p>Ankieta składa się z metryczki (identyfikator szkoły i klasy) i wybranych pytań, w tym pytania o stosowanie używek:</p> <p>Pytanie: Czy w czasie ostatnich dwóch miesięcy spożywałeś/spożywałaś alkohol (np. piwo, wino, wódkę)?</p> <p style="text-align: center;"><i>(proszę zaznaczyć tylko jedną odpowiedź)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • nigdy; • raz lub dwa razy; • kilka razy; • mniej więcej raz na tydzień; • prawie codziennie; • codziennie; • wolę nie odpowiadać na to pytanie.
Interpretacja wyniku	<p>Wartość wskaźnika zawiera się w przedziale 0–100%.</p> <p>Mniejsza wartość wskaźnika informuje o tym, że niższy odsetek uczniów zadeklarował częste spożywanie alkoholu w ciągu ostatnich dwóch miesięcy, a tym samym sytuacja wydaje się być korzystniejsza.</p> <p>Za deklarację częstego spożywania alkoholu należy uznać odpowiedzi, że zdarzało się to minimum kilka razy w ciągu ostatnich dwóch miesięcy.</p>

Nazwa	Deklarowany poziom zażywania leków o działaniu narkotycznym przez uczniów
Numer	EA3_4
Obszar	Edukacja i wychowanie
Podobszar	Bezpieczeństwo w szkole
Typ jednostki	Gmina (badania w gimnazjach) Powiat ziemski (badania w szkołach ponadgimnazjalnych) Miasto na prawach powiatu (badania w gimnazjach i szkołach ponadgimnazjalnych)
Opis wskaźnika	Wskaźnik mierzy odsetek uczniów, którzy deklarują, że w czasie ostatnich dwóch miesięcy często zażywali leki o działaniu narkotycznym bez przepisanego przez lekarza. Badanie przeprowadzamy wyłącznie w szkołach, których organem prowadzącym jest samorząd.
Częstotliwość pomiaru	W trakcie drugiego semestru. Zaleca się przeprowadzanie badania raz na dwa, trzy lub cztery lata (wskaźnik wzorowany jest na badaniach typu ESPAD wykonywanych co cztery lata).
Sposób liczenia	Wzór jest następujący: $W = A/B * 100\%$ gdzie: A – liczba ważnych ankiet, w których w odpowiedzi na pytanie zaznaczono odpowiedź „kilka razy”, „mniej więcej raz na tydzień”, „prawie codziennie”, „codziennie”, „wolę nie odpowiadać na to pytanie”. B – liczba wszystkich ważnych ankiet. Za ważne ankietę uznajemy taką, w której zaznaczono dokładnie jedną odpowiedź. <u>Uwaga:</u> założono, że uczniowie, którzy zaznaczyli odpowiedź „wolę nie odpowiadać na to pytanie”, często zażywali leki o działaniu narkotycznym bez przepisanego przez lekarza, ale się tego wstydzą tak bardzo, że nawet w anonimowej ankiecie nie chcą się do tego przyznać.

Opis źródła danych	<p>Badania są prowadzone w gimnazjach i/lub szkołach ponadgimnazjalnych, wśród uczniów w formie anonimowych ankiet. Preferowane jest, żeby badanie przeprowadziła osoba niebędąca pracownikiem szkoły.</p> <p>Ankieta składa się z metryczki (identyfikator szkoły i klasy) i wybranych pytań, w tym pytania o stosowanie używek:</p> <p>Pytanie: Czy w czasie ostatnich dwóch miesięcy używałeś/używałaś leków o działaniu narkotycznym bez przepisania przez lekarza?</p> <p style="text-align: center;"><i>(proszę zaznaczyć tylko jedną odpowiedź)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • nigdy; • raz lub dwa razy; • kilka razy; • mniej więcej raz na tydzień; • prawie codziennie; • codziennie; • wolę nie odpowiadać na to pytanie.
Interpretacja wyniku	<p>Wartość wskaźnika zawiera się w przedziale 0–100%.</p> <p>Mniejsza wartość wskaźnika informuje o tym, że niższy odsetek uczniów zadeklarował częste zażywanie leków o działaniu narkotycznym bez przepisania przez lekarza w ciągu ostatnich dwóch miesięcy, a tym samym sytuacja wydaje się być korzystniejsza.</p> <p>Za deklarację częstego zażywania leków o działaniu narkotycznym bez przepisania przez lekarza należy uznać odpowiedzi, że zdarzało się to minimum kilka razy w ciągu ostatnich dwóch miesięcy.</p>

Nazwa	Deklarowany poziom zażywania narkotyków przez uczniów
Numer	EA3_5
Obszar	Edukacja i wychowanie
Podobszar	Bezpieczeństwo w szkole
Typ jednostki	Gmina (badania w gimnazjach) Powiat ziemski (badania w szkołach ponadgimnazjalnych) Miasto na prawach powiatu (badania w gimnazjach i szkołach ponadgimnazjalnych)
Opis wskaźnika	Wskaźnik mierzy odsetek uczniów, którzy deklarują, że w czasie ostatnich dwóch miesięcy często zażywali narkotyki. Badanie przeprowadzamy wyłącznie w szkołach, których organem prowadzącym jest samorząd.
Częstotliwość pomiaru	W trakcie drugiego semestru. Zaleca się przeprowadzanie badania raz na dwa, trzy lub cztery lata (wskaźnik wzorowany jest na badaniach typu ESPAD wykonywanych co cztery lata).
Sposób liczenia	Wzór jest następujący: $W=A/B*100\%$ gdzie: A – liczba ważnych ankiet, w których w odpowiedzi na pytanie zaznaczono odpowiedź „kilka razy”, „mniej więcej raz na tydzień”, „prawie codziennie”, „codziennie”, „wolę nie odpowiadać na to pytanie”. B – liczba wszystkich ważnych ankiet. Za ważneankiety uznajemy takie, w których zaznaczono dokładnie jedną odpowiedź. <u>Uwaga:</u> założono, że uczniowie, którzy zaznaczyli odpowiedź „wolę nie odpowiadać na to pytanie”, często zażywają narkotyki, ale się tego wstydzą tak bardzo, że nawet w anonimowej ankiecie nie chcą się do tego przyznać.

Opis źródła danych	<p>Badania są prowadzone w gimnazjach i/lub szkołach ponadgimnazjalnych, wśród uczniów w formie anonimowych ankiet. Preferowane jest, żeby badanie przeprowadziła osoba niebędąca pracownikiem szkoły.</p> <p>Ankieta składa się z metryczki (identyfikator szkoły i klasy) i wybranych pytań, w tym pytania o stosowanie używek:</p> <p>Pytanie: Czy w czasie ostatnich dwóch miesięcy zażywałeś/zażywałaś narkotyki (np. dopalacze, marihuana, amfetamina, LSD, ecstasy)?</p> <p style="text-align: center;"><i>(proszę zaznaczyć tylko jedną odpowiedź)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • nigdy; • raz lub dwa razy; • kilka razy; • mniej więcej raz na tydzień; • prawie codziennie; • codziennie; • wolę nie odpowiadać na to pytanie.
Interpretacja wyniku	<p>Wartość wskaźnika zawiera się w przedziale 0–100%.</p> <p>Mniejsza wartość wskaźnika informuje o tym, że niższy odsetek uczniów zadeklarował częste zażywanie narkotyków w ciągu ostatnich dwóch miesięcy, a tym samym sytuacja wydaje się być korzystniejsza.</p> <p>Za deklarację częstego zażywania narkotyków należy uznać odpowiedzi, że zdarzało się to minimum kilka razy w ciągu ostatnich dwóch miesięcy.</p>

Nazwa	Odsetek dzieci przyjętych do żłobka lub klubu dziecięcego
Numer	EB1_0
Obszar	Edukacja i wychowanie
Podobszar	Opieka przedszkolna
Typ jednostki	Wszystkie gminy, miasta na prawach powiatu
Opis wskaźnika	<p>Wskaźnik mierzy relacje liczby dzieci przyjętych do żłobka lub klubu dziecięcego do liczby poprawnych formalnie zgłoszeń dzieci zamieszkujących na terenie gminy.</p> <p>Bierzemy pod uwagę tylko żłobki i kluby dziecięce, których organem prowadzącym jest gmina.</p>
Częstotliwość pomiaru	Październik
Sposób liczenia	Wskaźniki wariantowe różnią się między sobą sposobem pozyskania niezbędnych do obliczeń wartości <i>A</i> i <i>B</i> , a tym samym wzorem użytym do obliczenia wartości wskaźnika.
Opis źródła danych	<p>Są dwa potencjalne źródła informacji o wartościach <i>A</i> i <i>B</i> opisane poniżej:</p> <p>Wersja I ma zastosowanie, gdy gmina posiada bazę danych na temat funkcjonowania żłobków i klubów dziecięcych oraz chętnych do nich lub jeśli jest jedna tego typu placówka w gminie.</p> <p>Wersja II ma zastosowanie, gdy gmina ma więcej niż jeden żłobek lub klub dziecięcy i jednocześnie nie ma bazy danych na temat ich funkcjonowania oraz chętnych do nich.</p>
Interpretacja wyniku	<p>Wartość wskaźnika zawiera się w przedziale 0–100%.</p> <p>Wyższa wartość wskaźnika świadczy o pełniejszym zaspokojeniu potrzeb opieki w żłobkach lub klubach dziecięcych w gminie, czyli o lepszej sytuacji.</p>

Nazwa	Odsetek dzieci przyjętych do żłobka lub klubu dziecięcego (wersja I)
Numer	EB1_1
Obszar	Edukacja i wychowanie
Podobszar	Opieka przedszkolna
Typ jednostki	Wszystkie gminy, miasta na prawach powiatu
Opis wskaźnika	<p>Wskaźnik mierzy relacje liczby dzieci przyjętych do żłobka lub klubu dziecięcego do liczby poprawnych formalnie zgłoszeń dzieci zamieszkujących na terenie gminy.</p> <p>Bierzemy pod uwagę tylko żłobki i kluby dziecięce, których organem prowadzącym jest gmina.</p>
Częstotliwość pomiaru	Październik
Sposób liczenia	<p>Wzór jest następujący:</p> $W = A/B * 100\%$ <p>gdzie:</p> <p>A – liczba dzieci przyjętych do wszystkich żłobków lub klubów dziecięcych w gminie (zamieszkujących w danej gminie);</p> <p>B – liczba wszystkich poprawnych formalnie wniosków o przyjęcie dziecka do żłobka lub klubu dziecięcego (dotyczy wniosków dzieci z danej gminy).</p>
Opis źródła danych	Są dwa potencjalne źródła informacji o wartościach A i B. Podana tu wersja ma zastosowanie, gdy gmina posiada bazę danych na temat funkcjonowania żłobków i klubów dziecięcych oraz chętnych do nich lub jeśli jest jedna tego typu placówka w gminie.
Interpretacja wyniku	<p>Wartość wskaźnika zawiera się w przedziale 0–100%.</p> <p>Wyższa wartość wskaźnika świadczy o pełniejszym zaspokojeniu potrzeb opieki w żłobkach lub klubach dziecięcych w gminie, czyli o lepszej sytuacji.</p>

Nazwa	Odsetek dzieci przyjętych do żłobka lub klubu dziecięcego (wersja II)
Numer	EB1_2
Obszar	Edukacja i wychowanie
Podobszar	Opieka przedszkolna
Typ jednostki	Wszystkie gminy, miasta na prawach powiatu
Opis wskaźnika	Wskaźnik mierzy relacje liczby dzieci przyjętych do żłobka lub klubu dziecięcego do liczby poprawnych formalnie zgłoszeń dzieci zamieszkujących na terenie gminy. Bierzemy pod uwagę tylko żłobki i kluby dziecięce, których organem prowadzącym jest gmina.
Częstotliwość pomiaru	Październik
Sposób liczenia	Wzór jest następujący: $W = \frac{A_1 + A_2 + \dots + A_n}{B_1 + B_2 + \dots + B_n} * 100\%$ gdzie: $A_{1\dots}$ – liczba dzieci przyjętych do danego żłobka lub klubu dziecięcego (zamieszkujących w danej gminie); $B_{1\dots}$ – liczba poprawnych formalnie wniosków o przyjęcie dziecka do żłobka lub klubu dziecięcego (dotyczy wniosków dzieci z danej gminy). n – liczba żłobków i klubów dziecięcych, których organem prowadzącym jest gmina.
Opis źródła danych	Są dwa potencjalne źródła informacji o wartościach A i B . Podana tu wersja ma zastosowanie, gdy gmina ma więcej niż jeden żłobek lub klub dziecięcy i jednocześnie nie ma bazy danych na temat ich funkcjonowania oraz chętnych do nich.
Interpretacja wyniku	Wartość wskaźnika zawiera się w przedziale 0–100%. Wyższa wartość wskaźnika świadczy o pełniejszym zaspokojeniu potrzeb opieki w żłobkach lub klubach dziecięcych w gminie, czyli o lepszej sytuacji.

Nazwa	Odsetek dzieci przyjętych do przedszkola
Numer	EB2_0
Obszar	Edukacja i wychowanie
Podobszar	Opieka przedszkolna
Typ jednostki	Wszystkie gminy, miasta na prawach powiatu
Opis wskaźnika	<p>Wskaźnik mierzy relacje liczby dzieci przyjętych do przedszkola do liczby poprawnych formalnie zgłoszeń dzieci zamieszkujących na terenie gminy.</p> <p>Bierzemy pod uwagę dzieci, które w danym roku kończą 3-5 lat, chyba, że gmina obniży dolną granicę wieku dzieci przyjmowanych do przedszkoli.</p> <p>Bierzemy pod uwagę tylko przedszkola, których organem prowadzącym jest gmina.</p>
Częstotliwość pomiaru	Październik
Sposób liczenia	<p>Wskaźniki wariantowe różnią się między sobą sposobem pozyskania niezbędnych do obliczeń wartości <i>A</i> i <i>B</i>, a tym samym różnią się także między sobą wzorem użytym do obliczenia wartości wskaźnika.</p> <p>Wersja I ma zastosowanie, gdy gmina posiada bazę danych na temat przedszkoli i ich funkcjonowania oraz chętnych do nich lub jeśli jest jedno przedszkole w gminie.</p> <p>Wersja II ma zastosowanie, gdy gmina ma więcej niż jedno przedszkole i jednocześnie nie ma bazy danych na temat przedszkoli i ich funkcjonowania oraz chętnych do nich.</p>
Opis źródła danych	<p>Są dwa potencjalne źródła informacji o wartościach <i>A</i> i <i>B</i> opisane poniżej:</p> <p>Wersja I ma zastosowanie, gdy gmina posiada bazę danych na temat funkcjonowania przedszkoli oraz chętnych do nich lub jeśli jest jedna tego typu placówka w gminie.</p> <p>Wersja II ma zastosowanie, gdy gmina ma więcej niż jedno przedszkole i jednocześnie nie ma bazy danych na temat ich funkcjonowania oraz chętnych do nich.</p>
Interpretacja wyniku	<p>Wartość wskaźnika zawiera się w przedziale 0–100%.</p> <p>Wyższa wartość wskaźnika świadczy o pełniejszym zaspokojeniu potrzeb opieki w przedszkolach w gminie, czyli o lepszej sytuacji.</p>

Nazwa	Odsetek dzieci przyjętych do przedszkola (wersja I)
Numer	EB2_1
Obszar	Edukacja i wychowanie
Podobszar	Opieka przedszkolna
Typ jednostki	Wszystkie gminy, miasta na prawach powiatu
Opis wskaźnika	<p>Wskaźnik mierzy relacje liczby dzieci przyjętych do przedszkola do liczby poprawnych formalnie zgłoszeń dzieci zamieszkujących na terenie gminy.</p> <p>Bierzemy pod uwagę dzieci, które w danym roku kończą 3-5 lat, chyba, że gmina obniży dolną granicę wieku dzieci przyjmowanych do przedszkoli.</p> <p>Bierzemy pod uwagę tylko przedszkola, których organem prowadzącym jest gmina.</p>
Częstotliwość pomiaru	Październik
Sposób liczenia	<p>Wzór jest następujący:</p> $W=A/B*100\%$ <p>gdzie:</p> <p>A – liczba dzieci przyjętych do wszystkich przedszkoli lub jednego przedszkola w gminie (spełniających kryterium wiekowe i zamieszkujących w danej gminie);</p> <p>B – liczba wszystkich poprawnych formalnie wniosków o objęcie opieką przedszkolną (dotyczy wniosków dzieci z danej gminy, spełniających kryterium wiekowe).</p>
Opis źródła danych	Są dwa potencjalne źródła informacji o wartościach A i B. Podana tu wersja ma zastosowanie, gdy gmina posiada bazę danych na temat funkcjonowania przedszkoli oraz chętnych do nich lub jeśli jest jedna tego typu placówka w gminie.
Interpretacja wyniku	<p>Wartość wskaźnika zawiera się w przedziale 0–100%.</p> <p>Wyższa wartość wskaźnika świadczy o pełniejszym zaspokojeniu potrzeb opieki przedszkolach w gminie, czyli o lepszej sytuacji.</p>

Nazwa	Odsetek dzieci przyjętych do przedszkola (wersja II)
Numer	EB2_2
Obszar	Edukacja i wychowanie
Podobszar	Opieka przedszkolna
Typ jednostki	Wszystkie gminy, miasta na prawach powiatu
Opis wskaźnika	<p>Wskaźnik mierzy relacje liczby dzieci przyjętych do przedszkola do liczby poprawnych formalnie zgłoszeń dzieci zamieszkujących na terenie gminy.</p> <p>Bierzemy pod uwagę dzieci, które w danym roku kończą 3-5 lat, chyba, że gmina obniży dolną granicę wieku dzieci przyjmowanych do przedszkoli.</p> <p>Bierzemy pod uwagę tylko przedszkola, których organem prowadzącym jest gmina.</p>
Częstotliwość pomiaru	Październik
Sposób liczenia	<p>Wzór jest następujący:</p> $W = \frac{A_1 + A_2 + \dots + A_n}{B_1 + B_2 + \dots + B_n} * 100\%$ <p>gdzie:</p> <p>$A_{1...}$ – liczba dzieci przyjętych do danego przedszkola (spełniających kryterium wiekowe i zamieszkujących w danej gminie);</p> <p>$B_{1...}$ – liczba poprawnych formalnie wniosków o objęcie opieką przedszkolną złożonych do danego przedszkola (dotyczy wniosków dzieci z danej gminy, spełniających kryterium wiekowe).</p> <p>n – liczba przedszkoli, których organem prowadzącym jest gmina.</p>
Opis źródła danych	Są dwa potencjalne źródła informacji o wartościach A i B . Podana tu wersja ma zastosowanie, gdy gmina ma więcej niż jedno przedszkole i jednocześnie nie ma bazy danych na temat ich funkcjonowania oraz chętnych do nich.
Interpretacja wyniku	<p>Wartość wskaźnika zawiera się w przedziale 0–100%.</p> <p>Wyższa wartość wskaźnika świadczy o pełniejszym zaspokojeniu potrzeb opieki w przedszkolach w gminie, czyli o lepszej sytuacji.</p>

Nazwa	Ocena zadowolenia rodziców z przedszkoli
Numer	EB3_0
Obszar	Edukacja i wychowanie
Podobszar	Opieka przedszkolna
Typ jednostki	Wszystkie gminy, miasta na prawach powiatu
Opis wskaźnika	<p>Wskaźniki wariantowe mierzą odsetek pozytywnych opinii dorosłych mieszkańców, których dziecko uczęszcza do publicznego przedszkola, na temat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • jakości opieki i kształcenia w przedszkolach; • jakości kontaktu i współpracy z nauczycielami w przedszkolach; • czystości, wygody, estetyki oraz przestronności pomieszczeń w przedszkolach.
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku. Pomiar nie powinien być przeprowadzany we wrześniu aby respondenci, których dzieci rozpoczęły uczęszczenie do przedszkola w danym roku, mieli czas na zapoznanie się z badanym aspektem.
Sposób liczenia	<p>Wzór jest następujący:</p> $W=A/B*100\%$ <p>gdzie:</p> <p>A – liczba ważnych ankiet, w których uzyskano odpowiedź na drugie pytanie „bardzo dobra” lub „dobra”;</p> <p>B – liczba wszystkich ważnych ankiet.</p> <p>Za ważną ankietę uznaje się taką, w której na pierwsze pytanie zaznaczono w odpowiedzi tylko TAK, a w odpowiedzi na drugie pytanie zaznaczono dokładnie jedną odpowiedź.</p>
Opis źródła danych	Są to pytania zawarte są w ankiecie ogólnej skierowanej do dorosłych mieszkańców. Szczegóły podano w kartach wskaźników wariantowych.
Interpretacja wyniku	<p>Wartość wskaźnika zawiera się w przedziale 0–100%.</p> <p>Wyższa wartość wskaźnika oznacza większy odsetek rodziców zadowolonych z wybranego aspektu funkcjonowania publicznego przedszkola (szczegóły podano we wskaźnikach wariantowych), a tym samym lepszą sytuację.</p>

Nazwa	Ocena zadowolenia rodziców z jakości opieki i kształcenia w przedszkolach
Numer	EB3_1
Obszar	Edukacja i wychowanie
Podobszar	Opieka przedszkolna
Typ jednostki	Wszystkie gminy, miasta na prawach powiatu
Opis wskaźnika	Wskaźnik mierzy odsetek pozytywnych opinii dorosłych mieszkańców, których dziecko uczęszcza do publicznego przedszkola, na temat jakości opieki i kształcenia w przedszkolu.
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku. Pomiar nie powinien być przeprowadzany we wrześniu aby respondenci, których dzieci rozpoczęły uczęszczanie do przedszkola w danym roku, mieli czas na zapoznanie się z badanym aspektem.
Sposób liczenia	<p>Wzór jest następujący:</p> $W=A/B*100\%$ <p>gdzie:</p> <p>A – liczba ważnych ankiet, w których uzyskano odpowiedź na drugie pytanie „bardzo dobra” lub „dobra”;</p> <p>B – liczba wszystkich ważnych ankiet.</p> <p>Za ważną ankietę uznaje się taką, w której na pierwsze pytanie zaznaczono w odpowiedzi tylko TAK, a w odpowiedzi na drugie pytanie zaznaczono dokładnie jedną odpowiedź.</p>

Opis źródła danych	<p>Pytania zawarte są w ankiecie ogólnej skierowanej do dorosłych mieszkańców:</p> <p>Pytanie nr 1: Czy Pan(i) dziecko uczęszcza do publicznego przedszkola na terenie gminy Pana(i) miejsca zamieszkania?</p> <p style="text-align: center;"><i>(proszę zaznaczyć tylko jedną odpowiedź)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • tak; • nie. <p>Pytanie nr 2: Jeśli wybrał(a) Pan(i) odpowiedź TAK, to proszę ocenić jakość opieki i kształcenia w przedszkolu?</p> <p style="text-align: center;"><i>(proszę zaznaczyć tylko jedną odpowiedź)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • bardzo dobra; • dobra; • ani dobra, ani zła; • zła; • bardzo zła; • nie mam zdania. <p>Respondentom, którzy w odpowiedzi na pierwsze pytanie wybrali NIE, nie zadajemy drugiego pytania i w efekcie nie uwzględniamy tej ankiety w pomiarze.</p>
Interpretacja wyniku	<p>Wartość wskaźnika zawiera się w przedziale 0–100%.</p> <p>Wyższa wartość wskaźnika oznacza większy odsetek rodziców zadowolonych z jakości opieki i kształcenia w publicznych przedszkolach, a tym samym lepszą sytuację.</p>

Nazwa	Ocena zadowolenia rodziców z jakości kontaktu i współpracy z nauczycielami w przedszkolach
Numer	EB3_2
Obszar	Edukacja i wychowanie
Podobszar	Opieka przedszkolna
Typ jednostki	Wszystkie gminy, miasta na prawach powiatu
Opis wskaźnika	Wskaźnik mierzy odsetek pozytywnych opinii dorosłych mieszkańców, których dziecko uczęszcza do publicznego przedszkola, na temat jakości kontaktu i współpracy z nauczycielami w przedszkolu.
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku. Pomiar nie powinien być przeprowadzany we wrześniu aby respondenci, których dzieci rozpoczęły uczęszczanie do przedszkola w danym roku, mieli czas na zapoznanie się z badanym aspektem.
Sposób liczenia	<p>Wzór jest następujący:</p> $W=A/B*100\%$ <p>gdzie:</p> <p>A – liczba ważnych ankiet, w których uzyskano odpowiedź na drugie pytanie „bardzo dobra” lub „dobra”;</p> <p>B – liczba wszystkich ważnych ankiet.</p> <p>Za ważną ankietę uznaje się taką, w której na pierwsze pytanie zaznaczono w odpowiedzi tylko TAK, a w odpowiedzi na drugie pytanie zaznaczono dokładnie jedną odpowiedź.</p>

Opis źródła danych	<p>Pytania zawarte są w ankiecie ogólnej skierowanej do dorosłych mieszkańców:</p> <p>Pytanie nr 1: Czy Pan(i) dziecko uczęszcza do publicznego przedszkola na terenie gminy Pana(i) miejsca zamieszkania?</p> <p style="text-align: center;"><i>(proszę zaznaczyć tylko jedną odpowiedź)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • tak; • nie. <p>Pytanie nr 2: Jeśli wybrał(a) Pan(i) odpowiedź TAK, to proszę ocenić jakość kontaktu i współpracy z nauczycielami w przedszkolu?</p> <p style="text-align: center;"><i>(proszę zaznaczyć tylko jedną odpowiedź)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • bardzo dobra; • dobra; • ani dobra, ani zła; • zła; • bardzo zła; • nie mam zdania. <p>Respondentom, którzy w odpowiedzi na pierwsze pytanie wybrali NIE, nie zadajemy drugiego pytania i w efekcie nie uwzględniamy tej ankiety w pomiarze.</p>
Interpretacja wyniku	<p>Wartość wskaźnika zawiera się w przedziale 0–100%.</p> <p>Wyższa wartość wskaźnika oznacza większy odsetek rodziców zadowolonych z jakości kontaktu i współpracy z nauczycielami w publicznych przedszkolach, a tym samym lepszą sytuację.</p>

Nazwa	Ocena zadowolenia rodziców z czystości, wygody, estetyki oraz przestronności pomieszczeń w przedszkolach
Numer	EB3_3
Obszar	Edukacja i wychowanie
Podobszar	Opieka przedszkolna
Typ jednostki	Wszystkie gminy, miasta na prawach powiatu
Opis wskaźnika	Wskaźnik mierzy odsetek pozytywnych opinii dorosłych mieszkańców, których dziecko uczęszcza do publicznego przedszkola, na temat czystości, wygody, estetyki oraz przestronności pomieszczeń w przedszkolu.
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku. Pomiar nie powinien być przeprowadzany we wrześniu aby respondenci, których dzieci rozpoczęły uczęszczanie do przedszkola w danym roku, mieli czas na zapoznanie się z badanym aspektem.
Sposób liczenia	<p>Wzór jest następujący:</p> $W=A/B*100\%$ <p>gdzie:</p> <p>A – liczba ważnych ankiet, w których uzyskano odpowiedź na drugie pytanie „bardzo dobra” lub „dobra”;</p> <p>B – liczba wszystkich ważnych ankiet.</p> <p>Za ważną ankietę uznaje się taką, w której na pierwsze pytanie zaznaczono w odpowiedzi tylko TAK, a w odpowiedzi na drugie pytanie zaznaczono dokładnie jedną odpowiedź.</p>

<p>Opis źródła danych</p>	<p>Pytania zawarte są w ankiecie ogólnej skierowanej do dorosłych mieszkańców:</p> <p>Pytanie nr 1: Czy Pan(i) dziecko uczęszcza do publicznego przedszkola na terenie gminy Pana(i) miejsca zamieszkania?</p> <p style="text-align: center;"><i>(proszę zaznaczyć tylko jedną odpowiedź)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • tak; • nie. <p>Pytanie nr 2: Jeśli wybrał(a) Pan(i) odpowiedź TAK, to proszę ocenić czystość, wygodę, estetykę oraz przestronność pomieszczeń w przedszkolu?</p> <p style="text-align: center;"><i>(proszę zaznaczyć tylko jedną odpowiedź)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • bardzo dobra; • dobra; • ani dobra, ani zła; • zła; • bardzo zła; • nie mam zdania. <p>Respondentom, którzy w odpowiedzi na pierwsze pytanie wybrali NIE, nie zadajemy drugiego pytania i w efekcie nie uwzględniamy tej ankiety w pomiarze.</p>
<p>Interpretacja wyniku</p>	<p>Wartość wskaźnika zawiera się w przedziale 0–100%.</p> <p>Wyższa wartość wskaźnika oznacza większy odsetek rodziców zadowolonych z czystości, wygody, estetyki oraz przestronności pomieszczeń w publicznych przedszkolach, a tym samym lepszą sytuację.</p>

Nazwa	Liczba uczniów przypadająca na jeden komputer z dostępem do Internetu w szkołach
Numer	EC1_0
Obszar	Edukacja i wychowanie
Podobszar	Poziom informatyzacji szkolnictwa
Typ jednostki	Gmina (badania w szkołach podstawowych i gimnazjach) Powiat (badania w szkołach ponadgimnazjalnych) Miasto na prawach powiatu (badania w szkołach podstawowych, gimnazjach i szkołach ponadgimnazjalnych)
Opis wskaźnika	Wskaźnik mierzy liczbę uczniów przypadająca na jeden komputer przeznaczony do ich użytku z dostępem do Internetu w szkołach (bez szkół specjalnych).
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku
Sposób liczenia	Jest podany w kartach wskaźników wariantowych.
Opis źródła danych	Jest to gotowy wskaźnik otrzymywany bezpośrednio z Głównego Urzędu Statystycznego (GUS). Sposób liczenia wskaźnika jest zgodny z metodologią przyjętą przez GUS. <u>Uwaga:</u> Dane umieszczane w Banku Danych Lokalnych Głównego Urzędu Statystycznego są z pewnym opóźnieniem. Ponadto obejmują one także te szkoły, których organem prowadzącym nie jest gmina, powiat lub miasto na prawach powiatu. Stąd aby mieć aktualne wyniki lub obejmujące wyłącznie szkoły, których organem prowadzącym jest gmina, powiat lub miasto na prawach powiatu, można dokonać samodzielnych obliczeń na podstawie informacji pozyskanych ze szkół.
Interpretacja wyniku	Im niższa wartość wskaźnika, tym potencjalnie wyższy poziom informatyzacji szkoły, a tym samym bardziej nowoczesny poziom edukacji. <u>Uwaga:</u> Wskaźnik GUS obejmuje wszystkie szkoły (z wyjątkiem szkół specjalnych), a nie tylko te, których organem prowadzącym jest gmina, powiat lub miasto na prawach powiatu. Stąd jeśli w danej gminie, powiecie lub mieście na prawach powiatu są także niepubliczne szkoły, należy podchodzić ostrożnie do uzyskanych danych, gdyż wskaźnik nie informuje wtedy dokładnie o tym aspekcie polityki oświatowej samorządu. Można jednak dokonać samodzielnego zebrania danych i obliczenia wskaźnika.

Nazwa	Liczba uczniów przypadająca na jeden komputer z dostępem do Internetu w szkołach podstawowych
Numer	EC1_1
Obszar	Edukacja i wychowanie
Podobszar	Poziom informatyzacji szkolnictwa
Typ jednostki	Wszystkie gminy, miasta na prawach powiatu
Opis wskaźnika	Wskaźnik mierzy liczbę uczniów przypadająca na jeden komputer przeznaczony do ich użytku z dostępem do Internetu w szkołach podstawowych (bez szkół specjalnych).
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku
Sposób liczenia	<p>Obliczenie wartości wskaźnika:</p> <p>(1) Wchodzimy na stronę Głównego Urzędu Statystycznego www.stat.gov.pl, na belce po lewej stronie odnajdujemy zakładkę „Banki i bazy danych”, a następnie „Bank Danych Lokalnych”, klikamy na nią; (2) w nowym oknie na wykazie „Dane roczne” przesuwamy na belce, aż pojawi się kategoria „Szkolnictwo podstawowe, gimnazjalne, ponadpodstawowe i ponadgimnazjalne” i klikamy na nią; (3) w nowym oknie przesuwamy spis na belce, odnajdujemy kategorię „Komputeryzacja” i na nią klikamy, (4) po lekkiej zmianie okna wybieramy kategorię „Wskaźniki komputeryzacji szkół podstawowych i gimnazjalnych (Miejs, 2003-....)”, (5) w następnym oknie, zgodnie z tym co się na nim wyświetla, wybieramy w czterech kategoriach: „Jednostki terytorialne” (wybieramy naszą jednostkę terytorialną), „Wyszczególnienie” (wybieramy uczniowie przypadający na 1 komputer z dostępem do Internetu przeznaczony do użytku uczniów), „Typy szkół” (wybieramy szkoły podstawowe dla dzieci i młodzieży bez specjalnych) i „Lata” (wybieramy pożądaną rok), jeśli dobrze wybraliśmy, to klikamy „Dalej” (jeśli nie wybierzemy tych wszystkich kategorii, „Dalej” będzie nieaktywne) i (6) w kolejnym oknie otrzymujemy pożądaną wartość.</p> <p><u>Uwaga:</u> Dane umieszczane w Banku Danych Lokalnych Głównego Urzędu Statystycznego są z pewnym opóźnieniem. Ponadto obejmują one także te szkoły, których organem prowadzącym nie jest gmina. Stąd aby mieć aktualne wyniki lub obejmujące wyłącznie szkoły, których organem prowadzącym jest gmina, można dokonać samodzielnych obliczeń na podstawie informacji pozyskanych ze szkół.</p> <p>W takim przypadku wzór jest następujący:</p> $W=A/B$ <p>gdzie:</p> <p>A – liczba uczniów szkół podstawowych (bez szkół specjalnych), których organem prowadzącym jest gmina.</p> <p>B – liczba komputerów z dostępem do Internetu przeznaczonych do</p>

	użytku uczniów w szkołach podstawowych (bez szkół specjalnych).
Opis źródła danych	<p>Jest to gotowy wskaźnik otrzymywany bezpośrednio z Głównego Urzędu Statystycznego (GUS).</p> <p>Sposób liczenia wskaźnika jest zgodny z metodologią przyjętą przez GUS.</p> <p><u>Uwaga:</u> Dane umieszczane w Banku Danych Lokalnych Głównego Urzędu Statystycznego są z pewnym opóźnieniem. Ponadto obejmują one także te szkoły, których organem prowadzącym nie jest gmina. Stąd aby mieć aktualne wyniki lub obejmujące wyłącznie szkoły, których organem prowadzącym jest gmina, można dokonać samodzielnych obliczeń na podstawie informacji pozyskanych ze szkół.</p>
Interpretacja wyniku	<p>Im niższa wartość wskaźnika, tym potencjalnie wyższy poziom informatyzacji szkoły, a tym samym bardziej nowoczesny poziom edukacji w szkołach podstawowych.</p> <p><u>Uwaga:</u> Wskaźnik GUS obejmuje wszystkie szkoły (z wyjątkiem szkół specjalnych), a nie tylko te, których organem prowadzącym jest gmina. Stąd jeśli w danej gminie są także niepubliczne szkoły podstawowe, należy podchodzić ostrożnie do uzyskanych danych, gdyż wskaźnik nie informuje wtedy dokładnie o tym aspekcie polityki oświatowej samorządu. Można jednak dokonać samodzielnego zebrania danych i obliczenia wskaźnika.</p>

Nazwa	Liczba uczniów przypadająca na jeden komputer z dostępem do Internetu w gimnazjach
Numer	EC1_2
Obszar	Edukacja i wychowanie
Podobszar	Poziom informatyzacji szkolnictwa
Typ jednostki	Wszystkie gminy, miasta na prawach powiatu
Opis wskaźnika	Wskaźnik mierzy liczbę uczniów przypadająca na jeden komputer przeznaczony do ich użytku z dostępem do Internetu w gimnazjach (bez szkół specjalnych).
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku
Sposób liczenia	<p>Obliczenie wartości wskaźnika:</p> <p>(1) Wchodzimy na stronę Głównego Urzędu Statystycznego www.stat.gov.pl, na belce po lewej stronie odnajdujemy zakładkę „Banki i bazy danych”, a następnie „Bank Danych Lokalnych”, klikamy na nią; (2) w nowym oknie na wykazie „Dane roczne” przesuwamy na belce, aż pojawi się kategoria „Szkolnictwo podstawowe, gimnazjalne, ponadpodstawowe i ponadgimnazjalne” i klikamy na nią; (3) w nowym oknie przesuwamy spis na belce, odnajdujemy kategorię „Komputeryzacja” i na nią klikamy, (4) po lekkiej zmianie okna wybieramy kategorię „Wskaźniki komputeryzacji szkół podstawowych i gimnazjalnych (Miejs, 2003-....)”, (5) w następnym oknie, zgodnie z tym co się na nim wyświetla, wybieramy w czterech kategoriach: „Jednostki terytorialne” (wybieramy naszą jednostkę terytorialną), „Wyszczególnienie” (wybieramy uczniowie przypadający na 1 komputer z dostępem do Internetu przeznaczony do użytku uczniów), „Typy szkół” (wybieramy gimnazja dla dzieci i młodzieży bez specjalnych) i „Lata” (wybieramy pożądaną rok), jeśli dobrze wybraliśmy, to klikamy „Dalej” (jeśli nie wybierzemy tych wszystkich kategorii, „Dalej” będzie nieaktywne) i (6) w kolejnym oknie otrzymujemy pożądaną wartość.</p> <p><u>Uwaga:</u> Dane umieszczane w Banku Danych Lokalnych Głównego Urzędu Statystycznego są z pewnym opóźnieniem. Ponadto obejmują one także te szkoły, których organem prowadzącym nie jest gmina. Stąd aby mieć aktualne wyniki lub obejmujące wyłącznie szkoły, których organem prowadzącym jest gmina, można dokonać samodzielnych obliczeń na podstawie informacji pozyskanych ze szkół.</p> <p>W takim przypadku wzór jest następujący:</p> $W=A/B$ <p>gdzie:</p> <p>A – liczba uczniów gimnazjów (bez szkół specjalnych), których organem prowadzącym jest gmina.</p> <p>B – liczba komputerów z dostępem do Internetu przeznaczonych do użytku uczniów w gimnazjach (bez szkół specjalnych).</p>

Opis źródła danych	<p>Jest to gotowy wskaźnik otrzymywany bezpośrednio z Głównego Urzędu Statystycznego (GUS).</p> <p>Sposób liczenia wskaźnika jest zgodny z metodologią przyjętą przez GUS.</p> <p><u>Uwaga:</u> Dane umieszczane w Banku Danych Lokalnych Głównego Urzędu Statystycznego są z pewnym opóźnieniem. Ponadto obejmują one także te szkoły, których organem prowadzącym nie jest gmina. Stąd aby mieć aktualne wyniki lub obejmujące wyłącznie szkoły, których organem prowadzącym jest gmina, można dokonać samodzielnych obliczeń na podstawie informacji pozyskanych ze szkół.</p>
Interpretacja wyniku	<p>Im niższa wartość wskaźnika, tym potencjalnie wyższy poziom informatyzacji szkoły, a tym samym bardziej nowoczesny poziom edukacji w gimnazjach.</p> <p><u>Uwaga:</u> Wskaźnik GUS obejmuje wszystkie szkoły (z wyjątkiem szkół specjalnych), a nie tylko te, których organem prowadzącym jest gmina. Stąd jeśli w danej gminie są także niepubliczne gimnazja, należy podchodzić ostrożnie do uzyskanych danych, gdyż wskaźnik nie informuje wtedy dokładnie o tym aspekcie polityki oświatowej samorządu. Można jednak dokonać samodzielnego zebrania danych i obliczenia wskaźnika.</p>

Nazwa	Liczba uczniów przypadająca na jeden komputer z dostępem do Internetu w szkołach ponadgimnazjalnych
Numer	EC1_3
Obszar	Edukacja i wychowanie
Podobszar	Poziom informatyzacji szkolnictwa
Typ jednostki	Wszystkie powiaty, miasta na prawach powiatu
Opis wskaźnika	Wskaźnik mierzy liczbę uczniów przypadająca na jeden komputer przeznaczony do ich użytku z dostępem do Internetu w szkołach ponadgimnazjalnych dla młodzieży (bez szkół specjalnych).
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku
Sposób liczenia	<p>Obliczenie wartości wskaźnika:</p> <p>(1) Wchodzimy na stronę Głównego Urzędu Statystycznego www.stat.gov.pl, na belce po lewej stronie odnajdujemy zakładkę „Banki i bazy danych”, a następnie „Bank Danych Lokalnych”, klikamy na nią; (2) w nowym oknie na wykazie „Dane roczne” przesuwamy na belce, aż pojawi się kategoria „Szkolnictwo podstawowe, gimnazjalne, ponadpodstawowe i ponadgimnazjalne” i klikamy na nią; (3) w nowym oknie przesuwamy spis na belce, odnajdujemy kategorię „Komputeryzacja” i na nią klikamy, (4) po lekkiej zmianie okna wybieramy kategorię „Wskaźniki komputeryzacji szkół ponadgimnazjalnych dla młodzieży (bez specjalnych) wg poziomu kształcenia (Miejs, 2003-....)”, (5) w następnym oknie, zgodnie z tym co się na nim wyświetla, wybieramy w czterech kategoriach: „Jednostki terytorialne” (wybieramy naszą jednostkę terytorialną), „Wyszczególnienie” (wybieramy uczniowie przypadający na 1 komputer z dostępem do Internetu przeznaczony do użytku uczniów), „Typy szkół” (wybieramy ogółem) i „Lata” (wybieramy pożądany rok), jeśli dobrze wybraliśmy, to klikamy „Dalej” (jeśli nie wybierzemy tych wszystkich kategorii, „Dalej” będzie nieaktywne) i (6) w kolejnym oknie otrzymujemy pożądaną wartość.</p> <p><u>Uwaga:</u> Dane umieszczane w Banku Danych Lokalnych Głównego Urzędu Statystycznego są z pewnym opóźnieniem. Ponadto obejmują one także te szkoły, których organem prowadzącym nie jest powiat lub miasto na prawach powiatu. Stąd aby mieć aktualne wyniki lub obejmujące wyłącznie szkoły, których organem prowadzącym jest powiat lub miasto na prawach powiatu, można dokonać samodzielnych obliczeń na podstawie informacji pozyskanych ze szkół.</p> <p>W takim przypadku wzór jest następujący:</p> $W=A/B$ <p>gdzie:</p> <p>A – liczba uczniów szkół ponadgimnazjalnych dla młodzieży (bez specjalnych), których organem prowadzącym jest powiat lub miasto na</p>

	<p>prawach powiatu.</p> <p><i>B</i> – liczba komputerów z dostępem do Internetu przeznaczonych do użytku uczniów w szkołach ponadgimnazjalnych dla młodzieży (bez specjalnych), których organem prowadzącym jest powiat lub miasto na prawach powiatu.</p>
Opis źródła danych	<p>Jest to gotowy wskaźnik otrzymywany bezpośrednio z Głównego Urzędu Statystycznego (GUS).</p> <p>Sposób liczenia wskaźnika jest zgodny z metodologią przyjętą przez GUS.</p> <p><u>Uwaga:</u> Dane umieszczane w Banku Danych Lokalnych Głównego Urzędu Statystycznego są z pewnym opóźnieniem. Ponadto obejmują one także te szkoły, których organem prowadzącym nie jest powiat lub miasto na prawach powiatu. Stąd aby mieć aktualne wyniki lub obejmujące wyłącznie szkoły, których organem prowadzącym jest powiat lub miasto na prawach powiatu, można dokonać samodzielnych obliczeń na podstawie informacji pozyskanych ze szkół.</p>
Interpretacja wyniku	<p>Im niższa wartość wskaźnika, tym potencjalnie wyższy poziom informatyzacji szkoły, a tym samym bardziej nowoczesny poziom edukacji w szkołach ponadgimnazjalnych dla młodzieży.</p> <p><u>Uwaga:</u> Wskaźnik GUS obejmuje wszystkie szkoły dla młodzieży (z wyjątkiem szkół specjalnych), a nie tylko te, których organem prowadzącym jest powiat lub miasto na prawach powiatu. Stąd jeśli w danym powiecie lub mieście na prawach powiatu są także niepubliczne szkoły ponadgimnazjalne dla młodzieży, należy podchodzić ostrożnie do uzyskanych danych, gdyż wskaźnik nie informuje wtedy dokładnie o tym aspekcie polityki oświatowej samorządu. Można jednak dokonać samodzielnego zebrania danych i obliczenia wskaźnika.</p>

Nazwa	Wyniki sprawdzianu szóstoklasistów na tle województwa
Numer	ED1_x
Obszar	Edukacja i wychowanie
Podobszar	Poziom wyników egzaminacyjnych
Typ jednostki	Wszystkie gminy, miasta na prawach powiatu
Opis wskaźnika	<p>Wskaźnik mierzy średni wynik z części pierwszej sprawdzianu dla szóstoklasistów obejmujący język polski i matematykę w gminie w relacji do średniego wyniku w województwie.</p> <p>Wskaźnik obejmuje zarówno uczniów szkół podstawowych, których organem prowadzącym jest gmina, jak i uczniów szkół podstawowych prowadzonych przez inny organ (np. szkoły społeczne, szkoły prywatne).</p>
Częstotliwość pomiaru	Sprawdzian odbywa się w dwóch terminach podstawowych (zazwyczaj w styczniu i w kwietniu), przy czym głównym jest termin wiosenny i wyniki z niego powinny być wykorzystane w pomiarze.
Sposób liczenia	<p>Wzór jest następujący:</p> $W = A/B * 100\%$ <p>gdzie:</p> <p>A – średni wynik z części pierwszej sprawdzianu dla szóstoklasistów obejmujący język polski i matematykę w gminie;</p> <p>B – średni wynik z części pierwszej sprawdzianu dla szóstoklasistów obejmujący język polski i matematykę w województwie.</p>
Opis źródła danych	<p>Dane do obliczenia wskaźnika pochodzą z bazy danych prowadzonej przez właściwą okręgową komisję egzaminacyjną. Adresy tych komisji dla poszczególnych województw można znaleźć na stronie Centralnej Komisji Egzaminacyjnej w zakładce „Kontakt” (http://www.cke.edu.pl/index.php/kontakt). Dla województwa pomorskiego jest to Okręgowa Komisja Egzaminacyjna w Gdańsku (http://www.oke.gda.pl/) i na jej przykładzie oraz dla danych ze sprawdzianu w 2015 r. pokazano jak znaleźć obie wartości.</p> <p>Wartość A:</p> <p>(1) Wchodzimy na stronę http://www.oke.gda.pl/ i na wykazie w górnej części witryny klikamy na „Opracowania wyników”; (2) w następnym oknie mamy wykaz opracowań, klikamy na opracowania z tych lat, które są nam potrzebne (w tym przykładzie są to „Opracowania z roku 2015”); (3) w następnym oknie otwiera się wykaz opracowań, wybieramy z części wykazu zatytułowanej „Sprawdzian” plik pt. „Wyniki sprawdzianu w 2015 roku w gminach województwa pomorskiego” i klikamy na niego; (4) otwiera nam się plik pdf, w którym odnajdujemy wartość A dla naszej gminy (kolumna „Ogółem” i „Wynik średni w %”).</p> <p>Wartość B:</p>

	<p>(1) Wchodzimy na stronę http://www.oke.gda.pl/ i na wykazie w górnej części witryny klikamy na „Opracowania wyników”; (2) w następnym oknie mamy wykaz opracowań, klikamy na opracowania z tych lat, które są nam potrzebne (w tym przykładzie są to „Opracowania z roku 2015”); (3) w następnym oknie otwiera się wykaz opracowań, wybieramy z części wykazu zatytułowanej „Sprawdzian” plik pt. „Aneks do sprawozdania ze sprawdzianu - województwo pomorskie” i klikamy na niego; (4) otwiera nam się plik pdf, w którym odnajdujemy wartość B dla naszego województwa (w tym przypadku jest to „Tabela 4. Wartości parametrów statystycznych wyników zdających – część 1. Ogółem”, kolumna „Wynik średni (%)”).</p>
Interpretacja wyniku	<p>Wartość wskaźnika poniżej 100% oznacza, że średni poziom wiedzy szóstoklasistów w gminie jest niższy od średniego poziomu wiedzy szóstoklasistów w województwie. Im wartość wskaźnika jest niższa od 100%, tym sytuacja jest relatywnie gorsza. Wartość wyższa od 100% oznacza, że średni poziom wiedzy szóstoklasistów w gminie jest wyższy od średniego poziomu wiedzy szóstoklasistów w województwie. Im wartość wskaźnika jest wyższa od 100%, tym sytuacja jest relatywnie lepsza.</p> <p><u>Uwaga:</u> jeśli w danej jednostce samorządowej są szkoły niepubliczne, to uzyskanego wyniku nie można bezpośrednio odnosić do działań samorządu, gdyż zawiera także rezultaty nauczania w szkołach niepublicznych.</p>

Nazwa	Wyniki egzaminu gimnazjalnego na tle województwa
Numer	ED2_x
Obszar	Edukacja i wychowanie
Podobszar	Poziom wyników egzaminacyjnych
Typ jednostki	Wszystkie gminy, miasta na prawach powiatu
Opis wskaźnika	Wskaźnik mierzy średnia liczbę punktów otrzymanych na egzaminie gimnazjalnym w gminie w relacji do średniej wojewódzkiej. Wskaźnik obejmuje zarówno uczniów gimnazjów, których organem prowadzącym jest gmina, jak i uczniów gimnazjów prowadzonych przez inny organ (np. szkoły społeczne, szkoły prywatne).
Częstotliwość pomiaru	Egzamin odbywa się w dwóch terminach podstawowych (zazwyczaj w styczniu i w kwietniu), przy czym głównym jest termin wiosenny i wyniki z niego powinny być wykorzystane w pomiarze.
Sposób liczenia	Wzór jest następujący: $W=(A+B+C+D)/(E+F+G+H)*100\%$ gdzie: A – średni wynik procentowy egzaminu gimnazjalnego uzyskany przez uczniów z danej gminy uwzględniający wyniki z części humanistycznej z zakresu języka polskiego zestawu standardowego; średni wynik procentowy jest wartością z przedziału 0–100; B – średni wynik procentowy egzaminu gimnazjalnego uzyskany przez uczniów z danej gminy uwzględniający wyniki z części humanistycznej z zakresu historii i wiedzy o społeczeństwie zestawu standardowego; średni wynik procentowy jest wartością z przedziału 0–100; C – średni wynik procentowy egzaminu gimnazjalnego uzyskany przez uczniów z danej gminy uwzględniający wyniki z części matematyczno-przyrodniczej z zakresu matematyki zestawu standardowego; średni wynik procentowy jest wartością z przedziału 0–100; D – średni wynik procentowy egzaminu gimnazjalnego uzyskany przez uczniów z danej gminy uwzględniający wyniki z części matematyczno-przyrodniczej z zakresu przedmiotów przyrodniczych zestawu standardowego; średni wynik procentowy jest wartością z przedziału 0–100; E – średni wynik procentowy egzaminu gimnazjalnego uzyskany przez uczniów z danego województwa uwzględniający wyniki z części humanistycznej z zakresu języka polskiego zestawu standardowego; średni wynik procentowy jest wartością z przedziału 0–100; F – średni wynik procentowy egzaminu gimnazjalnego uzyskany przez uczniów z danego województwa uwzględniający wyniki z części humanistycznej z zakresu historii i wiedzy o społeczeństwie zestawu standardowego; średni wynik procentowy jest wartością z przedziału 0–

	<p>100;</p> <p><i>G</i> – średni wynik procentowy egzaminu gimnazjalnego uzyskany przez uczniów z danego województwa uwzględniający wyniki z części matematyczno-przyrodniczej z zakresu matematyki zestawu standardowego; średni wynik procentowy jest wartością z przedziału 0–100;</p> <p><i>H</i> – średni wynik procentowy egzaminu gimnazjalnego uzyskany przez uczniów z danego województwa uwzględniający wyniki z części matematyczno-przyrodniczej z zakresu przedmiotów przyrodniczych zestawu standardowego; średni wynik procentowy jest wartością z przedziału 0–100.</p>
<p>Opis źródła danych</p>	<p>Dane do obliczenia wskaźnika pochodzą z bazy danych prowadzonej przez właściwą okręgową komisję egzaminacyjną. Adresy tych komisji dla poszczególnych województw można znaleźć na stronie Centralnej Komisji Egzaminacyjnej w zakładce „Kontakt” (http://www.cke.edu.pl/index.php/kontakt). Dla województwa pomorskiego jest to Okręgowa Komisja Egzaminacyjna w Gdańsku (http://www.oke.gda.pl/) i na jej przykładzie oraz dla danych z egzaminu w 2015 r. pokazano jak znaleźć wszystkie wartości.</p> <p>Wartości A, B, C, D:</p> <p>(1) Wchodzimy na stronę http://www.oke.gda.pl/ i na wykazie w górnej części witryny klikamy na „Opracowania wyników”; (2) w następnym oknie mamy wykaz opracowań, klikamy na opracowania z tych lat, które są nam potrzebne (w tym przykładzie są to „Opracowania z roku 2015”); (3) w następnym oknie otwiera się wykaz opracowań, wybieramy z części wykazu zatytułowanej „Egzamin gimnazjalny” plik pt. „Średnie wyniki egzaminu gimnazjalnego w 2015 roku w gminach województwa pomorskiego” i klikamy na niego; (4) otwiera nam się plik pdf, w którym odnajdujemy wartości A, B, C, D.</p> <p>Wartości E, F, G, H:</p> <p>(1) Wchodzimy na stronę http://www.oke.gda.pl/ i na wykazie w górnej części witryny klikamy na „Opracowania wyników”; (2) w następnym oknie mamy wykaz opracowań, klikamy na opracowania z tych lat, które są nam potrzebne (w tym przykładzie są to „Opracowania z roku 2015”); (3) w następnym oknie otwiera się wykaz opracowań, wybieramy z części wykazu zatytułowanej „Egzamin gimnazjalny” plik pt. „Aneks do sprawozdania z egzaminu gimnazjalnego - województwo pomorskie” i klikamy na niego; (4) otwiera nam się plik pdf, w którym odnajdujemy wartości E, F, G, H.</p>

Interpretacja wyniku	<p>Wartość miernika poniżej 100% oznacza, że średni poziom wiedzy gimnazjalistów w gminie jest niższy od średniego poziomu wiedzy gimnazjalistów w województwie. Im wartość wskaźnika jest niższa od 100%, tym sytuacja jest relatywnie gorsza. Wartość wyższa od 100% oznacza, że średni poziom wiedzy gimnazjalistów w gminie jest wyższy od średniego poziomu wiedzy gimnazjalistów w województwie. Im wartość wskaźnika jest wyższa od 100%, tym sytuacja jest relatywnie lepsza.</p> <p><u>Uwaga:</u> ponieważ w różnych szkołach gimnazjalnych zdawane są różne języki obce, dodatkowo na poziomie podstawowym i rozszerzonym – stąd nie można doprowadzić do pełnej porównywalności wyników egzaminów gimnazjalnych pomiędzy gminami w tym zakresie. Dlatego też zrezygnowano z uwzględniania w obliczeniach części egzaminu gimnazjalnego zawierającego języki obce.</p> <p><u>Uwaga:</u> jeśli w danej jednostce samorządowej są szkoły niepubliczne, to uzyskanego wyniku nie można bezpośrednio odnosić do działań samorządu, gdyż zawiera także rezultaty nauczania w szkołach niepublicznych.</p>
----------------------	--

Nazwa	Zdawalność egzaminu maturalnego
Numer	ED3_x
Obszar	Edukacja i wychowanie
Podobszar	Poziom wyników egzaminacyjnych
Typ jednostki	Wszystkie powiaty, miasta na prawach powiatu
Opis wskaźnika	<p>Wskaźnik mierzy odsetek osób, które zdały egzamin maturalny, wśród absolwentów z danego roku, którzy przystąpili do wszystkich przedmiotów obowiązkowych egzaminu maturalnego.</p> <p>Wskaźnik obejmuje zarówno uczniów szkół ponadgimnazjalnych, których organem prowadzącym jest gmina, jak i uczniów szkół ponadgimnazjalnych prowadzonych przez inny organ (np. szkoły społeczne, szkoły prywatne).</p>
Częstotliwość pomiaru	Termin główny egzaminu maturalnego to maj. Pomiaru dokonujemy raz w roku.
Sposób liczenia	<p>Jest to gotowy wskaźnik otrzymywany bezpośrednio z Okręgowej Komisji Egzaminacyjnej właściwej dla danego województwa.</p> <p>Sposób liczenia wskaźnika jest zgodny z metodologią przyjętą przez Centralną Komisję Egzaminacyjną.</p>
Opis źródła danych	<p>Wartość wskaźnika pochodzą z bazy danych prowadzonej przez właściwą okręgową komisję egzaminacyjną. Adresy tych komisji dla poszczególnych województw można znaleźć na stronie Centralnej Komisji Egzaminacyjnej w zakładce „Kontakt” (http://www.cke.edu.pl/index.php/kontakt). Dla województwa pomorskiego jest to Okręgowa Komisja Egzaminacyjna w Gdańsku (http://www.oke.gda.pl/) i na jej przykładzie oraz dla danych z egzaminu w 2015 r. pokazano jak znaleźć szukaną wartość.</p> <p>(1) Wchodzimy na stronę http://www.oke.gda.pl/ i na wykazie w górnej części witryny klikamy na „Opracowania wyników”; (2) w następnym oknie mamy wykaz opracowań, klikamy na opracowania z tych lat, które są nam potrzebne (w tym przykładzie są to „Opracowania z roku 2015”); (3) w następnym oknie otwiera się wykaz opracowań, wybieramy z części wykazu zatytułowanej „Egzamin maturalny – nowa formuła egzaminu” plik pt. „Zdawalność egzaminu maturalnego w 2015 roku w powiatach województwa pomorskiego” i klikamy na niego; (4) otwiera nam się plik pdf w którym znajdujemy interesującą nas wartość.</p>

Interpretacja wyniku	<p>Wartość wskaźnika zawiera się w przedziale 0–100%.</p> <p>Wyższy odsetek tegorocznych absolwentów, którzy zdali egzamin maturalny wskazuje na wyższy poziom wiedzy uczniów przystępujących do matury, a tym samym na lepszą sytuację.</p> <p><u>Uwaga:</u> jeśli w danej jednostce samorządowej są szkoły niepubliczne, to uzyskanego wyniku nie można bezpośrednio odnosić do działań samorządu, gdyż zawiera także rezultaty nauczania w szkołach niepublicznych.</p>
----------------------	--

Nazwa	Efektywność nauczania w gimnazjum
Numer	ED4_0
Obszar	Edukacja i wychowanie
Podobszar	Poziom wyników egzaminacyjnych
Typ jednostki	Wszystkie gminy, miasta na prawach powiatu
Opis wskaźnika	<p>Wskaźniki mierzą efektywność nauczania przedmiotów humanistycznych i matematyczno-przyrodniczych w gimnazjum. Pod tym pojęciem rozumie się pozycję, jaką gimnazjum zajmuje na skali Edukacyjnej Wartości Dodanej (EWD). Wskaźnik wyliczany jest dla 3 lat.</p> <p><u>Uwaga nr 1:</u> Wyliczanie wskaźnika ma sens, gdy w danej gminie funkcjonują wyłącznie gimnazja prowadzone przez gminę. Jeżeli z informacji zawartych w źródle danych wynika, że do obliczeń wzięto także gimnazja społeczne, prywatne itp., to wtedy oczywiście wskaźnik nadal można wyliczyć, ale jego wartość informacyjna do oceny polityki edukacyjnej prowadzonej przez władze gminne w zakresie gimnazjów jest mocno ograniczona.</p> <p><u>Uwaga nr 2:</u> Wskaźnik nie obejmuje szkół dla których w każdym trzyletnim okresie (dla którego były wyliczane wskaźniki), jest mniej niż 30 połączonych wyników egzaminu gimnazjalnego i sprawdzianu. Wskaźnik nie obejmuje też szkół dla dorosłych, przyszpitalnych i specjalnych.</p>
Częstotliwość pomiaru	Pomiar raz w roku obejmujący trzy lata.
Sposób liczenia	<p>Jest to gotowy wskaźnik otrzymywany bezpośrednio z Instytutu Badań Edukacyjnych.</p> <p>Sposób liczenia wskaźnika jest zgodny z metodologią przyjętą przez Zespół EWD w Instytucie Badań Edukacyjnych.</p>
Opis źródła danych	<p>Źródłem danych jest Instytutu Badań Edukacyjnych poprzez stronę http://ewd.edu.pl/wskazniki/gimnazjum/witamy/</p> <p>Szczegółową procedurę odszukania wartości wskaźnika przedstawiono w kartach wskaźników wariantowych.</p>
Interpretacja wyniku	Im wyższa wartość wskaźnika EWD, tym lepsza efektywność nauczania przedmiotów humanistycznych lub matematyczno-przyrodniczych w gminnych gimnazjach. Ujemna wartość świadczy o złym nauczaniu, wartość dodatnia o dobrym.

Nazwa	Efektywność nauczania przedmiotów humanistycznych w gimnazjum
Numer	ED4_1
Obszar	Edukacja i wychowanie
Podobszar	Poziom wyników egzaminacyjnych
Typ jednostki	Wszystkie gminy, miasta na prawach powiatu
Opis wskaźnika	<p>Wskaźnik mierzy efektywność nauczania przedmiotów humanistycznych w gimnazjum. Pod tym pojęciem rozumie się pozycję, jaką gimnazjum zajmuje na skali Edukacyjnej Wartości Dodanej (EWD). Wskaźnik wyliczany jest dla 3 lat.</p> <p><u>Uwaga nr 1:</u> Wyliczanie wskaźnika ma sens, gdy w danej gminie funkcjonują wyłącznie gimnazja prowadzone przez gminę. Jeżeli z informacji zawartych w źródle danych wynika, że do obliczeń wzięto także gimnazja społeczne, prywatne itp., to wtedy oczywiście wskaźnik nadal można wyliczyć, ale jego wartość informacyjna do oceny polityki edukacyjnej prowadzonej przez władze gminne w zakresie gimnazjów jest mocno ograniczona.</p> <p><u>Uwaga nr 2:</u> Wskaźnik nie obejmuje szkół dla których w każdym trzyletnim okresie (dla którego były wyliczane wskaźniki), jest mniej niż 30 połączonych wyników egzaminu gimnazjalnego i sprawdzianu. Wskaźnik nie obejmuje też szkół dla dorosłych, przyszpitalnych i specjalnych.</p>
Częstotliwość pomiaru	Pomiar raz w roku obejmujący trzy lata.
Sposób liczenia	<p>Jest to gotowy wskaźnik otrzymywany bezpośrednio z Instytutu Badań Edukacyjnych.</p> <p>Sposób liczenia wskaźnika jest zgodny z metodologią przyjętą przez Zespół EWD w Instytucie Badań Edukacyjnych.</p>
Opis źródła danych	<p>Odszukiwanie wartości wskaźnika:</p> <p>(1) Wchodzimy na stronę http://ewd.edu.pl/wskazniki/gimnazjum/witamy/, na belce z prawej strony odnajdujemy zakładkę „Wyszukiwarka szkół” i klikamy na nią; (2) w następnym oknie, zgodnie z tym co się na nim wyświetla, wybieramy w dwóch kategoriach: „Położenie szkoły” (po kolei wybieramy właściwe województwo, powiat i gminę) oraz „Szkoly z wynikami za lata” (wybieramy analizowany trzyletni okres) i klikamy „Szukaj”; (3) po lewej stronie wyświetla się nam wykaz szkół, jeśli chociaż jedna z nich nie jest prowadzona przez gminę – zaleca się rezygnację z dalszych obliczeń i nie branie tego wskaźnika do dalszych analiz, jeśli wszystkie szkoły są szkołami prowadzonymi przez gminę, to przeprowadzamy procedurę dalej; (4) klikamy na „Dodaj wszystkie do porównywarki” i zamykamy okno znacznikiem „>”; (5) po prawej stronie klikamy na przycisk „Porównywarka”, a następnie na przycisk „Porównaj” dole z lewej strony na „Porównaj wszystkie wyszukane szkoły”, (6) w nowym oknie, z prawej strony ustawiamy parametry wykresu – klikamy najpierw na „Wskaźnik:</p>

	<p>humanistyczny”, a następnie poniżej z „Wyrysuj średnią dla” wybieramy kategorię „gminy”; (7) bezpośrednio pod wykresem, z prawej strony pojawia się kategoria „średnia dla gminy (XX,X; X,X)”. Druga liczba (tu pogrubiona) oznacza szukaną przez nas wartość wskaźnika EWD.</p>
<p>Interpretacja wyniku</p>	<p>Im wyższa wartość wskaźnika EWD, tym lepsza efektywność nauczania przedmiotów humanistycznych w gminnych gimnazjach. Ujemna wartość świadczy o złym nauczaniu, wartość dodatnia o dobrym.</p> <p>Jeśli w wykazie gimnazjów wziętych do obliczeń EWD jest chociaż jedno gimnazjum, którego organem prowadzącym nie jest gmina, to nie zaleca się wyliczania wskaźnika, gdyż jego wartość informacyjna dla władz gminnych jest w takiej sytuacji mocno ograniczona (ponieważ wskaźnik uwzględnia także szkoły nie prowadzone przez gminę).</p>

Nazwa	Efektywność nauczania przedmiotów matematyczno-przyrodniczych w gimnazjum
Numer	ED4_2
Obszar	Edukacja i wychowanie
Podobszar	Poziom wyników egzaminacyjnych
Typ jednostki	Wszystkie gminy, miasta na prawach powiatu
Opis wskaźnika	<p>Wskaźnik mierzy efektywność nauczania przedmiotów matematyczno-przyrodniczych w gimnazjum. Pod tym pojęciem rozumie się pozycję, jaką gimnazjum zajmuje na skali Edukacyjnej Wartości Dodanej (EWD). Wskaźnik wyliczany jest dla 3 lat.</p> <p><u>Uwaga nr 1:</u> Wyliczanie wskaźnika ma sens, gdy w danej gminie funkcjonują wyłącznie gimnazja prowadzone przez gminę. Jeżeli z informacji zawartych w źródle danych wynika, że do obliczeń wzięto także gimnazja społeczne, prywatne itp., to wtedy oczywiście wskaźnik nadal można wyliczyć, ale jego wartość informacyjna do oceny polityki edukacyjnej prowadzonej przez władze gminne w zakresie gimnazjów jest mocno ograniczona.</p> <p><u>Uwaga nr 2:</u> Wskaźnik nie obejmuje szkół dla których w każdym trzyletnim okresie (dla którego były wyliczane wskaźniki), jest mniej niż 30 połączonych wyników egzaminu gimnazjalnego i sprawdzianu. Wskaźnik nie obejmuje też szkół dla dorosłych, przyszpitalnych i specjalnych.</p>
Częstotliwość pomiaru	Pomiar raz w roku obejmujący trzy lata.
Sposób liczenia	<p>Jest to gotowy wskaźnik otrzymywany bezpośrednio z Instytutu Badań Edukacyjnych.</p> <p>Sposób liczenia wskaźnika jest zgodny z metodologią przyjętą przez Zespół EWD w Instytucie Badań Edukacyjnych.</p>
Opis źródła danych	<p>Odszukiwanie wartości wskaźnika:</p> <p>(1) Wchodzimy na stronę http://ewd.edu.pl/wskazniki/gimnazjum/witamy/, na belce z prawej strony odnajdujemy zakładkę „Wyszukiwarka szkół” i klikamy na nią; (2) w następnym oknie, zgodnie z tym co się na nim wyświetla, wybieramy w dwóch kategoriach: „Położenie szkoły” (po kolei wybieramy właściwe województwo, powiat i gminę) oraz „Szkoly z wynikami za lata” (wybieramy analizowany trzyletni okres) i klikamy „Szukaj”; (3) po lewej stronie wyświetla się nam wykaz szkół, jeśli chociaż jedna z nich nie jest prowadzona przez gminę – zaleca się rezygnację z dalszych obliczeń i nie branie tego wskaźnika do dalszych analiz, jeśli wszystkie szkoły są szkołami prowadzonymi przez gminę, to przeprowadzamy procedurę dalej; (4) klikamy na „Dodaj wszystkie do porównywarki” i zamykamy okno znacznikiem „>”; (5) po prawej stronie klikamy na przycisk „Porównywarka”, a następnie na przycisk „Porównaj” dole z lewej strony na „Porównaj wszystkie wyszukane szkoły”, (6) w nowym oknie, z prawej</p>

	<p>strony ustawiamy parametry wykresu – klikamy najpierw na „Wskaźnik: mat.-przyr.”, a następnie poniżej z „Wyrysuj średnią dla” wybieramy kategorię „gminy”; (7) bezpośrednio pod wykresem, z prawej strony pojawia się kategoria „średnia dla gminy (XX,X; X,X)”. Druga liczba (tu pogrubiona) oznacza szukaną przez nas wartość wskaźnika EWD.</p>
<p>Interpretacja wyniku</p>	<p>Im wyższa wartość wskaźnika EWD, tym lepsza efektywność nauczania przedmiotów matematyczno-przyrodniczych w gminnych gimnazjach. Ujemna wartość świadczy o złym nauczaniu, wartość dodatnia o dobrym.</p> <p>Jeśli w wykazie gimnazjów wziętych do obliczeń EWD jest chociaż jedno gimnazjum, którego organem prowadzącym nie jest gmina, to nie zaleca się wyliczania wskaźnika, gdyż jego wartość informacyjna dla władz gminnych jest w takiej sytuacji mocno ograniczona (ponieważ wskaźnik uwzględnia także szkoły nie prowadzone przez gminę).</p>

Nazwa	Średnia liczebność oddziału przedszkolnego lub szkolnego
Numer	EE1_0
Obszar	Edukacja i wychowanie
Podobszar	Szkoła przyjazna uczniom i rodzicom
Typ jednostki	Gmina (przedszkola, szkoły podstawowe i gimnazja) Powiat (szkoły ponadgimnazjalne) Miasto na prawach powiatu (przedszkola, szkoły podstawowe, gimnazja i szkoły ponadgimnazjalne)
Opis wskaźnika	Wskaźniki wariantowe mierzą średnią liczebność oddziału przedszkolnego lub szkolnego. W zależności od typu jednostki samorządowej (gmina, miasto na prawach powiatu, powiat) należy wybrać odpowiedni wskaźnik wariantowy. Bierzemy pod uwagę oddziały przedszkolne w przedszkolach lub szkolne w szkołach, których organem prowadzącym jest gmina/miasto na prawach powiatu/powiat, bez oddziałów integracyjnych i specjalnych oraz bez szkół ponadgimnazjalnych dla dorosłych.
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku
Sposób liczenia	Wzór jest następujący: $W=A/B$ gdzie: A – liczba przedszkolaków/uczniów uczęszczających do oddziałów, których organem prowadzącym jest gmina/miasto na prawach powiatu/powiat, bez oddziałów integracyjnych i specjalnych oraz bez szkół ponadgimnazjalnych dla dorosłych; B – liczba oddziałów, których organem prowadzącym jest gmina/miasto na prawach powiatu/powiat, bez oddziałów integracyjnych i specjalnych oraz bez szkół ponadgimnazjalnych dla dorosłych.
Opis źródła danych	Dane z ewidencji prowadzonej przez przedszkola lub szkoły, których organem prowadzącym jest samorząd – albo z ewidencji urzędu gminy, powiatu lub miasta na prawach powiatu. W wyliczeniu wskaźników nie bierzemy pod uwagę oddziałów integracyjnych i specjalnych oraz szkół ponadgimnazjalnych dla dorosłych.
Interpretacja wyniku	Jest podana przy wskaźnikach wariantowych.

Nazwa	Średnia liczebność oddziału w przedszkolach
Numer	EE1_1
Obszar	Edukacja i wychowanie
Podobszar	Szkoła przyjazna uczniom i rodzicom
Typ jednostki	Wszystkie gminy, miasta na prawach powiatu
Opis wskaźnika	Wskaźnik mierzy średnią liczebność oddziału w przedszkolach, których organem prowadzącym jest gmina (bez oddziałów integracyjnych i specjalnych).
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku
Sposób liczenia	<p>Wzór jest następujący:</p> $W=A/B$ <p>gdzie:</p> <p>A – liczba dzieci uczęszczających do oddziałów w przedszkolach publicznych, których organem prowadzącym jest gmina, bez oddziałów integracyjnych i specjalnych;</p> <p>B – liczba oddziałów w przedszkolach publicznych, których organem prowadzącym jest gmina, bez oddziałów integracyjnych i specjalnych.</p>
Opis źródła danych	Dane z ewidencji prowadzonej przez przedszkola, których organem prowadzącym jest gmina lub z ewidencji urzędu gminy. W wyliczeniu wskaźnika nie bierzemy pod uwagę oddziałów integracyjnych i specjalnych.
Interpretacja wyniku	<p>W rozporządzeniu Ministra Edukacji Narodowej z dnia 21 maja 2001 r. w sprawie ramowych statutów publicznego przedszkola oraz publicznych szkół (Dz.U. 2001 nr 61 poz. 624) § 5 ust. 2 załącznika nr 1 mówi, że liczba dzieci w oddziale nie może przekraczać 25 (z wyjątkiem oddziałów integracyjnych i specjalnych).</p> <p>Należy jednak pamiętać, że nauka w oddziałach mało licznych uważana jest za mało optymalną w procesie wszechstronnego rozwoju dziecka.</p>

Nazwa	Średnia liczebność oddziału w szkołach podstawowych
Numer	EE1_2
Obszar	Edukacja i wychowanie
Podobszar	Szkoła przyjazna uczniom i rodzicom
Typ jednostki	Wszystkie gminy, miasta na prawach powiatu
Opis wskaźnika	Wskaźnik mierzy średnią liczebność oddziału szkolnego w szkołach podstawowych, których organem prowadzącym jest gmina (bez oddziałów integracyjnych i specjalnych).
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku
Sposób liczenia	<p>Wzór jest następujący:</p> $W=A/B$ <p>gdzie:</p> <p>A – liczba uczniów uczęszczających do oddziałów w szkołach podstawowych, których organem prowadzącym jest gmina, bez oddziałów integracyjnych i specjalnych;</p> <p>B – liczba oddziałów w szkołach podstawowych, których organem prowadzącym jest gmina, bez oddziałów integracyjnych i specjalnych.</p>
Opis źródła danych	Dane z ewidencji prowadzonej przez szkoły podstawowe których organem prowadzącym jest gmina lub z ewidencji urzędu gminy. W wyliczeniu wskaźnika nie bierzemy pod uwagę oddziałów integracyjnych i specjalnych.
Interpretacja wyniku	<p>W rozporządzeniu Ministra Edukacji Narodowej z dnia 27 sierpnia 2012 r. w sprawie podstawy programowej wychowania przedszkolnego oraz kształcenia ogólnego w poszczególnych typach szkół (Dz.U. 2012 nr 0 poz. 977) w rozdziale „Zalecane warunki i sposób realizacji” dotyczącym edukacji wczesnoszkolnej jest sformułowane wskazanie, aby edukacja w klasach I-III szkoły podstawowej odbywała się w zespołach rówieśniczych liczących nie więcej niż 26 osób.</p> <p>Można przyjąć, że edukacja w klasach IV-VI szkoły podstawowej również powinna odbywać się w oddziałach liczących nie więcej niż 26 osób.</p> <p>Należy jednak pamiętać, że nauka w oddziałach mało licznych uważana jest za mało optymalną w procesie wszechstronnego rozwoju dziecka.</p>

Nazwa	Średnia liczebność oddziału w gimnazjach
Numer	EE1_3
Obszar	Edukacja i wychowanie
Podobszar	Szkoła przyjazna uczniom i rodzicom
Typ jednostki	Wszystkie gminy, miasta na prawach powiatu
Opis wskaźnika	Wskaźnik mierzy średnią liczebność oddziału szkolnego w gimnazjach, których organem prowadzącym jest gmina (bez oddziałów integracyjnych i specjalnych).
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku
Sposób liczenia	<p>Wzór jest następujący:</p> $W=A/B$ <p>gdzie:</p> <p>A – liczba uczniów uczęszczających do oddziałów w gimnazjach, których organem prowadzącym jest gmina, bez oddziałów integracyjnych i specjalnych;</p> <p>B – liczba oddziałów w gimnazjach, których organem prowadzącym jest gmina, bez oddziałów integracyjnych i specjalnych.</p>
Opis źródła danych	Dane z ewidencji prowadzonej przez gimnazja, których organem prowadzącym jest gmina lub z ewidencji urzędu gminy. W wyliczeniu wskaźnika nie bierzemy pod uwagę oddziałów integracyjnych i specjalnych.
Interpretacja wyniku	<p>Zgodnie z art. 5 ust. 7 ustawy z dnia 7 września 1991 r. o systemie oświaty (Dz. U. z 2004 r. nr 256, poz. 2572, z późn. zm.) za działalność szkoły lub placówki, w szczególności za zapewnienie warunków działania szkoły lub placówki, w tym bezpiecznych i higienicznych warunków nauki, wychowania i opieki, odpowiada organ prowadzący tę szkołę lub placówkę. To w jego kompetencjach pozostaje kwestia ustalenia maksymalnej liczby uczniów w ogólnodostępnych oddziałach szkolnych. Przepisy oświatowe, w tym w szczególności ramowe statuty poszczególnych typów szkół, nie określają ani minimalnej, ani maksymalnej liczby uczniów w ogólnodostępnych oddziałach klasowych.</p> <p>Można przyjąć, że edukacja w gimnazjum powinna odbywać się w oddziałach liczących nie więcej niż 30 osób.</p> <p>Należy jednak pamiętać, że nauka w oddziałach mało licznych uważana jest za mało optymalną w procesie wszechstronnego rozwoju dziecka.</p>

Nazwa	Średnia liczebność oddziału w szkołach ponadgimnazjalnych
Numer	EE1_4
Obszar	Edukacja i wychowanie
Podobszar	Szkoła przyjazna uczniom i rodzicom
Typ jednostki	Wszystkie powiaty, miasta na prawach powiatu
Opis wskaźnika	Wskaźnik mierzy średnią liczebność oddziału szkolnego w szkołach ponadgimnazjalnych, których organem prowadzącym jest powiat lub miasto na prawach powiatu (bez szkół ponadgimnazjalnych dla dorosłych oraz bez oddziałów integracyjnych i specjalnych).
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku
Sposób liczenia	<p>Wzór jest następujący:</p> $W=A/B$ <p>gdzie:</p> <p><i>A</i> – liczba uczniów uczęszczających do oddziałów w szkołach ponadgimnazjalnych, których organem prowadzącym jest powiat lub miasto na prawach powiatu, bez szkół ponadgimnazjalnych dla dorosłych oraz bez oddziałów integracyjnych i specjalnych;</p> <p><i>B</i> – liczba oddziałów w szkołach ponadgimnazjalnych, których organem prowadzącym jest powiat lub miasto na prawach powiatu, bez szkół ponadgimnazjalnych dla dorosłych oraz bez oddziałów integracyjnych i specjalnych.</p>
Opis źródła danych	Dane z ewidencji prowadzonej przez szkoły ponadgimnazjalne, których organem prowadzącym jest powiat lub miasto na prawach powiatu – albo z ewidencji urzędu powiatowego lub urzędu miasta na prawach powiatu. W wyliczeniu wskaźnika nie bierzemy pod uwagę szkół ponadgimnazjalnych dla dorosłych oraz oddziałów integracyjnych i specjalnych.

Interpretacja wyniku	<p>Zgodnie z art. 5 ust. 7 ustawy z dnia 7 września 1991 r. o systemie oświaty (Dz. U. z 2004 r. nr 256, poz. 2572, z późn. zm.) za działalność szkoły lub placówki, w szczególności za zapewnienie warunków działania szkoły lub placówki, w tym bezpiecznych i higienicznych warunków nauki, wychowania i opieki, odpowiada organ prowadzący tę szkołę lub placówkę. To w jego kompetencjach pozostaje kwestia ustalenia maksymalnej liczby uczniów w ogólnodostępnych oddziałach szkolnych. Przepisy oświatowe, w tym w szczególności ramowe statuty poszczególnych typów szkół, nie określają ani minimalnej, ani maksymalnej liczby uczniów w ogólnodostępnych oddziałach klasowych.</p> <p>Można przyjąć, że edukacja w szkole ponadgimnazjalnej powinna odbywać się w oddziałach liczących nie więcej niż 30 osób.</p> <p>Należy jednak pamiętać, że nauka w oddziałach mało licznych uważana jest za mało optymalną w procesie wszechstronnego rozwoju człowieka.</p>
----------------------	---

Nazwa	Ocena zadowolenia rodziców ze szkół podstawowych
Numer	EE2_0
Obszar	Edukacja i wychowanie
Podobszar	Szkoła przyjazna uczniom i rodzicom
Typ jednostki	Wszystkie gminy, miasta na prawach powiatu
Opis wskaźnika	<p>Wskaźniki wariantowe mierzą odsetek pozytywnych opinii dorosłych mieszkańców, których dziecko uczęszcza do publicznej szkoły podstawowej, na temat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • jakości opieki i kształcenia w szkołach podstawowych; • jakości kontaktu i współpracy z nauczycielami w szkołach podstawowych; • czystości, wygody, estetyki oraz przestronności pomieszczeń w szkołach podstawowych.
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku. Pomiar nie powinien być przeprowadzany we wrześniu aby respondenci, których dzieci rozpoczęły uczęszczanie do szkoły w danym roku, mieli czas na zapoznanie się z badanym aspektem.
Sposób liczenia	<p>Wzór jest następujący:</p> $W=A/B*100\%$ <p>gdzie:</p> <p>A – liczba ważnych ankiet, w których uzyskano odpowiedź na drugie pytanie „bardzo dobra” lub „dobra”;</p> <p>B – liczba wszystkich ważnych ankiet.</p> <p>Za ważną ankietę uznaje się taką, w której na pierwsze pytanie zaznaczono w odpowiedzi tylko TAK, a w odpowiedzi na drugie pytanie zaznaczono dokładnie jedną odpowiedź.</p>
Opis źródła danych	Są to pytania zawarte są w ankiecie ogólnej skierowanej do dorosłych mieszkańców. Szczegóły podano w kartach wskaźników wariantowych.
Interpretacja wyniku	<p>Wartość wskaźnika zawiera się w przedziale 0–100%.</p> <p>Wyższa wartość wskaźnika oznacza większy odsetek rodziców zadowolonych z wybranego aspektu funkcjonowania publicznej szkoły podstawowej, a tym samym lepszą sytuację.</p>

Nazwa	Ocena zadowolenia rodziców z jakości opieki i kształcenia w szkołach podstawowych
Numer	EE2_1
Obszar	Edukacja i wychowanie
Podobszar	Szkoła przyjazna uczniom i rodzicom
Typ jednostki	Wszystkie gminy, miasta na prawach powiatu
Opis wskaźnika	Wskaźnik mierzy odsetek pozytywnych opinii dorosłych mieszkańców, których dziecko uczęszcza do publicznej szkoły podstawowej, na temat jakości opieki i kształcenia w publicznych szkołach podstawowych.
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku. Pomiar nie powinien być przeprowadzany we wrześniu aby respondenci, których dzieci rozpoczęły uczęszczanie do szkoły w danym roku, mieli czas na zapoznanie się z badanym aspektem.
Sposób liczenia	<p>Wzór jest następujący:</p> $W=A/B*100\%$ <p>gdzie:</p> <p>A – liczba ważnych ankiet, w których uzyskano odpowiedź na drugie pytanie „bardzo dobra” lub „dobra”;</p> <p>B – liczba wszystkich ważnych ankiet.</p> <p>Za ważną ankietę uznaje się taką, w której na pierwsze pytanie zaznaczono w odpowiedzi tylko TAK, a w odpowiedzi na drugie pytanie zaznaczono dokładnie jedną odpowiedź.</p>

Opis źródła danych	<p>Pytania zawarte są w ankiecie ogólnej skierowanej do dorosłych mieszkańców:</p> <p>Pytanie nr 1: Czy Pan(i) dziecko uczęszcza do publicznej szkoły podstawowej na terenie gminy Pana(i) miejsca zamieszkania? (proszę zaznaczyć tylko jedną odpowiedź)</p> <ul style="list-style-type: none"> • tak; • nie. <p>Pytanie nr 2: Jeśli wybrał(a) Pan(i) odpowiedź TAK, to proszę ocenić jakość opieki i kształcenia w szkole podstawowej? (proszę zaznaczyć tylko jedną odpowiedź)</p> <ul style="list-style-type: none"> • bardzo dobra; • dobra; • ani dobra, ani zła; • zła; • bardzo zła; • nie mam zdania. <p>Respondentom, który w odpowiedzi na pierwsze pytanie wybrali NIE – nie zadajemy drugiego pytania, a taką ankietę uznajemy za nieważną.</p>
Interpretacja wyniku	<p>Wartość wskaźnika zawiera się w przedziale 0–100%.</p> <p>Wyższa wartość wskaźnika oznacza większy odsetek rodziców zadowolonych z jakości opieki i kształcenia w publicznych szkołach podstawowych, a tym samym lepszą sytuację.</p>

Nazwa	Ocena zadowolenia rodziców z jakości kontaktu i współpracy z nauczycielami w szkołach podstawowych
Numer	EE2_2
Obszar	Edukacja i wychowanie
Podobszar	Szkoła przyjazna uczniom i rodzicom
Typ jednostki	Wszystkie gminy, miasta na prawach powiatu
Opis wskaźnika	Wskaźnik mierzy odsetek pozytywnych opinii dorosłych mieszkańców, których dziecko uczęszcza do publicznej szkoły podstawowej, na temat jakości kontaktu i współpracy z nauczycielami w publicznych szkołach podstawowych.
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku. Pomiar nie powinien być przeprowadzany we wrześniu aby respondenci, których dzieci rozpoczęły uczęszczanie do szkoły w danym roku, mieli czas na zapoznanie się z badanym aspektem.
Sposób liczenia	<p>Wzór jest następujący:</p> $W=A/B*100\%$ <p>gdzie:</p> <p>A – liczba ważnych ankiet, w których uzyskano odpowiedź na drugie pytanie „bardzo dobra” lub „dobra”;</p> <p>B – liczba wszystkich ważnych ankiet.</p> <p>Za ważną ankietę uznaje się taką, w której na pierwsze pytanie zaznaczono w odpowiedzi tylko TAK, a w odpowiedzi na drugie pytanie zaznaczono dokładnie jedną odpowiedź.</p>

Opis źródła danych	<p>Pytania zawarte są w ankiecie ogólnej skierowanej do dorosłych mieszkańców:</p> <p>Pytanie nr 1: Czy Pan(i) dziecko uczęszcza do publicznej szkoły podstawowej na terenie gminy Pana(i) miejsca zamieszkania? (proszę zaznaczyć tylko jedną odpowiedź)</p> <ul style="list-style-type: none"> • tak; • nie. <p>Pytanie nr 2: Jeśli wybrał(a) Pan(i) odpowiedź TAK, to proszę ocenić jakość kontaktu i współpracy z nauczycielami w szkole podstawowej? (proszę zaznaczyć tylko jedną odpowiedź)</p> <ul style="list-style-type: none"> • bardzo dobra; • dobra; • ani dobra, ani zła; • zła; • bardzo zła; • nie mam zdania. <p>Respondentom, który w odpowiedzi na pierwsze pytanie wybrali NIE – nie zadajmy drugiego pytania, a taką ankietę uznajemy za nieważną.</p>
Interpretacja wyniku	<p>Wartość wskaźnika zawiera się w przedziale 0–100%.</p> <p>Wyższa wartość wskaźnika oznacza większy odsetek rodziców zadowolonych z jakości kontaktu i współpracy z nauczycielami w publicznych szkołach podstawowych, a tym samym lepszą sytuację.</p>

Nazwa	Ocena zadowolenia rodziców z czystości, wygody, estetyki oraz przestronności pomieszczeń w szkołach podstawowych
Numer	EE2_3
Obszar	Edukacja i wychowanie
Podobszar	Szkoła przyjazna uczniom i rodzicom
Typ jednostki	Wszystkie gminy, miasta na prawach powiatu
Opis wskaźnika	Wskaźnik mierzy odsetek pozytywnych opinii dorosłych mieszkańców, których dziecko uczęszcza do publicznej szkoły podstawowej, na temat czystości, wygody, estetyki oraz przestronności pomieszczeń w publicznych szkołach podstawowych.
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku. Pomiar nie powinien być przeprowadzany we wrześniu aby respondenci, których dzieci rozpoczęły uczęszczanie do szkoły w danym roku, mieli czas na zapoznanie się z badanym aspektem.
Sposób liczenia	<p>Wzór jest następujący:</p> $W=A/B*100\%$ <p>gdzie:</p> <p>A – liczba ważnych ankiet, w których uzyskano odpowiedź na drugie pytanie „bardzo dobra” lub „dobra”;</p> <p>B – liczba wszystkich ważnych ankiet.</p> <p>Za ważną ankietę uznaje się taką, w której na pierwsze pytanie zaznaczono w odpowiedzi tylko TAK, a w odpowiedzi na drugie pytanie zaznaczono dokładnie jedną odpowiedź.</p>

Opis źródła danych	<p>Pytania zawarte są w ankiecie ogólnej skierowanej do dorosłych mieszkańców:</p> <p>Pytanie nr 1: Czy Pan(i) dziecko uczęszcza do publicznej szkoły podstawowej na terenie gminy Pana(i) miejsca zamieszkania? (proszę zaznaczyć tylko jedną odpowiedź)</p> <ul style="list-style-type: none"> • tak; • nie. <p>Pytanie nr 2: Jeśli wybrał(a) Pan(i) odpowiedź TAK, to proszę ocenić czystość, wygodę, estetykę oraz przestronności pomieszczeń w szkole podstawowej? (proszę zaznaczyć tylko jedną odpowiedź)</p> <ul style="list-style-type: none"> • bardzo dobra; • dobra; • ani dobra, ani zła; • zła; • bardzo zła; • nie mam zdania. <p>Respondentom, który w odpowiedzi na pierwsze pytanie wybrali NIE – nie zadajemy drugiego pytania, a taką ankietę uznajemy za nieważną.</p>
Interpretacja wyniku	<p>Wartość wskaźnika zawiera się w przedziale 0–100%.</p> <p>Wyższa wartość wskaźnika oznacza większy odsetek rodziców zadowolonych z czystości, wygody, estetyki oraz przestronności pomieszczeń w publicznych szkołach podstawowych, a tym samym lepszą sytuację.</p>

Nazwa	Ocena zadowolenia rodziców z gimnazjów
Numer	EE3_0
Obszar	Edukacja i wychowanie
Podobszar	Szkoła przyjazna uczniom i rodzicom
Typ jednostki	Wszystkie gminy, miasta na prawach powiatu
Opis wskaźnika	Wskaźniki wariantowe mierzą odsetek pozytywnych opinii dorosłych mieszkańców, których dziecko uczęszcza do publicznego gimnazjum, na temat: <ul style="list-style-type: none"> • jakości kształcenia w gimnazjach; • jakości kontaktu i współpracy z nauczycielami w gimnazjach.
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku. Pomiar nie powinien być przeprowadzany we wrześniu aby respondenci, których dzieci rozpoczęły uczęszczanie do szkoły w danym roku, mieli czas na zapoznanie się z badanym aspektem.
Sposób liczenia	Wzór jest następujący: $W=A/B*100\%$ gdzie: A – liczba ważnych ankiet, w których uzyskano odpowiedź na drugie pytanie „bardzo dobra” lub „dobra”; B – liczba wszystkich ważnych ankiet. Za ważną ankietę uznaje się taką, w której na pierwsze pytanie zaznaczono w odpowiedzi tylko TAK, a w odpowiedzi na drugie pytanie zaznaczono dokładnie jedną odpowiedź.
Opis źródła danych	Są to pytania zawarte są w ankiecie ogólnej skierowanej do dorosłych mieszkańców. Szczegóły podano w kartach wskaźników wariantowych.
Interpretacja wyniku	Wartość wskaźnika zawiera się w przedziale 0–100%. Wyższa wartość wskaźnika oznacza większy odsetek rodziców zadowolonych z wybranego aspektu funkcjonowania publicznych gimnazjów, a tym samym lepszą sytuację.

Nazwa	Ocena zadowolenia rodziców z jakości kształcenia w gimnazjach
Numer	EE3_1
Obszar	Edukacja i wychowanie
Podobszar	Szkoła przyjazna uczniom i rodzicom
Typ jednostki	Wszystkie gminy, miasta na prawach powiatu
Opis wskaźnika	Wskaźnik mierzy odsetek pozytywnych opinii dorosłych mieszkańców, których dziecko uczęszcza do publicznego gimnazjum, na temat jakości kształcenia w gimnazjum.
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku. Pomiar nie powinien być przeprowadzany we wrześniu aby respondenci, których dzieci rozpoczęły uczęszczanie do szkoły w danym roku, mieli czas na zapoznanie się z badanym aspektem.
Sposób liczenia	<p>Wzór jest następujący:</p> $W=A/B*100\%$ <p>gdzie:</p> <p>A – liczba ważnych ankiet, w których uzyskano odpowiedź na drugie pytanie „bardzo dobra” lub „dobra”;</p> <p>B – liczba wszystkich ważnych ankiet.</p> <p>Za ważną ankietę uznaje się taką, w której na pierwsze pytanie zaznaczono w odpowiedzi tylko TAK, a w odpowiedzi na drugie pytanie zaznaczono dokładnie jedną odpowiedź.</p>
Opis źródła danych	<p>Pytania zawarte są w ankiecie ogólnej skierowanej do dorosłych mieszkańców:</p> <p>Pytanie nr 1: Czy Pan(i) dziecko uczęszcza do publicznego gimnazjum na terenie gminy Pana(i) miejsca zamieszkania?</p> <p style="text-align: center;"><i>(proszę zaznaczyć tylko jedną odpowiedź)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • tak; • nie. <p>Pytanie nr 2: Jeśli wybrał(a) Pan(i) odpowiedź TAK, to proszę ocenić jakość kształcenia w gimnazjum?</p> <p style="text-align: center;"><i>(proszę zaznaczyć tylko jedną odpowiedź)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • bardzo dobra; • dobra; • ani dobra, ani zła; • zła; • bardzo zła; • nie mam zdania. <p>Respondentom, który w odpowiedzi na pierwsze pytanie wybrali NIE – nie zadajemy drugiego pytania, a taką ankietę uznajemy za nieważną.</p>

Interpretacja wyniku	Wartość wskaźnika zawiera się w przedziale 0–100%. Wyższa wartość wskaźnika oznacza większy odsetek rodziców zadowolonych z jakości kształcenia w publicznych gimnazjach, a tym samym lepszą sytuację.
----------------------	---

Nazwa	Ocena zadowolenia rodziców z jakości kontaktu i współpracy z nauczycielami w gimnazjach
Numer	EE3_2
Obszar	Edukacja i wychowanie
Podobszar	Szkoła przyjazna uczniom i rodzicom
Typ jednostki	Wszystkie gminy, miasta na prawach powiatu
Opis wskaźnika	Wskaźnik mierzy odsetek pozytywnych opinii dorosłych mieszkańców, których dziecko uczęszcza do publicznego gimnazjum, na temat jakości kontaktu i współpracy z nauczycielami w gimnazjum.
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku. Pomiar nie powinien być przeprowadzany we wrześniu aby respondenci, których dzieci rozpoczęły uczęszczanie do szkoły w danym roku, mieli czas na zapoznanie się z badanym aspektem.
Sposób liczenia	<p>Wzór jest następujący:</p> $W=A/B*100\%$ <p>gdzie:</p> <p>A – liczba ważnych ankiet, w których uzyskano odpowiedź na drugie pytanie „bardzo dobra” lub „dobra”;</p> <p>B – liczba wszystkich ważnych ankiet.</p> <p>Za ważną ankietę uznaje się taką, w której na pierwsze pytanie zaznaczono w odpowiedzi tylko TAK, a w odpowiedzi na drugie pytanie zaznaczono dokładnie jedną odpowiedź.</p>

Opis źródła danych	<p>Pytania zawarte są w ankiecie ogólnej skierowanej do dorosłych mieszkańców:</p> <p>Pytanie nr 1: Czy Pan(i) dziecko uczęszcza do publicznego gimnazjum na terenie gminy Pana(i) miejsca zamieszkania?</p> <p style="text-align: center;"><i>(proszę zaznaczyć tylko jedną odpowiedź)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • tak; • nie. <p>Pytanie nr 2: Jeśli wybrał(a) Pan(i) odpowiedź TAK, to proszę ocenić jakość kontaktu i współpracy z nauczycielami w gimnazjum?</p> <p style="text-align: center;"><i>(proszę zaznaczyć tylko jedną odpowiedź)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • bardzo dobra; • dobra; • ani dobra, ani zła; • zła; • bardzo zła; • nie mam zdania. <p>Respondentom, który w odpowiedzi na pierwsze pytanie wybrali NIE – nie zadajmy drugiego pytania, a taką ankietę uznajemy za nieważną.</p>
Interpretacja wyniku	<p>Wartość wskaźnika zawiera się w przedziale 0–100%.</p> <p>Wyższa wartość wskaźnika oznacza większy odsetek rodziców zadowolonych z jakości kontaktu i współpracy z nauczycielami w publicznych gimnazjach, a tym samym lepszą sytuację.</p>

Nazwa	Ocena zadowolenia rodziców ze szkół ponadgimnazjalnych
Numer	EE4_0
Obszar	Edukacja i wychowanie
Podobszar	Szkoła przyjazna uczniom i rodzicom
Typ jednostki	Wszystkie powiaty, miasta na prawach powiatu
Opis wskaźnika	<p>Wskaźniki wariantowe mierzą odsetek pozytywnych opinii dorosłych mieszkańców, których dziecko uczęszcza do publicznej szkoły ponadgimnazjalnej, na temat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • jakości kształcenia w szkołach ponadgimnazjalnych; • jakości kontaktu i współpracy z nauczycielami w szkołach ponadgimnazjalnych.
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku. Pomiar nie powinien być przeprowadzany we wrześniu aby respondenci, których dzieci rozpoczęły uczęszczanie do szkoły w danym roku, mieli czas na zapoznanie się z badanym aspektem.
Sposób liczenia	<p>Wzór jest następujący:</p> $W=A/B*100\%$ <p>gdzie:</p> <p>A – liczba ważnych ankiet, w których uzyskano odpowiedź na drugie pytanie „bardzo dobra” lub „dobra”;</p> <p>B – liczba wszystkich ważnych ankiet.</p> <p>Za ważną ankietę uznaje się taką, w której na pierwsze pytanie zaznaczono w odpowiedzi tylko TAK, a w odpowiedzi na drugie pytanie zaznaczono dokładnie jedną odpowiedź.</p>
Opis źródła danych	Są to pytania zawarte są w ankiecie ogólnej skierowanej do dorosłych mieszkańców. Szczegóły podano w kartach wskaźników wariantowych.
Interpretacja wyniku	<p>Wartość wskaźnika zawiera się w przedziale 0–100%.</p> <p>Wyższa wartość wskaźnika oznacza większy odsetek rodziców zadowolonych z wybranego aspektu funkcjonowania publicznych szkół ponadgimnazjalnych, a tym samym lepszą sytuację.</p>

Nazwa	Ocena zadowolenia rodziców z jakości kształcenia w szkołach ponadgimnazjalnych
Numer	EE4_1
Obszar	Edukacja i wychowanie
Podobszar	Szkoła przyjazna uczniom i rodzicom
Typ jednostki	Wszystkie powiaty, miasta na prawach powiatu
Opis wskaźnika	Wskaźnik mierzy odsetek pozytywnych opinii dorosłych mieszkańców, których dziecko uczęszcza do publicznej szkoły ponadgimnazjalnej, na temat jakości kształcenia w szkole ponadgimnazjalnej.
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku. Pomiar nie powinien być przeprowadzany we wrześniu aby respondenci, których dzieci rozpoczęły uczęszczanie do szkoły w danym roku, mieli czas na zapoznanie się z badanym aspektem.
Sposób liczenia	<p>Wzór jest następujący:</p> $W=A/B*100\%$ <p>gdzie:</p> <p>A – liczba ważnych ankiet, w których uzyskano odpowiedź na drugie pytanie „bardzo dobra” lub „dobra”;</p> <p>B – liczba wszystkich ważnych ankiet.</p> <p>Za ważną ankietę uznaje się taką, w której na pierwsze pytanie zaznaczono w odpowiedzi tylko TAK, a w odpowiedzi na drugie pytanie zaznaczono dokładnie jedną odpowiedź.</p>

Opis źródła danych	<p>Pytania zawarte są w ankiecie ogólnej skierowanej do dorosłych mieszkańców:</p> <p>Pytanie nr 1: Czy Pan(i) dziecko uczęszcza do publicznej szkoły ponadgimnazjalnej na terenie powiatu/miasta Pana(i) miejsca zamieszkania?</p> <p style="text-align: center;"><i>(proszę zaznaczyć tylko jedną odpowiedź)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • tak; • nie. <p>Pytanie nr 2: Jeśli wybrał(a) Pan(i) odpowiedź TAK, to proszę ocenić jakość kształcenia w szkole ponadgimnazjalnej?</p> <p style="text-align: center;"><i>(proszę zaznaczyć tylko jedną odpowiedź)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • bardzo dobra; • dobra; • ani dobra, ani zła; • zła; • bardzo zła; • nie mam zdania. <p>Respondentom, który w odpowiedzi na pierwsze pytanie wybrali NIE – nie zadajemy drugiego pytania, a taką ankietę uznajemy za nieważną.</p>
Interpretacja wyniku	<p>Wartość wskaźnika zawiera się w przedziale 0–100%.</p> <p>Wyższa wartość wskaźnika oznacza większy odsetek rodziców zadowolonych z jakości kształcenia w publicznych szkołach ponadgimnazjalnych, a tym samym lepszą sytuację.</p>

Nazwa	Ocena zadowolenia rodziców z jakości kontaktu i współpracy z nauczycielami w szkołach ponadgimnazjalnych
Numer	EE4_2
Obszar	Edukacja i wychowanie
Podobszar	Szkoła przyjazna uczniom i rodzicom
Typ jednostki	Wszystkie powiaty, miasta na prawach powiatu
Opis wskaźnika	Wskaźnik mierzy odsetek pozytywnych opinii dorosłych mieszkańców, których dziecko uczęszcza do publicznej szkoły ponadgimnazjalnej, na temat jakości kontaktu i współpracy z nauczycielami w szkole ponadgimnazjalnej.
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku. Pomiar nie powinien być przeprowadzany we wrześniu aby respondenci, których dzieci rozpoczęły uczęszczanie do szkoły w danym roku, mieli czas na zapoznanie się z badanym aspektem.
Sposób liczenia	<p>Wzór jest następujący:</p> $W=A/B*100\%$ <p>gdzie:</p> <p>A – liczba ważnych ankiet, w których uzyskano odpowiedź na drugie pytanie „bardzo dobra” lub „dobra”;</p> <p>B – liczba wszystkich ważnych ankiet.</p> <p>Za ważną ankietę uznaje się taką, w której na pierwsze pytanie zaznaczono w odpowiedzi tylko TAK, a w odpowiedzi na drugie pytanie zaznaczono dokładnie jedną odpowiedź.</p>

Opis źródła danych	<p>Pytania zawarte są w ankiecie ogólnej skierowanej do dorosłych mieszkańców:</p> <p>Pytanie nr 1: Czy Pan(i) dziecko uczęszcza do publicznej szkoły ponadgimnazjalnej na terenie powiatu/miasta Pana(i) miejsca zamieszkania?</p> <p style="text-align: center;"><i>(proszę zaznaczyć tylko jedną odpowiedź)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • tak; • nie. <p>Pytanie nr 2: Jeśli wybrał(a) Pan(i) odpowiedź TAK, to proszę ocenić jakość kontaktu i współpracy z nauczycielami w szkole ponadgimnazjalnej?</p> <p style="text-align: center;"><i>(proszę zaznaczyć tylko jedną odpowiedź)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • bardzo dobra; • dobra; • ani dobra, ani zła; • zła; • bardzo zła; • nie mam zdania. <p>Respondentom, który w odpowiedzi na pierwsze pytanie wybrali NIE – nie zadajemy drugiego pytania, a taką ankietę uznajemy za nieważną.</p>
Interpretacja wyniku	<p>Wartość wskaźnika zawiera się w przedziale 0–100%.</p> <p>Wyższa wartość wskaźnika oznacza większy odsetek rodziców zadowolonych z jakości kontaktu i współpracy z nauczycielami w publicznych szkołach ponadgimnazjalnych, a tym samym lepszą sytuację.</p>

Nazwa	Stosunek uczniów do własnej szkoły
Numer	EE5_0
Obszar	Edukacja i wychowanie
Podobszar	Szkoła przyjazna uczniom i rodzicom
Typ jednostki	Gmina (badania w szkołach podstawowych i gimnazjach) Powiat (badania w szkołach ponadgimnazjalnych) Miasto na prawach powiatu (badania w szkołach podstawowych, gimnazjach i szkołach ponadgimnazjalnych)
Opis wskaźnika	Wskaźnik mierzy odsetek deklaracji uczniów, że lubią swoją szkołę ponadgimnazjalną. W zależności od typu jednostki samorządowej (gmina, miasto na prawach powiatu, powiat ziemski) należy wybrać odpowiedni wskaźnik wariantowy. Badania należy przeprowadzić wyłącznie w szkołach, których organem prowadzącym jest samorząd.
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku. Pomiar nie powinien być przeprowadzany we wrześniu i październiku, aby uczniowie mieli czas na zapoznanie się z badanym aspektem.
Sposób liczenia	Wzór jest następujący: $W=A/B*100\%$ gdzie: A – liczba ważnych ankiet, w których wybrano odpowiedź „bardzo lubię szkołę” albo „raczej lubię szkołę”; B – liczba wszystkich ważnych ankiet. Za ważną ankietę uznaje się taką, w której zaznaczono dokładnie jedną odpowiedź.
Opis źródła danych	Badania są prowadzone w szkołach, wśród uczniów, w formie anonimowych ankiet. Preferowane jest, żeby badanie przeprowadziła osoba niebędąca pracownikiem szkoły. Ankieta składa się z metryczki (identyfikator szkoły i klasy) i wybranych pytań, w tym pytania o stosunek do szkoły. Pytanie: Jakie są twoje obecne odczucia w stosunku do szkoły? <i>(proszę zaznaczyć tylko jedną odpowiedź)</i> <ul style="list-style-type: none"> • bardzo lubię szkołę; • raczej lubię szkołę; • ani lubię, ani nie lubię szkoły; • raczej nie lubię szkoły; • bardzo nie lubię szkoły; • nie mam zdania (trudno powiedzieć).

Interpretacja wyniku	Wartość wskaźnika zawiera się w przedziale 0–100%. Większa wartość wskaźnika informuje o tym, że wyższy odsetek uczniów zadeklarował, że lubi swoją szkołę, a tym samym sytuacja jest korzystniejsza.
----------------------	--

Nazwa	Stosunek uczniów do własnej szkoły podstawowej
Numer	EE5_1
Obszar	Edukacja i wychowanie
Podobszar	Szkoła przyjazna uczniom i rodzicom
Typ jednostki	Wszystkie gminy, miasta na prawach powiatu
Opis wskaźnika	Wskaźnik mierzy odsetek deklaracji uczniów, że lubią swoją szkołę podstawową. Badania należy przeprowadzić wyłącznie w szkołach, których organem prowadzącym jest samorząd.
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku. Pomiar nie powinien być przeprowadzany we wrześniu i październiku, aby uczniowie mieli czas na zapoznanie się z badanym aspektem.
Sposób liczenia	Wzór jest następujący: $W=A/B*100\%$ gdzie: A – liczba ważnych ankiet, w których wybrano odpowiedź „bardzo lubię szkołę” albo „raczej lubię szkołę”; B – liczba wszystkich ważnych ankiet. Za ważną ankietę uznaje się taką, w której zaznaczono dokładnie jedną odpowiedź.
Opis źródła danych	Badania są prowadzone w szkołach, wśród uczniów, w formie anonimowych ankiet. Preferowane jest, żeby badanie przeprowadziła osoba niebędąca pracownikiem szkoły. Ankieta składa się z metryczki (identyfikator szkoły i klasy) i wybranych pytań, w tym pytania o stosunek do szkoły. Pytanie: Jakie są twoje obecne odczucia w stosunku do szkoły? <i>(proszę zaznaczyć tylko jedną odpowiedź)</i> <ul style="list-style-type: none"> • bardzo lubię szkołę; • raczej lubię szkołę; • ani lubię, ani nie lubię szkoły; • raczej nie lubię szkoły; • bardzo nie lubię szkoły; • nie mam zdania (trudno powiedzieć).
Interpretacja wyniku	Wartość wskaźnika zawiera się w przedziale 0–100%. Większa wartość wskaźnika informuje o tym, że wyższy odsetek uczniów zadeklarował, że lubi swoją szkołę, a tym samym sytuacja jest korzystniejsza.

Nazwa	Stosunek uczniów do własnego gimnazjum
Numer	EE5_2
Obszar	Edukacja i wychowanie
Podobszar	Szkoła przyjazna uczniom i rodzicom
Typ jednostki	Wszystkie gminy, miasta na prawach powiatu
Opis wskaźnika	Wskaźnik mierzy odsetek deklaracji uczniów, że lubią swoje gimnazjum. Badania należy przeprowadzić wyłącznie w szkołach, których organem prowadzącym jest samorząd.
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku. Pomiar nie powinien być przeprowadzany we wrześniu i październiku, aby uczniowie mieli czas na zapoznanie się z badanym aspektem.
Sposób liczenia	Wzór jest następujący: $W=A/B*100\%$ gdzie: A – liczba ważnych ankiet, w których wybrano odpowiedź „bardzo lubię szkołę” albo „raczej lubię szkołę”; B – liczba wszystkich ważnych ankiet. Za ważną ankietę uznaje się taką, w której zaznaczono dokładnie jedną odpowiedź.
Opis źródła danych	Badania są prowadzone w szkołach, wśród uczniów, w formie anonimowych ankiet. Preferowane jest, żeby badanie przeprowadziła osoba niebędąca pracownikiem szkoły. Ankieta składa się z metryczki (identyfikator szkoły i klasy) i wybranych pytań, w tym pytania o stosunek do szkoły. Pytanie: Jakie są twoje obecne odczucia w stosunku do szkoły? <i>(proszę zaznaczyć tylko jedną odpowiedź)</i> <ul style="list-style-type: none"> • bardzo lubię szkołę; • raczej lubię szkołę; • ani lubię, ani nie lubię szkoły; • raczej nie lubię szkoły; • bardzo nie lubię szkoły; • nie mam zdania (trudno powiedzieć).
Interpretacja wyniku	Wartość wskaźnika zawiera się w przedziale 0–100%. Większa wartość wskaźnika informuje o tym, że wyższy odsetek uczniów zadeklarował, że lubi swoją szkołę, a tym samym sytuacja jest korzystniejsza.

Nazwa	Stosunek uczniów do własnej szkoły ponadgimnazjalnej
Numer	EE5_3
Obszar	Edukacja i wychowanie
Podobszar	Szkoła przyjazna uczniom i rodzicom
Typ jednostki	Wszystkie powiaty, miasta na prawach powiatu
Opis wskaźnika	Wskaźnik mierzy odsetek deklaracji uczniów, że lubią swoją szkołę ponadgimnazjalną. Badania należy przeprowadzić wyłącznie w szkołach, których organem prowadzącym jest samorząd.
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku. Pomiar nie powinien być przeprowadzany we wrześniu i październiku, aby uczniowie mieli czas na zapoznanie się z badanym aspektem.
Sposób liczenia	Wzór jest następujący: $W=A/B*100\%$ gdzie: A – liczba ważnych ankiet, w których wybrano odpowiedź „bardzo lubię szkołę” albo „raczej lubię szkołę”; B – liczba wszystkich ważnych ankiet. Za ważną ankietę uznaje się taką, w której zaznaczono dokładnie jedną odpowiedź.
Opis źródła danych	Badania są prowadzone w szkołach, wśród uczniów, w formie anonimowych ankiet. Preferowane jest, żeby badanie przeprowadziła osoba niebędąca pracownikiem szkoły. Ankieta składa się z metryczki (identyfikator szkoły i klasy) i wybranych pytań, w tym pytania o stosunek do szkoły. Pytanie: Jakie są twoje obecne odczucia w stosunku do szkoły? <i>(proszę zaznaczyć tylko jedną odpowiedź)</i> <ul style="list-style-type: none"> • bardzo lubię szkołę; • raczej lubię szkołę; • ani lubię, ani nie lubię szkoły; • raczej nie lubię szkoły; • bardzo nie lubię szkoły; • nie mam zdania (trudno powiedzieć).
Interpretacja wyniku	Wartość wskaźnika zawiera się w przedziale 0–100%. Większa wartość wskaźnika informuje o tym, że wyższy odsetek uczniów zadeklarował, że lubi swoją szkołę, a tym samym sytuacja jest korzystniejsza.

Nazwa	Ocena czystości gminy przez mieszkańców
Numer	GA1_x
Obszar	Gospodarka komunalna
Podobszar	Utrzymanie czystości na terenie gminy
Typ jednostki	Wszystkie gminy, miasta na prawach powiatu
Opis wskaźnika	Wskaźnik mierzy odsetek pozytywnych opinii dorosłych mieszkańców na temat czystości w gminie (dotyczy tylko terenów zarządzanych przez władze gminne).
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku
Sposób liczenia	<p>Wzór jest następujący:</p> $W=A/B*100\%$ <p>gdzie:</p> <p>A – liczba ważnych ankiet, w których uzyskano odpowiedź „zdecydowanie dobrze” lub „raczej dobrze”;</p> <p>B – liczba wszystkich ważnych ankiet.</p> <p>Za ważną ankietę uznaje się taką w której zaznaczono dokładnie jedną odpowiedź.</p>
Opis źródła danych	<p>Pytanie zawarte jest w ankiecie ogólnej skierowanej do dorosłych mieszkańców:</p> <p>Jak ocenia Pan(i) poziom czystości na terenach zarządzanych przez gminę/miasto (parki, place, ulice, chodniki itp.)?</p> <p style="text-align: center;"><i>(proszę zaznaczyć tylko jedną odpowiedź)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • zdecydowanie dobrze; • raczej dobrze; • ani źle ani dobrze; • raczej źle; • zdecydowanie źle; • nie mam zdania.
Interpretacja wyniku	<p>Wartość wskaźnika zawiera się w przedziale 0–100%.</p> <p>Wyższa wartość wskaźnika oznacza większy odsetek osób zadowolonych z poziomu czystości w gminie, a tym samym lepszą sytuację</p>

Nazwa	Ocena organizacji wywozu śmieci w miejscu zamieszkania
Numer	GA2_x
Obszar	Gospodarka komunalna
Podobszar	Utrzymanie czystości na terenie gminy
Typ jednostki	Wszystkie gminy, miasta na prawach powiatu
Opis wskaźnika	Wskaźnik mierzy odsetek pozytywnych opinii dorosłych mieszkańców na temat organizacji wywozu śmieci w miejscu zamieszkania.
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku
Sposób liczenia	<p>Wzór jest następujący:</p> $W=A/B*100\%$ <p>gdzie:</p> <p>A – liczba ważnych ankiet, w których uzyskano odpowiedź na pytanie „zdecydowanie dobrze” lub „raczej dobrze”;</p> <p>B – liczba wszystkich ważnych ankiet.</p> <p>Za ważną ankietę uznaje się taką w której zaznaczono dokładnie jedną odpowiedź.</p>
Opis źródła danych	<p>Pytanie zawarte jest w ankiecie ogólnej skierowanej do dorosłych mieszkańców:</p> <p>Jak ocenia Pan(i) organizację wywozu śmieci w miejscu zamieszkania?</p> <p><i>(proszę zaznaczyć tylko jedną odpowiedź)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • zdecydowanie dobrze; • raczej dobrze; • ani dobrze, ani źle; • raczej źle; • zdecydowanie źle; • nie mam zdania.
Interpretacja wyniku	<p>Wartość wskaźnika zawiera się w przedziale 0–100%.</p> <p>Wyższa wartość wskaźnika oznacza większy odsetek osób zadowolonych z organizacji wywozu śmieci przez samorząd, a tym samym lepszą sytuację.</p>

Nazwa	Ludność korzystająca z sieci wodociągowej
Numer	GB1_x
Obszar	Gospodarka komunalna
Podobszar	Dostęp do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej
Typ jednostki	Wszystkie gminy, miasta na prawach powiatu
Opis wskaźnika	Wskaźnik mierzy udział ludności korzystającej z sieci wodociągowej w % ogółu ludności gminy.
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku
Sposób liczenia	Jest to gotowy wskaźnik otrzymywany bezpośrednio z Głównego Urzędu Statystycznego (GUS). Sposób liczenia wskaźnika jest zgodny z metodologią przyjętą przez GUS.
Opis źródła danych	Pozyskanie wskaźnika: (1) Wchodzimy na stronę Głównego Urzędu Statystycznego www.stat.gov.pl , na belce po lewej stronie odnajdujemy zakładkę „Banki i bazy danych”, a następnie „Bank Danych Lokalnych”, klikamy na nią; (2) w nowym oknie na wykazie „Dane roczne” przesuwamy na belce, aż pojawi się kategoria „Gospodarka mieszkaniowa i komunalna” i klikamy na nią; (3) w nowym oknie w wykazie klikamy na „Urządzenia sieciowe” i (4) po lekkiej zmianie okna klikamy na „Korzystający z instalacji w % ogółu ludności (NTS-5, 2002-....)”; (5) w następnym oknie, zgodnie z tym co się na nim wyświetla, wybieramy w czterech kategoriach: „Jednostki terytorialne” (wybieramy naszą jednostkę terytorialną), „Lokalizacje” (wybieramy ogółem), „Rodzaje instalacji” (wybieramy wodociąg) i „Lata” (wybieramy pożądany rok), jeśli dobrze wybraliśmy, to klikamy „Dalej” (jeśli nie wybierzemy tych wszystkich kategorii, „Dalej” będzie nieaktywne) i (6) w kolejnym oknie otrzymujemy wynik.
Interpretacja wyniku	Wynik mieści się w przedziale 0–100%. Wyższa wartość wskaźnika odpowiada większemu odsetkowi ludności korzystającej z sieci wodociągowej, a tym samym oznacza lepszą sytuację.

Nazwa	Ludność korzystająca z sieci kanalizacyjnej
Numer	GB2_x
Obszar	Gospodarka komunalna
Podobszar	Dostęp do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej
Typ jednostki	Wszystkie gminy, miasta na prawach powiatu
Opis wskaźnika	Wskaźnik mierzy udział ludności korzystającej z sieci kanalizacyjnej w % ogółu ludności gminy.
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku
Sposób liczenia	Jest to gotowy wskaźnik otrzymywany bezpośrednio z Głównego Urzędu Statystycznego (GUS). Sposób liczenia wskaźnika jest zgodny z metodologią przyjętą przez GUS.
Opis źródła danych	Pozyskanie wskaźnika: (1) Wchodzimy na stronę Głównego Urzędu Statystycznego www.stat.gov.pl , na belce po lewej stronie odnajdujemy zakładkę „Banki i bazy danych”, a następnie „Bank Danych Lokalnych”, klikamy na nią; (2) w nowym oknie na wykazie „Dane roczne” przesuwamy na belce, aż pojawi się kategoria „Gospodarka mieszkaniowa i komunalna” i klikamy na nią; (3) w nowym oknie w wykazie klikamy na „Urządzenia sieciowe” i (4) po lekkiej zmianie okna klikamy na „Korzystający z instalacji w % ogółu ludności (NTS-5, 2002-....)”; (5) w następnym oknie, zgodnie z tym co się na nim wyświetla, wybieramy w czterech kategoriach: „Jednostki terytorialne” (wybieramy naszą jednostkę terytorialną), „Lokalizacje” (wybieramy ogółem), „Rodzaje instalacji” (wybieramy kanalizacja) i „Lata” (wybieramy pożądany rok), jeśli dobrze wybraliśmy, to klikamy „Dalej” (jeśli nie wybierzemy tych wszystkich kategorii, „Dalej” będzie nieaktywne) i (6) w kolejnym oknie otrzymujemy wynik.
Interpretacja wyniku	Wynik mieści się w przedziale 0–100%. Wyższa wartość wskaźnika odpowiada większemu odsetkowi ludności korzystającej z sieci kanalizacyjnej, a tym samym oznacza lepszą sytuację.

Nazwa	Jakość i stan nawierzchni dróg
Numer	GC1_0
Obszar	Gospodarka komunalna
Podobszar	Stan ciągów transportowych
Typ jednostki	Wszystkie gminy, wszystkie powiaty
Opis wskaźnika	Wskaźniki wariantowe mierzą: <ul style="list-style-type: none"> • odsetek długości dróg (w zarządzie danej jednostki samorządu) w dobrym stanie technicznym; • długość dróg w złym stanie technicznym (w zarządzie danej jednostki samorządu) w stosunku do liczby mieszkańców.
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku
Sposób liczenia	Jest podany w kartach wskaźników wariantowych.
Opis źródła danych	Dane ewidencyjne i/lub pomiar bezpośredni. W przypadku jednego ze wskaźników wariantowych dodatkowo należy skorzystać ze strony Głównego Urzędu Statystycznego www.stat.gov.pl .
Interpretacja wyniku	Jest podana w kartach wskaźników wariantowych.

Nazwa	Długość dróg w odpowiednim stanie technicznym
Numer	GC1_1
Obszar	Gospodarka komunalna
Podobszar	Stan ciągów transportowych
Typ jednostki	Wszystkie gminy, wszystkie powiaty
Opis wskaźnika	Długość dróg (w zarządzie danej jednostki samorządu) w zadowalającym, dobrym lub bardzo dobrym stanie, w stosunku do całości dróg.
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku
Sposób liczenia	<p>Wzór jest następujący:</p> $W=A/B*100\%$ <p>gdzie:</p> <p>A – długość dróg w zarządzie danej jednostki pozostająca w zadowalającym, dobrym lub bardzo dobrym stanie liczona w km;</p> <p>B – całkowita długość dróg w zarządzie danej jednostki liczona w km;</p> <p><u>Uwaga nr 1:</u> Bierzemy do obliczeń tylko drogi będące w zarządzie danej jednostki samorządowej.</p> <p><u>Uwaga nr 2:</u> Jeżeli droga posiada po dwa pasy ruchu w każdym kierunku, to liczymy ją podwójnie, jeśli posiada trzy pasy ruchu, to liczymy ją potrójnie.</p>
Opis źródła danych	<p>Są dwie możliwości uzyskania wartości A:</p> <p>(1) dane ewidencyjne urzędu lub (2) pomiar bezpośredni stanu dróg.</p> <p>Wartość B uzyskujemy z danych ewidencyjnych urzędu.</p>
Interpretacja wyniku	<p>Wskaźnik zawiera się w przedziale 0–100%.</p> <p>Wyższa wartość wskaźnika oznacza większy odsetek dróg w dobrym stanie, a tym samym korzystniejszą sytuację.</p> <p><u>Uwaga:</u> Interpretując wynik należy mieć na uwadze, że w zarządzie samorządu mogą być drogi, dla których nakłady w celu utrzymania ich w dobrym stanie, mogą być nieadekwatne do skali korzyści dla użytkowników. Jest tak w sytuacji, gdy droga prowadzi np. do pojedynczego domu, lasu, na pole itp.</p>

Nazwa	Długość dróg wymagających remontów i modernizacji do liczby mieszkańców
Numer	GC1_2
Obszar	Gospodarka komunalna
Podobszar	Stan ciągów transportowych
Typ jednostki	Wszystkie gminy, wszystkie powiaty
Opis wskaźnika	Wskaźnik mierzy długość dróg (w zarządzie danej jednostki samorządu) wymagających natychmiastowych remontów lub inwestycji modernizacyjnych, w stosunku do liczby mieszkańców gminy.
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku
Sposób liczenia	<p>Wzór jest następujący:</p> $W=A/B$ <p>gdzie:</p> <p>A – długość dróg wymagających natychmiastowego remontu lub przebudowy w km;</p> <p>B – liczba ludności [w tysiącach] faktycznie zamieszkałej w gminie (stan na środek roku kalendarzowego).</p> <p><u>Uwaga nr 1:</u> Bierzemy do obliczeń tylko drogi będące w zarządzie danej jednostki samorządowej.</p> <p><u>Uwaga nr 2:</u> Jeżeli droga posiada po dwa pasy ruchu w każdym kierunku, to liczymy ją podwójnie, jeśli posiada trzy pasy ruchu, to liczymy ją potrójnie.</p>
Opis źródła danych	<p>Są dwie możliwości uzyskania wartości A:</p> <p>(1) dane ewidencyjne urzędu lub (2) pomiar bezpośredni stanu dróg.</p> <p>Uzyskanie wartości B:</p> <p>(1) Wchodzimy na stronę Głównego Urzędu Statystycznego www.stat.gov.pl, na belce po lewej stronie odnajdujemy zakładkę „Banki i bazy danych”, a następnie „Bank Danych Lokalnych”, klikamy na nią; (2) w nowym oknie na wykazie „Dane roczne” przesuujemy na belce, aż pojawi się kategoria „Stan ludności i prognozy” i klikamy na nią; (4) po lekkiej zmianie okna klikamy kategorię „Ludność wg miejsca zameldowania/zamieszkania i płci (NTS-5, 1995-....)”; (5) w następnym oknie, zgodnie z tym co się na nim wyświetla, wybieramy w sześciu kategoriach: „Jednostki terytorialne” (wybieramy naszą jednostkę terytorialną), „Lokalizacje” (wybieramy ogółem), „Miejsce zamieszkania/zameldowania” (wybieramy faktyczne miejsce zamieszkania), „Stan na dzień” (wybieramy 30.VI), „Płeć” (wybieramy ogółem) i „Lata” (wybieramy pożądaną rok), jeśli dobrze wybraliśmy, to klikamy „Dalej” (jeśli nie wybierzemy tych wszystkich kategorii, „Dalej” będzie nieaktywne) i (6) w kolejnym oknie otrzymujemy wartość B.</p>

Interpretacja wyniku	<p>Im wyższa wartość wskaźnika, tym sytuacja mieszkańców jest gorsza.</p> <p>Wskaźnik jest liczony w km dróg (w zarządzie gminy) w stanie wymagającym remontów i modernizacji przypadających na 1 000 mieszkańców.</p> <p><u>Uwaga:</u> Interpretując wynik należy mieć na uwadze, że w zarządzie samorządu mogą być drogi, dla których nakłady w celu utrzymania ich w dobrym stanie, mogą być nieadekwatne do skali korzyści dla użytkowników. Jest tak w sytuacji, gdy droga prowadzi np. do pojedynczego domu, lasu, na pole itp.</p>
----------------------	---

Nazwa	Poziom rozwoju ścieżek rowerowych
Numer	GC2_0
Obszar	Gospodarka komunalna
Podobszar	Stan ciągów transportowych
Typ jednostki	Wszystkie gminy, miasta na prawach powiatu
Opis wskaźnika	Wskaźniki wariantowe mierzą: <ul style="list-style-type: none"> • długość ścieżek rowerowych w km; • długość ścieżek rowerowych w km na 10 tys. mieszkańców; • długość ścieżek rowerowych w km na 10 tys. km² powierzchni.
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku
Sposób liczenia	Wskaźniki można obliczyć na podstawie danych z ewidencji urzędu lub pobrać gotowe wyniki z Banku Danych Lokalnych Głównego Urzędu Statystycznego.
Opis źródła danych	Są dwie możliwości uzyskania wskaźnika: <ul style="list-style-type: none"> • obliczenie wskaźnika na podstawie danych ewidencyjnych urzędu; • pobranie gotowego wskaźnika ze strony internetowej Głównego Urzędu Statystycznego. Szczegóły podano w karatach wskaźników wariantowych.
Interpretacja wyniku	Im wyższa wartość wskaźnika, tym lepsza sytuacja. <u>Uwaga:</u> W opisie metodologii liczenia wskaźnika przez GUS nie podano struktury własnościowej ścieżek rowerowych. Dlatego też nie wiadomo czy we wskaźniku znajdują się ścieżki tylko należące do danej jednostki samorządowej, czy także do innych gestorów (np. Lasy Państwowe, spółdzielnie mieszkaniowe).

Nazwa	Długość ścieżek rowerowych
Numer	GC2_1
Obszar	Gospodarka komunalna
Podobszar	Stan ciągów transportowych
Typ jednostki	Wszystkie gminy, miasta na prawach powiatu
Opis wskaźnika	Wskaźnik mierzy długość ścieżek rowerowych w kilometrach.
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku
Sposób liczenia	Wskaźnik pochodzi z ewidencji urzędu lub z Banku Danych Lokalnych Głównego Urzędu Statystycznego.
Opis źródła danych	<p>Są dwie możliwości uzyskania wskaźnika:</p> <ul style="list-style-type: none"> • dane ewidencyjne urzędu; • strona internetowa Głównego Urzędu Statystycznego. <p>Plusem pobrania danych na temat długości ścieżek rowerowych z ewidencji urzędu jest to, że dane te będą bardziej aktualne, gdyż dane z GUS są dostępne najczęściej z rocznym opóźnieniem. Plusem jest też to, że wskaźnik może pomijać ścieżki rowerowe należące do innych gestorów (np. Lasy Państwowe, spółdzielnie mieszkaniowe). Natomiast minusem pobrania danych na temat długości ścieżek rowerowych z ewidencji urzędu jest większa pracochłonność.</p> <p>Uzyskanie wartości ze strony internetowej Głównego Urzędu Statystycznego:</p> <p>(1) Wchodzimy na stronę Głównego Urzędu Statystycznego www.stat.gov.pl, na belce po lewej stronie odnajdujemy zakładkę „Banki i bazy danych”, a następnie „Bank Danych Lokalnych”, klikamy na nią; (2) w nowym oknie na wykazie „Dane roczne” przesuwamy na belce, aż pojawi się kategoria „Transport i łączność” i klikamy na nią; (3) w nowym oknie ponownie przesuwamy wykaz w dół i klikamy na „Komunikacja miejska” i (4) po lekkiej zmianie okna klikamy kategorię „Długość ścieżek rowerowych (NTS-5, 2011-....)”; (5) w następnym oknie, zgodnie z tym co się na nim wyświetla, wybieramy w trzech kategoriach: „Jednostki terytorialne” (wybieramy naszą jednostkę terytorialną), „Zakres przedmiotowy” (wybieramy ścieżki rowerowe ogółem) i „Lata” (wybieramy pożądany rok), jeśli dobrze wybraliśmy, to klikamy „Dalej” (jeśli nie wybierzemy tych wszystkich kategorii, „Dalej” będzie nieaktywne) i (6) w kolejnym oknie otrzymujemy wynik.</p>

Interpretacja wyniku	<p>Im wyższa wartość wskaźnika, tym lepsza sytuacja.</p> <p><u>Uwaga:</u> W opisie metodologii liczenia wskaźnika przez GUS nie podano struktury własnościowej ścieżek rowerowych. Dlatego też nie wiadomo czy we wskaźniku znajdują się ścieżki tylko należące do danej jednostki samorządowej, czy także do innych gestorów (np. Lasy Państwowe, spółdzielnie mieszkaniowe).</p>
----------------------	--

Nazwa	Długość ścieżek rowerowych na powierzchnię jednostki
Numer	GC2_2
Obszar	Gospodarka komunalna
Podobszar	Stan ciągów transportowych
Typ jednostki	Wszystkie gminy, miasta na prawach powiatu
Opis wskaźnika	Wskaźnik mierzy długość ścieżek rowerowych na jednostkę powierzchni [w km na 10 tys. km ²].
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku
Sposób liczenia	Wskaźnik można obliczyć na podstawie danych z ewidencji urzędu lub pobrać gotowy wskaźnik z Banku Danych Lokalnych Głównego Urzędu Statystycznego.
Opis źródła danych	<p>Są dwie możliwości uzyskania wskaźnika:</p> <ul style="list-style-type: none"> • obliczenie wskaźnika na podstawie danych ewidencyjnych urzędu; • pobranie gotowego wskaźnika ze strony internetowej Głównego Urzędu Statystycznego. <p><u>Obliczenie wskaźnika na podstawie dane ewidencyjnych urzędu:</u></p> <p>Wzór jest następujący:</p> $W=A/B*10000$ <p>gdzie:</p> <p>A – długość ścieżek rowerowych w km;</p> <p>B – powierzchnia gminy w km².</p> <p>Plusem obliczenia wskaźnika na podstawie danych z ewidencji urzędu jest to, że dane te będą bardziej aktualne, gdyż dane z GUS są dostępne najczęściej z rocznym opóźnieniem. Plusem jest też to, że wskaźnik może pomijać ścieżki rowerowe należące do innych gestorów (np. Lasy Państwowe, spółdzielnie mieszkaniowe). Natomiast minusem obliczenia wskaźnika na podstawie danych z ewidencji urzędu jest większa pracochłonność.</p> <p>Wartość B może być uzyskana ze strony internetowej Głównego Urzędu Statystycznego:</p> <p>(1) Wchodzimy na stronę Głównego Urzędu Statystycznego www.stat.gov.pl, na belce po lewej stronie odnajdujemy zakładkę „Banki i bazy danych”, a następnie „Bank Danych Lokalnych”, klikamy na nią; (2) w nowym oknie na wykazie „Dane roczne” przesuwamy na belce, aż pojawi się kategoria „Podział terytorialny” i klikamy na nią; (3) w nowym oknie w wykazie klikamy na „Powierzchnia geodezyjna kraju (dane GUGiK)” i (4) po lekkiej zmianie okna wybieramy kategorię „Powierzchnia (NTS-5, 1995-....)” po czym klikamy „Dalej”; (5) w oknie „Jednostki terytorialne” zaznaczamy własną gminę; (6) w oknie „Powierzchnia” zaznaczamy „ogółem w km²”; (7) w oknie „Lata” zaznaczamy rok, z którego chcemy</p>

	<p>otrzymać dane; (8) jeśli dobrze wybraliśmy, to klikamy „Dalej” i (9) w kolejnym oknie otrzymujemy wartość <i>B</i>.</p> <p><u>Uzyskanie wartości wskaźnika ze strony internetowej Głównego Urzędu Statystycznego:</u></p> <p>(1) Wchodzimy na stronę Głównego Urzędu Statystycznego www.stat.gov.pl, na belce po lewej stronie odnajdujemy zakładkę „Banki i bazy danych”, a następnie „Bank Danych Lokalnych”, klikamy na nią; (2) w nowym oknie na wykazie „Dane roczne” przesuwamy na belce, aż pojawi się kategoria „Transport i łączność” i klikamy na nią; (3) w nowym oknie ponownie przesuwamy wykaz w dół i klikamy na „Komunikacja miejska” i (4) po lekkiej zmianie okna klikamy kategorię „Długość ścieżek rowerowych (NTS-5, 2011-....)”; (5) w następnym oknie, zgodnie z tym co się na nim wyświetla, wybieramy w trzech kategoriach: „Jednostki terytorialne” (wybieramy naszą jednostkę terytorialną), „Zakres przedmiotowy” (wybieramy ścieżki rowerowe na 10 tys. km²) i „Lata” (wybieramy pożądany rok), jeśli dobrze wybraliśmy, to klikamy „Dalej” (jeśli nie wybierzemy tych wszystkich kategorii, „Dalej” będzie nieaktywne) i (6) w kolejnym oknie otrzymujemy wynik.</p>
Interpretacja wyniku	<p>Im wyższa wartość wskaźnika, tym lepsza sytuacja.</p> <p><u>Uwaga:</u> W opisie metodologii liczenia wskaźnika przez GUS nie podano struktury własnościowej ścieżek rowerowych. Dlatego też nie wiadomo czy we wskaźniku znajdują się ścieżki tylko należące do danej jednostki samorządowej, czy także do innych gestorów (np. Lasy Państwowe, spółdzielnie mieszkaniowe).</p>

Nazwa	Długość ścieżek rowerowych na ludność jednostki
Numer	GC2_3
Obszar	Gospodarka komunalna
Podobszar	Stan ciągów transportowych
Typ jednostki	Wszystkie gminy, miasta na prawach powiatu
Opis wskaźnika	Wskaźnik mierzy długość ścieżek rowerowych do liczby ludności [w km na 10 tys. ludności].
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku
Sposób liczenia	Wskaźnik można obliczyć na podstawie danych z ewidencji urzędu lub pobrać gotowy wskaźnik z Banku Danych Lokalnych Głównego Urzędu Statystycznego.
Opis źródła danych	<p>Są dwie możliwości uzyskania wskaźnika:</p> <ul style="list-style-type: none"> • obliczenie wskaźnika na podstawie danych ewidencyjnych urzędu; • pobranie gotowego wskaźnika ze strony internetowej Głównego Urzędu Statystycznego. <p><u>Obliczenie wskaźnika na podstawie dane ewidencyjnych urzędu:</u></p> <p>Wzór jest następujący:</p> $W=A/B*10000$ <p>gdzie:</p> <p>A – długość ścieżek rowerowych w km;</p> <p>B – liczba mieszkańców gminy według faktycznego miejsca zamieszkania (stan na 30 czerwca).</p> <p>Plusem obliczenia wskaźnika na podstawie danych z ewidencji urzędu jest to, że dane te będą bardziej aktualne, gdyż dane z GUS są dostępne najczęściej z rocznym opóźnieniem. Plusem jest też to, że wskaźnik może pomijać ścieżki rowerowe należące do innych gestorów (np. Lasy Państwowe, spółdzielnie mieszkaniowe). Natomiast minusem obliczenia wskaźnika na podstawie danych z ewidencji urzędu jest większa pracochłonność.</p> <p>Wartość B może być uzyskana ze strony internetowej Głównego Urzędu Statystycznego:</p> <p>(1) Wchodzimy na stronę Głównego Urzędu Statystycznego www.stat.gov.pl, na belce po lewej stronie odnajdujemy zakładkę „Banki i bazy danych”, a następnie „Bank Danych Lokalnych”, klikamy na nią; (2) w nowym oknie na wykazie „Dane roczne” przesuwamy na belce, aż pojawi się kategoria „Stan ludności i prognozy” i klikamy na nią; (4) po lekkiej zmianie okna klikamy kategorię „Ludność wg miejsca zameldowania/zamieszkania i płci (NTS-5, 1995-....)”; (5) w następnym oknie, zgodnie z tym co się na nim wyświetla, wybieramy w sześciu kategoriach: „Jednostki terytorialne” (wybieramy naszą jednostkę</p>

	<p>terytorialną), „Lokalizacje” (wybieramy ogółem), „Miejsce zamieszkania/zameldowania” (wybieramy faktyczne miejsce zamieszkania), „Stan na dzień” (wybieramy 30.VI), „Płeć” (wybieramy ogółem) i „Lata” (wybieramy pożądaną rok), jeśli dobrze wybraliśmy, to klikamy „Dalej” (jeśli nie wybierzemy tych wszystkich kategorii, „Dalej” będzie nieaktywne) i (6) w kolejnym oknie otrzymujemy wartość B.</p> <p><u>Uzyskanie wartości wskaźnika ze strony internetowej Głównego Urzędu Statystycznego:</u></p> <p>(1) Wchodzimy na stronę Głównego Urzędu Statystycznego www.stat.gov.pl, na belce po lewej stronie odnajdujemy zakładkę „Banki i bazy danych”, a następnie „Bank Danych Lokalnych”, klikamy na nią; (2) w nowym oknie na wykazie „Dane roczne” przesuwamy na belce, aż pojawi się kategoria „Transport i łączność” i klikamy na nią; (3) w nowym oknie ponownie przesuwamy wykaz w dół i klikamy na „Komunikacja miejska” i (4) po lekkiej zmianie okna klikamy kategorię „Długość ścieżek rowerowych (NTS-5, 2011-....)”; (5) w następnym oknie, zgodnie z tym co się na nim wyświetla, wybieramy w trzech kategoriach: „Jednostki terytorialne” (wybieramy naszą jednostkę terytorialną), „Zakres przedmiotowy” (wybieramy ścieżki rowerowe na 10 tys. ludności) i „Lata” (wybieramy pożądaną rok), jeśli dobrze wybraliśmy, to klikamy „Dalej” (jeśli nie wybierzemy tych wszystkich kategorii, „Dalej” będzie nieaktywne) i (6) w kolejnym oknie otrzymujemy wynik.</p>
Interpretacja wyniku	<p>Im wyższa wartość wskaźnika, tym lepsza sytuacja.</p> <p><u>Uwaga:</u> W opisie metodologii liczenia wskaźnika przez GUS nie podano struktury własnościowej ścieżek rowerowych. Dlatego też nie wiadomo czy we wskaźniku znajdują się ścieżki tylko należące do danej jednostki samorządowej, czy także do innych gestorów (np. Lasy Państwowe, spółdzielnie mieszkaniowe).</p>

Nazwa	Ocena jakości i stanu ciągów komunikacyjnych
Numer	GC3_0
Obszar	Gospodarka komunalna
Podobszar	Stan ciągów transportowych
Typ jednostki	Wszystkie gminy, miasta na prawach powiatu, w niektórych wskaźnikach wariantowych także wszystkie powiaty
Opis wskaźnika	Wskaźniki wariantowe mierzą: <ul style="list-style-type: none"> • jakość i stan dróg; • jakość i stan ścieżek rowerowych; • jakość i stan chodników; • bezpieczeństwo i stan przejść dla pieszych.
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku
Sposób liczenia	Jest podany w kartach wskaźników wariantowych.
Opis źródła danych	Pytania zawarte w ankiecie ogólnej skierowanej do dorosłych mieszkańców. Szczegóły podano w kartach wskaźników wariantowych.
Interpretacja wyniku	Wartość wskaźników wariantowych zawiera się w przedziale 0–100%. Wyższa wartość wskaźnika wariantowego oznacza lepszą sytuację w odczuciu dorosłych mieszkańców. Szczegóły podano w kartach wskaźników wariantowych.

Nazwa	Ocena jakości i stanu dróg
Numer	GC3_1
Obszar	Gospodarka komunalna
Podobszar	Stan ciągów transportowych
Typ jednostki	Wszystkie gminy, wszystkie powiaty
Opis wskaźnika	Wskaźnik mierzy odsetek pozytywnych opinii dorosłych mieszkańców na temat jakości i stanu dróg.
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku
Sposób liczenia	<p>Wzór jest następujący:</p> $W=A/B*100\%$ <p>gdzie:</p> <p>A – liczba ważnych ankiet, w których w odpowiedzi na pytanie zaznaczono odpowiedź „zdecydowanie dobrze”, „raczej dobrze”.</p> <p>B – liczba wszystkich ważnych ankiet.</p> <p>Za ważneankiety uznajemy takie, w których zaznaczono dokładnie jedną odpowiedź.</p>
Opis źródła danych	<p>Pytanie jest zawarte są w ankiecie ogólnej skierowanej do dorosłych mieszkańców:</p> <p>Jak ocenia Pan(i) jakość i stan dróg w gminie/powiecie?</p> <p style="text-align: center;"><i>(proszę zaznaczyć tylko jedną odpowiedź)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • zdecydowanie dobrze; • raczej dobrze; • ani dobrze, ani źle; • raczej źle; • zdecydowanie źle; • nie mam zdania.
Interpretacja wyniku	<p>Wartość wskaźnika zawiera się w przedziale 0–100%.</p> <p>Wyższa wartość wskaźnika oznacza większy poziom zadowolenia z jakości i stanu dróg, a tym samym lepszą sytuację.</p> <p><u>Uwaga:</u> Przy interpretacji wartości tego wskaźnika należy zwrócić uwagę, że duża część respondentów nie rozróżnia dróg według podmiotów odpowiedzialnych za ich utrzymanie, stąd będą najprawdopodobniej oceniali wszystkie drogi.</p>

Nazwa	Ocena jakości i stanu ścieżek rowerowych
Numer	GC3_2
Obszar	Gospodarka komunalna
Podobszar	Stan ciągów transportowych
Typ jednostki	Wszystkie gminy, wszystkie powiaty
Opis wskaźnika	Wskaźnik mierzy odsetek pozytywnych opinii dorosłych mieszkańców na temat jakości i stanu ścieżek rowerowych.
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku
Sposób liczenia	<p>Wzór jest następujący:</p> $W=A/B*100\%$ <p>gdzie:</p> <p>A – liczba ważnych ankiet, w których w odpowiedzi na pytanie zaznaczono odpowiedź „zdecydowanie dobrze”, „raczej dobrze”.</p> <p>B – liczba wszystkich ważnych ankiet.</p> <p>Za ważneankiety uznajemy takie, w których zaznaczono dokładnie jedną odpowiedź.</p>
Opis źródła danych	<p>Pytanie jest zawarte są w ankiecie ogólnej skierowanej do dorosłych mieszkańców:</p> <p>Jak ocenia Pan(i) jakość i stan ścieżek rowerowych w gminie/powiecie?</p> <p><i>(proszę zaznaczyć tylko jedną odpowiedź)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • zdecydowanie dobrze; • raczej dobrze; • ani dobrze, ani źle; • raczej źle; • zdecydowanie źle; • nie mam zdania.
Interpretacja wyniku	<p>Wartość wskaźnika zawiera się w przedziale 0–100%.</p> <p>Wyższa wartość wskaźnika oznacza większy poziom zadowolenia z jakości i stanu ścieżek rowerowych, a tym samym lepszą sytuację.</p>

Nazwa	Ocena jakości i stanu chodników
Numer	GC3_3
Obszar	Gospodarka komunalna
Podobszar	Stan ciągów transportowych
Typ jednostki	Wszystkie gminy, miasta na prawach powiatu
Opis wskaźnika	Wskaźnik mierzy odsetek pozytywnych opinii dorosłych mieszkańców na temat jakości i stanu chodników.
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku
Sposób liczenia	<p>Wzór jest następujący:</p> $W=A/B*100\%$ <p>gdzie:</p> <p>A – liczba ważnych ankiet, w których w odpowiedzi na pytanie zaznaczono odpowiedź „zdecydowanie dobrze”, „raczej dobrze”.</p> <p>B – liczba wszystkich ważnych ankiet.</p> <p>Za ważneankiety uznajemy takie, w których zaznaczono dokładnie jedną odpowiedź.</p>
Opis źródła danych	<p>Pytanie jest zawarte są w ankiecie ogólnej skierowanej do dorosłych mieszkańców:</p> <p>Jak ocenia Pan(i) jakość i stan chodników w gminie?</p> <p style="text-align: center;"><i>(proszę zaznaczyć tylko jedną odpowiedź)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • zdecydowanie dobrze; • raczej dobrze; • ani dobrze, ani źle; • raczej źle; • zdecydowanie źle; • nie mam zdania.
Interpretacja wyniku	<p>Wartość wskaźnika zawiera się w przedziale 0–100%.</p> <p>Wyższa wartość wskaźnika oznacza większy poziom zadowolenia z jakości i stanu chodników, a tym samym lepszą sytuację.</p> <p><u>Uwaga:</u> Przy interpretacji wartości tego wskaźnika należy zwrócić uwagę, że duża część respondentów nie rozróżnia chodników według podmiotów odpowiedzialnych za ich utrzymanie, stąd będą najprawdopodobniej oceniali wszystkie chodniki.</p>

Nazwa	Ocena bezpieczeństwa i stanu przejść dla pieszych
Numer	GC3_4
Obszar	Gospodarka komunalna
Podobszar	Stan ciągów transportowych
Typ jednostki	Wszystkie gminy, miasta na prawach powiatu
Opis wskaźnika	Wskaźnik mierzy odsetek pozytywnych opinii dorosłych mieszkańców na temat bezpieczeństwa i stanu przejść dla pieszych.
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku
Sposób liczenia	<p>Wzór jest następujący:</p> $W=A/B*100\%$ <p>gdzie:</p> <p>A – liczba ważnych ankiet, w których w odpowiedzi na pytanie zaznaczono odpowiedź „zdecydowanie dobrze”, „raczej dobrze”.</p> <p>B – liczba wszystkich ważnych ankiet.</p> <p>Za ważneankiety uznajemy takie, w których zaznaczono dokładnie jedną odpowiedź.</p>
Opis źródła danych	<p>Pytanie jest zawarte są w ankiecie ogólnej skierowanej do dorosłych mieszkańców:</p> <p>Jak ocenia Pan(i) bezpieczeństwo i stan przejść dla pieszych w gminie?</p> <p><i>(proszę zaznaczyć tylko jedną odpowiedź)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • zdecydowanie dobrze; • raczej dobrze; • ani dobrze, ani źle; • raczej źle; • zdecydowanie źle; • nie mam zdania.
Interpretacja wyniku	<p>Wartość wskaźnika zawiera się w przedziale 0–100%.</p> <p>Wyższa wartość wskaźnika oznacza większy poziom zadowolenia z bezpieczeństwa i stanu przejść dla pieszych, a tym samym lepszą sytuację.</p> <p><u>Uwaga:</u> Przy interpretacji wartości tego wskaźnika należy zwrócić uwagę, że duża część respondentów nie rozróżnia przejść dla pieszych według podmiotów odpowiedzialnych za ich utrzymanie, stąd będą najprawdopodobniej oceniali wszystkie przejścia dla pieszych.</p>

Nazwa	Ocena oświetlenia ulic i chodników
Numer	GC4_x
Obszar	Gospodarka komunalna
Podobszar	Stan ciągów transportowych
Typ jednostki	Wszystkie gminy, miasta na prawach powiatu
Opis wskaźnika	Wskaźnik mierzy odsetek pozytywnych opinii dorosłych mieszkańców na temat oświetlenia ciągów transportowych.
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku
Sposób liczenia	<p>Wzór jest następujący:</p> $W=A/B*100\%$ <p>gdzie:</p> <p>A – liczba ważnych ankiet, w których w odpowiedzi na pytanie zaznaczono odpowiedź „zdecydowanie dobrze”, „raczej dobrze”.</p> <p>B – liczba wszystkich ważnych ankiet.</p> <p>Za ważneankiety uznajemy takie, w których zaznaczono dokładnie jedną odpowiedź.</p>
Opis źródła danych	<p>Pytanie jest zawarte są w ankiecie ogólnej skierowanej do dorosłych mieszkańców:</p> <p>Jak ocenia Pan(i) oświetlenia ulic, chodników, bulwarów itp. w gminie?</p> <p style="text-align: center;"><i>(proszę zaznaczyć tylko jedną odpowiedź)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • zdecydowanie dobrze; • raczej dobrze; • ani dobrze, ani źle; • raczej źle; • zdecydowanie źle; • nie mam zdania.
Interpretacja wyniku	<p>Wartość wskaźnika zawiera się w przedziale 0–100%.</p> <p>Wyższa wartość wskaźnika oznacza większy odsetek osób zadowolonych z oświetlenia ulic, chodników, bulwarów, promenad, deptaków itp. w danej jednostce administracyjnej, a tym samym lepszą sytuację.</p> <p><u>Uwaga:</u> Przy interpretacji wartości tego wskaźnika należy zwrócić uwagę, że duża część respondentów nie rozróżnia dróg, chodników itp. według podmiotów odpowiedzialnych za ich utrzymanie, stąd będą najprawdopodobniej oceniali ich oświetlenie całościowo.</p>

Nazwa	Korzystający ze środków transportu zbiorowego, przemieszczania się rowerem lub pieszo
Numer	GD1_x
Obszar	Gospodarka komunalna
Podobszar	Stan zbiorowego transportu lokalnego
Typ jednostki	Jednostka samorządowa posiadająca własny system transportu zbiorowego.
Opis wskaźnika	Wskaźnik mierzy odsetek osób dojeżdżających komunikacją zbiorową, rowerem lub poruszających się pieszo do pracy lub szkoły w relacji do liczby wszystkich osób dojeżdżających/dochodzących do pracy lub szkoły.
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku
Sposób liczenia	<p>Wzór jest następujący:</p> $W=A/B*100\%$ <p>gdzie:</p> <p>A – liczba ważnych odpowiedzi, w których wybrano wariant: a), d), e);</p> <p>B – liczba ważnych odpowiedzi, w których wybrano wariant a), b), c), d), e).</p> <p>Za ważną odpowiedź uznajemy taką, w której respondent zaznaczył dokładnie jedną odpowiedź.</p>
Opis źródła danych	<p>Pytanie zawarte jest w ankiecie ogólnej skierowanej do dorosłych mieszkańców:</p> <p>W jaki sposób dociera Pan(i) zazwyczaj do swojego miejsca pracy lub nauki?</p> <p style="text-align: center;"><i>(proszę zaznaczyć tylko jedną odpowiedź)</i></p> <p>a) komunikacją publiczną (np. autobus, pociąg);</p> <p>b) samochodem;</p> <p>c) motocyklem / motorowerem;</p> <p>d) rowerem;</p> <p>e) pieszo;</p> <p>f) nie dotyczy (nie dojeżdżam do pracy, miejsca nauki).</p>
Interpretacja wyniku	<p>Wartość wskaźnika mieści się w przedziale 0 – 100%.</p> <p>Wyższa wartość wskaźnika oznacza bardziej ekologiczne i mniej kapitałochłonne przemieszczanie się mieszkańców z domu do miejsca pracy/nauki, a tym samym korzystniejszą sytuację.</p>

Nazwa	Punktualność kursowania transportu zbiorowego
Numer	GD2_0
Obszar	Gospodarka komunalna
Podobszar	Stan zbiorowego transportu lokalnego
Typ jednostki	Jednostka samorządowa posiadająca własny system transportu zbiorowego
Opis wskaźnika	<p>Wszystkie wskaźniki wariantowe określają punktualność transportu zbiorowego. Różnią się one pochodzeniem wykorzystanych do wyznaczenia wskaźnika danych:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ewidencji; • pomiaru bezpośredniego; • ankiety przeprowadzonej wśród dorosłych mieszkańców.
Częstotliwość pomiaru	Zależy od przyjętego wskaźnika wariantowego.
Sposób liczenia	Jest podany w kartach wskaźników wariantowych.
Opis źródła danych	Jest podany w kartach wskaźników wariantowych.
Interpretacja wyniku	Jest podana w kartach wskaźników wariantowych.

Nazwa	Punktualność kursowania transportu zbiorowego (dane ewidencyjne)
Numer	GD2_1
Obszar	Gospodarka komunalna
Podobszar	Stan zbiorowego transportu lokalnego
Typ jednostki	Jednostka samorządowa posiadająca własny system transportu zbiorowego
Opis wskaźnika	Wskaźnik mierzy średnią wartość spóźnień kursowania pojazdów transportu lokalnego pomierzoną w oparciu o rutynowe badania.
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku. Dane dla roku kalendarzowego.
Sposób liczenia	<p>Gotowa wartość wskaźnika (w minutach) uzyskana z zarządu transportu miejskiego (lub jego odpowiednika pod inną nazwą) albo departamentu transportu urzędu miasta (lub jego odpowiednika pod inną nazwą).</p> <p>Metodologia obliczania wskaźnika jest zależna od zarządu transportu miejskiego (lub jego odpowiednika pod inną nazwą) albo departamentu transportu (lub jego odpowiednika pod inną nazwą) urzędu miasta.</p>
Opis źródła danych	Gotowe dane uzyskuje się, w zależności od przyjętej formy zarządzania transportem miejskim z: (1) zarządu transportu miejskiego (lub jego odpowiednika pod inną nazwą) albo (2) departamentu transportu (lub jego odpowiednika pod inną nazwą) urzędu miasta.
Interpretacja wyniku	<p>Im mniejsza wartość wskaźnika, tym faktyczny czas odjazdu pojazdów mniej odbiega od czasu deklarowanego w rozkładzie ruchu wywieszonym na przystanku, a tym samym, tym lepsza sytuacja. Z idealną sytuacją będziemy mieli do czynienia, gdy wartość wskaźnika wyniesie 0 minut.</p> <p>Szczegółowa interpretacja wyniku jest zależna od metodologii obliczania wskaźnika.</p>

Nazwa	Punktualność kursowania transportu zbiorowego (pomiar bezpośredni)
Numer	GD2_2
Obszar	Gospodarka komunalna
Podobszar	Stan zbiorowego transportu lokalnego
Typ jednostki	Jednostka samorządowa posiadająca własny system transportu zbiorowego
Opis wskaźnika	Wskaźnik mierzy średnią spóźnień kursowania pojazdów transportu lokalnego pomierzoną bezpośrednio na przystankach.
Częstotliwość pomiaru	Pomiar należy wykonywać minimum cztery razy w roku, ale wskaźnik powinien być wyliczony raz w roku kalendarzowym.
Sposób liczenia	<p>Wzór jest następujący:</p> $W=(A_1+A_2+\dots+A_n)/n$ <p>gdzie:</p> <p>$A_{1\dots}$ – odchylenie czasu odjazdu danego pojazdu w stosunku do czasu rozkładowego (bierzemy pod uwagę zarówno sytuacje, gdy pojazd odjechał zbyt wcześnie, jak i zbyt późno w stosunku do czasu rozkładowego), podajemy go w minutach;</p> <p>n – liczba wszystkich obserwacji.</p> <p>Wartość wskaźnika podajemy w pełnych minutach.</p> <p><u>Uwaga:</u> Mierzymy tylko te kursy, które są realizowane na zlecenie samorządu (niezależnie, czy wykonuje je przewoźnik należący do miasta, czy też inny wykonujący kursy na jego zlecenie).</p>
Opis źródła danych	<p>Zaleca się wykonanie badania w godzinach szczytu komunikacyjnego na najważniejszych przystankach, w wylosowane dni roku. Osoba mierząca punktualność kursowania wypełnia formularz stanowiący narzędzie badania.</p> <p>Zasadnicza część formularza zawiera tabelę z następującymi kolumnami:</p> <ul style="list-style-type: none"> • numer linii; • obserwowana godzina odjazdu (liczona w minutach); • rozkładowa godzina odjazdu (liczona w minutach). <p>Dodatkowo formularz zawiera dane uzupełniające, tj. nazwa przystanku, dane osoby prowadzącej badanie, data badania.</p>
Interpretacja wyniku	Im mniejsza wartość wskaźnika, tym faktyczny czas odjazdu pojazdów mniej odbiega od czasu deklarowanego w rozkładzie ruchu wywieszonym na przystanku, a tym samym, tym lepsza sytuacja. Z idealną sytuacją będziemy mieli do czynienia, gdy wartość wskaźnika wyniesie 0 minut.

Nazwa	Punktualność kursowania transportu zbiorowego (badania ankietowe)
Numer	GD2_3
Obszar	Gospodarka komunalna
Podobszar	Stan zbiorowego transportu lokalnego
Typ jednostki	Jednostka samorządowa posiadająca własny system transportu zbiorowego
Opis wskaźnika	Wskaźnik mierzy odsetek pozytywnych opinii dorosłych mieszkańców korzystających z transportu publicznego na temat jego punktualności.
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku
Sposób liczenia	<p>Wzór jest następujący:</p> $W=A/B*100\%$ <p>gdzie:</p> <p>A – liczba ważnych ankiet, w których zaznaczono odpowiedź „zdecydowanie dobrze” lub „raczej dobrze”.</p> <p>B – liczba ważnych ankiet liczona bez zaznaczonej odpowiedzi „nie korzystam z autobusów/tramwajów/trolejbusów”.</p> <p>Za ważneankiety uznajemy takie, w których zaznaczono dokładnie jedną odpowiedź.</p>
Opis źródła danych	<p>Pytanie jest zawarte są w ankiecie ogólnej skierowanej do dorosłych mieszkańców:</p> <p>Jak ocenia Pan(i) punktualność autobusów/tramwajów/trolejbusów (wybrać adekwatne do środka transportu w mieście)?</p> <p style="text-align: center;"><i>(proszę zaznaczyć tylko jedną odpowiedź)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • zdecydowanie dobrze; • raczej dobrze; • ani dobrze, ani źle; • raczej źle; • zdecydowanie źle; • nie mam zdania; • nie korzystam z autobusów/tramwajów/trolejbusów.
Interpretacja wyniku	<p>Wartość wskaźnika zawiera się w przedziale 0–100%.</p> <p>Wyższa wartość wskaźnika oznacza większy odsetek osób zadowolonych z punktualności kursowania lokalnego transportu publicznego, a tym samym lepszą sytuację.</p>

Nazwa	Częstotliwość kursowania transportu zbiorowego
Numer	GD3_x
Obszar	Gospodarka komunalna
Podobszar	Stan zbiorowego transportu lokalnego
Typ jednostki	Jednostka samorządowa posiadająca własny system transportu zbiorowego
Opis wskaźnika	Wskaźnik mierzy odsetek pozytywnych opinii dorosłych mieszkańców korzystających z transportu publicznego na temat częstotliwości jego kursowania.
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku
Sposób liczenia	<p>Wzór jest następujący:</p> $W=A/B*100\%$ <p>gdzie:</p> <p>A – liczba ważnych ankiet, w których zaznaczono odpowiedź „zdecydowanie dobrze” lub „raczej dobrze”.</p> <p>B – liczba ważnych ankiet liczona bez zaznaczonej odpowiedzi „nie korzystam z autobusów/tramwajów/trolejbusów”.</p> <p>Za ważneankiety uznajemy takie, w których zaznaczono dokładnie jedną odpowiedź.</p>
Opis źródła danych	<p>Pytanie jest zawarte są w ankiecie ogólnej skierowanej do dorosłych mieszkańców:</p> <p>Jak ocenia Pan(i) częstotliwość kursowania autobusów/tramwajów/trolejbusów <i>(wybrać adekwatne do środka transportu w mieście)?</i></p> <p><i>(proszę zaznaczyć tylko jedną odpowiedź)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • zdecydowanie dobrze; • raczej dobrze; • ani dobrze, ani źle; • raczej źle; • zdecydowanie źle; • nie mam zdania; • nie korzystam z autobusów/tramwajów/trolejbusów.

Interpretacja wyniku	<p>Wartość wskaźnika zawiera się w przedziale 0–100%.</p> <p>Wyższa wartość wskaźnika oznacza większy odsetek osób zadowolonych z częstotliwości kursowania lokalnego transportu publicznego, a tym samym lepszą sytuację.</p> <p><u>Uwaga:</u> Teoretycznie jest możliwe, że ktoś oceni częstotliwość kursowania pojazdów transportu zbiorowego negatywnie – gdyż kursują jego zdaniem zbyt często. Lecz uznano, że jest to raczej mało prawdopodobne w rzeczywistości. Tym samym założono, że wszystkie negatywne opinie na temat częstotliwości kursowania pojazdów transportu zbiorowego dotyczą sytuacji w której ankietowany uważa, iż kursują zbyt rzadko.</p>
----------------------	---

Nazwa	Stan i czystość pojazdów transportu zbiorowego
Numer	GD4_x
Obszar	Gospodarka komunalna
Podobszar	Stan zbiorowego transportu lokalnego
Typ jednostki	Jednostka samorządowa posiadająca własny system transportu zbiorowego
Opis wskaźnika	Wskaźnik mierzy odsetek pozytywnych opinii dorosłych mieszkańców korzystających z transportu publicznego na temat stanu i czystości pojazdów.
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku
Sposób liczenia	<p>Wzór jest następujący:</p> $W=A/B*100\%$ <p>gdzie:</p> <p>A – liczba ważnych ankiet, w których zaznaczono odpowiedź „zdecydowanie dobrze” lub „raczej dobrze”.</p> <p>B – liczba ważnych ankiet liczona bez zaznaczonej odpowiedzi „nie korzystam z autobusów/tramwajów/trolejbusów”.</p> <p>Za ważneankiety uznajemy takie, w których zaznaczono dokładnie jedną odpowiedź.</p>
Opis źródła danych	<p>Pytanie jest zawarte są w ankiecie ogólnej skierowanej do dorosłych mieszkańców:</p> <p>Jak ocenia Pan(i) stan i czystość autobusów/tramwajów/trolejbusów (wybrać adekwatne do środka transportu w mieście)?</p> <p style="text-align: center;"><i>(proszę zaznaczyć tylko jedną odpowiedź)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • zdecydowanie dobrze; • raczej dobrze; • ani dobrze, ani źle; • raczej źle; • zdecydowanie źle; • nie mam zdania; • nie korzystam z autobusów/tramwajów/trolejbusów.
Interpretacja wyniku	<p>Wartość wskaźnika zawiera się w przedziale 0–100%.</p> <p>Wyższa wartość wskaźnika oznacza większy odsetek osób zadowolonych ze stanu i czystości pojazdów lokalnego transportu publicznego, a tym samym lepszą sytuację.</p>

Nazwa	Ocena przystanków transportu zbiorowego
Numer	GD5_0
Obszar	Gospodarka komunalna
Podobszar	Stan zbiorowego transportu lokalnego
Typ jednostki	Jednostka samorządowa posiadająca własny system transportu zbiorowego
Opis wskaźnika	Wskaźnik wariantowe mierzą wybrane aspekty przyjazności dla pasażerów przystanków lokalnego transportu zbiorowego będących w gestii samorządu: <ul style="list-style-type: none"> • czystości przystanków; • odsetka przystanków z wiatą.
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku
Sposób liczenia	Jest podany w kartach wskaźników wariantowych.
Opis źródła danych	Jest podany w kartach wskaźników wariantowych.
Interpretacja wyniku	Jest podana w kartach wskaźników wariantowych.

Nazwa	Ocena czystości przystanków
Numer	GD5_1
Obszar	Gospodarka komunalna
Podobszar	Stan zbiorowego transportu lokalnego
Typ jednostki	Jednostka samorządowa posiadająca własny system transportu zbiorowego
Opis wskaźnika	Wskaźnik mierzy odsetek pozytywnych opinii dorosłych mieszkańców na temat czystości przystanków.
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku
Sposób liczenia	<p>Wzór jest następujący:</p> $W=A/B*100\%$ <p>gdzie:</p> <p>A – liczba ważnych ankiet, w których zaznaczono odpowiedź „zdecydowanie dobrze” lub „raczej dobrze”.</p> <p>B – liczba wszystkich ważnych ankiet.</p> <p>Za ważneankiety uznajemy takie, w których zaznaczono dokładnie jedną odpowiedź.</p>
Opis źródła danych	<p>Pytanie jest zawarte są w ankiecie ogólnej skierowanej do dorosłych mieszkańców:</p> <p>Jak ocenia Pan(i) czystość przystanków komunikacji miejskiej?</p> <p><i>(proszę zaznaczyć tylko jedną odpowiedź)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • zdecydowanie dobrze; • raczej dobrze; • ani dobrze, ani źle; • raczej źle; • zdecydowanie źle; • nie mam zdania; • nie korzystam z komunikacji zbiorowej.
Interpretacja wyniku	<p>Wartość wskaźnika zawiera się w przedziale 0–100%.</p> <p>Wyższa wartość wskaźnika oznacza większy odsetek osób zadowolonych z czystości przystanków, a tym samym lepszą sytuację.</p>

Nazwa	Odsetek przystanków z wiatą
Numer	GD5_2
Obszar	Gospodarka komunalna
Podobszar	Stan zbiorowego transportu lokalnego
Typ jednostki	Jednostka samorządowa posiadająca własny system transportu zbiorowego
Opis wskaźnika	Wskaźnik mierzy relację liczby przystanków posiadających wiatę do wszystkich przystanków.
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku
Sposób liczenia	<p>Wzór jest następujący:</p> $W=A/B*100\%$ <p>gdzie:</p> <p>A – przystanki w gestii samorządu posiadające wiatę;</p> <p>B – wszystkie przystanki będące w gestii samorządu.</p> <p><u>Uwaga nr 1:</u> Bierzemy pod uwagę tylko przystanki będące w gestii samorządu.</p> <p><u>Uwaga nr 2:</u> Ponieważ nieuzasadnione może być stawianie wiat na każdym przystanku, dlatego też sugeruje się pominięcie: (1) wszystkich przystanków na żądanie oraz (2) stałych przystanków na których zatrzymuje się poniżej 20 pojazdów transportu zbiorowego na dobę w dzień pracujący (oczywiście samorząd może przyjąć jako granicę liczbę 5, 10 itd. pojazdów, lecz należy to później wyraźnie opisać w analizie).</p>
Opis źródła danych	Zarząd transportu miejskiego (lub jego odpowiednik pod inną nazwą) albo departament transportu (lub jego odpowiednik pod inną nazwą) urzędu miasta.
Interpretacja wyniku	<p>Wartość wskaźnika zawiera się w przedziale 0–100%.</p> <p>Im wyższa wartość wskaźnika, tym lepsza sytuacja w zakresie ochrony przed niekorzystnymi warunkami atmosferycznymi osób czekających na przystankach transportu zbiorowego będących w gestii samorządu.</p>

Nazwa	Tabor przystosowany do przewozu osób niepełnosprawnych
Numer	GD6_x
Obszar	Gospodarka komunalna
Podobszar	Stan zbiorowego transportu lokalnego
Typ jednostki	Jednostka samorządowa posiadająca własny system transportu zbiorowego
Opis wskaźnika	Wskaźnik mierzy odsetek pojazdów transportu zbiorowego przystosowanych do przewozu osób niepełnosprawnych, wózków z dziećmi, a także osób starszych.
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku
Sposób liczenia	<p>Wzór jest następujący:</p> $W=A/B*100\%$ <p>gdzie:</p> <p>A – liczba pojazdów transportu zbiorowego przystosowanych do przewozu osób niepełnosprawnych oraz wózków z dziećmi;</p> <p>B – liczba wszystkich eksploatowanych pojazdów transportu zbiorowego.</p> <p><u>Uwaga:</u> Bierzemy pod uwagę pojazdy zarówno stanowiące własność samorządu, jak też firm wykonujących usługi przewozowe na zlecenie samorządu.</p>
Opis źródła danych	Zarząd transportu miejskiego (lub jego odpowiednik pod inną nazwą) albo departament transportu (lub jego odpowiednik pod inną nazwą) urzędu miasta.
Interpretacja wyniku	<p>Wartość wskaźnika zawiera się w przedziale 0–100%.</p> <p>Wyższa wartość wskaźnika oznacza lepszą sytuację podróżnych niepełnosprawnych oraz podróżnych z wózkami dziecięcymi w pojazdach transportu zbiorowego będących w gestii samorządu.</p>

Nazwa	Potrzeba wprowadzenia transportu zbiorowego w mieście
Numer	GD7_x
Obszar	Gospodarka komunalna
Podobszar	Stan zbiorowego transportu lokalnego
Typ jednostki	Gmina miejska lub miejsko-wiejska nie posiadająca transportu zbiorowego.
Opis wskaźnika	Wskaźnik mierzy odsetek opinii dorosłych mieszkańców za wprowadzeniem lokalnego transportu zbiorowego przez samorząd.
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku
Sposób liczenia	<p>Wzór jest następujący:</p> $W=A/B*100\%$ <p>gdzie:</p> <p>A – liczba ważnych ankiet, w których zaznaczono odpowiedź „zdecydowanie potrzebna” lub „raczej potrzebna”.</p> <p>B – liczba wszystkich ważnych ankiet.</p> <p>Za ważneankiety uznajemy takie, w których zaznaczono dokładnie jedną odpowiedź.</p>
Opis źródła danych	<p>Pytanie jest zawarte są w ankiecie ogólnej skierowanej do dorosłych mieszkańców:</p> <p>Jak ocenia Pan(i) potrzebę wprowadzenia komunikacji miejskiej terenie naszego miasta?</p> <p style="text-align: center;"><i>(proszę zaznaczyć tylko jedną odpowiedź)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • zdecydowanie potrzebna; • raczej potrzebna; • ani potrzebna, ani niepotrzebna; • raczej niepotrzebna; • zdecydowanie niepotrzebna; • nie mam zdania.
Interpretacja wyniku	<p>Wartość wskaźnika zawiera się w przedziale 0–100%.</p> <p>Wskaźnik stanowi informację dla władz samorządowych odnośnie nastrojów społecznych dotyczących wprowadzenia transportu zbiorowego w mieście.</p>

Nazwa	Korzystanie z oferty kulturalnej lub rozrywkowej oferowanej przez samorząd
Numer	KA1_x
Obszar	Kultura i wypoczynek
Podobszar	Oferta kulturalna i rozrywkowa samorządu
Typ jednostki	Wszystkie gminy, wszystkie powiaty, miasta na prawach powiatu
Opis wskaźnika	Wskaźnik mierzy odsetek wskazań dorosłych mieszkańców, że często korzystają z oferty kulturalnej lub rozrywkowej oferowanej przez samorząd.
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku
Sposób liczenia	<p>Wzór jest następujący:</p> $W=A/B*100\%$ <p>gdzie:</p> <p>A – liczba ważnych ankiet, w których uzyskano odpowiedź „bardzo często” lub „często”;</p> <p>B – liczba wszystkich ważnych ankiet.</p> <p>Za ważną ankietę uznaje się taką, w której zaznaczono dokładnie jedną odpowiedź.</p>
Opis źródła danych	<p>Pytanie zawarte jest w ankiecie ogólnej skierowanej do dorosłych mieszkańców:</p> <p>Jak często bierze Pan(i) udział w imprezach kulturalnych lub rozrywkowych oferowanych przez gminę/miasto/powiat?</p> <p><i>(proszę zaznaczyć tylko jedną odpowiedź)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • bardzo często; • często; • ani często, ani rzadko • rzadko; • bardzo rzadko; • nie korzystam.

Interpretacja wyniku	<p>Wartość wskaźnika zawiera się w przedziale 0–100%.</p> <p>Wyższa wartość wskaźnika oznacza większy odsetek osób często i bardzo często korzystających z oferty kulturalnej lub rozrywkowej dostarczanej przez władze samorządowe, a tym samym potencjalnie korzystniejszą sytuację.</p> <p><u>Uwaga:</u> Pytanie dotyczy tylko imprez organizowanych przez instytucje samorządowe lub przez inne instytucje lecz z pieniędzy przekazanych przez władze samorządowe. Ponieważ respondenci mogą nie mieć świadomości kto był organizatorem poszczególnych imprez, stąd przy ostatecznej interpretacji wartości tego wskaźnika należy mieć na względzie tę uwagę.</p>
----------------------	---

Nazwa	Ocena oferty kulturalnej i rozrywkowej oferowanej przez samorząd
Numer	KA2_x
Obszar	Kultura i wypoczynek
Podobszar	Oferta kulturalna i rozrywkowa samorządu
Typ jednostki	Wszystkie gminy, wszystkie powiaty, miasta na prawach powiatu
Opis wskaźnika	Wskaźnik mierzy odsetek pozytywnych opinii dorosłych mieszkańców na temat oferty kulturalnej i rozrywkowej samorządu.
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku
Sposób liczenia	<p>Wzór jest następujący:</p> $W=A/B*100\%$ <p>gdzie:</p> <p>A – liczba ważnych ankiet, w których uzyskano odpowiedź „zdecydowanie dobra” lub „raczej dobra”;</p> <p>B – liczba wszystkich ważnych ankiet.</p> <p>Za ważną ankietę uznaje się taką, w której zaznaczono dokładnie jedną odpowiedź.</p>
Opis źródła danych	<p>Pytanie zawarte jest w ankiecie ogólnej skierowanej do dorosłych mieszkańców:</p> <p>Jak ocenia Pan(i) ofertę kulturalną i rozrywkową oferowaną przez gminę/miasto/powiat?</p> <p style="text-align: center;"><i>(proszę zaznaczyć tylko jedną odpowiedź)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • zdecydowanie dobra; • raczej dobra; • ani dobra, ani zła; • raczej zła; • zdecydowanie zła; • nie korzystam z tej oferty; • nie mam zdania.

Interpretacja wyniku	<p>Wartość wskaźnika zawiera się w przedziale 0–100%.</p> <p>Wyższa wartość wskaźnika oznacza większy odsetek osób dobrze oceniających ofertę kulturalną i rozrywkową dostarczaną przez władze samorządowe, a tym samym korzystniejszą sytuację.</p> <p><u>Uwaga:</u> Problemem jest włączenie do wartości <i>B</i> (w powyższym wzorze) odpowiedzi „nie korzystam z tej oferty”. Gdyż przyczyny niekorzystania mogą być bardzo różne: (1) oferta zdecydowanie nie odpowiada mieszkańcowi, (2) mieszkaniec nie ma czasu na skorzystanie z tej oferty, (3) imprezy są zbyt daleko od miejsca zamieszkania mieszkańca, (4) mieszkaniec jest zbyt biedny aby skorzystać z imprezy i to nawet jak jest ona darmowa bo może go np. nie być stać na bilet lokalnego transportu zbiorowego, (5) mieszkaniec nie odczuwa potrzeby uczestnictwa w tego typu imprezach itp. Stąd przy ostatecznej interpretacji wartości tego wskaźnika należy mieć na uwadze specyfikę danej gminy/powiatu. Pomimo powyższych wątpliwości zdecydowano o włączeniu odpowiedzi „nie korzystam z tej oferty” do wartości <i>B</i>.</p>
----------------------	--

Nazwa	Czytelnictwo w bibliotekach publicznych
Numer	KA3_0
Obszar	Kultura i wypoczynek
Podobszar	Oferta kulturalna i rozrywkowa samorządu
Typ jednostki	Wszystkie gminy, wszystkie powiaty, miasta na prawach powiatu
Opis wskaźnika	Należy dokonać wyboru ostatecznego wskaźnika/wskaźników w oparciu o jego wersje: <ul style="list-style-type: none"> • księgozbiór bibliotek publicznych na 1000 ludności; • czytelnicy bibliotek publicznych na 1000 ludności; • wypożyczenia księgozbioru w bibliotekach publicznych na 1 czytelnika w sztukach.
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku
Sposób liczenia	Jest podany w kartach wskaźników wariantowych.
Opis źródła danych	Jest dokładnie podany w kartach wskaźników wariantowych. Korzystamy głównie z danych ewidencji gminy/powiatu i pomocniczo z danych GUS. <u>Uwaga:</u> Można także oprzeć się w całości na danych GUS (pochodzących z Banku Danych Lokalnych), ale byłyby one o rok starsze w stosunku do danych z bibliotek należących do danej jednostki samorządowej. Ponadto wobec używania sprawozdań K-03 (sprawozdanie biblioteki publicznej) oraz K-04 (sprawozdanie biblioteki: naukowej, fachowej, fachowo-beletrystycznej, pedagogicznej, towarzystwa naukowego, ośrodka informacji naukowej, technicznej i ekonomicznej) istnieje niebezpieczeństwo pomyłki polegające na uwzględnieniu w analizie wszystkich bibliotek na terenie danej jednostki samorządowej a nie tylko do niej należących. Dlatego zaleca się korzystanie z danych ewidencji i tak podano w kartach wskaźników wariantowych.
Interpretacja wyniku	Jest podana w kartach wskaźników wariantowych.

Nazwa	Księgozbiór bibliotek publicznych
Numer	KA3_1
Obszar	Kultura i wypoczynek
Podobszar	Oferta kulturalna i rozrywkowa samorządu
Typ jednostki	Wszystkie gminy, wszystkie powiaty, miasta na prawach powiatu
Opis wskaźnika	Wskaźnik mierzy liczbę książek (niezależnie od ich postaci: tradycyjna, audiobook, e-book, itd.) bibliotek publicznych na 1000 mieszkańców.
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku
Sposób liczenia	<p>Wzór jest następujący:</p> $W=A/B*1000$ <p>gdzie:</p> <p>A – liczba książek (niezależnie od ich postaci: tradycyjna, audiobook, e-book itd.) w bibliotece publicznej;</p> <p>B – liczba ludności faktycznie zamieszkałej w gminie/powiecie (stan na 30 czerwca).</p>
Opis źródła danych	<p>Wartość A uzyskujemy z danych ewidencyjnych biblioteki publicznej.</p> <p>Uzyskanie wartości B: (1) Wchodzimy na stronę Głównego Urzędu Statystycznego www.stat.gov.pl, na belce po lewej stronie odnajdujemy zakładkę „Banki i bazy danych”, a następnie „Bank Danych Lokalnych”, klikamy na nią; (2) w nowym oknie na wykazie „Dane roczne” przesuwamy na belce, aż pojawi się kategoria „Ludność” i klikamy na nią; (3) w nowym oknie w wykazie klikamy na „Stan ludności” i (4) po lekkiej zmianie okna klikamy kategorię „Ludność wg miejsca zameldowania/zamieszkania i płci (NTS-5, 1995-....)”; (5) w następnym oknie, zgodnie z tym co się na nim wyświetla, wybieramy w sześciu kategoriach: „Jednostki terytorialne” (wybieramy naszą jednostkę terytorialną), „Lokalizacje” (wybieramy ogółem), „Miejsce zamieszkania/zameldowania” (wybieramy faktyczne miejsce zamieszkania), „Stan na dzień” (wybieramy 30.VI), „Płeć” (wybieramy ogółem) i „Lata” (wybieramy pożądany rok), jeśli dobrze wybraliśmy, to klikamy „Dalej” (jeśli nie wybierzemy tych wszystkich kategorii, „Dalej” będzie nieaktywne) i (6) w kolejnym oknie otrzymujemy wartość B.</p> <p>Wartość B może być również ustalona na podstawie gminnej/powiatowej ewidencji.</p>
Interpretacja wyniku	Wyższa wartość wskaźnika oznacza większą liczbę książek w bibliotece publicznej na 1000 mieszkańców, a tym samym lepszą sytuację.

Nazwa	Czytelnicy bibliotek publicznych
Numer	KA3_2
Obszar	Kultura i wypoczynek
Podobszar	Oferta kulturalna i rozrywkowa samorządu
Typ jednostki	Wszystkie gminy, wszystkie powiaty, miasta na prawach powiatu
Opis wskaźnika	Wskaźnik mierzy liczbę czytelników bibliotek publicznych na 1000 ludności.
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku
Sposób liczenia	<p>Wzór jest następujący:</p> $W=A/B*1000$ <p>gdzie:</p> <p>A – liczba czytelników bibliotek publicznych;</p> <p>B – liczba ludności faktycznie zamieszkałej w gminie/powiecie (stan na 30 czerwca).</p>
Opis źródła danych	<p>Wartość A uzyskujemy z danych ewidencyjnych biblioteki publicznej.</p> <p>Uzyskanie wartości B: (1) Wchodzimy na stronę Głównego Urzędu Statystycznego www.stat.gov.pl, na belce po lewej stronie odnajdujemy zakładkę „Banki i bazy danych”, a następnie „Bank Danych Lokalnych”, klikamy na nią; (2) w nowym oknie na wykazie „Dane roczne” przesuujemy na belce, aż pojawi się kategoria „Ludność” i klikamy na nią; (3) w nowym oknie w wykazie klikamy na „Stan ludności” i (4) po lekkiej zmianie okna klikamy kategorię „Ludność wg miejsca zameldowania/zamieszkania i płci (NTS-5, 1995-....)”; (5) w następnym oknie, zgodnie z tym co się na nim wyświetla, wybieramy w sześciu kategoriach: „Jednostki terytorialne” (wybieramy naszą jednostkę terytorialną), „Lokalizacje” (wybieramy ogółem), „Miejsce zamieszkania/zameldowania” (wybieramy faktyczne miejsce zamieszkania), „Stan na dzień” (wybieramy 30.VI), „Płeć” (wybieramy ogółem) i „Lata” (wybieramy pożądany rok), jeśli dobrze wybraliśmy, to klikamy „Dalej” (jeśli nie wybierzemy tych wszystkich kategorii, „Dalej” będzie nieaktywne) i (6) w kolejnym oknie otrzymujemy wartość B.</p> <p>Wartość B może być również ustalona na podstawie gminnej/powiatowej ewidencji.</p>
Interpretacja wyniku	Wyższa wartość wskaźnika oznacza większe zainteresowanie mieszkańców czytelnictwem, a tym samym lepszą sytuację.

Nazwa	Wypożyczenia księgozbioru w bibliotekach publicznych
Numer	KA3_3
Obszar	Kultura i wypoczynek
Podobszar	Oferta kulturalna i rozrywkowa samorządu
Typ jednostki	Wszystkie gminy, wszystkie powiaty, miasta na prawach powiatu
Opis wskaźnika	Wskaźnik mierzy liczbę wypożyczeń książek (niezależnie od ich postaci: tradycyjna, audiobook, e-book itd.) w bibliotece publicznej na 1 zarejestrowanego w niej czytelnika.
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku
Sposób liczenia	Wzór jest następujący: $W=A/B$ gdzie: A – liczba wypożyczeń książek (niezależnie od ich postaci: tradycyjna, audiobook, e-book itd.) w bibliotece publicznej; B – liczba czytelników zarejestrowanych w bibliotece publicznej.
Opis źródła danych	Dane ewidencyjne biblioteki publicznej.
Interpretacja wyniku	Wyższa wartość wskaźnika oznacza intensywniejsze korzystanie z księgozbioru przez czytelników, a tym samym lepszą sytuację.

Nazwa	Zwiedzający muzea
Numer	KA4_x
Obszar	Kultura i wypoczynek
Podobszar	Oferta kulturalna i rozrywkowa samorządu
Typ jednostki	Wszystkie gminy, wszystkie powiaty, miasta na prawach powiatu
Opis wskaźnika	Wskaźnik mierzy liczbę zwiedzających muzea i oddziały (będące w gestii samorządu) na 1000 mieszkańców.
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku
Sposób liczenia	<p>Wzór jest następujący:</p> $W=A/B*1000$ <p>gdzie:</p> <p>A – liczba osób zwiedzających muzea (wraz z oddziałami) należące do samorządu.</p> <p>B – liczba ludności faktycznie zamieszkałej w gminie/powiecie (stan na 30 czerwca).</p>
Opis źródła danych	<p>Wartość A uzyskujemy z ewidencji muzeum będącego w gestii samorządu.</p> <p>Uzyskanie wartości B: (1) Wchodzimy na stronę Głównego Urzędu Statystycznego www.stat.gov.pl, na belce po lewej stronie odnajdujemy zakładkę „Banki i bazy danych”, a następnie „Bank Danych Lokalnych”, klikamy na nią; (2) w nowym oknie na wykazie „Dane roczne” przesuwamy na belce, aż pojawi się kategoria „Ludność” i klikamy na nią; (3) w nowym oknie w wykazie klikamy na „Stan ludności” i (4) po lekkiej zmianie okna klikamy kategorię „Ludność wg miejsca zameldowania/zamieszkania i płci (NTS-5, 1995-....)”; (5) w następnym oknie, zgodnie z tym co się na nim wyświetla, wybieramy w sześciu kategoriach: „Jednostki terytorialne” (wybieramy naszą jednostkę terytorialną), „Lokalizacje” (wybieramy ogółem), „Miejsce zamieszkania/zameldowania” (wybieramy faktyczne miejsce zamieszkania), „Stan na dzień” (wybieramy 30.VI), „Płeć” (wybieramy ogółem) i „Lata” (wybieramy pożądany rok), jeśli dobrze wybraliśmy, to klikamy „Dalej” (jeśli nie wybierzemy tych wszystkich kategorii, „Dalej” będzie nieaktywne) i (6) w kolejnym oknie otrzymujemy wartość B.</p> <p>Wartość B może być również ustalona na podstawie gminnej/powiatowej ewidencji.</p> <p><u>Uwaga:</u> Gotowy wskaźnik może być pozyskany bezpośrednio z Banku Danych Lokalnych Głównego Urzędu Statystycznego. Jednak ze względu na długi okres publikacji danych nie jest to sposób zalecany.</p> <p>Procedura pozyskania gotowego wskaźnika jest następująca: (1) Wchodzimy na stronę Głównego Urzędu Statystycznego www.stat.gov.pl, na belce po lewej stronie odnajdujemy zakładkę „Banki i bazy danych”, a</p>

	<p>następnie „Bank Danych Lokalnych”, klikamy na nią; (2) w nowym oknie na wykazie „Dane roczne” przesuwamy na belce, aż pojawi się kategoria „Kultura i sztuka” i klikamy na nią; (3) w nowym oknie w wykazie klikamy na „Muzea” i (4) po lekkiej zmianie okna klikamy kategorię „Muzea w gestii samorządu gmin, powiatów i miast na prawach powiatu (NTS-5, 2002-....)”; (5) w następnym oknie, zgodnie z tym co się na nim wyświetla, wybieramy w trzech kategoriach: „Jednostki terytorialne” (wybieramy naszą jednostkę terytorialną), „Muzea” (wybieramy zwiedzający muzea i oddziały na 1000 ludności) i „Lata” (wybieramy pożądaną rok), jeśli dobrze wybraliśmy, to klikamy „Dalej” (jeśli nie wybierzemy tych wszystkich kategorii, „Dalej” będzie nieaktywne) i (6) w kolejnym oknie otrzymujemy wartość A.</p>
Interpretacja wyniku	<p>Wyższa wartość wskaźnika świadczy o większym zainteresowaniu ofertą muzeów (liczoną liczbą zwiedzających na 1000 mieszkańców danej jednostki samorządowej), tym samym potencjalnie o lepszej sytuacji.</p> <p><u>Uwaga:</u> Ponieważ we wskaźniku przy wartości A są brani pod uwagę wszyscy zwiedzający, a nie tylko zwiedzający będący mieszkańcami jednostki samorządowej będącej właścicielem muzeum, stąd należy podchodzić ostrożnie do uzyskanych danych, gdyż wskaźnik nie informuje dokładnie o bezpośredniej sile oddziaływania muzeum na mieszkańców danej jednostki terytorialnej.</p>

Nazwa	Korzystanie z oferty sportowej oferowanej przez samorząd
Numer	KB1_x
Obszar	Kultura i wypoczynek
Podobszar	Oferta sportowa samorządu
Typ jednostki	Wszystkie gminy, wszystkie powiaty, miasta na prawach powiatu
Opis wskaźnika	Wskaźnik mierzy odsetek wskazań dorosłych mieszkańców, że często korzystają z oferty sportowej oferowanej przez władze samorządowe.
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku
Sposób liczenia	<p>Wzór jest następujący:</p> $W=A/B*100\%$ <p>gdzie:</p> <p>A – liczba ważnych ankiet, w których uzyskano odpowiedź „bardzo często” lub „często”;</p> <p>B – liczba wszystkich ważnych ankiet.</p> <p>Za ważną ankietę uznaje się taką, w której zaznaczono dokładnie jedną odpowiedź.</p>
Opis źródła danych	<p>Pytanie zawarte jest w ankiecie ogólnej skierowanej do dorosłych mieszkańców:</p> <p>Jak często bierze Pan(i) udział w imprezach sportowych oferowanych przez gminę/miasto/powiat?</p> <p style="text-align: center;"><i>(proszę zaznaczyć tylko jedną odpowiedź)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • bardzo często; • często; • ani często, ani rzadko • rzadko; • bardzo rzadko; • wcale.
Interpretacja wyniku	<p>Wartość wskaźnika zawiera się w przedziale 0–100%.</p> <p>Wyższa wartość wskaźnika oznacza wyższy odsetek osób często i bardzo często korzystających z samorządowych obiektów sportowych, a tym samym lepszą sytuację.</p>

Nazwa	Ocena obiektów sportowych
Numer	KB2_0
Obszar	Kultura i wypoczynek
Podobszar	Oferta sportowa samorządu
Typ jednostki	Wszystkie gminy, miasta na prawach powiatu
Opis wskaźnika	<p>Wskaźniki wariantowe mierzą odsetek pozytywnych opinii dorosłych mieszkańców na temat gminnej infrastruktury sportowej (stadiony, boiska, korty tenisowe itd.). W praktyce należy dokonywać wyboru ostatecznego wskaźnika/wskaźników mierzących:</p> <ul style="list-style-type: none"> • jakość obiektów sportowych (chodzi przede wszystkim o ich stan techniczny oraz wyposażenie); • dostępność obiektów sportowych (tzn. czy są one raczej blisko czy daleko od miejsca zamieszkania respondenta).
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku
Sposób liczenia	<p>Sposób liczenia dla wszystkich wskaźników wariantowych jest taki sam, w oparciu o następujący wzór:</p> $W=A/B*100\%$ <p>gdzie:</p> <p>A – liczba ważnych ankiet, w których uzyskano odpowiedź „zdecydowanie dobrze” lub „raczej dobrze”;</p> <p>B – liczba wszystkich ważnych ankiet.</p> <p>Za ważną ankietę uznaje się taką, w której zaznaczono dokładnie jedną odpowiedź.</p>
Opis źródła danych	Pytania są zawarte w ankiecie ogólnej skierowanej do dorosłych mieszkańców. Ich treść podano w kartach wskaźników wariantowych.
Interpretacja wyniku	<p>Wartość wskaźnika zawiera się w przedziale 0–100%.</p> <p>Wyższa wartość wskaźnika oznacza lepszą sytuację. Szczegóły podano w kartach wskaźników wariantowych.</p>

Nazwa	Ocena jakości obiektów sportowych
Numer	KB2_1
Obszar	Kultura i wypoczynek
Podobszar	Oferta sportowa samorządu
Typ jednostki	Wszystkie gminy, miasta na prawach powiatu
Opis wskaźnika	Wskaźnik mierzy odsetek pozytywnych opinii dorosłych mieszkańców na temat jakości obiektów sportowych (stadiony, boiska, korty tenisowe itd.) administrowanych przez władze samorządowe.
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku
Sposób liczenia	<p>Wzór jest następujący:</p> $W=A/B*100\%$ <p>gdzie:</p> <p>A – liczba ważnych ankiet, w których uzyskano odpowiedź „zdecydowanie dobrze” lub „raczej dobrze”;</p> <p>B – liczba wszystkich ważnych ankiet.</p> <p>Za ważną ankietę uznaje się taką, w której zaznaczono dokładnie jedną odpowiedź.</p>
Opis źródła danych	<p>Pytanie jest zawarte są w ankiecie ogólnej skierowanej do dorosłych mieszkańców:</p> <p>Jak ocenia Pan(i) jakość gminnych obiektów sportowych (chodzi przede wszystkim o ich stan techniczny oraz wyposażenie)?</p> <p><i>(proszę zaznaczyć tylko jedną odpowiedź)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • zdecydowanie dobrze; • raczej dobrze; • ani dobrze, ani źle; • raczej źle; • zdecydowanie źle; • nie mam zdania.
Interpretacja wyniku	<p>Wartość wskaźnika zawiera się w przedziale 0–100%.</p> <p>Wyższa wartość wskaźnika oznacza większy odsetek osób zadowolonych z jakości sportowych obiektów samorządowych, a tym samym lepszą sytuację.</p>

Nazwa	Ocena dostępności obiektów sportowych
Numer	KB2_2
Obszar	Kultura i wypoczynek
Podobszar	Oferta sportowa samorządu
Typ jednostki	Wszystkie gminy, miasta na prawach powiatu
Opis wskaźnika	Wskaźnik mierzy odsetek pozytywnych opinii dorosłych mieszkańców na temat dostępności obiektów sportowych (stadiony, boiska, korty tenisowe itd.) administrowanych przez władze samorządowe.
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku
Sposób liczenia	<p>Wzór jest następujący:</p> $W=A/B*100\%$ <p>gdzie:</p> <p>A – liczba ważnych ankiet, w których uzyskano odpowiedź „zdecydowanie dobrze” lub „raczej dobrze”;</p> <p>B – liczba wszystkich ważnych ankiet.</p> <p>Za ważną ankietę uznaje się taką, w której zaznaczono dokładnie jedną odpowiedź.</p>
Opis źródła danych	<p>Pytanie jest zawarte są w ankiecie ogólnej skierowanej do dorosłych mieszkańców:</p> <p>Jak ocenia Pan(i) dostępność gminnych obiektów sportowych ((tzn. czy są one raczej blisko czy daleko od miejsca zamieszkania)?</p> <p style="text-align: center;"><i>(proszę zaznaczyć tylko jedną odpowiedź)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • zdecydowanie dobrze; • raczej dobrze; • ani dobrze, ani źle; • raczej źle; • zdecydowanie źle; • nie mam zdania.
Interpretacja wyniku	<p>Wartość wskaźnika zawiera się w przedziale 0–100%.</p> <p>Wyższa wartość wskaźnika oznacza większy odsetek osób zadowolonych z dostępności sportowych obiektów samorządowych, a tym samym lepszą sytuację.</p>

Nazwa	Ocena oferty sportowej oferowanej przez samorząd
Numer	KB3_x
Obszar	Kultura i wypoczynek
Podobszar	Oferta sportowa samorządu
Typ jednostki	Wszystkie gminy, miasta na prawach powiatu
Opis wskaźnika	Wskaźnik mierzy odsetek pozytywnych opinii dorosłych mieszkańców na temat oferty sportowej samorządu.
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku
Sposób liczenia	<p>Wzór jest następujący:</p> $W=A/B*100\%$ <p>gdzie:</p> <p>A – liczba ważnych ankiet, w których uzyskano odpowiedź „zdecydowanie dobra” lub „raczej dobra”;</p> <p>B – liczba wszystkich ważnych ankiet.</p> <p>Za ważną ankietę uznaje się taką, w której zaznaczono dokładnie jedną odpowiedź.</p>
Opis źródła danych	<p>Pytanie zawarte jest w ankiecie ogólnej skierowanej do dorosłych mieszkańców:</p> <p>Jak ocenia Pan(i) ofertę sportową oferowaną przez gminę/miasto/powiat?</p> <p><i>(proszę zaznaczyć tylko jedną odpowiedź)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • zdecydowanie dobra; • raczej dobra; • ani dobra, ani zła; • raczej zła; • zdecydowanie zła; • nie korzystam z tej oferty; • nie mam zdania.

Interpretacja wyniku	<p>Wartość wskaźnika zawiera się w przedziale 0–100%.</p> <p>Wyższa wartość wskaźnika oznacza większy odsetek osób zdecydowanie dobrze i raczej dobrze oceniających ofertę sportową dostarczaną przez władze samorządowe, a tym samym korzystniejszą sytuację.</p> <p><u>Uwaga:</u> Problemem jest włączenie do wartości <i>B</i> (w powyższym wzorze) odpowiedzi „nie korzystam z tej oferty”, gdyż przyczyny niekorzystania mogą być bardzo różne: (1) oferta zdecydowanie nie odpowiada mieszkańcowi, (2) mieszkaniec nie ma czasu na skorzystanie z tej oferty, (3) imprezy lub obiekty sportowe są zbyt daleko od miejsca zamieszkania mieszkańca, (4) mieszkaniec jest zbyt biedny aby skorzystać z imprezy lub obiektu i to nawet jak wstęp jest dla niego bezpłatny, bo może go nie być stać np. na bilet lokalnego transportu zbiorowego, (5) mieszkaniec nie odczuwa potrzeby uczestnictwa w tego typu imprezach lub z korzystania tego typu obiektów itp. Stąd przy ostatecznej interpretacji wartości tego wskaźnika należy mieć na uwadze specyfikę danej gminy/powiatu. Pomimo powyższych wątpliwości zdecydowano o włączeniu odpowiedzi „nie korzystam z tej oferty” do wartości <i>B</i>.</p>
----------------------	---

Nazwa	Satysfakcja mieszkańców z warunków do aktywnego wypoczynku
Numer	KC1_x
Obszar	Kultura i wypoczynek
Podobszar	Warunki do aktywnego wypoczynku
Typ jednostki	Wszystkie gminy, miasta na prawach powiatu
Opis wskaźnika	Wskaźnik mierzy odsetek pozytywnych opinii dorosłych mieszkańców na temat warunków do aktywnego wypoczynku.
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku
Sposób liczenia	<p>Wzór jest następujący:</p> $W=A/B*100\%$ <p>gdzie:</p> <p>A – liczba ważnych ankiet, w których uzyskano odpowiedź „zdecydowanie dobrze” lub „raczej dobrze”;</p> <p>B – liczba wszystkich ważnych ankiet.</p> <p>Za ważną ankietę uznaje się taką, w której zaznaczono dokładnie jedną odpowiedź.</p>
Opis źródła danych	<p>Pytanie jest zawarte są w ankiecie ogólnej skierowanej do dorosłych mieszkańców:</p> <p>Jak ocenia Pan(i) warunki do aktywnego wypoczynku na terenie gminy/miasta?</p> <p><i>(proszę zaznaczyć tylko jedną odpowiedź)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • zdecydowanie dobrze; • raczej dobrze; • ani dobrze, ani źle; • raczej źle; • zdecydowanie źle; • nie mam zdania.
Interpretacja wyniku	<p>Wartość wskaźnika zawiera się w przedziale 0–100%.</p> <p>Wyższa wartość wskaźnika oznacza większy odsetek mieszkańców, którzy uważają, że warunki do aktywnego wypoczynku są dobre, a tym samym lepszą sytuację.</p> <p><u>Uwaga:</u> Do uzyskanych wartości wskaźnika należy podchodzić ostrożnie przy ocenianiu polityki samorządu w tym względzie, gdyż mieszkańcy mogą brać pod uwagę także warunki do aktywnego wypoczynku stwarzane przez inne podmioty niż samorząd (i przy okazji nie rozróżniać tego).</p>

Nazwa	Ocena miejsc spacerowo-wypoczynkowych
Numer	KC2_0
Obszar	Kultura i wypoczynek
Podobszar	Warunki do aktywnego wypoczynku
Typ jednostki	Wszystkie gminy, miasta na prawach powiatu
Opis wskaźnika	Wskaźniki wariantowe mierzą odsetek pozytywnych opinii dorosłych mieszkańców na temat miejsc spacerowo-wypoczynkowych. W praktyce proszę dokonywać wyboru ostatecznego wskaźnika/wskaźników w oparciu o jego wersje: <ul style="list-style-type: none"> • jakość miejsc spacerowo-wypoczynkowych; • dostępność miejsc spacerowo-wypoczynkowych.
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku
Sposób liczenia	Sposób liczenia dla wszystkich wskaźników wariantowych jest taki sam, w oparciu o następujący wzór: $W=A/B*100\%$ gdzie: A – liczba ważnych ankiet, w których w odpowiedzi na pytanie zaznaczono odpowiedź „zdecydowanie dobrze”, „raczej dobrze”. B – liczba wszystkich ważnych ankiet. Za ważneankiety uznajemy takie, w których zaznaczono dokładnie jedną odpowiedź.
Opis źródła danych	Pytania są zawarte w ankiecie ogólnej skierowanej do dorosłych mieszkańców. Ich treść podano w kartach wskaźników wariantowych.
Interpretacja wyniku	Wartość wskaźnika zawiera się w przedziale 0–100%. Wyższa wartość wskaźnika oznacza lepszą sytuację. Szczegóły podano w kartach wskaźników wariantowych. <u>Uwaga:</u> Jeżeli w gminie są ogólnodostępne tereny spacerowo-wypoczynkowe należące o innych niż samorząd gestorów (np. Lasy Państwowe, spółdzielnia mieszkaniowa, właściciel prywatny itd.), to wtedy należy podchodzić ostrożnie do uzyskanej wartości wskaźnika.

Nazwa	Ocena jakości miejsc spacerowo-wypoczynkowych
Numer	KC2_1
Obszar	Kultura i wypoczynek
Podobszar	Warunki do aktywnego wypoczynku
Typ jednostki	Wszystkie gminy, miasta na prawach powiatu
Opis wskaźnika	Wskaźnik mierzy odsetek pozytywnych opinii dorosłych mieszkańców na temat jakości gminnych miejsc spacerowo-wypoczynkowych (parki, skwery, zieleńce, deptaki, promenady itd.).
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku
Sposób liczenia	<p>Wzór jest następujący:</p> $W=A/B*100\%$ <p>gdzie:</p> <p>A – liczba ważnych ankiet, w których uzyskano odpowiedź „zdecydowanie dobrze” lub „raczej dobrze”;</p> <p>B – liczba wszystkich ważnych ankiet.</p> <p>Za ważną ankietę uznaje się taką, w której zaznaczono dokładnie jedną odpowiedź.</p>
Opis źródła danych	<p>Pytanie jest zawarte są w ankiecie ogólnej skierowanej do dorosłych mieszkańców:</p> <p>Jak ocenia Pan(i) jakość miejsc spacerowo-wypoczynkowych na terenie gminy/miasta?</p> <p style="text-align: center;"><i>(proszę zaznaczyć tylko jedną odpowiedź)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • zdecydowanie dobrze; • raczej dobrze; • ani dobrze, ani źle; • raczej źle; • zdecydowanie źle; • nie mam zdania.
Interpretacja wyniku	<p>Wartość wskaźnika zawiera się w przedziale 0–100%.</p> <p>Wyższa wartość wskaźnika oznacza większy odsetek mieszkańców, którzy uważają, że jakość miejsc spacerowo-wypoczynkowych jest dobra, a tym samym lepszą sytuację.</p> <p><u>Uwaga:</u> Jeżeli w gminie są ogólnodostępne tereny spacerowo-wypoczynkowe należące o innych niż samorząd gestorów (np. Lasy Państwowe, spółdzielnia mieszkaniowa, właściciel prywatny itd.), to wtedy należy podchodzić ostrożnie do uzyskanej wartości wskaźnika.</p>

Nazwa	Ocena dostępności miejsc spacerowo-wypoczynkowych
Numer	KC2_2
Obszar	Kultura i wypoczynek
Podobszar	Warunki do aktywnego wypoczynku
Typ jednostki	Wszystkie gminy, miasta na prawach powiatu
Opis wskaźnika	Wskaźnik mierzy odsetek pozytywnych opinii dorosłych mieszkańców na temat dostępności gminnych miejsc spacerowo-wypoczynkowych (parki, skwery, zieleńce, deptaki, promenady itd.).
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku
Sposób liczenia	<p>Wzór jest następujący:</p> $W=A/B*100\%$ <p>gdzie:</p> <p>A – liczba ważnych ankiet, w których uzyskano odpowiedź „zdecydowanie dobrze” lub „raczej dobrze”;</p> <p>B – liczba wszystkich ważnych ankiet.</p> <p>Za ważną ankietę uznaje się taką, w której zaznaczono dokładnie jedną odpowiedź.</p>
Opis źródła danych	<p>Pytanie jest zawarte są w ankiecie ogólnej skierowanej do dorosłych mieszkańców:</p> <p>Jak ocenia Pan(i) dostępność miejsc spacerowo-wypoczynkowych na terenie gminy/miasta?</p> <p><i>(proszę zaznaczyć tylko jedną odpowiedź)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • zdecydowanie dobrze; • raczej dobrze; • ani dobrze, ani źle; • raczej źle; • zdecydowanie źle; • nie mam zdania.
Interpretacja wyniku	<p>Wartość wskaźnika zawiera się w przedziale 0–100%.</p> <p>Wyższa wartość wskaźnika oznacza większy odsetek mieszkańców, którzy uważają że dostępność miejsc spacerowo-wypoczynkowych jest dobra, a tym samym lepszą sytuację.</p> <p><u>Uwaga:</u> Jeżeli w gminie są ogólnodostępne tereny spacerowo-wypoczynkowe należące o innych niż samorząd gestorów (np. Lasy Państwowe, spółdzielnia mieszkaniowa, właściciel prywatny itd.), to wtedy należy podchodzić ostrożnie do uzyskanej wartości wskaźnika.</p>

Nazwa	Ocena miejsc zabawy dla dzieci
Numer	KC3_x
Obszar	Kultura i wypoczynek
Podobszar	Warunki do aktywnego wypoczynku
Typ jednostki	Wszystkie gminy, miasta na prawach powiatu
Opis wskaźnika	Wskaźnik mierzy odsetek pozytywnych opinii dorosłych mieszkańców na temat gminnych ogólnodostępnych miejsc zabaw dla dzieci.
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku
Sposób liczenia	<p>Wzór jest następujący:</p> $W=A/B*100\%$ <p>gdzie:</p> <p>A – liczba ważnych ankiet, w których uzyskano odpowiedź „zdecydowanie dobrze” lub „raczej dobrze”;</p> <p>B – liczba wszystkich ważnych ankiet.</p> <p>Za ważną ankietę uznaje się taką, w której zaznaczono dokładnie jedną odpowiedź.</p>
Opis źródła danych	<p>Pytanie jest zawarte są w ankiecie ogólnej skierowanej do dorosłych mieszkańców:</p> <p>Jak ocenia Pan(i) urządzone przez gminę/miasto ogólnodostępne miejsca zabaw dla dzieci?</p> <p style="text-align: center;"><i>(proszę zaznaczyć tylko jedną odpowiedź)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • zdecydowanie dobrze; • raczej dobrze; • ani dobrze, ani źle; • raczej źle; • zdecydowanie źle; • nie mam zdania.

Interpretacja wyniku	<p>Wartość wskaźnika zawiera się w przedziale 0–100%.</p> <p>Wyższa wartość wskaźnika oznacza większy odsetek mieszkańców, którzy uważają że gminne ogólnodostępne miejsc zabaw dla dzieci są dobrze urządzone, a tym samym lepszą sytuację.</p> <p><u>Uwaga 1:</u> Jeżeli w gminie są ogólnodostępne miejsca zabaw dla dzieci należące do innych niż samorząd gestorów (np. spółdzielnia mieszkaniowa, właściciel prywatny itd.), to wtedy należy podchodzić ostrożnie do uzyskanej wartości wskaźnika, gdyż część mieszkańców może nie być świadoma kto jest właścicielem danego miejsca zabaw dla dzieci (zwłaszcza jeśli jest to teren ogólnodostępny).</p> <p><u>Uwaga 2:</u> Należy liczyć się z dużą liczbą odpowiedzi „nie mam zdania”, gdyż osoby nieposiadające dzieci w wieku umożliwiającym korzystanie z takich miejsc zabaw mogą nie być zorientowane w tej kwestii.</p>
----------------------	--

Nazwa	Ocena stanu bezpieczeństwa
Numer	PA1_x
Obszar	Pomoc i opieka
Podobszar	Bezpieczeństwo i porządek
Typ jednostki	Wszystkie gminy, miasta na prawach powiatu
Opis wskaźnika	Wskaźnik mierzy odsetek pozytywnych opinii dorosłych mieszkańców na temat stanu bezpieczeństwa w gminie.
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku
Sposób liczenia	<p>Wzór jest następujący:</p> $W=A/B*100\%$ <p>gdzie:</p> <p>A – liczba ważnych ankiet, w których wybrano odpowiedź „zdecydowanie dobrze” albo „raczej dobrze”;</p> <p>B – liczba wszystkich ważnych ankiet.</p> <p>Za ważną ankietę uznaje się taką, w której zaznaczono dokładnie jedną odpowiedź.</p>
Opis źródła danych	<p>Pytanie zawarte jest w ankiecie ogólnej skierowanej do dorosłych mieszkańców:</p> <p>Jak ocenia Pan(i) poziom bezpieczeństwa na terenie własnej gminy?</p> <p><i>(proszę zaznaczyć tylko jedną odpowiedź)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • zdecydowanie dobrze, • raczej dobrze, • ani dobrze, ani źle • raczej źle, • zdecydowanie źle, • nie mam zdania.
Interpretacja wyniku	<p>Wskaźnik zawiera się w przedziale 0–100%.</p> <p>Wyższa wartość wskaźnika oznacza większy odsetek osób deklarujących że czują się bezpiecznie na terenie własnej gminy.</p> <p><u>Uwaga:</u> Przy interpretacji wartości tego wskaźnika należy zwrócić uwagę, że poczucie bezpieczeństwa mieszkańców zależy nie tylko od działań samorządu, lecz także od szeregu innych czynników, jak chociażby działania Policji czy poziomu integracji społecznej.</p>

Nazwa	Szybkość i skuteczność działania Straży Gminnej/Miejskiej
Numer	PA2_x
Obszar	Pomoc i opieka
Podobszar	Bezpieczeństwo i porządek
Typ jednostki	Gminy i miasta na prawach powiatu, które posiadają Straż Gminną/Miejską.
Opis wskaźnika	Wskaźnik mierzy odsetek pozytywnych opinii dorosłych mieszkańców na temat funkcjonowania Straży Gminnej/Miejskiej.
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku
Sposób liczenia	<p>Wzór jest następujący:</p> $W=A/B*100\%$ <p>gdzie:</p> <p>A – liczba ważnych ankiet, w których wybrano odpowiedź „zdecydowanie dobrze” albo „raczej dobrze”;</p> <p>B – liczba wszystkich ważnych ankiet.</p> <p>Za ważną ankietę uznaje się taką, w której zaznaczono dokładnie jedną odpowiedź.</p>
Opis źródła danych	<p>Pytanie zawarte jest w ankiecie ogólnej skierowanej do dorosłych mieszkańców:</p> <p>Jak ocenia Pan(i) szybkość i skuteczność działania Straży Gminnej/Miejskiej w Pan(i) gminie?</p> <p style="text-align: center;"><i>(proszę zaznaczyć tylko jedną odpowiedź)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • zdecydowanie dobrze, • raczej dobrze, • ani dobrze, ani źle • raczej źle, • zdecydowanie źle, • nie mam zdania.
Interpretacja wyniku	<p>Wskaźnik przyjmuje wartości w przedziale 0–100%.</p> <p>Wyższa wartość wskaźnika dopowiada większemu odsetkowi osób oceniających pozytywnie szybkość i skuteczność działania Straży Gminnej/Miejskiej, a tym samym oznacza korzystniejszą sytuację.</p> <p><u>Uwaga:</u> Do uzyskanej wartości wskaźnika należy pochodzić ostrożnie, gdyż część ankietowanych może źle ocenić funkcjonowanie Straży Gminnej/Miejskiej ponieważ ma do niej żal z powodu ich ukarania, np. za złamanie przepisów, zatem w odpowiedzi na to pytanie będą widzieli szansę na odegranie się.</p>

Nazwa	Ocena przyszłości funkcjonowania Straży Gminnej/Miejskiej
Numer	PA3_x
Obszar	Pomoc i opieka
Podobszar	Bezpieczeństwo i porządek
Typ jednostki	Gminy i miasta na prawach powiatu, które posiadają Straż Gminną/Miejską.
Opis wskaźnika	Wskaźnik mierzy odsetek opinii pozytywnych dorosłych mieszkańców na temat potrzeby dalszego funkcjonowania Straży Gminnej/Miejskiej.
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku
Sposób liczenia	<p>Wzór jest następujący:</p> $W=A/B*100\%$ <p>gdzie:</p> <p>A – liczba ważnych ankiet, w których wybrano odpowiedź „zdecydowanie potrzebna” albo „raczej potrzebna”;</p> <p>B – liczba wszystkich ważnych ankiet.</p> <p>Za ważną ankietę uznaje się taką, w której zaznaczono dokładnie jedną odpowiedź.</p>
Opis źródła danych	<p>Pytanie zawarte jest w ankiecie ogólnej skierowanej do dorosłych mieszkańców:</p> <p>Jak ocenia Pan(i) potrzebę dalszego funkcjonowania Straży Gminnej/Miejskiej w Pan(i) gminie?</p> <p style="text-align: center;"><i>(proszę zaznaczyć tylko jedną odpowiedź)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • zdecydowanie potrzebna, • raczej potrzebna, • ani potrzebna, ani niepotrzebna, • raczej niepotrzebna, • zdecydowanie niepotrzebna, • nie mam zdania.
Interpretacja wyniku	<p>Wskaźnik przyjmuje wartości w przedziale 0–100%.</p> <p>Wyższa wartość wskaźnika dopowiada większemu odsetkowi osób deklarujących potrzebę dalszego funkcjonowania Straży Gminnej/Miejskiej.</p> <p><u>Uwaga:</u> Do uzyskanej wartości wskaźnika należy podejść ostrożnie, gdyż część ankietowanych może źle ocenić funkcjonowanie Straży Gminnej/Miejskiej ponieważ ma do niej żal z powodu ich ukarania np. za złamanie przepisów, zatem w odpowiedzi na to pytanie będą widzieli szansę na odegranie się.</p>

Nazwa	Pomoc w zakresie mieszkań zastępczych
Numer	PB1_0
Obszar	Pomoc i opieka
Podobszar	Lokale i miejsca dla bezdomnych i najuboższych
Typ jednostki	Wszystkie gminy, miasta na prawach powiatu
Opis wskaźnika	Wskaźniki wariantowe mierzą poszczególne aspekty pomocy w zakresie mieszkań zastępczych: <ul style="list-style-type: none"> • liczbę osób oczekujących na lokal socjalny od gminy; • średni czas oczekiwania na lokal socjalny od gminy.
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku. Szczegóły podano w kartach wskaźników wariantowych.
Sposób liczenia	Jest podany w kartach wskaźników wariantowych.
Opis źródła danych	Dane z ewidencji gminnego ośrodka pomocy społecznej/rodzinie.
Interpretacja wyniku	Jest podana w kartach wskaźników wariantowych.

Nazwa	Liczba osób oczekujących na mieszkanie zastępcze
Numer	PB1_1
Obszar	Pomoc i opieka
Podobszar	Lokale i miejsca dla bezdomnych i najuboższych
Typ jednostki	Wszystkie gminy, miasta na prawach powiatu
Opis wskaźnika	Wskaźnik mierzy liczbę osób oczekujących na lokal socjalny od gminy.
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku. Stan na koniec roku.
Sposób liczenia	Wartość wyznaczana w oparciu o dane ewidencyjne.
Opis źródła danych	Dane z ewidencji gminnego ośrodka pomocy społecznej/rodzinie.
Interpretacja wyniku	Mniejsza wartość wskaźnika oznacza mniejszą liczbę osób oczekujących na lokal socjalny od gminy, a tym samym lepszą sytuację.

Nazwa	Średni czas oczekiwania na mieszkanie zastępcze
Numer	PB1_2
Obszar	Pomoc i opieka
Podobszar	Lokale i miejsca dla bezdomnych i najuboższych
Typ jednostki	Wszystkie gminy, miasta na prawach powiatu
Opis wskaźnika	Wskaźnik mierzy średni czas oczekiwania na lokal socjalny od gminy.
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku za rok kalendarzowy.
Sposób liczenia	<p>Wzór jest następujący:</p> $W=(A_1+A_2+\dots+A_n)/n$ <p>gdzie:</p> <p>$A_1\dots$ – czas oczekiwania na mieszkanie zastępcze osoby, która otrzymała mieszkanie w danym roku kalendarzowym (niezależnie od tego, w którym roku złożyła podanie);</p> <p>n – liczba osób, które otrzymały mieszkanie w danym roku kalendarzowym.</p> <p>Wskaźnik jest liczony w dniach.</p> <p>Wartość wskaźnika należy zaokrąglić do liczby całkowitej.</p>
Opis źródła danych	Dane z ewidencji gminnego ośrodka pomocy społecznej/rodzinie.
Interpretacja wyniku	Niższa wartość wskaźnika oznacza krótszy czas oczekiwania na lokal socjalny od gminy, a tym samym lepszą sytuację.

Nazwa	Liczba bezdomnych przebywających na terenie gminy
Numer	PB2_0
Obszar	Pomoc i opieka
Podobszar	Lokale i miejsca dla bezdomnych i najuboższych
Typ jednostki	Wszystkie gminy, miasta na prawach powiatu
Opis wskaźnika	Wskaźniki wariantowe mierzą liczbę osób bezdomnych przebywających na terenie gminy (niezależnie od tego gdzie są zameldowane oraz czy są zameldowane). Różnią się między sobą tylko sposobem uzyskania danych.
Częstotliwość pomiaru	Jest podany w kartach wskaźników wariantowych.
Sposób liczenia	Jest podany w kartach wskaźników wariantowych.
Opis źródła danych	Jest podany w kartach wskaźników wariantowych.
Interpretacja wyniku	<p>Im mniejsza wartość wskaźnika, tym mniejsza liczba bezdomnych, a tym samym lepsza sytuacja.</p> <p><u>Uwaga nr 1:</u> Nie zawsze zwiększenie liczby bezdomnych oznacza pogorszenie jakości wykonywanego zadania, gdyż może być np. skutkiem pogorszenia sytuacji gospodarczej w kraju, wzmożonym napływem bezdomnych migrantów z innych części kraju itd. Należy to mieć na względzie interpretując wartość wskaźnika.</p> <p><u>Uwaga nr 2:</u> Osoby bezdomne wykazują tendencje do przemieszczania się z terenów wiejskich i małych miast do dużych ośrodków miejskich. Należy to mieć na uwadze interpretując wartość wskaźnika.</p>

Nazwa	Liczba bezdomnych przebywających na terenie gminy (pomiar bezpośredni)
Numer	PB2_1
Obszar	Pomoc i opieka
Podobszar	Lokale i miejsca dla bezdomnych i najuboższych
Typ jednostki	Wszystkie gminy, miasta na prawach powiatu
Opis wskaźnika	Wskaźnik mierzy liczbę osób bezdomnych przebywających na terenie gminy (niezależnie od tego gdzie są zameldowane oraz czy są zameldowane).
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku lub raz na dwa lata – najlepiej na przełomie jesieni i zimy.
Sposób liczenia	Wartość wyznaczana w oparciu o pomiar bezpośredni.
Opis źródła danych	Dane pochodzą z pomiaru bezpośredniego dokonywanego najlepiej na przełomie jesieni i zimy przez instytucję zewnętrzną względem urzędu gminy. Na przykład w województwie pomorskim raz na dwa lata dokonuje takiego pomiaru Pomorskie Forum na rzecz Wychodzenia z Bezdomności (www.pfwb.org.pl) z którego można uzyskać odpowiednie dane.
Interpretacja wyniku	<p>Im mniejsza wartość wskaźnika, tym mniejsza liczba bezdomnych, a tym samym lepsza sytuacja.</p> <p><u>Uwaga nr 1:</u> Nie zawsze zwiększenie liczby bezdomnych oznacza pogorszenie jakości wykonywanego zadania, gdyż może być np. skutkiem pogorszenia sytuacji gospodarczej w kraju, wzmożonym napływem bezdomnych migrantów z innych części kraju itd. Należy to mieć na względzie interpretując wartość wskaźnika.</p> <p><u>Uwaga nr 2:</u> Osoby bezdomne wykazują tendencje do przemieszczania się z terenów wiejskich i małych miast do dużych ośrodków miejskich. Należy to mieć na uwadze interpretując wartość wskaźnika.</p>

Nazwa	Liczba bezdomnych przebywających na terenie gminy (dane ewidencyjne)
Numer	PB2_2
Obszar	Pomoc i opieka
Podobszar	Lokale i miejsca dla bezdomnych i najuboższych
Typ jednostki	Wszystkie gminy, miasta na prawach powiatu
Opis wskaźnika	Wskaźnik mierzy liczbę osób bezdomnych przebywających na terenie gminy (niezależnie od tego gdzie są zameldowane oraz czy są zameldowane).
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku lub inny zależny od tego jak często dany ośrodek pomocy społecznej/rodzinie dokonuje pomiaru.
Sposób liczenia	Wartość wyznaczana w oparciu o dane ewidencyjne.
Opis źródła danych	Dane z ewidencji gminnego ośrodka pomocy społecznej/rodzinie.
Interpretacja wyniku	<p>Im mniejsza wartość wskaźnika, tym mniejsza liczba bezdomnych, a tym samym lepsza sytuacja.</p> <p><u>Uwaga nr 1:</u> Nie zawsze zwiększenie liczby bezdomnych oznacza pogorszenie jakości wykonywanego zadania, gdyż może być np. skutkiem pogorszenia sytuacji gospodarczej w kraju, wzmożonym napływem bezdomnych migrantów z innych części kraju itd. Należy to mieć na względzie interpretując wartość wskaźnika.</p> <p><u>Uwaga nr 2:</u> Osoby bezdomne wykazują tendencje do przemieszczania się z terenów wiejskich i małych miast do dużych ośrodków miejskich. Należy to mieć na uwadze interpretując wartość wskaźnika.</p>

Nazwa	Pomoc w zakresie miejsc w domu pomocy społecznej
Numer	PB3_0
Obszar	Pomoc i opieka
Podobszar	Lokale i miejsca dla bezdomnych i najuboższych
Typ jednostki	Wszystkie gminy, miasta na prawach powiatu
Opis wskaźnika	<p>Wskaźniki wariantowe mierzą poszczególne aspekty pomocy w zakresie miejsc w domu pomocy społecznej:</p> <ul style="list-style-type: none"> • liczbę osób oczekujących na miejsce w domu pomocy społecznej; • czas oczekiwania na miejsce w domu pomocy społecznej. <p>Wskaźnik dotyczy miejsc w DPS, dla których organem prowadzącym jest gmina.</p>
Częstotliwość pomiaru	Jest podana w kartach wskaźników wariantowych.
Sposób liczenia	Jest podany w kartach wskaźników wariantowych.
Opis źródła danych	Dane z ewidencji gminnego ośrodka pomocy społecznej/rodzinnie.
Interpretacja wyniku	<p>Jest podana w kartach wskaźników wariantowych.</p> <p><u>Uwaga nr 1:</u> Niektóre samorzady nie posiadają ani jednego własnego miejsca w DPS, stąd w ich przypadku nie ma kolejki oczekujących. W takim przypadku sytuację należy zinterpretować jako skrajnie niekorzystną.</p> <p><u>Uwaga nr 2:</u> W świetle literatury przedmiotu można wysnuć wniosek, że im więcej miejsc w DPS, tym więcej oczekujących (a tym samym dłużej czas oczekiwania). Dzieje się tak, gdyż udostępnianie miejsc w DPS powoduje zwiększenie potrzeb w tym zakresie. Jest to rezultatem tego, że pojawia się nowa forma pomocy (czyli DPS), która jest bardzo wygodna dla potencjalnych klientów. Dlatego też nie można w prosty sposób wnioskować, że zwiększenie liczby osób oczekujących na miejsce w DPS jest oznaką pogorszenia sytuacji, a poprawy upatrywać tylko w zwiększeniu liczby miejsc w DPS. Należy także uwzględnić specyfikę kulturową, demograficzną i ekonomiczną danej społeczności lokalnej.</p>

Nazwa	Liczba osób oczekujących na miejsce w domu pomocy społecznej
Numer	PB3_1
Obszar	Pomoc i opieka
Podobszar	Lokale i miejsca dla bezdomnych i najuboższych
Typ jednostki	Wszystkie gminy, miasta na prawach powiatu
Opis wskaźnika	Wskaźnik mierzy liczbę osób oczekujących na miejsce w domu pomocy społecznej (DPS). Dotyczy miejsc w DPS, dla których organem prowadzącym jest gmina.
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku. Stan na koniec roku.
Sposób liczenia	Liczba wyznaczana w oparciu o dane ewidencyjne.
Opis źródła danych	Dane z ewidencji gminnego ośrodka pomocy społecznej/rodzinie.
Interpretacja wyniku	<p>Im większa wartość wskaźnika, tym większa liczba osób oczekujących na miejsce w DPS, a tym samym potencjalnie gorsza sytuacja.</p> <p><u>Uwaga nr 1:</u> Niektóre samorządy nie posiadają ani jednego własnego miejsca w DPS, stąd w ich przypadku nie ma kolejki oczekujących. W takim przypadku sytuację należy zinterpretować jako skrajnie niekorzystną.</p> <p><u>Uwaga nr 2:</u> W świetle literatury przedmiotu można wysnuć wniosek, że im więcej miejsc w DPS, tym więcej oczekujących (a tym samym dłużej czas oczekiwania). Dzieje się tak, gdyż udostępnianie miejsc w DPS powoduje zwiększenie potrzeb w tym zakresie. Jest to rezultatem tego, że pojawia się nowa forma pomocy (czyli DPS), która jest bardzo wygodna dla potencjalnych klientów. Dlatego też nie można w prosty sposób wnioskować, że zwiększenie liczby osób oczekujących na miejsce w DPS jest oznaką pogorszenia sytuacji, a poprawy upatrywać tylko w zwiększeniu liczby miejsc w DPS. Należy także uwzględnić specyfikę kulturową, demograficzną i ekonomiczną danej społeczności lokalnej.</p>

Nazwa	Średni czas oczekiwania na miejsce w domu pomocy społecznej
Numer	PB3_2
Obszar	Pomoc i opieka
Podobszar	Lokale i miejsca dla bezdomnych i najuboższych
Typ jednostki	Wszystkie gminy, miasta na prawach powiatu
Opis wskaźnika	Wskaźnik mierzy średni czas oczekiwania na miejsce w domu pomocy społecznej (DPS) osób, które w danym roku kalendarzowym je otrzymały (niezależnie od roku w którym zostało złożone podanie). Dotyczy osób, które otrzymały miejsce w DPS, dla których organem prowadzącym jest gmina.
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku za rok kalendarzowy.
Sposób liczenia	<p>Wzór jest następujący:</p> $W=(A_1+A_2+\dots+A_n)/n$ <p>gdzie:</p> <p>A_1 – czas oczekiwania na miejsce w DPS mieszkańca gminy, który otrzymał miejsce w DPS w danym roku kalendarzowym (niezależnie od tego, w którym roku złożył podanie);</p> <p>n – liczba mieszkańców gminy, którzy otrzymali miejsce w DPS w danym roku kalendarzowym.</p> <p>Otrzymałą wartość wskaźnika zaokrąglamy do pełnych dni.</p> <p>Dotyczy miejsc w DPS, dla których organem prowadzącym jest gmina.</p>
Opis źródła danych	Dane z ewidencji gminnego ośrodka pomocy społecznej/rodzinie.
Interpretacja wyniku	<p>Im większa wartość wskaźnika, tym większy czas oczekiwania na miejsce w DPS, a tym samym potencjalnie gorsza sytuacja.</p> <p><u>Uwaga nr 1:</u> Niektóre samorządy nie posiadają ani jednego własnego miejsca w DPS, stąd w ich przypadku nie ma kolejki oczekujących. W takim przypadku sytuację należy zinterpretować jako skrajnie niekorzystną.</p> <p><u>Uwaga nr 2:</u> W świetle literatury przedmiotu można wysnuć wniosek, że im więcej miejsc w DPS, tym więcej oczekujących (a tym samym dłużej czas oczekiwania). Dzieje się tak, gdyż udostępnianie miejsc w DPS powoduje zwiększenie potrzeb w tym zakresie. Jest to rezultatem tego, że pojawia się nowa forma pomocy (czyli DPS), która jest bardzo wygodna dla potencjalnych klientów. Dlatego też nie można w prosty sposób wnioskować, że zwiększenie liczby osób oczekujących na miejsce w DPS jest oznaką pogorszenia sytuacji, a poprawy upatrywać tylko w zwiększeniu liczby miejsc w DPS. Należy także uwzględnić specyfikę kulturową, demograficzną i ekonomiczną danej społeczności lokalnej.</p>

Nazwa	Odsetek dzieci w rodzinnej pieczy zastępczej
Numer	PB4_x
Obszar	Pomoc i opieka
Podobszar	Lokale i miejsca dla bezdomnych i najuboższych
Typ jednostki	Wszystkie gminy, miasta na prawach powiatu
Opis wskaźnika	Wskaźnik mierzy odsetek liczby dzieci w rodzinnej pieczy zastępczej w łącznej liczbie dzieci w pieczy zastępczej.
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku. Stan na koniec roku.
Sposób liczenia	Wzór jest następujący: $W=A/B*100\%$ gdzie: A – liczba dzieci w rodzinnej pieczy zastępczej; B – liczba dzieci w pieczy zastępczej (łącznie rodzinnej i instytucjonalnej). Powyższe dwie wartości dotyczą dzieci będących mieszkańcami gminy.
Opis źródła danych	Dane z ewidencji gminnego ośrodka pomocy społecznej/rodzinie.
Interpretacja wyniku	Wartość wskaźnika zawiera się w przedziale 0–100%. Wyższa wartość wskaźnika oznacza większy odsetek dzieci w rodzinnej pieczy zastępczej względem całości dzieci w pieczy zastępczej. A tym samym teoretycznie świadczy o tym, że sytuacja wychowywanych dzieci jest korzystniejsza.

Nazwa	Liczba gospodarstw domowych korzystających z pomocy społecznej ogółem
Numer	PC1_x
Obszar	Pomoc i opieka
Podobszar	Pomoc dla najuboższych i niepełnosprawnych
Typ jednostki	Wszystkie gminy, miasta na prawach powiatu
Opis wskaźnika	Wskaźnik mierzy liczbę gospodarstw domowych korzystających z pomocy gminnego ośrodka pomocy społecznej/rodzinie.
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku za rok kalendarzowy.
Sposób liczenia	Wartość z gminnego ośrodka pomocy społecznej/rodzinie.
Opis źródła danych	Dane z ewidencji gminnego ośrodka pomocy społecznej/rodzinie.
Interpretacja wyniku	<p>Im większa liczba rodzin, tym gorsza sytuacja.</p> <p>Słabością wskaźnika jest nieuwzględnianie specyfiki rodzin korzystających z pomocy społecznej. Na przykład w przypadku pomocy z powodu potrzeby ochrony macierzyństwa mamy rodziny wieloosobowe, w przypadku pomocy z powodu narkomanii przeważają rodziny jednoosobowe.</p>

Nazwa	Odsetek osób w rodzinach korzystających z pomocy społecznej
Numer	PC2_0
Obszar	Pomoc i opieka
Podobszar	Pomoc dla najuboższych i niepełnosprawnych
Typ jednostki	Wszystkie gminy, miasta na prawach powiatu
Opis wskaźnika	<p>Wskaźniki wariantowe mierzą odsetek osób w rodzinach korzystających z pomocy społecznej w stosunku do całej ludności. Są to:</p> <ul style="list-style-type: none"> • odsetek osób w rodzinach korzystających z pomocy społecznej ogółem; • odsetek osób w rodzinach korzystająca z pomocy z powodu ubóstwa; • odsetek osób w rodzinach korzystająca z pomocy z powodu potrzeby ochrony macierzyństwa; • odsetek osób w rodzinach korzystająca z pomocy z powodu bezrobocia; • odsetek osób w rodzinach korzystająca z pomocy z powodu niepełnosprawności; • odsetek osób w rodzinach korzystająca z pomocy z powodu długotrwałej choroby; • odsetek osób w rodzinach korzystająca z pomocy z powodu bezradności w sprawach opiekuńczych; <p><u>Uwaga:</u> rzadziej spotykanymi przyczynami przyznania pomocy (których już nie uwzględniono we wskaźnikach wariantowych), są: sieroctwo, bezdomność, przemoc w rodzinie, potrzeba ochrony ofiar handlu ludźmi, alkoholizm, narkomania, trudności po opuszczeniu zakładu karnego, brak umiejętności przystosowania do życia młodzieży opuszczającej placówki, trudności w integracji osób, które otrzymały status uchodźcy, zdarzenie losowe, sytuacja kryzysowa, klęska ekologiczna lub żywiołowa. W sytuacji wynikających ze specyfiki gminy można na bazie kart wskaźników wariantowych można stworzyć własny wskaźnik uwzględniający wymienione przyczyny przyznania pomocy.</p>
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku.
Sposób liczenia	<p>Wzór jest następujący:</p> $W=A/B*100\%$ <p>gdzie:</p> <p>A – liczba ludności w rodzinach korzystających z pomocy społecznej (w zależności od wskaźnika wariantowego: ogółem lub z danej przyczyny);</p> <p>B – liczba ludności faktycznie zamieszkałej w gminie (stan na 30 czerwca).</p>
Opis źródła danych	<p>Wartość A uzyskujemy z ewidencji gminnego ośrodka pomocy społecznej/rodzinie.</p> <p>Uzyskanie wartości B: (1) Wchodzimy na stronę Głównego Urzędu Statystycznego www.stat.gov.pl, na belce po lewej stronie odnajdujemy</p>

	<p>zakładkę „Banki i bazy danych”, a następnie „Bank Danych Lokalnych”, klikamy na nią; (2) w nowym oknie na wykazie „Dane roczne” przesuujemy na belce, aż pojawi się kategoria „Ludność” i klikamy na nią; (3) w nowym oknie w wykazie klikamy na „Stan ludności” i (4) po lekkiej zmianie okna klikamy kategorię „Ludność wg miejsca zameldowania/zamieszkania i płci (NTS-5, 1995-....)”; (5) w następnym oknie, zgodnie z tym co się na nim wyświetla, wybieramy w sześciu kategoriach: „Jednostki terytorialne” (wybieramy naszą jednostkę terytorialną), „Lokalizacje” (wybieramy ogółem), „Miejsce zamieszkania/zameldowania” (wybieramy faktyczne miejsce zamieszkania), „Stan na dzień” (wybieramy 30.VI), „Płeć” (wybieramy ogółem) i „Lata” (wybieramy pożądany rok), jeśli dobrze wybraliśmy, to klikamy „Dalej” (jeśli nie wybierzemy tych wszystkich kategorii, „Dalej” będzie nieaktywne) i (6) w kolejnym oknie otrzymujemy wartość <i>B</i>.</p> <p><u>Uwaga:</u> sugerowanym terminem wykonywania pomiaru jest IV kwartał roku, ale może być wykonywany w innym terminie. Gdyby pomiar wykonywany był w pierwszej połowie roku, to należy do wyznaczenia wartości <i>B</i> (liczba ludności faktycznie zamieszkałej w gminie) użyć danych według stanu na 31 XII.</p> <p>Wartość <i>B</i> może być również ustalona na podstawie gminnej/powiatowej ewidencji.</p>
Interpretacja wyniku	Im mniejsza wartość wskaźnika, tym mniejszy udział procentowy liczby osób z rodzin korzystających z pomocy społecznej z danego powodu w całości ludności, a tym samym lepsza sytuacja w gminie.

Nazwa	Odsetek osób w rodzinach korzystających z pomocy społecznej ogółem
Numer	PC2_1
Obszar	Pomoc i opieka
Podobszar	Pomoc dla najuboższych i niepełnosprawnych
Typ jednostki	Wszystkie gminy, miasta na prawach powiatu
Opis wskaźnika	Wskaźnik mierzy odsetek osób w rodzinach korzystających z pomocy społecznej (wszystkie przyczyny przyznania pomocy łącznie) w stosunku do całej ludności.
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku.
Sposób liczenia	<p>Wzór jest następujący:</p> $W=A/B*100\%$ <p>gdzie:</p> <p>A – liczba ludności w rodzinach korzystających z pomocy społecznej (ogółem);</p> <p>B – liczba ludności faktycznie zamieszkałej w gminie (stan na 30 czerwca).</p>
Opis źródła danych	<p>Wartość A uzyskujemy z ewidencji gminnego ośrodka pomocy społecznej/rodzinie.</p> <p>Uzyskanie wartości B: (1) Wchodzimy na stronę Głównego Urzędu Statystycznego www.stat.gov.pl, na belce po lewej stronie odnajdujemy zakładkę „Banki i bazy danych”, a następnie „Bank Danych Lokalnych”, klikamy na nią; (2) w nowym oknie na wykazie „Dane roczne” przesuwamy na belce, aż pojawi się kategoria „Ludność” i klikamy na nią; (3) w nowym oknie w wykazie klikamy na „Stan ludności” i (4) po lekkiej zmianie okna klikamy kategorię „Ludność wg miejsca zameldowania/zamieszkania i płci (NTS-5, 1995-....)”; (5) w następnym oknie, zgodnie z tym co się na nim wyświetla, wybieramy w sześciu kategoriach: „Jednostki terytorialne” (wybieramy naszą jednostkę terytorialną), „Lokalizacje” (wybieramy ogółem), „Miejsce zamieszkania/zameldowania” (wybieramy faktyczne miejsce zamieszkania), „Stan na dzień” (wybieramy 30.VI), „Płeć” (wybieramy ogółem) i „Lata” (wybieramy pożądany rok), jeśli dobrze wybraliśmy, to klikamy „Dalej” (jeśli nie wybierzemy tych wszystkich kategorii, „Dalej” będzie nieaktywne) i (6) w kolejnym oknie otrzymujemy wartość B.</p> <p><u>Uwaga:</u> sugerowanym terminem wykonywania pomiaru jest IV kwartał roku, ale może być wykonywany w innym terminie. Gdyby pomiar wykonywany był w pierwszej połowie roku, to należy do wyznaczenia wartości B (liczba ludności faktycznie zamieszkałej w gminie) użyć danych według stanu na 31 XII.</p> <p>Wartość B może być również ustalona na podstawie gminnej/powiatowej ewidencji.</p>

Interpretacja wyniku	Im mniejsza wartość wskaźnika, tym mniejszy udział procentowy liczby osób z rodzin korzystających z pomocy społecznej (ze wszystkich przyczyn liczonych łącznie) w całości ludności, a tym samym lepsza sytuacja w gminie.
----------------------	--

Nazwa	Odsetek osób w rodzinach korzystających z pomocy społecznej z powodu ubóstwa
Numer	PC2_2
Obszar	Pomoc i opieka
Podobszar	Pomoc dla najuboższych i niepełnosprawnych
Typ jednostki	Wszystkie gminy, miasta na prawach powiatu
Opis wskaźnika	Wskaźnik mierzy odsetek osób w rodzinach korzystających z pomocy społecznej z powodu ubóstwa w stosunku do całej ludności.
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku.
Sposób liczenia	<p>Wzór jest następujący:</p> $W=A/B*100\%$ <p>gdzie:</p> <p>A – liczba ludności w rodzinach korzystających z pomocy społecznej z powodu ubóstwa;</p> <p>B – liczba ludności faktycznie zamieszkałej w gminie (stan na 30 czerwca).</p>
Opis źródła danych	<p>Wartość A uzyskujemy z ewidencji gminnego ośrodka pomocy społecznej/rodzinie.</p> <p>Uzyskanie wartości B: (1) Wchodzimy na stronę Głównego Urzędu Statystycznego www.stat.gov.pl, na belce po lewej stronie odnajdujemy zakładkę „Banki i bazy danych”, a następnie „Bank Danych Lokalnych”, klikamy na nią; (2) w nowym oknie na wykazie „Dane roczne” przesuwamy na belce, aż pojawi się kategoria „Ludność” i klikamy na nią; (3) w nowym oknie w wykazie klikamy na „Stan ludności” i (4) po lekkiej zmianie okna klikamy kategorię „Ludność wg miejsca zameldowania/zamieszkania i płci (NTS-5, 1995-....)”; (5) w następnym oknie, zgodnie z tym co się na nim wyświetla, wybieramy w sześciu kategoriach: „Jednostki terytorialne” (wybieramy naszą jednostkę terytorialną), „Lokalizacje” (wybieramy ogółem), „Miejsce zamieszkania/zameldowania” (wybieramy faktyczne miejsce zamieszkania), „Stan na dzień” (wybieramy 30.VI), „Płeć” (wybieramy ogółem) i „Lata” (wybieramy pożądany rok), jeśli dobrze wybraliśmy, to klikamy „Dalej” (jeśli nie wybierzemy tych wszystkich kategorii, „Dalej” będzie nieaktywne) i (6) w kolejnym oknie otrzymujemy wartość B.</p> <p><u>Uwaga:</u> sugerowanym terminem wykonywania pomiaru jest IV kwartał roku, ale może być wykonywany w innym terminie. Gdyby pomiar wykonywany był w pierwszej połowie roku, to należy do wyznaczenia wartości B (liczba ludności faktycznie zamieszkałej w gminie) użyć danych według stanu na 31 XII.</p> <p>Wartość B może być również ustalona na podstawie gminnej/powiatowej ewidencji.</p>

Interpretacja wyniku	Im mniejsza wartość wskaźnika, tym mniejszy udział procentowy liczby osób z rodzin korzystających z pomocy społecznej z powodu ubóstwa w całości ludności, a tym samym lepsza sytuacja w gminie.
----------------------	--

Nazwa	Odsetek osób w rodzinach korzystających z pomocy społecznej z powodu potrzeby ochrony macierzyństwa
Numer	PC2_3
Obszar	Pomoc i opieka
Podobszar	Pomoc dla najuboższych i niepełnosprawnych
Typ jednostki	Wszystkie gminy, miasta na prawach powiatu
Opis wskaźnika	Wskaźnik mierzy odsetek osób w rodzinach korzystających z pomocy społecznej z powodu potrzeby ochrony macierzyństwa w stosunku do całej ludności.
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku.
Sposób liczenia	<p>Wzór jest następujący:</p> $W=A/B*100\%$ <p>gdzie:</p> <p>A – liczba ludności w rodzinach korzystających z pomocy społecznej z powodu potrzeby ochrony macierzyństwa;</p> <p>B – liczba ludności faktycznie zamieszkałej w gminie (stan na 30 czerwca).</p>
Opis źródła danych	<p>Wartość A uzyskujemy z ewidencji gminnego ośrodka pomocy społecznej/rodzinie.</p> <p>Uzyskanie wartości B: (1) Wchodzimy na stronę Głównego Urzędu Statystycznego www.stat.gov.pl, na belce po lewej stronie odnajdujemy zakładkę „Banki i bazy danych”, a następnie „Bank Danych Lokalnych”, klikamy na nią; (2) w nowym oknie na wykazie „Dane roczne” przesuwamy na belce, aż pojawi się kategoria „Ludność” i klikamy na nią; (3) w nowym oknie w wykazie klikamy na „Stan ludności” i (4) po lekkiej zmianie okna klikamy kategorię „Ludność wg miejsca zameldowania/zamieszkania i płci (NTS-5, 1995-....)”; (5) w następnym oknie, zgodnie z tym co się na nim wyświetla, wybieramy w sześciu kategoriach: „Jednostki terytorialne” (wybieramy naszą jednostkę terytorialną), „Lokalizacje” (wybieramy ogółem), „Miejsce zamieszkania/zameldowania” (wybieramy faktyczne miejsce zamieszkania), „Stan na dzień” (wybieramy 30.VI), „Płeć” (wybieramy ogółem) i „Lata” (wybieramy pożądany rok), jeśli dobrze wybraliśmy, to klikamy „Dalej” (jeśli nie wybierzemy tych wszystkich kategorii, „Dalej” będzie nieaktywne) i (6) w kolejnym oknie otrzymujemy wartość B.</p> <p><u>Uwaga:</u> sugerowanym terminem wykonywania pomiaru jest IV kwartał roku, ale może być wykonywany w innym terminie. Gdyby pomiar wykonywany był w pierwszej połowie roku, to należy do wyznaczenia wartości B (liczba ludności faktycznie zamieszkałej w gminie) użyć danych według stanu na 31 XII.</p> <p>Wartość B może być również ustalona na podstawie gminnej/powiatowej</p>

	ewidencji.
Interpretacja wyniku	Im mniejsza wartość wskaźnika, tym mniejszy udział procentowy liczby osób z rodzin korzystających z pomocy społecznej z powodu potrzeby ochrony macierzyństwa w całości ludności, a tym samym lepsza sytuacja w gminie.

Nazwa	Odsetek osób w rodzinach korzystających z pomocy społecznej z powodu bezrobocia
Numer	PC2_4
Obszar	Pomoc i opieka
Podobszar	Pomoc dla najuboższych i niepełnosprawnych
Typ jednostki	Wszystkie gminy, miasta na prawach powiatu
Opis wskaźnika	Wskaźnik mierzy odsetek osób w rodzinach korzystających z pomocy społecznej z powodu bezrobocia w stosunku do całej ludności.
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku.
Sposób liczenia	<p>Wzór jest następujący:</p> $W=A/B*100\%$ <p>gdzie:</p> <p>A – liczba ludności w rodzinach korzystających z pomocy społecznej z powodu bezrobocia;</p> <p>B – liczba ludności faktycznie zamieszkałej w gminie (stan na 30 czerwca).</p>
Opis źródła danych	<p>Wartość A uzyskujemy z ewidencji gminnego ośrodka pomocy społecznej/rodzinie.</p> <p>Uzyskanie wartości B: (1) Wchodzimy na stronę Głównego Urzędu Statystycznego www.stat.gov.pl, na belce po lewej stronie odnajdujemy zakładkę „Banki i bazy danych”, a następnie „Bank Danych Lokalnych”, klikamy na nią; (2) w nowym oknie na wykazie „Dane roczne” przesuwamy na belce, aż pojawi się kategoria „Ludność” i klikamy na nią; (3) w nowym oknie w wykazie klikamy na „Stan ludności” i (4) po lekkiej zmianie okna klikamy kategorię „Ludność wg miejsca zameldowania/zamieszkania i płci (NTS-5, 1995-....)”; (5) w następnym oknie, zgodnie z tym co się na nim wyświetla, wybieramy w sześciu kategoriach: „Jednostki terytorialne” (wybieramy naszą jednostkę terytorialną), „Lokalizacje” (wybieramy ogółem), „Miejsce zamieszkania/zameldowania” (wybieramy faktyczne miejsce zamieszkania), „Stan na dzień” (wybieramy 30.VI), „Płeć” (wybieramy ogółem) i „Lata” (wybieramy pożądany rok), jeśli dobrze wybraliśmy, to klikamy „Dalej” (jeśli nie wybierzemy tych wszystkich kategorii, „Dalej” będzie nieaktywne) i (6) w kolejnym oknie otrzymujemy wartość B.</p> <p><u>Uwaga:</u> sugerowanym terminem wykonywania pomiaru jest IV kwartał roku, ale może być wykonywany w innym terminie. Gdyby pomiar wykonywany był w pierwszej połowie roku, to należy do wyznaczenia wartości B (liczba ludności faktycznie zamieszkałej w gminie) użyć danych według stanu na 31 XII.</p> <p>Wartość B może być również ustalona na podstawie gminnej/powiatowej ewidencji.</p>

Interpretacja wyniku	Im mniejsza wartość wskaźnika, tym mniejszy udział procentowy liczby osób z rodzin korzystających z pomocy społecznej z powodu bezrobocia w całości ludności, a tym samym lepsza sytuacja w gminie.
----------------------	---

Nazwa	Odsetek osób w rodzinach korzystających z pomocy społecznej z powodu niepełnosprawności
Numer	PC2_5
Obszar	Pomoc i opieka
Podobszar	Pomoc dla najuboższych i niepełnosprawnych
Typ jednostki	Wszystkie gminy, miasta na prawach powiatu
Opis wskaźnika	Wskaźnik mierzy odsetek osób w rodzinach korzystających z pomocy społecznej z powodu niepełnosprawności w stosunku do całej ludności.
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku.
Sposób liczenia	<p>Wzór jest następujący:</p> $W=A/B*100\%$ <p>gdzie:</p> <p>A – liczba ludności w rodzinach korzystających z pomocy społecznej z powodu niepełnosprawności;</p> <p>B – liczba ludności faktycznie zamieszkałej w gminie (stan na 30 czerwca).</p>
Opis źródła danych	<p>Wartość A uzyskujemy z ewidencji gminnego ośrodka pomocy społecznej/rodzinie.</p> <p>Uzyskanie wartości B: (1) Wchodzimy na stronę Głównego Urzędu Statystycznego www.stat.gov.pl, na belce po lewej stronie odnajdujemy zakładkę „Banki i bazy danych”, a następnie „Bank Danych Lokalnych”, klikamy na nią; (2) w nowym oknie na wykazie „Dane roczne” przesuwamy na belce, aż pojawi się kategoria „Ludność” i klikamy na nią; (3) w nowym oknie w wykazie klikamy na „Stan ludności” i (4) po lekkiej zmianie okna klikamy kategorię „Ludność wg miejsca zameldowania/zamieszkania i płci (NTS-5, 1995-....)”; (5) w następnym oknie, zgodnie z tym co się na nim wyświetla, wybieramy w sześciu kategoriach: „Jednostki terytorialne” (wybieramy naszą jednostkę terytorialną), „Lokalizacje” (wybieramy ogółem), „Miejsce zamieszkania/zameldowania” (wybieramy faktyczne miejsce zamieszkania), „Stan na dzień” (wybieramy 30.VI), „Płeć” (wybieramy ogółem) i „Lata” (wybieramy pożądany rok), jeśli dobrze wybraliśmy, to klikamy „Dalej” (jeśli nie wybierzemy tych wszystkich kategorii, „Dalej” będzie nieaktywne) i (6) w kolejnym oknie otrzymujemy wartość B.</p> <p><u>Uwaga:</u> sugerowanym terminem wykonywania pomiaru jest IV kwartał roku, ale może być wykonywany w innym terminie. Gdyby pomiar wykonywany był w pierwszej połowie roku, to należy do wyznaczenia wartości B (liczba ludności faktycznie zamieszkałej w gminie) użyć danych według stanu na 31 XII.</p> <p>Wartość B może być również ustalona na podstawie gminnej/powiatowej ewidencji.</p>

Interpretacja wyniku	Im mniejsza wartość wskaźnika, tym mniejszy udział procentowy liczby osób z rodzin korzystających z pomocy społecznej z powodu niepełnosprawności w całości ludności, a tym samym lepsza sytuacja w gminie.
----------------------	---

Nazwa	Odsetek osób w rodzinach korzystających z pomocy społecznej z powodu długotrwałej choroby
Numer	PC2_6
Obszar	Pomoc i opieka
Podobszar	Pomoc dla najuboższych i niepełnosprawnych
Typ jednostki	Wszystkie gminy, miasta na prawach powiatu
Opis wskaźnika	Wskaźnik mierzy odsetek osób w rodzinach korzystających z pomocy społecznej z powodu długotrwałej choroby w stosunku do całej ludności.
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku.
Sposób liczenia	<p>Wzór jest następujący:</p> $W=A/B*100\%$ <p>gdzie:</p> <p>A – liczba ludności w rodzinach korzystających z pomocy społecznej z powodu długotrwałej choroby;</p> <p>B – liczba ludności faktycznie zamieszkałej w gminie (stan na 30 czerwca).</p>
Opis źródła danych	<p>Wartość A uzyskujemy z ewidencji gminnego ośrodka pomocy społecznej/rodzinie.</p> <p>Uzyskanie wartości B: (1) Wchodzimy na stronę Głównego Urzędu Statystycznego www.stat.gov.pl, na belce po lewej stronie odnajdujemy zakładkę „Banki i bazy danych”, a następnie „Bank Danych Lokalnych”, klikamy na nią; (2) w nowym oknie na wykazie „Dane roczne” przesuwamy na belce, aż pojawi się kategoria „Ludność” i klikamy na nią; (3) w nowym oknie w wykazie klikamy na „Stan ludności” i (4) po lekkiej zmianie okna klikamy kategorię „Ludność wg miejsca zameldowania/zamieszkania i płci (NTS-5, 1995-....)”; (5) w następnym oknie, zgodnie z tym co się na nim wyświetla, wybieramy w sześciu kategoriach: „Jednostki terytorialne” (wybieramy naszą jednostkę terytorialną), „Lokalizacje” (wybieramy ogółem), „Miejsce zamieszkania/zameldowania” (wybieramy faktyczne miejsce zamieszkania), „Stan na dzień” (wybieramy 30.VI), „Płeć” (wybieramy ogółem) i „Lata” (wybieramy pożądany rok), jeśli dobrze wybraliśmy, to klikamy „Dalej” (jeśli nie wybierzemy tych wszystkich kategorii, „Dalej” będzie nieaktywne) i (6) w kolejnym oknie otrzymujemy wartość B.</p> <p><u>Uwaga:</u> sugerowanym terminem wykonywania pomiaru jest IV kwartał roku, ale może być wykonywany w innym terminie. Gdyby pomiar wykonywany był w pierwszej połowie roku, to należy do wyznaczenia wartości B (liczba ludności faktycznie zamieszkałej w gminie) użyć danych według stanu na 31 XII.</p> <p>Wartość B może być również ustalona na podstawie gminnej/powiatowej ewidencji.</p>

Interpretacja wyniku	Im mniejsza wartość wskaźnika, tym mniejszy udział procentowy liczby osób z rodzin korzystających z pomocy społecznej z powodu długotrwałej choroby w całości ludności, a tym samym lepsza sytuacja w gminie.
----------------------	---

Nazwa	Odsetek osób w rodzinach korzystających z pomocy społecznej z powodu bezradności w sprawach opiekuńczych
Numer	PC2_7
Obszar	Pomoc i opieka
Podobszar	Pomoc dla najuboższych i niepełnosprawnych
Typ jednostki	Wszystkie gminy, miasta na prawach powiatu
Opis wskaźnika	Wskaźnik mierzy odsetek osób w rodzinach korzystających z pomocy społecznej z powodu bezradności w sprawach opiekuńczych w stosunku do całej ludności.
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku.
Sposób liczenia	<p>Wzór jest następujący:</p> $W=A/B*100\%$ <p>gdzie:</p> <p>A – liczba ludności w rodzinach korzystających z pomocy społecznej z powodu bezradności w sprawach opiekuńczych;</p> <p>B – liczba ludności faktycznie zamieszkałej w gminie (stan na 30 czerwca).</p>
Opis źródła danych	<p>Wartość A uzyskujemy z ewidencji gminnego ośrodka pomocy społecznej/rodzinie.</p> <p>Uzyskanie wartości B: (1) Wchodzimy na stronę Głównego Urzędu Statystycznego www.stat.gov.pl, na belce po lewej stronie odnajdujemy zakładkę „Banki i bazy danych”, a następnie „Bank Danych Lokalnych”, klikamy na nią; (2) w nowym oknie na wykazie „Dane roczne” przesuwamy na belce, aż pojawi się kategoria „Ludność” i klikamy na nią; (3) w nowym oknie w wykazie klikamy na „Stan ludności” i (4) po lekkiej zmianie okna klikamy kategorię „Ludność wg miejsca zameldowania/zamieszkania i płci (NTS-5, 1995-....)”; (5) w następnym oknie, zgodnie z tym co się na nim wyświetla, wybieramy w sześciu kategoriach: „Jednostki terytorialne” (wybieramy naszą jednostkę terytorialną), „Lokalizacje” (wybieramy ogółem), „Miejsce zamieszkania/zameldowania” (wybieramy faktyczne miejsce zamieszkania), „Stan na dzień” (wybieramy 30.VI), „Płeć” (wybieramy ogółem) i „Lata” (wybieramy pożądany rok), jeśli dobrze wybraliśmy, to klikamy „Dalej” (jeśli nie wybierzemy tych wszystkich kategorii, „Dalej” będzie nieaktywne) i (6) w kolejnym oknie otrzymujemy wartość B.</p> <p><u>Uwaga:</u> sugerowanym terminem wykonywania pomiaru jest IV kwartał roku, ale może być wykonywany w innym terminie. Gdyby pomiar wykonywany był w pierwszej połowie roku, to należy do wyznaczenia wartości B (liczba ludności faktycznie zamieszkałej w gminie) użyć danych według stanu na 31 XII.</p> <p>Wartość B może być również ustalona na podstawie gminnej/powiatowej</p>

	ewidencji.
Interpretacja wyniku	Im mniejsza wartość wskaźnika, tym mniejszy udział procentowy liczby osób z rodzin korzystających z pomocy społecznej z powodu bezradności w sprawach opiekuńczych w całości ludności, a tym samym lepsza sytuacja w gminie.

Nazwa	Średni czas oczekiwania na miejsce w warsztatach terapii zajęciowej
Numer	PC3_x
Obszar	Pomoc i opieka
Podobszar	Pomoc dla najuboższych i niepełnosprawnych
Typ jednostki	Wszystkie gminy, miasta na prawach powiatu
Opis wskaźnika	Wskaźnik mierzy średni czas oczekiwania na miejsce w warsztatach terapii zajęciowej.
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku za rok kalendarzowy.
Sposób liczenia	<p>Wzór jest następujący:</p> $W=(A_1+A_2+...+A_n)/n$ <p>gdzie:</p> <p>$A_1...$ – czas oczekiwania na miejsce w warsztatach terapii zajęciowej, która otrzymała je w danym roku kalendarzowym (niezależnie od tego, w którym roku złożyła podanie);</p> <p>n – liczba osób, które otrzymały miejsce w warsztatach terapii zajęciowej w danym roku kalendarzowym.</p> <p>Wskaźnik jest liczony w dniach.</p> <p>Wartość wskaźnika należy zaokrąglić do liczby całkowitej.</p>
Opis źródła danych	Dane z ewidencji gminnego ośrodka pomocy społecznej/rodzinie.
Interpretacja wyniku	Niższa wartość wskaźnika oznacza krótszy czas oczekiwania na miejsce w warsztatach terapii zajęciowej, a tym samym lepszą sytuację.

Nazwa	Ocena programów profilaktyki
Numer	PD1_0
Obszar	Pomoc i opieka
Podobszar	Prowadzenie polityki zdrowotnej
Typ jednostki	Wszystkie gminy, miasta na prawach powiatu
Opis wskaźnika	<p>Należy dokonać wyboru ostatecznego wskaźnika/wskaźników w oparciu o jego wersje. Wskaźniki wariantowe mierzą odsetek pozytywnych opinii dorosłych mieszkańców na temat programów profilaktycznych finansowanych przez gminę. W ocenie bierzemy trzy grupy programów profilaktycznych z zakresu:</p> <p>a) zdrowia; b) alkoholizmu; c) narkomanii.</p> <p>Ze względu na specyfikę grup docelowych poszczególnych profilaktyk nie przewidziano przy wskaźnikach wariantowych obliczenia ogólnego (czyli syntetycznego, obejmującego wszystkie trzy grupy programów profilaktycznych razem). Zasadne jest tylko wyliczenie trzech szczegółowych wskaźników odpowiadających poszczególnym profilaktykom.</p>
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku.
Sposób liczenia	Jest podany w kartach wskaźników wariantowych.
Opis źródła danych	Pytania są zawarte w ankiecie ogólnej skierowanej do dorosłych mieszkańców. Ich treść podano w kartach wskaźników wariantowych.
Interpretacja wyniku	Jest podana w kartach wskaźników wariantowych.

Nazwa	Ocena programów profilaktyki zdrowia
Numer	PD1_1
Obszar	Pomoc i opieka
Podobszar	Prowadzenie polityki zdrowotnej
Typ jednostki	Wszystkie gminy, miasta na prawach powiatu
Opis wskaźnika	Wskaźnik mierzy odsetek pozytywnych opinii dorosłych mieszkańców na temat programów profilaktyki zdrowotnej finansowanych przez samorząd.
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku.
Sposób liczenia	<p>Wzór jest następujący:</p> $W=A/B*100\%$ <p>gdzie:</p> <p>A – liczba ważnych ankiet, w których uzyskano odpowiedź na drugie pytanie „zdecydowanie dobrze” lub „raczej dobrze”;</p> <p>B – liczba wszystkich ważnych ankiet.</p> <p>Za ważną ankietę uznaje się taką, w której na pierwsze pytanie zaznaczono w odpowiedzi tylko TAK, a w odpowiedzi na drugie pytanie zaznaczono dokładnie jedną odpowiedź.</p> <p><u>Uwaga:</u> Dodatkowo, wykorzystując tę samą ankietę, można obliczyć wskaźnik mierzący rozpropagowanie informacji na temat programów profilaktyki zdrowotnej wśród dorosłych mieszkańców. W tym celu obliczamy następujący wzór:</p> $V=C/D*100\%$ <p>gdzie:</p> <p>C – liczba ważnych ankiet, w których uzyskano odpowiedź na pierwsze pytanie TAK;</p> <p>D – liczba wszystkich ważnych ankiet.</p> <p>W tym przypadku za ważną ankietę uznaje się taką, w której na pierwsze pytanie zaznaczono dokładnie jedną odpowiedź. Nie interesują nas odpowiedzi na drugie pytanie.</p>

Opis źródła danych	<p>Pytania zawarte są w ankiecie ogólnej skierowanej do dorosłych mieszkańców:</p> <p>Pytanie nr 1: Czy w ciągu ostatniego roku miała Pan(i) styczność z programami profilaktyki zdrowia finansowanymi przez samorząd?</p> <p style="text-align: center;"><i>(proszę zaznaczyć tylko jedną odpowiedź)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • tak; • nie. <p>Pytanie nr 2: Jeśli wybrał(a) Pan(i) odpowiedź TAK, to jak ocenia Pani(i) programy profilaktyczne z zakresu zdrowia finansowane przez samorząd?</p> <p style="text-align: center;"><i>(proszę zaznaczyć tylko jedną odpowiedź)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • zdecydowanie dobrze; • raczej dobrze; • ani dobrze, ani źle; • raczej źle; • zdecydowanie źle; • nie mam zdania. <p>Respondentom, który w odpowiedzi na pierwsze pytanie wybrali NIE – nie zadajmy drugiego pytania, a taką ankietę uznajemy za nieważną (ta uwaga dotyczy obliczania głównego wskaźnika).</p>
Interpretacja wyniku	<p>Wartość wskaźnika zawiera się w przedziale 0–100%.</p> <p>Wyższa wartość wskaźnika oznacza większy odsetek osób zadowolonych z programów profilaktycznych finansowanych przez samorząd, a tym samym lepszą sytuację.</p> <p><u>Uwaga:</u> dodatkowy wskaźnik interpretujemy tak, że im większa jego wartość (zawiera się w przedziale 0–100%), tym lepsze rozpropagowanie programów profilaktyki zdrowia wśród mieszkańców, a tym samym lepsza sytuacja.</p>

Nazwa	Ocena programów profilaktyki alkoholizmu
Numer	PD1_2
Obszar	Pomoc i opieka
Podobszar	Prowadzenie polityki zdrowotnej
Typ jednostki	Wszystkie gminy, miasta na prawach powiatu
Opis wskaźnika	Wskaźnik mierzy odsetek pozytywnych opinii dorosłych mieszkańców na temat programów profilaktyki alkoholowej finansowanych przez samorząd.
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku.
Sposób liczenia	<p>Wzór jest następujący:</p> $W=A/B*100\%$ <p>gdzie:</p> <p>A – liczba ważnych ankiet, w których uzyskano odpowiedź na drugie pytanie „zdecydowanie dobrze” lub „raczej dobrze”;</p> <p>B – liczba wszystkich ważnych ankiet.</p> <p>Za ważną ankietę uznaje się taką, w której na pierwsze pytanie zaznaczono w odpowiedzi tylko TAK, a w odpowiedzi na drugie pytanie zaznaczono dokładnie jedną odpowiedź.</p> <p><u>Uwaga nr 2:</u> Dodatkowo, wykorzystując tę samą ankietę, można obliczyć wskaźnik mierzący rozpropagowanie informacji na temat programów profilaktyki alkoholowej wśród dorosłych mieszkańców. W tym celu obliczamy następujący wzór:</p> $V=C/D*100\%$ <p>gdzie:</p> <p>C – liczba ważnych ankiet, w których uzyskano odpowiedź na pierwsze pytanie TAK;</p> <p>D – liczba wszystkich ważnych ankiet.</p> <p>W tym przypadku za ważną ankietę uznaje się taką, w której na pierwsze pytanie zaznaczono dokładnie jedną odpowiedź. Nie interesują nas odpowiedzi na drugie pytanie.</p>

<p>Opis źródła danych</p>	<p>Pytania zawarte są w ankiecie ogólnej skierowanej do dorosłych mieszkańców:</p> <p>Pytanie nr 1: Czy w ciągu ostatniego roku miała Pan(i) styczność z programami profilaktyki alkoholizmu finansowanymi przez samorząd?</p> <p style="text-align: center;"><i>(proszę zaznaczyć tylko jedną odpowiedź)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • tak; • nie. <p>Pytanie nr 2: Jeśli wybrał(a) Pan(i) odpowiedź TAK, to jak ocenia Pani(i) programy profilaktyczne z zakresu alkoholizmu finansowane przez samorząd?</p> <p style="text-align: center;"><i>(proszę zaznaczyć tylko jedną odpowiedź)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • zdecydowanie dobrze; • raczej dobrze; • ani dobrze, ani źle; • raczej źle; • zdecydowanie źle; • nie mam zdania. <p>Respondentom, który w odpowiedzi na pierwsze pytanie wybrali NIE – nie zadajemy drugiego pytania, a taką ankietę uznajemy za nieważną (ta uwaga dotyczy obliczania głównego wskaźnika).</p>
<p>Interpretacja wyniku</p>	<p>Wartość wskaźnika zawiera się w przedziale 0–100%.</p> <p>Wyższa wartość wskaźnika oznacza większy odsetek osób zadowolonych z programów profilaktycznych finansowanych przez samorząd, a tym samym lepszą sytuację.</p> <p><u>Uwaga nr 1:</u> Ze względu na specyfikę adresatów tego typu programów należy liczyć się z tym, że większość ankietowanych odpowie, że nie miała styczności z tego typu programami profilaktyki (dotyczy tego pytanie nr 1). Dlatego też, jeśli samorząd uzna tę kwestię za ważną, należy rozważyć przeprowadzenie osobnego badania ankietowego wśród wszystkich osób uzależnionych i współuzależnionych do których można dotrzeć lub wśród osób korzystających z tych programów.</p> <p><u>Uwaga nr 2:</u> Dodatkowy wskaźnik interpretujemy tak, że im większa jego wartość (zawiera się w przedziale 0–100%), tym lepsze rozpropagowanie programów profilaktyki alkoholowej wśród mieszkańców, a tym samym lepsza sytuacja.</p>

Nazwa	Ocena programów profilaktyki narkomanii
Numer	PD1_3
Obszar	Pomoc i opieka
Podobszar	Prowadzenie polityki zdrowotnej
Typ jednostki	Wszystkie gminy, miasta na prawach powiatu
Opis wskaźnika	Wskaźnik mierzy odsetek pozytywnych opinii dorosłych mieszkańców na temat programów profilaktyki narkotykowej finansowanych przez samorząd.
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku.
Sposób liczenia	<p>Wzór jest następujący:</p> $W=A/B*100\%$ <p>gdzie:</p> <p>A – liczba ważnych ankiet, w których uzyskano odpowiedź na drugie pytanie „zdecydowanie dobrze” lub „raczej dobrze”;</p> <p>B – liczba wszystkich ważnych ankiet.</p> <p>Za ważną ankietę uznaje się taką, w której na pierwsze pytanie zaznaczono w odpowiedzi tylko TAK, a w odpowiedzi na drugie pytanie zaznaczono dokładnie jedną odpowiedź.</p> <p><u>Uwaga:</u> Dodatkowo, wykorzystując tę samą ankietę, można obliczyć wskaźnik mierzący rozpropagowanie informacji na temat programów profilaktyki narkotykowej wśród dorosłych mieszkańców. W tym celu obliczamy następujący wzór:</p> $V=C/D*100\%$ <p>gdzie:</p> <p>C – liczba ważnych ankiet, w których uzyskano odpowiedź na pierwsze pytanie TAK;</p> <p>D – liczba wszystkich ważnych ankiet.</p> <p>W tym przypadku za ważną ankietę uznaje się taką, w której na pierwsze pytanie zaznaczono dokładnie jedną odpowiedź. Nie interesują nas odpowiedzi na drugie pytanie.</p>

<p>Opis źródła danych</p>	<p>Pytania zawarte są w ankiecie ogólnej skierowanej do dorosłych mieszkańców:</p> <p>Pytanie nr 1: Czy w ciągu ostatniego roku miała Pan(i) styczność z programami profilaktyki narkotykowej finansowanymi przez samorząd?</p> <p style="text-align: center;"><i>(proszę zaznaczyć tylko jedną odpowiedź)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • tak; • nie. <p>Pytanie nr 2: Jeśli wybrał(a) Pan(i) odpowiedź TAK, to jak ocenia Pani(i) programy profilaktyczne z zakresu narkomanii finansowane przez samorząd?</p> <p style="text-align: center;"><i>(proszę zaznaczyć tylko jedną odpowiedź)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • zdecydowanie dobrze; • raczej dobrze; • ani dobrze, ani źle; • raczej źle; • zdecydowanie źle; • nie mam zdania. <p>Respondentom, który w odpowiedzi na pierwsze pytanie wybrali NIE – nie zadajemy drugiego pytania, a taką ankietę uznajemy za nieważną (ta uwaga dotyczy obliczania głównego wskaźnika).</p>
<p>Interpretacja wyniku</p>	<p>Wartość wskaźnika zawiera się w przedziale 0–100%.</p> <p>Wyższa wartość wskaźnika oznacza większy odsetek osób zadowolonych z programów profilaktycznych finansowanych przez samorząd, a tym samym lepszą sytuację.</p> <p><u>Uwaga nr 1:</u> Ze względu na specyfikę adresatów tego typu programów należy liczyć się z tym, że większość ankietowanych odpowie że nie miała styczności z tego typu programami profilaktyki (dotyczy tego pytanie nr 1). Dlatego też, jeśli samorząd uzna tę kwestię za ważną, należy rozważyć przeprowadzenie osobnego badania ankietowego wśród wszystkich osób uzależnionych i współuzależnionych do których można dotrzeć lub wśród osób korzystających z tych programów.</p> <p><u>Uwaga nr 2:</u> Dodatkowy wskaźnik interpretujemy tak, że im większa jego wartość (zawiera się w przedziale 0–100%), tym lepsze rozpropagowanie programów profilaktyki narkotykowej wśród mieszkańców, a tym samym lepsza sytuacja.</p>

Nazwa	Średni czas oczekiwania na pomoc osoby uzależnionej od alkoholu
Numer	PD2_x
Obszar	Pomoc i opieka
Podobszar	Prowadzenie polityki zdrowotnej
Typ jednostki	Wszystkie gminy, miasta na prawach powiatu
Opis wskaźnika	Wskaźnik mierzy średni, liczony w dniach, czas oczekiwania na pomoc terapeutyczną/postterapeutyczną/rehabilitację itp. osoby uzależnionej lub współuzależnionej od alkoholu.
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku za rok kalendarzowy
Sposób liczenia	<p>Wzór jest następujący:</p> $W=(A_1+A_2+\dots+A_n)/n$ <p>gdzie:</p> <p>$A_1\dots$ – czas oczekiwania na pomoc terapeutyczną/postterapeutyczną/rehabilitację itp. uzależnionego od alkoholu mieszkańca gminy, który otrzymał pomoc w danym roku kalendarzowym (niezależnie od tego, w którym roku złożył podanie);</p> <p>n – liczba mieszkańców gminy, którzy otrzymali pomoc terapeutyczną/postterapeutyczną/rehabilitację itp. w danym roku kalendarzowym.</p> <p>Wskaźnik jest liczony w dniach.</p> <p>Wartość wskaźnika należy zaokrąglić do liczby całkowitej.</p> <p><u>Uwaga:</u> Wskaźnik dotyczy osób, które otrzymały pomoc w ramach programów finansowanych przez samorząd.</p>
Opis źródła danych	Dane ewidencyjne urzędu.
Interpretacja wyniku	Niska wartość wskaźnika, czyli krótki oczekiwania oznacza lepszy poziom opieki nad osobami uzależnionymi/współuzależnionymi od alkoholu, a tym samym lepszą sytuację.

Nazwa	Zainteresowanie mieszkańców programami z zakresu profilaktyki zdrowia
Numer	PD3_x
Obszar	Pomoc i opieka
Podobszar	Prowadzenie polityki zdrowotnej
Typ jednostki	Wszystkie gminy, miasta na prawach powiatu
Opis wskaźnika	Wskaźnik mierzy liczbę osób, które skorzystały z programów profilaktyki zdrowotnej w stosunku do liczby planowanych miejsc w programach profilaktycznych.
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku za rok kalendarzowy
Sposób liczenia	<p>Wzór jest następujący:</p> $W = \frac{A_1 + A_2 + \dots + A_n}{B_1 + B_2 + \dots + B_n} * 100\%$ <p>gdzie:</p> <p>$A_{1...}$ – liczba mieszkańców gminy, którzy skorzystali z danego programu profilaktycznego;</p> <p>$B_{1...}$ – liczba miejsc zakontraktowanych przez gminę na realizację danego programu profilaktycznego;</p> <p>n – liczba programów profilaktycznych realizowanych przez gminę w danym roku kalendarzowym.</p>
Opis źródła danych	Dane ewidencyjne urzędu.
Interpretacja wyniku	<p>Wskaźnik zawiera się w przedziale 0–100%.</p> <p>Wyższa wartość wskaźnika oznacza większe zainteresowanie mieszkańców gminy programami profilaktycznymi. Ale można interpretować wyższą wartość wskaźnika także w ten sposób, że: (1) programy te lepiej trafiają w potrzeby zdrowotne mieszkańców, albo że (2) dobrze przeprowadzono akcję informacyjną programów zdrowotnych wśród mieszkańców.</p>

Nazwa	Dostęp do lekarza rodzinnego (lekarza pierwszego kontaktu)
Numer	PD4_x
Obszar	Pomoc i opieka
Podobszar	Prowadzenie polityki zdrowotnej
Typ jednostki	Wszystkie gminy, miasta na prawach powiatu
Opis wskaźnika	Wskaźnik mierzy odsetek pozytywnych opinii dorosłych mieszkańców na temat dostępu do lekarza rodzinnego (lekarza pierwszego kontaktu).
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku
Sposób liczenia	<p>Wzór jest następujący:</p> $W=A/B*100\%$ <p>gdzie:</p> <p>A – liczba ważnych ankiet, w których uzyskano odpowiedź na pytanie „zdecydowanie dobrze” lub „raczej dobrze”;</p> <p>B – liczba wszystkich ważnych ankiet.</p> <p>Za ważną ankietę uznaje się taką, w której zaznaczono dokładnie jedną odpowiedź.</p>
Opis źródła danych	<p>Pytanie zawarte jest w ankiecie ogólnej skierowanej do dorosłych mieszkańców:</p> <p>Jak Pani(i) ocenia dostęp do lekarza rodzinnego (lekarza pierwszego kontaktu)?</p> <p style="text-align: center;"><i>(proszę zaznaczyć tylko jedną odpowiedź)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • zdecydowanie dobrze; • raczej dobrze; • ani dobrze, ani źle; • raczej źle; • zdecydowanie źle; • nie mam zdania.
Interpretacja wyniku	<p>Wartość wskaźnika zawiera się w przedziale 0–100%.</p> <p>Wyższa wartość wskaźnika oznacza większy odsetek osób zadowolonych z dostępu do lekarza rodzinnego (lekarza pierwszego kontaktu).</p> <p><u>Uwaga:</u> Przy interpretacji wyniku należy zwrócić uwagę, że nie zależy on tylko od działań samorządu ale także od podmiotów prowadzących placówki zdrowia (jeśli nie są komunalne) oraz od Narodowego Funduszu Zdrowia (który kontraktuje usługi na te świadczenia).</p>

Nazwa	Tereny nie objęte zabudową
Numer	SA1_0
Obszar	Środowisko
Podobszar	Ochrona środowiska
Typ jednostki	Jest podany w kartach wskaźników wariantowych.
Opis wskaźnika	Wskaźniki wariantowe mierzą: <ul style="list-style-type: none"> • udział powierzchni gruntów niezabudowanych i niezurbanizowanych w powierzchni ogółem gminy/powiatu/miasta na prawach powiatu; • udział powierzchni terenów zieleni (konkretnie: parków spacerowo-wypoczynkowych, zieleńców, terenów zieleni osiedlowej, lasów publicznych) w powierzchni ogółem terenów miejskich.
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku
Sposób liczenia	Jest podany w kartach wskaźników wariantowych.
Opis źródła danych	Bank Danych Lokalnych Głównego Urzędu Statystycznego lub ewidencja urzędu. Szczegóły znajdują się w kartach wskaźników wariantowych.
Interpretacja wyniku	Jest podana w kartach wskaźników wariantowych.

Nazwa	Grunty niezabudowane i niezurbanizowane
Numer	SA1_1
Obszar	Środowisko
Podobszar	Ochrona środowiska
Typ jednostki	Wszystkie gminy, wszystkie powiaty, miasta na prawach powiatu
Opis wskaźnika	Wskaźnik mierzy udział powierzchni gruntów niezabudowanych i niezurbanizowanych w powierzchni ogółem gminy/powiatu/miasta na prawach powiatu.
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku
Sposób liczenia	<p>Wzór jest następujący:</p> $W=(A-B-C)/A*100\%$ <p>gdzie:</p> <p>A – powierzchnia gminy/powiatu/miasta na prawach powiatu w ha;</p> <p>B – powierzchnia gruntów zabudowanych i zurbanizowanych w ha;</p> <p>C – powierzchnia wód.</p>
Opis źródła danych	<p>Obliczanie wartości A:</p> <p>(1) Wchodzimy na stronę Głównego Urzędu Statystycznego www.stat.gov.pl, na belce po lewej stronie odnajdujemy zakładkę „Banki i bazy danych”, a następnie „Bank Danych Lokalnych”, klikamy na nią; (2) w nowym oknie na wykazie „Dane roczne” przesuwamy na belce, aż pojawi się kategoria „Podział terytorialny” i klikamy na nią; (3) w nowym oknie w wykazie ponownie przesuwamy wskaźnik w dół i klikamy na „Powierzchnia geodezyjna kraju (dane GUGiK)” i (4) po lekkiej zmianie okna wybieramy w kategorię „Powierzchnia (NTS-5, 1995-....)” po czym klikamy „Dalej”; (5) w nowym oknie wybieramy w trzech kategoriach: „Jednostki terytorialne” (wybieramy naszą jednostkę terytorialną), „Powierzchnia” (zaznaczamy: ogółem w ha) i „Lata” (wybieramy pożądany rok); jeśli dobrze wybraliśmy, to klikamy „Dalej” (jeśli nie wybierzemy wszystkich tych kategorii, „Dalej” będzie nieaktywne) i (6) w kolejnym oknie otrzymujemy wynik, czyli naszą wartość A.</p> <p>Obliczanie wartości B:</p> <p>(1) Wchodzimy na stronę Głównego Urzędu Statystycznego www.stat.gov.pl, na belce po lewej stronie odnajdujemy zakładkę „Banki i bazy danych”, a następnie „Bank Danych Lokalnych”, klikamy na nią; (2) w nowym oknie na wykazie „Dane roczne” przesuwamy na belce, aż pojawi się kategoria „Podział terytorialny” i klikamy na nią; (3) w nowym oknie w wykazie ponownie przesuwamy wskaźnik w dół i klikamy na „Powierzchnia geodezyjna kraju (dane GUGiK)” i (4) po lekkiej zmianie okna wybieramy w kategorię „Powierzchnia geodezyjna kraju według kierunków wykorzystania (NTS-5, 2002-....)” po czym klikamy „Dalej”; (5) w nowym</p>

	<p>oknie wybieramy w trzech kategoriach: „Jednostki terytorialne” (wybieramy naszą jednostkę terytorialną), „Kierunki wykorzystania powierzchni” (zaznaczamy: grunty zabudowane i zurbanizowane razem) i „Lata” (wybieramy pożądaną rok); jeśli dobrze wybraliśmy, to klikamy „Dalej” (jeśli nie wybierzemy wszystkich tych kategorii, „Dalej” będzie nieaktywne) i (6) w kolejnym oknie otrzymujemy wynik, czyli naszą wartość B.</p> <p>Obliczanie wartości C:</p> <p>(1) Wchodzimy na stronę Głównego Urzędu Statystycznego www.stat.gov.pl, na belce po lewej stronie odnajdujemy zakładkę „Banki i bazy danych”, a następnie „Bank Danych Lokalnych”, klikamy na nią; (2) w nowym oknie na wykazie „Dane roczne” przesuujemy na belce, aż pojawi się kategoria „Podział terytorialny” i klikamy na nią; (3) w nowym oknie w wykazie ponownie przesuujemy wskaźnik w dół i klikamy na „Powierzchnia geodezyjna kraju (dane GUGiK)” i (4) po lekkiej zmianie okna wybieramy w kategorię „Powierzchnia geodezyjna kraju według kierunków wykorzystania (NTS-5, 2002-....)” po czym klikamy „Dalej”; (5) w nowym oknie wybieramy w trzech kategoriach: „Jednostki terytorialne” (wybieramy naszą jednostkę terytorialną), „Kierunki wykorzystania powierzchni” (zaznaczamy: grunty pod wodami razem) i „Lata” (wybieramy pożądaną rok); jeśli dobrze wybraliśmy, to klikamy „Dalej” (jeśli nie wybierzemy wszystkich tych kategorii, „Dalej” będzie nieaktywne) i (6) w kolejnym oknie otrzymujemy wynik, czyli naszą wartość C.</p> <p><u>Uwaga:</u> Wartości A, B i C mogą być również ustalone na podstawie ewidencji urzędu.</p>
Interpretacja wyniku	<p>Im większy udział gruntów niezabudowanych i niezurbanizowanych w powierzchni ogółem gminy/powiatu/miasta na prawach powiatu, tym potencjalnie lepsza sytuacja.</p> <p>Grunty niezabudowane i niezurbanizowane obejmują całą powierzchnię gminy/powiatu/miasta na prawach powiatu z wyjątkiem: terenów mieszkaniowych, terenów przemysłowych, innych terenów zabudowanych, terenów zurbanizowanych niezabudowanych, terenów rekreacji i wypoczynku, terenów komunikacyjnych (dróg, kolejowych i innych), użytków kopalnych oraz wód morskich wewnętrznych i wód powierzchniowych (płynących i stojących).</p>

Nazwa	Tereny zieleni w miastach
Numer	SA1_2
Obszar	Środowisko
Podobszar	Ochrona środowiska
Typ jednostki	Gminy miejskie, części miejskie gmin miejsko-wiejskich, miasta na prawach powiatu
Opis wskaźnika	Wskaźnik mierzy udział powierzchni terenów zieleni (konkretnie: parków spacerowo-wypoczynkowych, zieleńców, terenów zieleni osiedlowej, lasów publicznych) w powierzchni ogółem terenów miejskich.
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku
Sposób liczenia	<p>Wzór jest następujący:</p> $W=(A+B)/C*100\%$ <p>gdzie:</p> <p>A – powierzchnia parków spacerowo-wypoczynkowych, zieleńców oraz terenów zieleni osiedlowej w ha;</p> <p>B – powierzchnia lasów publicznych ogółem w ha;</p> <p>C – powierzchnia miasta w ha.</p>
Opis źródła danych	<p>Obliczanie wartości A:</p> <p>(1) Wchodzimy na stronę Głównego Urzędu Statystycznego www.stat.gov.pl, na belce po lewej stronie odnajdujemy zakładkę „Banki i bazy danych”, a następnie „Bank Danych Lokalnych”, klikamy na nią; (2) w nowym oknie na wykazie „Dane roczne” przesuwamy na belce, aż pojawi się kategoria „Stan i ochrona środowiska” i klikamy na nią; (3) w nowym oknie ponownie przesuwamy wykaz w dół i klikamy na „Tereny zieleni” i (4) po lekkiej zmianie okna wybieramy kategorię „Tereny zieleni (NTS-5, 1996-....)” po czym klikamy „Dalej”; (5) w następnym oknie, zgodnie z tym co się na nim wyświetla, wybieramy w pięciu kategoriach: „Jednostki terytorialne” (wybieramy naszą jednostkę terytorialną), jeżeli jest to gmina miejsko-wiejska to zaznaczamy tylko część miejską), „Zakres przedmiotowy” (zaznaczamy przytrzymując klawisz „Ctrl” kategorie: parki spacerowo-wypoczynkowe, zieleńce, tereny zieleni osiedlowej), po raz drugi „Zakres przedmiotowy” (zaznaczamy powierzchnia), „Lokalizacje” (wybieramy ogółem (w miastach i na wsi)) i „Lata” (wybieramy pożądaną rok); jeśli dobrze wybraliśmy, to klikamy „Dalej” (jeśli nie wybierzemy wszystkich tych kategorii, „Dalej” będzie nieaktywne) i (6) w kolejnym oknie otrzymujemy trzy liczby, które po zsumowaniu dadzą naszą wartość A.</p> <p>Obliczanie wartości B:</p> <p>(1) Wchodzimy na stronę Głównego Urzędu Statystycznego www.stat.gov.pl, na belce po lewej stronie odnajdujemy zakładkę „Banki i</p>

	<p>bazy danych”, a następnie „Bank Danych Lokalnych”, klikamy na nią; (2) w nowym oknie na wykazie „Dane roczne” przesuwamy na belce, aż pojawi się kategoria „Rolnictwo, leśnictwo i łowiectwo” i klikamy na nią; (3) w nowym oknie w wykazie klikamy na „Leśnictwo wszystkich form własności” i (4) po lekkiej zmianie okna wybieramy kategorię „Powierzchnia lasów (NTS-5, 1999-....)” po czym klikamy „Dalej”; (5) w nowym oknie wybieramy w trzech kategoriach: „Jednostki terytorialne” (wybieramy naszą jednostkę terytorialną), „Lasy” (wybieramy lasy publiczne ogółem); „Lata” (wybieramy pożądaną rok); jeśli dobrze wybraliśmy, to klikamy „Dalej” (jeśli nie wybierzemy wszystkich tych kategorii, „Dalej” będzie nieaktywne) i (6) w kolejnym oknie otrzymujemy wynik czyli naszą wartość B.</p> <p>Obliczanie wartości C:</p> <p>(1) Wchodzimy na stronę Głównego Urzędu Statystycznego www.stat.gov.pl, na belce po lewej stronie odnajdujemy zakładkę „Banki i bazy danych”, a następnie „Bank Danych Lokalnych”, klikamy na nią; (2) w nowym oknie na wykazie „Dane roczne” przesuwamy na belce, aż pojawi się kategoria „Podział terytorialny” i klikamy na nią; (3) w nowym oknie w wykazie ponownie przesuwamy wskaźnik w dół i klikamy na „Powierzchnia geodezyjna kraju (dane GUGiK)” i (4) po lekkiej zmianie okna wybieramy w kategorię „Powierzchnia (NTS-5, 1995-....)” po czym klikamy „Dalej”; (5) w nowym oknie wybieramy w trzech kategoriach: „Jednostki terytorialne” (wybieramy naszą jednostkę terytorialną), „Powierzchnia” (zaznaczamy: ogółem w ha) i „Lata” (wybieramy pożądaną rok); jeśli dobrze wybraliśmy, to klikamy „Dalej” (jeśli nie wybierzemy wszystkich tych kategorii, „Dalej” będzie nieaktywne) i (6) w kolejnym oknie otrzymujemy wynik, czyli naszą liczbę C.</p> <p><u>Uwaga:</u> Wartości A, B i C mogą być również ustalone na podstawie ewidencji urzędu miasta.</p>
Interpretacja wyniku	Im większy odsetek (tak zdefiniowanych) terenów zieleni w powierzchni ogółem miasta, tym potencjalnie większa ich dostępność dla mieszkańców, czyli potencjalnie lepsza sytuacja.

Nazwa	Ochrona przyrody
Numer	SA2_0
Obszar	Środowisko
Podobszar	Ochrona środowiska
Typ jednostki	Wszystkie gminy, wszystkie powiaty, miasta na prawach powiatu
Opis wskaźnika	Wskaźniki wariantowe mierzą: <ul style="list-style-type: none"> • udział powierzchni obszarów prawnie chronionych w powierzchni gminy/powiatu/miasta na prawach powiatu; • liczbę pomników przyrody.
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku
Sposób liczenia	Jest podany w kartach wskaźników wariantowych.
Opis źródła danych	Bank Danych Lokalnych Głównego Urzędu Statystycznego lub ewidencja urzędu. Szczegóły znajdują się w kartach wskaźników wariantowych.
Interpretacja wyniku	Jest podana w kartach wskaźników wariantowych.

Nazwa	Obszary prawnie chronione
Numer	SA2_1
Obszar	Środowisko
Podobszar	Ochrona środowiska
Typ jednostki	Wszystkie gminy, wszystkie powiaty, miasta na prawach powiatu
Opis wskaźnika	Wskaźnik mierzy udział powierzchni obszarów prawnie chronionych w powierzchni gminy/powiatu/miasta na prawach powiatu.
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku
Sposób liczenia	<p>Wzór jest następujący:</p> $W=A/B*100\%$ <p>gdzie:</p> <p>A – powierzchnia obszarów prawnie chronionych w ha;</p> <p>B – powierzchnia gminy/powiatu/miasta na prawach powiatu w ha.</p>

Opis źródła danych	<p>Obliczanie wartości A:</p> <p>(1) Wchodzimy na stronę Głównego Urzędu Statystycznego www.stat.gov.pl, na belce po lewej stronie odnajdujemy zakładkę „Banki i bazy danych”, a następnie „Bank Danych Lokalnych”, klikamy na nią; (2) w nowym oknie na wykazie „Dane roczne” przesuwamy na belce, aż pojawi się kategoria „Stan i ochrona środowiska” i klikamy na nią; (3) w nowym oknie ponownie przesuwamy wykaz w dół i klikamy na „Ochrona przyrody i różnorodności biologicznej” i (4) po lekkiej zmianie okna wybieramy kategorię „Obszary prawnie chronione (NTS-5, 1996-....)” po czym klikamy „Dalej”; (5) w następnym oknie, zgodnie z tym co się na nim wyświetla, wybieramy w trzech kategoriach: „Jednostki terytorialne” (wybieramy naszą jednostkę terytorialną), „Rodzaje obszarów” (zaznaczamy ogółem) i „Lata” (wybieramy pożądaną rok); jeśli dobrze wybraliśmy, to klikamy „Dalej” (jeśli nie wybierzemy wszystkich tych kategorii, „Dalej” będzie nieaktywne) i (6) w kolejnym oknie otrzymujemy wynik, czyli naszą liczbę B.</p> <p>Obliczanie wartości B:</p> <p>(1) Wchodzimy na stronę Głównego Urzędu Statystycznego www.stat.gov.pl, na belce po lewej stronie odnajdujemy zakładkę „Banki i bazy danych”, a następnie „Bank Danych Lokalnych”, klikamy na nią; (2) w nowym oknie na wykazie „Dane roczne” przesuwamy na belce, aż pojawi się kategoria „Podział terytorialny” i klikamy na nią; (3) w nowym oknie w wykazie ponownie przesuwamy wskaźnik w dół i klikamy na „Powierzchnia geodezyjna kraju (dane GUGiK)” i (4) po lekkiej zmianie okna wybieramy w kategorię „Powierzchnia (NTS-5, 1995-....)” po czym klikamy „Dalej”; (5) w nowym oknie wybieramy w trzech kategoriach: „Jednostki terytorialne” (wybieramy naszą jednostkę terytorialną), „Powierzchnia” (zaznaczamy: ogółem w ha) i „Lata” (wybieramy pożądaną rok); jeśli dobrze wybraliśmy, to klikamy „Dalej” (jeśli nie wybierzemy wszystkich tych kategorii, „Dalej” będzie nieaktywne) i (6) w kolejnym oknie otrzymujemy wynik, czyli naszą liczbę B.</p> <p><u>Uwaga:</u> Wartości A i B mogą być również ustalone na podstawie ewidencji urzędu.</p>
Interpretacja wyniku	Im większy udział powierzchni obszarów prawnie chronionych w powierzchni gminy/powiatu/miasta na prawach powiatu, tym potencjalnie lepsza sytuacja.

Nazwa	Liczba pomników przyrody
Numer	SA2_2
Obszar	Środowisko
Podobszar	Ochrona środowiska
Typ jednostki	Wszystkie gminy, wszystkie powiaty, miasta na prawach powiatu
Opis wskaźnika	Wskaźnik mierzy liczbę pomników przyrody.
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku
Sposób liczenia	Wskaźnik jest liczbą uzyskaną ze strony internetowej Banku Danych Lokalnych Głównego Urzędu Statystycznego lub z ewidencji samorządu.
Opis źródła danych	<p>Uzyskanie wskaźnika:</p> <p>(1) Wchodzimy na stronę Głównego Urzędu Statystycznego www.stat.gov.pl, na belce po lewej stronie odnajdujemy zakładkę „Banki i bazy danych”, a następnie „Bank Danych Lokalnych”, klikamy na nią; (2) w nowym oknie na wykazie „Dane roczne” przesuwamy na belce, aż pojawi się kategoria „Stan i ochrona środowiska” i klikamy na nią; (3) w nowym oknie ponownie przesuwamy wykaz w dół i klikamy na „Ochrona przyrody i różnorodności biologicznej” i (4) po lekkiej zmianie okna wybieramy kategorię „Pomniki przyrody (NTS-5, 1996-....)” po czym klikamy „Dalej”; (5) w następnym oknie, zgodnie z tym co się na nim wyświetla, wybieramy w trzech kategoriach: „Jednostki terytorialne” (wybieramy naszą jednostkę terytorialną), „Pomniki przyrody” (zaznaczamy ogółem) i „Lata” (wybieramy pożądany rok); jeśli dobrze wybraliśmy, to klikamy „Dalej” (jeśli nie wybierzemy wszystkich tych kategorii, „Dalej” będzie nieaktywne) i (6) w kolejnym oknie otrzymujemy wynik.</p> <p><u>Uwaga:</u> Wskaźnik może być również ustalony na podstawie ewidencji urzędu.</p>
Interpretacja wyniku	Im większa liczba pomników przyrody, tym potencjalnie lepsza sytuacja.

Nazwa	Odzysk odpadów komunalnych
Numer	SB1_0
Obszar	Środowisko
Podobszar	Gospodarowanie odpadami i ściekami
Typ jednostki	Wszystkie gminy, miasta na prawach powiatu
Opis wskaźnika	Wskaźniki wariantowe mierzą procentowy udział odzysku odpadów komunalnych w całej masie przyjętych odpadów komunalnych w danym roku. W poszczególnych wskaźnikach wariantowych podano kategorie dla których liczony jest wskaźnik.
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku
Sposób liczenia	Wskaźniki do pozyskania z zakładu zagospodarowania odpadów.
Opis źródła danych	Baza danych zakładu zagospodarowania odpadów.
Interpretacja wyniku	Wskaźnik przyjmuje wartości z przedziału 0-100%. Szczegółowe wartości wskaźników, wraz z wartościami granicznymi podano w kartach wskaźników wariantowych.

Nazwa	Osiągnięty poziom ograniczenia masy odpadów komunalnych ulegających biodegradacji kierowanych do składowania
Numer	SB1_1
Obszar	Środowisko
Podobszar	Gospodarowanie odpadami i ściekami
Typ jednostki	Wszystkie gminy, miasta na prawach powiatu
Opis wskaźnika	Wskaźnik mierzy osiągnięty poziom ograniczenia masy odpadów komunalnych ulegających biodegradacji kierowanych do składowania w danym roku.
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku
Sposób liczenia	Wskaźnik do pozyskania z zakładu zagospodarowania odpadów.
Opis źródła danych	Baza danych zakładu zagospodarowania odpadów.
Interpretacja wyniku	Wskaźnik przyjmuje wartości z przedziału 0-100%. Zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Środowiska z dnia 28 maja 2012 r. w sprawie poziomów ograniczania masy odpadów komunalnych ulegających biodegradacji przekazywanych do składowania oraz sposobu obliczania poziomu ograniczenia masy tych odpadów (Dz. U. z 2012 r., poz. 676), dopuszczalny maksymalny poziom masy odpadów komunalnych ulegających biodegradacji przekazywanych do składowania w stosunku do masy tych odpadów wytworzonych w 1995 r. [%] wynosi w poszczególnych latach: 2014 i 2015 – 50%, 2016 i 2017 – 45%, 2018 i 2019 – 40%, 2020 – 35%. Wartość dla gminy poniżej wartości granicznej oznacza, że wywiązuje się ona z nałożonego zadania.

Nazwa	Osiągnięty poziom recyklingu i przygotowania do ponownego użycia następujących frakcji odpadów komunalnych: papieru, metali, tworzyw sztucznych i szkła
Numer	SB1_2
Obszar	Środowisko
Podobszar	Gospodarowanie odpadami i ściekami
Typ jednostki	Wszystkie gminy, miasta na prawach powiatu
Opis wskaźnika	Wskaźnik mierzy osiągnięty poziom recyklingu i przygotowania do ponownego użycia następujących frakcji odpadów komunalnych: papieru, metali, tworzyw sztucznych i szkła w danym roku.
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku
Sposób liczenia	Wskaźnik do pozyskania z zakładu zagospodarowania odpadów.
Opis źródła danych	Baza danych zakładu zagospodarowania odpadów.
Interpretacja wyniku	Wskaźnik przyjmuje wartości z przedziału 0-100%. Zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Środowiska z dnia 29 maja 2012 r. w sprawie poziomów recyklingu, przygotowania do ponownego użycia i odzysku innymi metodami niektórych frakcji odpadów komunalnych (Dz. U. z 2012 r., poz. 645) minimalny poziom recyklingu i przygotowania do ponownego użycia papieru, metalu, tworzyw sztucznych, szkła [w %] wynosi łącznie w kolejnych latach: 2014 – 14%, 2015 – 16%, 2016 – 18%, 2017 – 20%, 2018 – 30%, 2019 – 40%, 2020 – 50%. Wartość dla gminy powyżej wartości granicznej oznacza, że wywiązuje się ona z nałożonego zadania.

Nazwa	Osiągnięty poziom recyklingu, przygotowania do ponownego użycia i odzysku innymi metodami innych niż niebezpieczne odpadów budowlanych i rozbiórkowych
Numer	SB1_3
Obszar	Środowisko
Podobszar	Gospodarowanie odpadami i ściekami
Typ jednostki	Wszystkie gminy, miasta na prawach powiatu
Opis wskaźnika	Wskaźnik mierzy osiągnięty poziom recyklingu, przygotowania do ponownego użycia i odzysku innymi metodami innych niż niebezpieczne odpadów budowlanych i rozbiórkowych w danym roku.
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku
Sposób liczenia	Wskaźnik do pozyskania z zakładu zagospodarowania odpadów.
Opis źródła danych	Baza danych zakładu zagospodarowania odpadów.
Interpretacja wyniku	Wskaźnik przyjmuje wartości z przedziału 0-100%. Zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Środowiska z dnia 29 maja 2012 r. w sprawie poziomów recyklingu, przygotowania do ponownego użycia oraz odzysku innymi metodami niektórych frakcji odpadów komunalnych (Dz. U. z 2012 r., poz. 645) minimalny poziom recyklingu, przygotowania do ponownego użycia i odzysku innymi metodami innych niż niebezpieczne odpadów budowlanych i rozbiórkowych [w %] wynosi w kolejnych latach: 2014 – 38%, 2015 – 40%, 2016 – 42%, 2017 – 45%, 2018 – 50%, 2019 – 60%, 2020 – 70%. Wartość dla gminy powyżej wartości granicznej oznacza, że wywiązuje się ona z nałożonego zadania.

Nazwa	Ludność korzystająca z oczyszczalni ścieków
Numer	SB2_0
Obszar	Środowisko
Podobszar	Gospodarowanie odpadami i ściekami
Typ jednostki	Wszystkie gminy, miasta na prawach powiatu
Opis wskaźnika	<p>Wskaźniki wariantowe mierzą udział ludności korzystającej z oczyszczalni ścieków w % ogółu ludności gminy/miasta na prawach powiatu. Wskaźniki wariantowe różnią się między sobą tylko metodą pozyskania danych.</p> <p>Należy dokonać wyboru ostatecznego wskaźnika wariantowego w zależności od tego, czy obliczenia mają być wykonane dla gminy, czy dla miasta na prawach powiatu.</p>
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku
Sposób liczenia	Jest podany w kartach wskaźników wariantowych.
Opis źródła danych	Jest podany przy wskaźnikach wariantowych (w przypadku wszystkich wskaźników wariantowych korzystamy z danych Głównego Urzędu Statystycznego umieszczonych na stronie www.stat.gov.pl , różni się tylko sposób uzyskania ich wartości).
Interpretacja wyniku	<p>Wynik mieści się w przedziale 0–100%.</p> <p>Wyższa wartość wskaźnika odpowiada większemu odsetkowi ludności korzystającej z oczyszczalni ścieków, a tym samym oznacza lepszą sytuację.</p>

Nazwa	Ludność korzystająca z oczyszczalni ścieków (wersja obliczeniowa dla miast na prawach powiatów)
Numer	SB2_1
Obszar	Środowisko
Podobszar	Gospodarowanie odpadami i ściekami
Typ jednostki	Miasta na prawach powiatu
Opis wskaźnika	Wskaźnik mierzy udział ludności korzystającej z oczyszczalni ścieków w % ogółu ludności miasta na prawach powiatu.
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku
Sposób liczenia	Jest to gotowy wskaźnik otrzymywany bezpośrednio z Głównego Urzędu Statystycznego (GUS). Sposób liczenia wskaźnika jest zgodny z metodologią przyjętą przez GUS.
Opis źródła danych	Pozyskanie wskaźnika: (1) Wchodzimy na stronę Głównego Urzędu Statystycznego www.stat.gov.pl , na belce po lewej stronie odnajdujemy zakładkę „Banki i bazy danych”, a następnie „Bank Danych Lokalnych”, klikamy na nią; (2) w nowym oknie na wykazie „Dane roczne” przesuwamy na belce, aż pojawi się kategoria „Stan i ochrona środowiska” i klikamy na nią; (3) w nowym oknie ponownie na wykazie „Dane roczne” przewijamy w dół aż znajdziemy „Komunalne oczyszczalnie ścieków” i klikamy na nie; (4) po lekkiej zmianie okna klikamy na „Ludność korzystająca z oczyszczalni ścieków w % ogólnej liczby ludności (NTS-4, 2002-....)”; (5) w następnym oknie, zgodnie z tym co się na nim wyświetla, wybieramy w trzech kategoriach: „Jednostki terytorialne” (wybieramy naszą jednostkę terytorialną), „Wyszczególnienie” (wybieramy ogółem) i „Lata” (wybieramy pożądany rok), jeśli dobrze wybraliśmy, to klikamy „Dalej” (jeśli nie wybierzemy tych wszystkich kategorii, „Dalej” będzie nieaktywne) i (6) w kolejnym oknie otrzymujemy wynik.
Interpretacja wyniku	Wynik mieści się w przedziale 0–100%. Wyższa wartość wskaźnika odpowiada większemu odsetkowi ludności korzystającej z oczyszczalni ścieków, a tym samym oznacza lepszą sytuację.

Nazwa	Liczba pomników przyrody
Numer	SA2_2
Obszar	Środowisko
Podobszar	Ochrona środowiska
Typ jednostki	Wszystkie gminy, wszystkie powiaty, miasta na prawach powiatu
Opis wskaźnika	Wskaźnik mierzy liczbę pomników przyrody.
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku
Sposób liczenia	Wskaźnik jest liczbą uzyskaną ze strony internetowej Banku Danych Lokalnych Głównego Urzędu Statystycznego lub z ewidencji samorządu.
Opis źródła danych	<p>Uzyskanie wskaźnika:</p> <p>(1) Wchodzimy na stronę Głównego Urzędu Statystycznego www.stat.gov.pl, na belce po lewej stronie odnajdujemy zakładkę „Banki i bazy danych”, a następnie „Bank Danych Lokalnych”, klikamy na nią; (2) w nowym oknie na wykazie „Dane roczne” przesuwamy na belce, aż pojawi się kategoria „Stan i ochrona środowiska” i klikamy na nią; (3) w nowym oknie ponownie przesuwamy wykaz w dół i klikamy na „Ochrona przyrody i różnorodności biologicznej” i (4) po lekkiej zmianie okna wybieramy kategorię „Pomniki przyrody (NTS-5, 1996-....)” po czym klikamy „Dalej”; (5) w następnym oknie, zgodnie z tym co się na nim wyświetla, wybieramy w trzech kategoriach: „Jednostki terytorialne” (wybieramy naszą jednostkę terytorialną), „Pomniki przyrody” (zaznaczamy ogółem) i „Lata” (wybieramy pożądany rok); jeśli dobrze wybraliśmy, to klikamy „Dalej” (jeśli nie wybierzemy wszystkich tych kategorii, „Dalej” będzie nieaktywne) i (6) w kolejnym oknie otrzymujemy wynik.</p> <p><u>Uwaga:</u> Wskaźnik może być również ustalony na podstawie ewidencji urzędu.</p>
Interpretacja wyniku	Im większa liczba pomników przyrody, tym potencjalnie lepsza sytuacja.

Nazwa	Ładunki zanieczyszczeń w ściekach po oczyszczeniu
Numer	SB3_0
Obszar	Środowisko
Podobszar	Gospodarowanie odpadami i ściekami
Typ jednostki	Wszystkie gminy, miasta na prawach powiatu
Opis wskaźnika	<p>Wskaźniki wariantowe mierzą poszczególne aspekty poziomu zanieczyszczenia ścieków po oczyszczeniu:</p> <ul style="list-style-type: none"> • biochemiczne zużycie tlenu BZT5 w ściekach po oczyszczeniu, • poziom CHZT w ściekach po oczyszczeniu, • poziom zawiesiny ogólnej w ściekach po oczyszczeniu, • poziom azotu ogólnego w ściekach po oczyszczeniu, • poziom fosforu w ściekach po oczyszczeniu.
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku. Dane dla roku kalendarzowego.
Sposób liczenia	<p>Są to gotowe wskaźniki otrzymywane bezpośrednio z Głównego Urzędu Statystycznego (GUS).</p> <p>Sposób liczenia wskaźników jest zgodny z metodologią przyjętą przez GUS.</p>
Opis źródła danych	<p>Wskaźniki pozyskiwane są ze strony Głównego Urzędu Statystycznego www.stat.gov.pl. Szczegółowo procedurę opisano przy wskaźnikach wariantowych.</p> <p><u>Uwaga:</u> Dane te można także uzyskać z przedsiębiorstw zajmujących się oczyszczaniem ścieków w danej gminie, ale uznano że łatwiejsze będzie skorzystanie z danych GUS (aczkolwiek mogą być one dostępne z prawie rocznym opóźnieniem względem danych uzyskanych bezpośrednio z oczyszczalni ścieków).</p>
Interpretacja wyniku	Dla wszystkich wskaźników wariantowych wartość wskaźnika jest podawana w kg/rok. Im jego wartość jest wyższa, tym gorsza sytuacja.

Nazwa	Biochemiczne zużycie tlenu BZT5 w ściekach po oczyszczeniu
Numer	SB3_1
Obszar	Środowisko
Podobszar	Gospodarowanie odpadami i ściekami
Typ jednostki	Wszystkie gminy, miasta na prawach powiatu
Opis wskaźnika	Wskaźnik mierzy biochemiczne zużycie tlenu BZT5 w ściekach po oczyszczeniu. Według definicji Głównego Urzędu Statystycznego jest to pojęcie umowne oznaczające ilość tlenu zużywanego w określonym czasie na utlenienie w warunkach aerobowych substancji organicznych, zawartych w wodzie lub ściekach, przy udziale żywych bakterii i enzymów pozakomórkowych. Proces biochemicznego utleniania związków organicznych trwa ok. 20 dób, a najintensywniej przebiega w czasie pierwszych pięciu dób. W Polsce przyjęto oznaczać pięciodobowe b.z.t. tzw. BZT5 w temp. 20°C
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku. Dane dla roku kalendarzowego.
Sposób liczenia	Jest to gotowy wskaźnik otrzymywany bezpośrednio z Głównego Urzędu Statystycznego (GUS). Sposób liczenia wskaźnika jest zgodny z metodologią przyjętą przez GUS.
Opis źródła danych	Pozyskanie wskaźnika: (1) Wchodzimy na stronę Głównego Urzędu Statystycznego www.stat.gov.pl , na belce po lewej stronie odnajdujemy zakładkę „Banki i bazy danych”, a następnie „Bank Danych Lokalnych”, klikamy na nią; (2) w nowym oknie na wykazie „Dane roczne” przesuwamy na belce, aż pojawi się kategoria „Stan i ochrona środowiska” i klikamy na nią; (3) w nowym oknie przesuwamy suwakiem w dół aż w wykazie trafiamy na „Komunalne oczyszczalnie ścieków” i na nie klikamy, (4) po lekkiej zmianie okna wybieramy kategorię „Ładunki zanieczyszczeń w ściekach po oczyszczeniu (NTS-5, 1998-....)” po czym klikamy na nią; (5) w następnym oknie, zgodnie z tym co się na nim wyświetla, wybieramy w trzech kategoriach: „Jednostki terytorialne” (wybieramy naszą jednostkę terytorialną), „Rodzaje zanieczyszczeń” (wybieramy BZT5) i „Lata” (wybieramy pożądany rok), jeśli dobrze wybraliśmy, to klikamy „Dalej” (jeśli nie wybierzemy tych wszystkich kategorii, „Dalej” będzie nieaktywne) i (6) w kolejnym oknie otrzymujemy wynik. <u>Uwaga:</u> Dane te można także uzyskać z przedsiębiorstw zajmujących się oczyszczaniem ścieków w danej gminie, ale uznano że łatwiejsze będzie skorzystanie z danych GUS (aczkolwiek mogą być one dostępne z prawie rocznym opóźnieniem względem danych uzyskanych bezpośrednio z oczyszczalni ścieków).
Interpretacja wyniku	Wartość wskaźnika jest podawana w kg/rok. Im jego wartość jest wyższa, tym gorsza sytuacja.

Nazwa	Chemiczne zużycie tlenu ChZT w ściekach po oczyszczeniu
Numer	SB3_2
Obszar	Środowisko
Podobszar	Gospodarowanie odpadami i ściekami
Typ jednostki	Wszystkie gminy, miasta na prawach powiatu
Opis wskaźnika	Wskaźnik mierzy chemiczne zużycie tlenu ChZT w ściekach po oczyszczeniu. Według definicji Głównego Urzędu Statystycznego jest to pojęcie umowne oznaczające ilość tlenu zużywanego w procesie chemicznego utleniania ścieków za pomocą dwuchromianu potasu.
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku. Dane dla roku kalendarzowego.
Sposób liczenia	Jest to gotowy wskaźnik otrzymywany bezpośrednio z Głównego Urzędu Statystycznego (GUS). Sposób liczenia wskaźnika jest zgodny z metodologią przyjętą przez GUS.
Opis źródła danych	Pozyskanie wskaźnika: (1) Wchodzimy na stronę Głównego Urzędu Statystycznego www.stat.gov.pl , na belce po lewej stronie odnajdujemy zakładkę „Banki i bazy danych”, a następnie „Bank Danych Lokalnych”, klikamy na nią; (2) w nowym oknie na wykazie „Dane roczne” przesuwamy na belce, aż pojawi się kategoria „Stan i ochrona środowiska” i klikamy na nią; (3) w nowym oknie przesuwamy suwakiem w dół aż w wykazie trafiamy na „Komunalne oczyszczalnie ścieków” i na nie klikamy, (4) po lekkiej zmianie okna wybieramy kategorię „Ładunki zanieczyszczeń w ściekach po oczyszczeniu (NTS-5, 1998-....)” po czym klikamy na nią; (5) w następnym oknie, zgodnie z tym co się na nim wyświetla, wybieramy w trzech kategoriach: „Jednostki terytorialne” (wybieramy naszą jednostkę terytorialną), „Rodzaje zanieczyszczeń” (wybieramy ChZT) i „Lata” (wybieramy pożądany rok), jeśli dobrze wybraliśmy, to klikamy „Dalej” (jeśli nie wybierzemy tych wszystkich kategorii, „Dalej” będzie nieaktywne) i (6) w kolejnym oknie otrzymujemy wynik. <u>Uwaga:</u> Dane te można także uzyskać z przedsiębiorstw zajmujących się oczyszczaniem ścieków w danej gminie, ale uznano że łatwiejsze będzie skorzystanie z danych GUS (aczkolwiek mogą być one dostępne z prawie rocznym opóźnieniem względem danych uzyskanych bezpośrednio z oczyszczalni ścieków).
Interpretacja wyniku	Wartość wskaźnika jest podawana w kg/rok. Im jego wartość jest wyższa, tym gorsza sytuacja.

Nazwa	Poziom zawiesiny ogólnej w ściekach po oczyszczeniu
Numer	SB3_3
Obszar	Środowisko
Podobszar	Gospodarowanie odpadami i ściekami
Typ jednostki	Wszystkie gminy, miasta na prawach powiatu
Opis wskaźnika	Wskaźnik mierzy poziom zawiesiny ogólnej w ściekach po oczyszczeniu. Zawiesina ogólna jest to masa substancji łatwo opadających w ściekach wprowadzanych do odbiornika w jednostce czasu. Jest ona równa iloczynowi natężenia przepływu ścieków i stężenia zawartych w nich zanieczyszczeń.
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku. Dane dla roku kalendarzowego.
Sposób liczenia	Jest to gotowy wskaźnik otrzymywany bezpośrednio z Głównego Urzędu Statystycznego (GUS). Sposób liczenia wskaźnika jest zgodny z metodologią przyjętą przez GUS.
Opis źródła danych	Pozyskanie wskaźnika: (1) Wchodzimy na stronę Głównego Urzędu Statystycznego www.stat.gov.pl , na belce po lewej stronie odnajdujemy zakładkę „Banki i bazy danych”, a następnie „Bank Danych Lokalnych”, klikamy na nią; (2) w nowym oknie na wykazie „Dane roczne” przesuwamy na belce, aż pojawi się kategoria „Stan i ochrona środowiska” i klikamy na nią; (3) w nowym oknie przesuwamy suwakiem w dół aż w wykazie trafiamy na „Komunalne oczyszczalnie ścieków” i na nie klikamy, (4) po lekkiej zmianie okna wybieramy kategorię „Ładunki zanieczyszczeń w ściekach po oczyszczeniu (NTS-5, 1998-....)” po czym klikamy na nią; (5) w następnym oknie, zgodnie z tym co się na nim wyświetla, wybieramy w trzech kategoriach: „Jednostki terytorialne” (wybieramy naszą jednostkę terytorialną), „Rodzaje zanieczyszczeń” (wybieramy zawiesina ogólna) i „Lata” (wybieramy pożądany rok), jeśli dobrze wybraliśmy, to klikamy „Dalej” (jeśli nie wybierzemy tych wszystkich kategorii, „Dalej” będzie nieaktywne) i (6) w kolejnym oknie otrzymujemy wynik. <u>Uwaga:</u> Dane te można także uzyskać z przedsiębiorstw zajmujących się oczyszczaniem ścieków w danej gminie, ale uznano że łatwiejsze będzie skorzystanie z danych GUS (aczkolwiek mogą być one dostępne z prawie rocznym opóźnieniem względem danych uzyskanych bezpośrednio z oczyszczalni ścieków).
Interpretacja wyniku	Wartość wskaźnika jest podawana w kg/rok. Im jego wartość jest wyższa, tym gorsza sytuacja.

Nazwa	Poziom azotu ogólnego w ściekach po oczyszczeniu
Numer	SB3_4
Obszar	Środowisko
Podobszar	Gospodarowanie odpadami i ściekami
Typ jednostki	Wszystkie gminy, miasta na prawach powiatu
Opis wskaźnika	Wskaźnik mierzy zawartość azotu ogólnego w ściekach po oczyszczeniu. Azot ogólny jest to masa związków azotu (azotyny, azotany, azot amonowy, azot organiczny) znajdujących się w ściekach wprowadzanych do odbiornika w jednostce czasu. Jest ona równa iloczynowi natężenia przepływu ścieków i stężenia zawartych w nich zanieczyszczeń. Związki te powodują eutrofizację wód, co jest procesem niekorzystnym, gdyż skutkuje tzw. „zakwitem” wód.
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku. Dane dla roku kalendarzowego.
Sposób liczenia	Jest to gotowy wskaźnik otrzymywany bezpośrednio z Głównego Urzędu Statystycznego (GUS). Sposób liczenia wskaźnika jest zgodny z metodologią przyjętą przez GUS.
Opis źródła danych	Pozyskanie wskaźnika: (1) Wchodzimy na stronę Głównego Urzędu Statystycznego www.stat.gov.pl , na belce po lewej stronie odnajdujemy zakładkę „Banki i bazy danych”, a następnie „Bank Danych Lokalnych”, klikamy na nią; (2) w nowym oknie na wykazie „Dane roczne” przesuwamy na belce, aż pojawi się kategoria „Stan i ochrona środowiska” i klikamy na nią; (3) w nowym oknie przesuwamy suwakiem w dół aż w wykazie trafiamy na „Komunalne oczyszczalnie ścieków” i na nie klikamy, (4) po lekkiej zmianie okna wybieramy kategorię „Ładunki zanieczyszczeń w ściekach po oczyszczeniu (NTS-5, 1998-....)” po czym klikamy na nią; (5) w następnym oknie, zgodnie z tym co się na nim wyświetla, wybieramy w trzech kategoriach: „Jednostki terytorialne” (wybieramy naszą jednostkę terytorialną), „Rodzaje zanieczyszczeń” (wybieramy azot ogólny) i „Lata” (wybieramy pożądany rok), jeśli dobrze wybraliśmy, to klikamy „Dalej” (jeśli nie wybierzemy tych wszystkich kategorii, „Dalej” będzie nieaktywne) i (6) w kolejnym oknie otrzymujemy wynik. <u>Uwaga:</u> Dane te można także uzyskać z przedsiębiorstw zajmujących się oczyszczaniem ścieków w danej gminie, ale uznano że łatwiejsze będzie skorzystanie z danych GUS (aczkolwiek mogą być one dostępne z prawie rocznym opóźnieniem względem danych uzyskanych bezpośrednio z oczyszczalni ścieków).
Interpretacja wyniku	Wartość wskaźnika jest podawana w kg/rok. Im jego wartość jest wyższa, tym gorsza sytuacja.

Nazwa	Poziom fosforu ogólnego w ściekach po oczyszczeniu
Numer	SB3_5
Obszar	Środowisko
Podobszar	Gospodarowanie odpadami i ściekami
Typ jednostki	Wszystkie gminy, miasta na prawach powiatu
Opis wskaźnika	Wskaźnik mierzy poziom fosforu ogólnego w ściekach po oczyszczeniu. Fosfor ogólny jest to masa związków fosforu (ortofosforany, polifosforany, fosfor organiczny) znajdujących się w ściekach wprowadzanych do odbiornika w jednostce czasu. Jest ona równa iloczynowi natężenia przepływu ścieków i stężenia zawartych w nich zanieczyszczeń. Związki te powodują eutrofizację wód, co jest procesem niekorzystnym, gdyż skutkuje tzw. „zakwitem” wód.
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku. Dane dla roku kalendarzowego.
Sposób liczenia	Jest to gotowy wskaźnik otrzymywany bezpośrednio z Głównego Urzędu Statystycznego (GUS). Sposób liczenia wskaźnika jest zgodny z metodologią przyjętą przez GUS.
Opis źródła danych	Pozyskanie wskaźnika: (1) Wchodzimy na stronę Głównego Urzędu Statystycznego www.stat.gov.pl , na belce po lewej stronie odnajdujemy zakładkę „Banki i bazy danych”, a następnie „Bank Danych Lokalnych”, klikamy na nią; (2) w nowym oknie na wykazie „Dane roczne” przesuwamy na belce, aż pojawi się kategoria „Stan i ochrona środowiska” i klikamy na nią; (3) w nowym oknie przesuwamy suwakiem w dół aż w wykazie trafiamy na „Komunalne oczyszczalnie ścieków” i na nie klikamy, (4) po lekkiej zmianie okna wybieramy kategorię „Ładunki zanieczyszczeń w ściekach po oczyszczeniu (NTS-5, 1998-....)” po czym klikamy na nią; (5) w następnym oknie, zgodnie z tym co się na nim wyświetla, wybieramy w trzech kategoriach: „Jednostki terytorialne” (wybieramy naszą jednostkę terytorialną), „Rodzaje zanieczyszczeń” (wybieramy fosfor ogólny) i „Lata” (wybieramy pożądany rok), jeśli dobrze wybraliśmy, to klikamy „Dalej” (jeśli nie wybierzemy tych wszystkich kategorii, „Dalej” będzie nieaktywne) i (6) w kolejnym oknie otrzymujemy wynik. <u>Uwaga:</u> Dane te można także uzyskać z przedsiębiorstw zajmujących się oczyszczaniem ścieków w danej gminie, ale uznano że łatwiejsze będzie skorzystanie z danych GUS (aczkolwiek mogą być one dostępne z prawie rocznym opóźnieniem względem danych uzyskanych bezpośrednio z oczyszczalni ścieków).
Interpretacja wyniku	Wartość wskaźnika jest podawana w kg/rok. Im jego wartość jest wyższa, tym gorsza sytuacja.

Nazwa	Ocena natężenia hałasu w miejscu zamieszkania
Numer	SC1_x
Obszar	Środowisko
Podobszar	Hałas
Typ jednostki	Wszystkie gminy, miasta na prawach powiatu
Opis wskaźnika	Wskaźnik mierzy odsetek dorosłych mieszkańców oceniających hałas w miejscu zamieszkania jako niski.
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku
Sposób liczenia	<p>Wzór jest następujący:</p> $W=A/B*100\%$ <p>gdzie:</p> <p>A – liczba ważnych ankiet, w których uzyskano odpowiedź na pytanie „zdecydowanie niski” lub „raczej niski”;</p> <p>B – liczba wszystkich ważnych ankiet.</p> <p>Za ważną ankietę uznaje się taką w której zaznaczono dokładnie jedną odpowiedź.</p>
Opis źródła danych	<p>Pytanie zawarte jest w ankiecie ogólnej skierowanej do dorosłych mieszkańców:</p> <p>Jak ocenia Pan(i) poziom hałasu w miejscu zamieszkania?</p> <p><i>(proszę zaznaczyć tylko jedną odpowiedź)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • zdecydowanie wysoki; • raczej wysoki; • ani niski, ani wysoki; • raczej niski; • zdecydowanie niski; • nie mam zdania.
Interpretacja wyniku	<p>Wartość wskaźnika zawiera się w przedziale 0–100%.</p> <p>Wyższa wartość wskaźnika oznacza większy odsetek osób uważających że poziom hałasu w miejscu ich zamieszkania jest niski, a tym samym lepszą sytuację.</p>

Nazwa	Obszary o nadmiernym hałasie
Numer	SC2_x
Obszar	Środowisko
Podobszar	Hałas
Typ jednostki	Wszystkie gminy, miasta na prawach powiatu
Opis wskaźnika	Udział terenów o stwierdzonym nadmiernym hałasie w stosunku do całości pomierzonych terenów.
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku
Sposób liczenia	<p>Wzór jest następujący:</p> $W=A/B*100\%$ <p>gdzie:</p> <p>A – powierzchnia obszarów w ha, na których stwierdzono przekroczenie norm hałasu;</p> <p>B – powierzchnia wszystkich obszarów w ha, na których mierzono hałas.</p>
Opis źródła danych	Dane pochodzą z mapy akustycznej. Wykonanie tych badań zleca samorząd specjalistycznej firmie.
Interpretacja wyniku	<p>Wynik mieści się w przedziale 0–100%.</p> <p>Im niższa wartość wskaźnika, tym mniejszy odsetek terenów o przekroczeniu norm hałasu, a tym samym lepsza sytuacja.</p> <p>Punktem wyjścia jest Rozporządzenie Ministra Środowiska z dnia 1 października 2012 r. zmieniające rozporządzenie w sprawie dopuszczalnych poziomów hałasu w środowisku (DZ.U. 2012 nr 0 poz. 1109).</p> <p><u>Uwaga:</u> Przy porównywaniu danych rok do roku należy zwrócić uwagę na trzy czynniki, które mogą uniemożliwić interpretację w ujęciu czasowym: (1) inny zasięg przestrzenny badań, (2) zmiana kwalifikacji terenów sąsiadujących z ciągami komunikacyjnymi, (3) zmiany dopuszczalnych poziomów natężenia hałasu drogowego.</p>

Nazwa	Zanieczyszczenie powietrza atmosferycznego
Numer	SD1_0
Obszar	Środowisko
Podobszar	Stan powietrza atmosferycznego
Typ jednostki	Wszystkie gminy, wszystkie powiaty
Opis wskaźnika	Wskaźniki wariantowe mierzą liczbę dni w roku kalendarzowym, w których nastąpiło przekroczenie normy następujących zanieczyszczeń: <ul style="list-style-type: none"> • pyłu PM10 – norma dobową; • dwutlenek siarki (SO₂) – norma godzinna; • dwutlenek azotu (NO₂) – norma godzinna.
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku. Dane dla roku kalendarzowego.
Sposób liczenia	Są to gotowe wskaźniki otrzymywane bezpośrednio z Wojewódzkiego Inspektoratu Ochrony Środowiska (WIOŚ) właściwego dla danej jednostki samorządowej. Sposób liczenia wskaźników jest zgodny z metodologią przyjętą przez WIOŚ.
Opis źródła danych	Dane pochodzą z Wojewódzkiego Inspektoratu Ochrony Środowiska (WIOŚ) właściwego dla danej jednostki samorządowej. WIOŚ korzysta ze stacji pomiarowych (niezależnie od ich właściciela) rozmieszczonych na terenie województwa. Tym niemniej może zdarzyć się, że na terenie gminy nie znajduje się ani jedna stacja pomiarowa – w takiej sytuacji nie można wyliczyć wskaźników.
Interpretacja wyniku	Wartość wskaźników jest podawana w liczbie dni w trakcie roku kalendarzowego, w których norma została przekroczona. Im wyższa wartość wskaźnika, tym gorsza sytuacja. <u>Uwaga:</u> Samorząd ma ograniczony wpływ na poziom zanieczyszczenia powietrza na swoim terytorium, dlatego też należy wyciągać wnioski ostrożnie, dopiero po zaznajomieniu się z lokalnymi uwarunkowaniami.

Nazwa	Norma dobową pyłu zawieszonego PM10
Numer	SD1_1
Obszar	Środowisko
Podobszar	Stan powietrza atmosferycznego
Typ jednostki	Wszystkie gminy, wszystkie powiaty
Opis wskaźnika	Wskaźnik mierzy liczbę dni w roku kalendarzowym z przekroczoną normą poziomu pyłu zawieszonego PM10 (czas uśredniania stężeń 24 godziny).
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku. Dane dla roku kalendarzowego.
Sposób liczenia	Jest to gotowy wskaźnik otrzymywany bezpośrednio z Wojewódzkiego Inspektoratu Ochrony Środowiska (WIOŚ) właściwego dla danej jednostki samorządowej. Sposób liczenia wskaźnika jest zgodny z metodologią przyjętą przez WIOŚ.
Opis źródła danych	Dane pochodzą z Wojewódzkiego Inspektoratu Ochrony Środowiska (WIOŚ) właściwego dla danej jednostki samorządowej. WIOŚ korzysta ze stacji pomiarowych (niezależnie od ich właściciela) rozmieszczonych na terenie województwa. Tym niemniej może zdarzyć się, że na terenie gminy nie znajduje się ani jedna stacja pomiarowa – w takiej sytuacji nie można wyliczyć wskaźnika.
Interpretacja wyniku	Wartość wskaźnika jest podawana w liczbie dni w trakcie roku kalendarzowego, w których norma została przekroczona. Im wyższa wartość wskaźnika, tym gorsza sytuacja. <u>Uwaga:</u> Samorząd ma ograniczony wpływ na poziom zanieczyszczenia powietrza na swoim terytorium, dlatego też należy wyciągać wnioski ostrożnie, dopiero po zaznajomieniu się z lokalnymi uwarunkowaniami.

Nazwa	Norma godzinna dwutlenku siarki
Numer	SD1_2
Obszar	Środowisko
Podobszar	Stan powietrza atmosferycznego
Typ jednostki	Wszystkie gminy, wszystkie powiaty
Opis wskaźnika	Wskaźnik mierzy liczbę dni w roku kalendarzowym, w których nastąpiło przekroczenie normy poziomu dwutlenku siarki (czas uśredniania stężeń 1 godzina).
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku. Dane dla roku kalendarzowego.
Sposób liczenia	Jest to gotowy wskaźnik otrzymywany bezpośrednio z Wojewódzkiego Inspektoratu Ochrony Środowiska (WIOŚ) właściwego dla danej jednostki samorządowej. Sposób liczenia wskaźnika jest zgodny z metodologią przyjętą przez WIOŚ.
Opis źródła danych	Dane pochodzą z Wojewódzkiego Inspektoratu Ochrony Środowiska (WIOŚ) właściwego dla danej jednostki samorządowej. WIOŚ korzysta ze stacji pomiarowych (niezależnie od ich właściciela) rozmieszczonych na terenie województwa. Tym niemniej może zdarzyć się, że na terenie gminy nie znajduje się ani jedna stacja pomiarowa – w takiej sytuacji nie można wyliczyć wskaźnika.
Interpretacja wyniku	Wartość wskaźnika jest podawana w liczbie dni w trakcie roku kalendarzowego, w których norma została przekroczona. Im wyższa wartość wskaźnika, tym gorsza sytuacja. <u>Uwaga:</u> Samorząd ma ograniczony wpływ na poziom zanieczyszczenia powietrza na swoim terytorium, dlatego też należy wyciągać wnioski ostrożnie, dopiero po zaznajomieniu się z lokalnymi uwarunkowaniami.

Nazwa	Norma godzinna dwutlenku azotu
Numer	SD1_3
Obszar	Środowisko
Podobszar	Stan powietrza atmosferycznego
Typ jednostki	Wszystkie gminy, wszystkie powiaty
Opis wskaźnika	Wskaźnik mierzy liczbę dni w roku kalendarzowym, w których nastąpiło przekroczenie normy poziomu dwutlenku azotu (czas uśredniania stężeń 1 godzina).
Częstotliwość pomiaru	Raz w roku. Dane dla roku kalendarzowego.
Sposób liczenia	Jest to gotowy wskaźnik otrzymywany bezpośrednio z Wojewódzkiego Inspektoratu Ochrony Środowiska (WIOŚ) właściwego dla danej jednostki samorządowej. Sposób liczenia wskaźnika jest zgodny z metodologią przyjętą przez WIOŚ.
Opis źródła danych	Dane pochodzą z Wojewódzkiego Inspektoratu Ochrony Środowiska (WIOŚ) właściwego dla danej jednostki samorządowej. WIOŚ korzysta ze stacji pomiarowych (niezależnie od ich właściciela) rozmieszczonych na terenie województwa. Tym niemniej może zdarzyć się, że na terenie gminy nie znajduje się ani jedna stacja pomiarowa – w takiej sytuacji nie można wyliczyć wskaźnika.
Interpretacja wyniku	Wartość wskaźnika jest podawana w liczbie dni w trakcie roku kalendarzowego, w których norma została przekroczona. Im wyższa wartość wskaźnika, tym gorsza sytuacja. <u>Uwaga:</u> Samorząd ma ograniczony wpływ na poziom zanieczyszczenia powietrza na swoim terytorium, dlatego też należy wyciągać wnioski ostrożnie, dopiero po zaznajomieniu się z lokalnymi uwarunkowaniami.

Załącznik 3

Przykładowy formularz ankiety przeprowadzanej wśród dzieci i młodzieży

**Ankieta dla dzieci i młodzieży
w szkole podstawowej/ponadpodstawowej
w gminie**

Szanowni uczniowie,

zwracamy się do Was z prośbą o wypełnienie niniejszej ankiety. Ma ona na celu zebranie Waszych opinii na temat szkoły, do której uczęszczacie.

Nie jest to żaden test. Nie ma tu dobrych i złych odpowiedzi. Jeśli nie znajdziesz odpowiedzi całkiem trafnej, zaznacz najbardziej przybliżoną. Prosimy zaznaczać właściwą odpowiedź na każde pytanie przez wpisanie "X" w odpowiedniej kratce, lub wpisanie liczby.

Zapewniamy Wam całkowitą anonimowość i prosimy o udzielanie szczerych odpowiedzi.

Z góry dziękujemy za wypełnienie ankiety!

Jeśli nie zaznaczono inaczej, to proszę zaznaczać tylko jedną odpowiedź na dane pytanie.

1. W jaki sposób najczęściej docierasz do szkoły?

- 1). pieszo,
- 2). rowerem,
- 3). samochodem,
- 4). autobusem szkolnym,
- 5). komunikacją publiczną (np. autobus, pociąg itd.),

2. Ile czasu zajmuje Ci dotarcie do szkoły? (podaj czas w minutach):

3. W trakcie podróży do szkoły czujesz się:

- 1) zdecydowanie bezpiecznie,
- 2) raczej bezpiecznie,
- 3) ani bezpiecznie, ani niebezpiecznie,
- 4) raczej niebezpiecznie,
- 5) zdecydowanie niebezpiecznie,
- 6) nie mam zdania (trudno powiedzieć).

4. Jak oceniasz wyposażenie w szkole (np. wyposażenie klas, pracowni, sali gimnastycznej, obiektów sportowych)?

(W każdym wierszu zaznacz „X” na skali jedną kratkę. Wybierz wartość bliższą lewej strony jeśli jesteś za stwierdzeniem po lewej stronie. Wybierz wartość bliższą prawej strony jeśli jesteś za stwierdzeniem po prawej stronie. Środkowe odpowiedzi to wartości pośrednie.):

1) Jest nowoczesne	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>	Jest przestarzałe
2) Jest w dobrym stanie	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>	Jest w złym stanie
3) Jest go wystarczająco dużo	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>	Jest go za mało

5. Biorąc pod uwagę Twój typowy dzień szkolny, jak często w czasie lekcji (różnych przedmiotów) mają miejsce następujące sytuacje?

(w każdym punkcie proszę zaznaczyć tylko jedną odpowiedź).

	Bardzo rzadko	Raczej rzadko	Czasami	Raczej często	Bardzo często	Nie mam zdania
1) Siedzimy i słuchamy nauczyciela:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) Odpowiadamy na zadawane pytania:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) W klasie prowadzimy dyskusje z nauczycielami:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) Wszyscy uczniowie w mojej klasie wykonują jednocześnie te same zdania:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5) Korzystamy w klasie z internetu (na lekcjach innych niż informatyka):	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6) Pracujemy indywidualnie (samodzielnie):	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7) Dostajemy projekty, które możemy wykonywać w grupach:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8) Oglądamy filmy edukacyjne:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9) W czasie lekcji mamy spotkania z ekspertami (specjalistami) spoza szkoły:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. Czy uczestniczysz w zajęciach pozalekcyjnych?

- 1) tak, 2) nie (przejdź do pytania nr 12).

7. W jakich zajęciach pozalekcyjnych uczestniczysz? (możesz zaznaczyć więcej niż jedną odpowiedź)

- 1) koła przedmiotowe,
2) zajęcia przygotowujące do konkursów i olimpiad,
3) turnieje, rozgrywki, zabawy, gry, 4) zajęcia wyrównawcze,
5) zajęcia świetlicowe, 6) Szkolne Koło Sportowe (SKS),
7) inne (wpisz jakie:
.....).

8. Które z zajęć pozalekcyjnych najbardziej Ci się podobają?

(możesz zaznaczyć więcej niż jedną odpowiedź)

- 1) koła przedmiotowe,
2) zajęcia przygotowujące do konkursów i olimpiad,
3) turnieje, rozgrywki, zabawy, gry, 4) zajęcia wyrównawcze,
5) zajęcia świetlicowe, 6) Szkolne Koło Sportowe (SKS),
7) inne (wpisz jakie:
.....)

9. Czy oferta zajęć pozalekcyjnych w szkole odpowiada Twoim zainteresowaniom i potrzebom?

- 1) zdecydowanie tak, 2) raczej tak,
3) ani tak, ani nie, 4) raczej nie,
5) zdecydowanie nie, 6) nie mam zdania (trudno powiedzieć).

10. Co sądzisz na temat formy i treści zajęć pozalekcyjnych w których uczestniczysz?

- 1) są bardzo ciekawe, 2) są raczej ciekawe,
3) ani ciekawe, ani nieciekawe, 4) są raczej nudne,
5) są bardzo nudne, 6) nie mam zdania (trudno powiedzieć).

11. Jak oceniasz wpływ uczestnictwa w zajęciach pozalekcyjnych na twój rozwój?

- 1) jest duży, 2) jest średni,
3) jest mały, 4) nie zauważam żadnego wpływu,
5) nie mam zdania (trudno powiedzieć).

12. Jakie są twoje obecne odczucia w stosunku do szkoły?

- | | |
|--|---|
| 1) <input type="checkbox"/> bardzo lubię szkołę, | 2) <input type="checkbox"/> raczej lubię szkołę, |
| 3) <input type="checkbox"/> ani lubię, ani nie lubię szkoły, | 4) <input type="checkbox"/> raczej nie lubię szkoły, |
| 5) <input type="checkbox"/> bardzo nie lubię szkoły, | 6) <input type="checkbox"/> nie mam zdania (trudno powiedzieć). |

13. Jeśli na pytanie 12. odpowiedziałeś(aś) bardzo lubię szkołę lub raczej lubię szkołę (odpowiedzi 1 i 2 w tym pytaniu), to napisz dlaczego?

.....

.....

.....

14. Jeśli na pytanie 12. odpowiedziałeś(aś) bardzo nie lubię szkoły lub raczej nie lubię szkoły (odpowiedzi 4 i 5 w tym pytaniu), to napisz dlaczego?

.....

.....

.....

15. Proszę odpowiedź, czy zgadzasz z następującymi stwierdzeniami dotyczącymi uczniów i nauczycieli w twojej szkole.

*W każdym punkcie proszę zaznaczyć tylko jedną odpowiedź (jeśli masz problem z udzieleniem jednoznacznej odpowiedzi, to weź pod uwagę to **jak jest zazwyczaj** w Twojej szkole).*

	Tak	Nie	Nie wiem
1) Uczniowie w mojej klasie traktują się jak przyjaciele:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) Uczniowie pomagają sobie nawzajem:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) Uczniowie szanują nauczycieli:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) Nauczyciele wkładają wysiłek w to, by lekcje były interesujące:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5) Nauczyciele szanują uczniów:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6) Nauczyciele zachęcają uczniów do uczestnictwa w zajęciach dodatkowych (nieobowiązkowych):	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

16. Czy uważasz, że w twojej szkole uczniowie, mogą wyrażać swoje opinie na temat szkoły?

- | | |
|---|---|
| 1) <input type="checkbox"/> zdecydowanie tak, | 2) <input type="checkbox"/> raczej tak, |
| 3) <input type="checkbox"/> ani tak, ani nie, | 4) <input type="checkbox"/> raczej nie, |
| 5) <input type="checkbox"/> zdecydowanie nie, | 6) <input type="checkbox"/> nie mam zdania (trudno powiedzieć). |

17. Czy uważasz, że opinie uczniów są brane pod uwagę?

- | | |
|---|---|
| 1) <input type="checkbox"/> zdecydowanie tak, | 2) <input type="checkbox"/> raczej tak, |
| 3) <input type="checkbox"/> ani tak, ani nie, | 4) <input type="checkbox"/> raczej nie, |
| 5) <input type="checkbox"/> zdecydowanie nie, | 6) <input type="checkbox"/> nie mam zdania (trudno powiedzieć). |

18. Czy w Twojej szkole działa samorząd uczniowski?

- | | | |
|----------------------------------|---------------------------------------|----------------------------------|
| 1) <input type="checkbox"/> tak, | 2) <input type="checkbox"/> nie wiem, | 3) <input type="checkbox"/> nie, |
|----------------------------------|---------------------------------------|----------------------------------|

Jeśli zaznaczyłeś odpowiedzi **nie wiem** lub **nie** – proszę przejdź do pytania 20.

19. Czy uważasz, że opinie samorządu są brane pod uwagę przez władze szkoły i nauczycieli?

- | | |
|---|---|
| 1) <input type="checkbox"/> zdecydowanie tak, | 2) <input type="checkbox"/> raczej tak, |
| 3) <input type="checkbox"/> ani tak, ani nie, | 4) <input type="checkbox"/> raczej nie, |
| 5) <input type="checkbox"/> zdecydowanie nie, | 6) <input type="checkbox"/> nie mam zdania (trudno powiedzieć). |

20. Czy uważasz, że w Twojej szkole uczniowie, mogą wyrażać nauczycielom swoje opinie na temat danej lekcji?

- | | |
|---|---|
| 1) <input type="checkbox"/> zdecydowanie tak, | 2) <input type="checkbox"/> raczej tak, |
| 3) <input type="checkbox"/> ani tak, ani nie, | 4) <input type="checkbox"/> raczej nie, |
| 5) <input type="checkbox"/> zdecydowanie nie, | 6) <input type="checkbox"/> nie mam zdania (trudno powiedzieć). |

21. Czy uważasz, że nauczyciele biorą pod uwagę opinie uczniów na temat danej lekcji?

- | | |
|---|---|
| 1) <input type="checkbox"/> zdecydowanie tak, | 2) <input type="checkbox"/> raczej tak, |
| 3) <input type="checkbox"/> ani tak, ani nie, | 4) <input type="checkbox"/> raczej nie, |
| 5) <input type="checkbox"/> zdecydowanie nie, | 6) <input type="checkbox"/> nie mam zdania (trudno powiedzieć). |

22. Ilu masz dobrych przyjaciół w szkole?

- | | |
|---|--------------------------------------|
| 1) <input type="checkbox"/> nie mam żadnych, | 2) <input type="checkbox"/> jednego, |
| 3) <input type="checkbox"/> dwóch, | 4) <input type="checkbox"/> trzech, |
| 5) <input type="checkbox"/> czterech i więcej | |

23. Następujące stwierdzenia dotyczą Twoich doświadczeń w szkole w tym roku szkolnym. Proszę odpowiedz nam, czy zgadzasz z każdym stwierdzeniem?

W każdym punkcie proszę zaznaczyć tylko jedną odpowiedź (jeśli masz problem z udzieleniem jednoznacznej odpowiedzi, to weź pod uwagę to jak jest zazwyczaj w Twojej szkole).

	Tak	Nie	Nie wiem
1) Czuję, że należę do grupy:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) Większość nauczycieli w szkole sprawia, że czuję się potrzebny i akceptowany:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) Chętnie chodzę do szkoły:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) Często odczuwam znudzenie w szkole:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5) Łatwo zawieram przyjaźnie:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6) Czuję się w szkole jak ktoś obcy:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7) Często czuję się w szkole samotny(a):	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8) Czuję się w szkole niekomfortowo i nie na miejscu:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9) Inni uczniowie mnie lubią:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

24. Jak czujesz się w szkole?

- 1) zdecydowanie bezpiecznie, 2) raczej bezpiecznie,
 3) ani bezpiecznie, ani niebezpiecznie, 4) raczej niebezpiecznie,
 5) zdecydowanie niebezpiecznie, 6) nie mam zdania (trudno powiedzieć).

25. Czy w tym roku szkolnym zaobserwowałeś wśród uczniów w Twojej takie zachowania, jak:

(w każdym punkcie proszę zaznaczyć tylko jedną odpowiedź)

	Nigdy	Rzadko	Czasami	Często	Ciągle
1) Bicie i straszenie uczniów:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) Rozpowszechnianie o uczniach szkodzących im kłamstw:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) Obrażanie, wyśmiewanie i upokarzanie uczniów:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) Zmuszanie przez kolegów lub koleżanki innych uczniów do czegoś, czego nie chcą robić:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5) Niszczenie cudzych rzeczy przez uczniów:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6) Chowanie lub zabieranie rzeczy uczniom:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7) Izolowanie/odrzućcie uczniów	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8) Inne zachowania agresywne (napisz jakie):	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

26. Czy w czasie ostatnich dwóch miesięcy byłeś/byłaś ofiarą przemocy na terenie szkoły
(np. zabieranie lub niszczenie twoich rzeczy, obrażanie, wyśmiewanie, straszenie, bicie)?

- 1) nigdy nie byłem, 2) raz lub dwa razy,
 3) kilka razy, 4) mniej więcej raz na tydzień;
 5) prawie codziennie, 6) codziennie,
 7). wolę nie odpowiadać na to pytanie.

27. Czy w tym roku szkolnym zdarzyły się w szkole sytuacje, w których:
(w każdym punkcie proszę zaznaczyć tylko jedną odpowiedź)

	Nigdy	Rzadko	Czasami	Często	Ciągle
1) Byłeś(aś) bity(a) przez innych uczniów:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) Inni uczniowie rozpowszechniali o Tobie szkodzące Ci kłamstwa:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) Byłeś(aś) obrażany(a), wyśmiewany(a) i upokarzany(a) przez innych uczniów:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) Byłeś(aś) zmuszany(a) przez innych uczniów do czegoś, czego nie chciałeś(aś) robić:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5) Inni uczniowie niszczyli twoje rzeczy:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6) Inni uczniowie chowali lub zabierali twoje rzeczy bez twojej zgody:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7) Byłeś(aś) izolowany(a)/odtrącany(a) przez innych uczniów	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8) Inni uczniowie zachowywali się w stosunku do ciebie w inny agresywny sposób (napisz w jaki sposób):	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

28. Czy pracownicy szkoły zauważyli takie sytuacje jak w pytaniach 25 i 27?

- 1) nigdy, 2) rzadko, 3) czasami, 4) często, 5) zawsze,

29. Czy pracownicy szkoły zareagowali na takie sytuacje jak w pytaniach 25 i 27?

- 1) nigdy, 2) rzadko, 3) czasami, 4) często, 5) zawsze,

30. Czy uczniowie którzy byli sprawcami takich sytuacji jak w pytaniach 25 i 27 ponieśli konsekwencje?

- 1) nigdy, 2) rzadko, 3) czasami, 4) często, 5) zawsze,

31. Czy używałeś w czasie ostatnich dwóch miesięcy którejs z poniższych substancji?

(w każdym punkcie proszę zaznaczyć tylko jedną odpowiedź).

	Nigdy	Raz lub dwa razy	Kilka razy	Mniej więcej raz na tydzień	Prawie codziennie	Codziennie	Wolę nie odpowiadać
1) Napoje energetyczne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) Tytoń (np. papierosy, fajki)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) Alkohol (wódka, long drink, shot, wino, piwo)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) Leki o działaniu narkotycznym	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5) Narkotyki (np. dopalacze, marihuana, amfetamina, LSD, ecstasy, kokaina)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

32. Oceń dostępność dla Ciebie na terenie szkoły narkotyków:

- 1) zdecydowanie łatwo dostępne,
- 2) raczej łatwo dostępne,
- 3) ani trudno, ani łatwo,
- 4) raczej trudno dostępne,
- 5) zdecydowanie trudno dostępne,
- 6) wolę nie odpowiadać na to pytanie.

33. M. Podaj swoją płeć:

1. dziewczyna,
2. chłopak.

DZIĘKUJEMY ZA WYPEŁNIENIE ANKIETY!

Poniższą tabelkę wypełnia osoba przeprowadzająca badanie!

Badanie uczniów w szkole w	
Numer szkoły:	Klasa:
.....
Numer ankiety:	Data przeprowadzenia badania
_ _ _ _	_ _ · _ _ · _ _ _ _

Załącznik 4

Przykładowy formularz ankiety przeprowadzanej wśród dorosłych

Ankieta dla mieszkańców na temat jakości usług publicznych w gminie

Szanowna Pani / Szanowny Panie,

Niniejsza ankieta ma na celu zebranie opinii na temat jakości usług publicznych świadczonych na terenie gminy. **Zbierane w toku badania dane są całkowicie anonimowe i będą prezentowane jedynie w postaci zbiorczych zestawień.**

Z góry dziękujemy za wypełnienie ankiety!

1. W jaki sposób dociera Pan/Pani zazwyczaj do swojego miejsca pracy lub nauki?

- | | |
|--|--|
| 1. <input type="checkbox"/> komunikacją publiczną (np. autobus, pociąg), | 2. <input type="checkbox"/> samochodem, |
| 3. <input type="checkbox"/> motocyklem / motorowerem, | 4. <input type="checkbox"/> rowerem, |
| 5. <input type="checkbox"/> pieszo, | 6. <input type="checkbox"/> nie dotyczy (przejdź do pytania nr 3). |

2. Ile średnio minut dziennie poświęca Pan/Pani na dotarcie do/z podstawowego miejsca pracy lub miejsca nauki?

3. Jak ocenia Pan/Pani poziom czystości na terenach zarządzanych przez gminę (parki, place, ulice, chodniki itp.)?

- | | | |
|--|---|--|
| 1. <input type="checkbox"/> zdecydowanie dobrze, | 2. <input type="checkbox"/> raczej dobrze, | 3. <input type="checkbox"/> ani dobrze, ani źle, |
| 4. <input type="checkbox"/> raczej źle, | 5. <input type="checkbox"/> zdecydowanie źle, | 6. <input type="checkbox"/> nie mam zdania |

4. Czy Pan/Pani lub ktoś z Pana/Pani domowników korzysta z zajęć kulturalnych oferowanych przez gminne instytucje kultury (dom kultury, ośrodek kultury itp.) lub dofinansowanych przez gminę?

1. tak (przejdź do pytania nr 6.), 2. nie

5. Jeśli wybrał(a) Pan/Pani odpowiedź NIE, to proszę wskazać przyczynę, korzystając z poniższej listy:

1. nie interesuje mnie uczestniczenie w tego typu zajęciach,
2. interesuje mnie inna tematyka zajęć, której nie ma w ofercie (jaka?)

.....

3. zajęcia mnie interesują, ale są o złych porach,
4. zajęcia mnie interesują, ale mamy za daleko,
5. zabrakło dla mnie miejsca w grupie,
6. brak informacji o ofercie kulturalnej,
7. inny powód (jaki?)

.....

6. Jak ocenia Pan/Pani ofertę kulturalną i rozrywkową w gminie?

- | | |
|--|--|
| 1. <input type="checkbox"/> zdecydowanie wystarczająca, | 2. <input type="checkbox"/> raczej wystarczająca, |
| 3. <input type="checkbox"/> ani wystarczająca, ani niewystarczająca, | 4. <input type="checkbox"/> raczej niewystarczająca, |
| 5. <input type="checkbox"/> zdecydowanie niewystarczająca, | 6. <input type="checkbox"/> nie mam zdania |

7. Jeśli zaznaczył(a) Pan/Pani odpowiedź **ZDECYDOWANIE NIEWYSTARCZAJĄCA** lub **RACZEJ NIEWYSTARCZAJĄCA**, to proszę wskazać, czego brakuje w ofercie kulturalnej i rozrywkowej gminy (można zaznaczyć więcej niż jedną odpowiedź):

- | | |
|--|--|
| 1. <input type="checkbox"/> biblioteki, | 2. <input type="checkbox"/> koncertów muzyki poważnej, |
| 3. <input type="checkbox"/> koncertów muzyki rozrywkowej, | 4. <input type="checkbox"/> wystaw, |
| 5. <input type="checkbox"/> spektakli teatralnych, | 6. <input type="checkbox"/> seansów filmowych, |
| 7. <input type="checkbox"/> imprez sportowych, | 8. <input type="checkbox"/> festynów, |
| 9. <input type="checkbox"/> widowisk i imprez dla dzieci, | |
| 10. <input type="checkbox"/> zajęć rozwijających zainteresowania osób dorosłych, | |
| 11. <input type="checkbox"/> zajęć rozwijających zainteresowania dzieci, | |
| 12. <input type="checkbox"/> innych (jakich?) | |
-

8. Jak ocenia Pan/Pani warunki do aktywnego wypoczynku w gminie?

- | | |
|--|--|
| 1. <input type="checkbox"/> zdecydowanie wystarczająca, | 2. <input type="checkbox"/> raczej wystarczająca, |
| 3. <input type="checkbox"/> ani wystarczająca, ani niewystarczająca, | 4. <input type="checkbox"/> raczej niewystarczająca, |
| 5. <input type="checkbox"/> zdecydowanie niewystarczająca, | 6. <input type="checkbox"/> nie mam zdania |

9. Jeśli zaznaczył(a) Pan/Pani odpowiedź **ZDECYDOWANIE NIEWYSTARCZAJĄCA** lub **RACZEJ NIEWYSTARCZAJĄCA**, to proszę wskazać, jaki jest powód Pana/Pani niezadowolenia z warunków do wypoczynku (można zaznaczyć więcej niż jedną odpowiedź):

- | | |
|--|---|
| 1. <input type="checkbox"/> brakuje ogólnodostępnych terenów zielonych w mojej okolicy, | |
| 2. <input type="checkbox"/> brakuje ławek, | 3. <input type="checkbox"/> brakuje ścieżek rowerowych |
| 4. <input type="checkbox"/> brakuje boisk, | 5. <input type="checkbox"/> brakuje placów zabaw dla dzieci |
| 6. <input type="checkbox"/> brakuje urządzeń sportowych i obiektów, gdzie można by było aktywnie spędzać czas (jakich?), | |
-

- | |
|---|
| 7. <input type="checkbox"/> tereny wypoczynkowe są w złym stanie (np. są zaśmiecone), |
| 8. <input type="checkbox"/> jest niebezpiecznie, |
| 9. <input type="checkbox"/> inny powód (jaki?) |
-

10. Jak ocenia Pan/Pani dostęp do lekarza pierwszego kontaktu (rodzinnego)?

- | | |
|--|--|
| 1. <input type="checkbox"/> zdecydowanie dobrze, | 2. <input type="checkbox"/> raczej dobrze, |
| 3. <input type="checkbox"/> ani dobrze, ani źle, | 4. <input type="checkbox"/> raczej źle, |
| 5. <input type="checkbox"/> zdecydowanie źle, | 6. <input type="checkbox"/> nie mam zdania |

11. Czy w ciągu ostatnich 6 miesięcy był Pan/Pani zmuszony(a) do korzystania z płatnej wizyty u lekarza pierwszego kontaktu (rodzinnego)?

- | | |
|----------------------------------|---|
| 1. <input type="checkbox"/> tak, | 2. <input type="checkbox"/> nie (przejdź do pytania nr 13). |
|----------------------------------|---|

12. Jeśli wybrał(a) Pan/Pani odpowiedź TAK, to jaka była przyczyna (można zaznaczyć więcej niż jedną odpowiedź):

1. długi czas oczekiwania lub brak miejsc u lekarza pierwszego kontaktu (rodzinnego) z NFZ,
2. lekarz pierwszego kontaktu (rodzinny) z NFZ przyjmuje zbyt daleko,
3. nie ufam lekarzom pierwszego kontaktu (rodzinnym) z NFZ przyjmującym w mojej okolicy,
4. nie jestem ubezpieczony w NFZ,
5. nagła potrzeba,
6. inny powód (jaki?)

.....

13. Czy w ciągu ostatniego roku załatwiał/a Pan/Pani sprawy w urzędzie gminy?

1. tak,
2. nie (przejdź do pytania 17.).

14. Jeśli wybrał(a) Pani/Pan odpowiedź TAK, to jak ocenia Pani/Pan kulturę obsługi?

- | | |
|--|--|
| 1. <input type="checkbox"/> zdecydowanie dobrze, | 2. <input type="checkbox"/> raczej dobrze, |
| 3. <input type="checkbox"/> ani dobrze, ani źle, | 4. <input type="checkbox"/> raczej źle, |
| 5. <input type="checkbox"/> zdecydowanie źle, | 6. <input type="checkbox"/> nie mam zdania |

15. Jeśli wybrał(a) Pani/Pan odpowiedź TAK, to jak ocenia Pani/Pan sprawność/profesjonalność obsługi?

- | | |
|---|--|
| 1. <input type="checkbox"/> zdecydowanie pozytywnie, | 2. <input type="checkbox"/> raczej pozytywnie, |
| 3. <input type="checkbox"/> ani pozytywnie, ani negatywnie, | 4. <input type="checkbox"/> raczej negatywnie, |
| 5. <input type="checkbox"/> zdecydowanie negatywnie, | 6. <input type="checkbox"/> nie mam zdania |

16. Jeśli wybrał(a) Pani/Pan odpowiedź TAK, to jak ocenia Pani/Pan terminowość załatwienia swojej sprawy?

- | | |
|---|--|
| 1. <input type="checkbox"/> zdecydowanie pozytywnie, | 2. <input type="checkbox"/> raczej pozytywnie, |
| 3. <input type="checkbox"/> ani pozytywnie, ani negatywnie, | 4. <input type="checkbox"/> raczej negatywnie, |
| 5. <input type="checkbox"/> zdecydowanie negatywnie, | 6. <input type="checkbox"/> nie mam zdania |

17. Czy w ciągu ostatnich dwóch miesięcy zaglądał/a Pan/Pani na stronę internetową urzędu gminy?

1. tak,
2. nie (przejdź do pytania 21.).

18. Jeśli wybrał(a) Pani/Pan odpowiedź TAK, to jak ocenia Pani/Pan stronę internetową gminy w zakresie jej przejrzystości (np. czytelność witryny, łatwość nawigacji)?

- | | |
|--|--|
| 1. <input type="checkbox"/> zdecydowanie dobrze, | 2. <input type="checkbox"/> raczej dobrze, |
| 3. <input type="checkbox"/> ani dobrze, ani źle, | 4. <input type="checkbox"/> raczej źle, |
| 5. <input type="checkbox"/> zdecydowanie źle, | 6. <input type="checkbox"/> nie mam zdania |

19. Jeśli wybrał(a) Pani/Pan odpowiedź TAK, to jak ocenia Pani/Pan stronę internetową gminy w zakresie jej użyteczności (np. bogactwo informacji, możliwość pobrania wzorów dokumentów)?

- | | |
|--|--|
| 1. <input type="checkbox"/> zdecydowanie dobrze, | 2. <input type="checkbox"/> raczej dobrze, |
| 3. <input type="checkbox"/> ani dobrze, ani źle, | 4. <input type="checkbox"/> raczej źle, |
| 5. <input type="checkbox"/> zdecydowanie źle, | 6. <input type="checkbox"/> nie mam zdania |

20. Jeśli wybrał(a) Pani/Pan odpowiedź TAK, to jak ocenia Pani/Pan stronę internetową gminy w zakresie aktualności zamieszczanych w niej informacji?

- | | |
|--|--|
| 1. <input type="checkbox"/> zdecydowanie dobrze, | 2. <input type="checkbox"/> raczej dobrze, |
| 3. <input type="checkbox"/> ani dobrze, ani źle, | 4. <input type="checkbox"/> raczej źle, |
| 5. <input type="checkbox"/> zdecydowanie źle, | 6. <input type="checkbox"/> nie mam zdania |

21. Jak ocenia Pan/Pani poziom bezpieczeństwa na terenie własnej gminy?

- | | |
|--|--|
| 1. <input type="checkbox"/> zdecydowanie dobrze, | 2. <input type="checkbox"/> raczej dobrze, |
| 3. <input type="checkbox"/> ani dobrze, ani źle, | 4. <input type="checkbox"/> raczej źle, |
| 5. <input type="checkbox"/> zdecydowanie źle, | 6. <input type="checkbox"/> nie mam zdania |

22. Jeśli wybrał(a) Pan/Pani odpowiedź RACZEJ ŹLE lub ZDECYDOWANIE ŹLE, to jakie są powody (można zaznaczyć więcej niż jedną odpowiedź):

- | | |
|---|--|
| 1. <input type="checkbox"/> pobicia, | 2. <input type="checkbox"/> kradzieże mienia poza domem, |
| 3. <input type="checkbox"/> włamania do domów, | 4. <input type="checkbox"/> zaczepianie na ulicy i agresywne zachowania, |
| 5. <input type="checkbox"/> brak bezpieczeństwa na drogach (łamanie przepisów przez użytkowników dróg), | |
| 6. <input type="checkbox"/> zły stan infrastruktury (dróg, chodników, poboczy, oświetlenia, itp.), | |
| 7. <input type="checkbox"/> psy bez kagańców/smyczy, | |
| 8. <input type="checkbox"/> inne (jakie?) | |
-

23. Jeśli na terenie Pana/Pani gminy występuje jakiś nieporządek, to proszę wskazać jego przyczynę (można zaznaczyć więcej niż jedną odpowiedź):

- | | |
|--|--|
| 1. <input type="checkbox"/> dzikie wysypiska śmieci, | 2. <input type="checkbox"/> zaśmiecone prywatne posesje, |
| 3. <input type="checkbox"/> spożywanie alkoholu w miejscach publicznych, | 4. <input type="checkbox"/> wandalizm, |
| 5. <input type="checkbox"/> łamanie przepisów dotyczących parkowania pojazdów, | |
| 6. <input type="checkbox"/> inne (jakie?) | |
-

7. na terenie gminy występuje porządek

24. Czy Pani/Pana dziecko uczęszcza do przedszkola?

1. tak, 2. nie (przejdź do pytania 29.).

25. Jeśli wybrał(a) Pani/Pan odpowiedź TAK, to proszę ocenić jakość opieki i kształcenia w przedszkolu?

- | | | |
|---|---|---|
| 1. <input type="checkbox"/> bardzo dobra, | 2. <input type="checkbox"/> dobra, | 3. <input type="checkbox"/> ani dobra, ani zła, |
| 4. <input type="checkbox"/> zła, | 5. <input type="checkbox"/> bardzo zła, | 6. <input type="checkbox"/> nie mam zdania |

26. Jeśli wybrał(a) Pani/Pan odpowiedź TAK, to proszę ocenić jakość kontaktu i współpracy z nauczycielami?

- | | | |
|---|---|---|
| 1. <input type="checkbox"/> bardzo dobra, | 2. <input type="checkbox"/> dobra, | 3. <input type="checkbox"/> ani dobra, ani zła, |
| 4. <input type="checkbox"/> zła, | 5. <input type="checkbox"/> bardzo zła, | 6. <input type="checkbox"/> nie mam zdania |

27. Jeśli wybrał(a) Pani/Pan odpowiedź TAK, to proszę ocenić infrastrukturę w przedszkolu?

- | | | |
|---|---|---|
| 1. <input type="checkbox"/> bardzo dobra, | 2. <input type="checkbox"/> dobra, | 3. <input type="checkbox"/> ani dobra, ani zła, |
| 4. <input type="checkbox"/> zła, | 5. <input type="checkbox"/> bardzo zła, | 6. <input type="checkbox"/> nie mam zdania |

28. Jeśli wybrał(a) Pani/Pan odpowiedź TAK, to proszę ocenić czystość, wygodę, estetykę oraz przestronność pomieszczeń w przedszkolu?

1. zdecydowanie dobra, 2. raczej dobra, 3. ani dobra, ani zła,
4. raczej zła, 5. zdecydowanie zła, 6. nie mam zdania

29. Czy Pani/Pana dziecko uczęszcza do szkoły podstawowej lub gimnazjum?

1. tak, 2. nie (przejdź do pytania 34.).

30. Jeśli wybrał(a) Pani/Pan odpowiedź TAK, to proszę ocenić jakość kształcenia?

1. bardzo dobra, 2. dobra, 3. ani dobra, ani zła,
4. zła, 5. bardzo zła, 6. nie mam zdania

31. Jeśli wybrał(a) Pani/Pan odpowiedź TAK, to proszę ocenić jakość kontaktu i współpracy z nauczycielami?

1. bardzo dobra, 2. dobra, 3. ani dobra, ani zła,
4. zła, 5. bardzo zła, 6. nie mam zdania

32. Jeśli wybrał(a) Pani/Pan odpowiedź TAK, to proszę ocenić infrastrukturę?

1. bardzo dobra, 2. dobra, 3. ani dobra, ani zła,
4. zła, 5. bardzo zła, 6. nie mam zdania

33. Jeśli wybrał(a) Pani/Pan odpowiedź TAK, to proszę ocenić czystość, wygodę, estetykę oraz przestronność pomieszczeń?

1. bardzo dobra, 2. dobra, 3. ani dobra, ani zła,
4. zła, 5. bardzo zła, 6. nie mam zdania

34. Czy chciał(a)by Pan/Pani dodać jeszcze jakieś informacje, bądź ma Pani uwagi do działalności władz samorządowych? (jeśli tak prosimy o krótką wypowiedź):

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

METRYCZKA

M1. W jakim jest Pan/Pani wieku?

1. do 24 lat, 2. 25-39 lat, 3. 40-59 lat, 4. 60 lat i więcej.

M2. Płeć

1. kobieta, 2. mężczyzna.

M3. Wykształcenie

1. podstawowe lub niższe, 2. zasadnicze zawodowe,
3. średnie, 4. wyższe.

M4. Grupa społeczno-zawodowa

1. przedsiębiorca/praca na własny rachunek,
2. praca w instytucji publicznej/państwowej,
3. praca w firmie prywatnej, 4. emeryt,
5. rencista, 6. bezrobotny, niepracujący,
7. uczeń student, 8. inna

Dziękujemy za wypełnienie ankiety!

Załącznik 5
Przykładowy raport z cyklu pomiarowego
monitoringu jakości usług publicznych

**Wyniki wdrożenia
wzorcowego systemu monitoringu
jakości usług publicznych
w gminie Czarna Woda
w 2013 r.
(drugi pomiar)**

Wprowadzenie

Opracowanie jest efektem prac prowadzonych w ramach projektu „Wzorcowy System Regionalny Monitoringu Jakości Usług Publicznych i Jakości Życia” realizowanego przez Instytut Badań nad Gospodarką Rynkową w okresie od 1.XI.2010 r. do 30.VI.2015 r. Jest to projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego, Priorytet V Dobre rządzenie, Działanie 5.2 Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej, Program Operacyjny Kapitał Ludzki 2007–2013.

Istotą projektu jest stworzenie zintegrowanego systemu mierzenia jakości usług publicznych i jakości życia, w celu wdrożenia zobiektywizowanego i uspołecznionego programowania rozwoju na wszystkich szczeblach administracji samorządowej.

Niniejsze opracowanie jest efektem przeprowadzenia drugiego cyklu pomiaru w ramach monitoringu jakości usług publicznych i dotyczy oceny wybranych przez przedstawicieli samorządu wskaźników, obrazujących jakość usług publicznych w gminie miejskiej Czarna Woda w 2013 roku.

Raport, poza diagnozą sytuacji, ma także służyć podjęciu publicznej debaty w celu wypracowania drogowskazów dla: (1) lepszej lokalnej polityki oraz (2) podnoszenia jakości życia mieszkańców.

Uwarunkowania badań

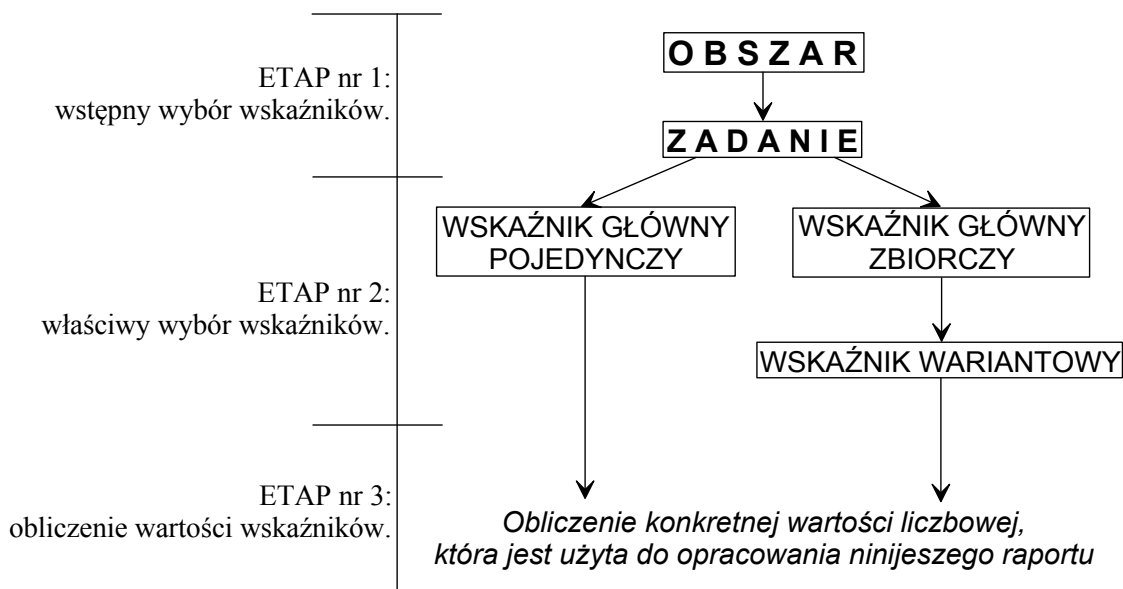
Jak wspomniano wcześniej, opracowany raport stanowi efekt badań prowadzonych w ramach monitoringu jakości usług publicznych w gminie miejskiej Czarna Woda.

Przedstawiony raport jest jedną z dwóch części projektu „Wzorcowy System Regionalny Monitoringu Jakości Usług Publicznych i Jakości Życia”.

Schemat doboru wskaźników do opracowania niniejszego raportu przedstawiono na poniższym schemacie. Etap pierwszy składa się z dwóch części: wyboru obszaru (jest ich pięć¹: administracja, pomoc i opieka, gospodarka komunalna, kultura i wypoczynek, edukacja i wychowanie), a następnie wyboru zadań w ramach obszarów (liczba tych zadań wynosiła od 3 do 7 na obszar). W drugim etapie dokonywano wyboru wskaźników. Niektóre z nich (nazwane tu głównymi pojedynczymi) prowadziły bezpośrednio do etapu trzeciego. W

¹ Odpowiada im część empiryczna niniejszego raportu, w której jakość usług publicznych omówiono właśnie w podziale na te pięć obszarów.

przypadkach szczególnych² zdecydowano o przedstawieniu do wyboru wskaźnika głównego zbiorczego, po wybraniu którego należało jeszcze zdecydować się na konkretny/konkretne wskaźniki wariantowe, które to dopiero prowadziły do etapu trzeciego. W etapie trzecim obliczono wartości wybranych wskaźników. Etapem czwartym (nie zaznaczonym na schemacie) jest opracowanie niniejszego raportu. Etapem piątym będzie dyskusja nad nim i upowszechnianie.



Ostatecznie, w wyniku wielu spotkań i konsultacji, do badania samorząd gminy miejskiej Czarna Woda wybrał 87 wskaźników³. Wybrane wskaźniki nierówno rozkładają się na pięć wyróżnionych obszarów zadań w zakresie usług publicznych, do czego odniesiono się przy omawianiu już konkretnych obszarów.

W części empirycznej raportu (kolejne pięć rozdziałów) przyjęto zasadę, że liczby podawane w tekście odnoszą się do wartości wskaźników wybranych do analizy sytuacji w zakresie jakości usług publicznych w roku objętym analizą (tj. 2013.). Wszelkie inne wartości liczbowe (np. porównanie do średniej wojewódzkiej, danych z poprzedniego raportu, innych danych dla gminy – nieujętych we wskaźnikach) są podawane w przypisach. Ma to za zadanie ułatwić percepcję zawartości raportu.

Przedstawiony raport docelowo powinien umożliwić optymalizację programowania rozwoju gminy Czarna Woda. Cel ten osiągnięto częściowo, a główną przyczyną takiego

² Np. różne możliwe procedury obliczenia wartości wskaźnika, kilka bardzo podobnych możliwych do zaproponowania wskaźników, itd.

³ Liczono razem wskaźniki główne pojedyncze i wskaźniki wariantowe.

stanu rzeczy jest konieczność porównywalności danych w ujęciu przestrzennym⁴ i/lub czasowym. Ta druga wymaga paru lat ciągłych badań, aby można była ją zrealizować (a raport powstaje dopiero drugi raz). Nie bez znaczenia jest także fakt, że w stosunku do poprzedniego okresu badań – istotnie przebudowano zestaw wskaźników⁵.

Syntetyczne omówienie wyników – administracja

Ogółem na 27 dostępnych wskaźników⁶ zgrupowanych w 7 zadań samorząd gminy Czarna Woda wybrał 19 wskaźników⁷ zgrupowanych w 7 zadań.

Długość czasu przyjęć klientów w Urzędzie Miejskim w Czarnej Wodzie poza typowymi godzinami (8.00-15.00) wynosi 5 godz. w tygodniu⁸. Możliwość załatwienia spraw w urzędzie we wczesnych godzinach porannych lub późnopołudniowych jest korzystna dla osób pracujących.

W 2013 r. nie uchylono i nie stwierdzono nieważności żadnej decyzji administracyjnej. W efekcie wskaźnik wyniósł 0,00%⁹.

W 2013 roku zdecydowana większość klientów Urzędu Miejskiego w Czarnej Wodzie dobrze ocenia poziom ich obsługi: 81,7% pozytywnie wypowiedziało się na temat kultury obsługi, 81,1% na temat szybkości załatwienia spraw, a 85,0% na temat profesjonalizmu pracowników urzędu. Względem roku poprzedniego nastąpiło niewielkie poprawienie ocen¹⁰.

W 2013 r. również przedsiębiorcy byli zadowoleni z obsługi w urzędzie miejskim. W zakresie szybkości załatwiania spraw zadowoleni byli wszyscy ankietowani przedsiębiorcy (wskaźnik wyniósł 100%). W zakresie dostępności urzędu zadowolonych było 91% ankietowanych przedsiębiorców. W zakresie kultury obsługi zadowolonych było 91% ankietowanych przedsiębiorców. Wskaźnik ogólnego zadowolenia przedsiębiorców z obsługi świadczonej przez urząd wyniósł 94%.

⁴ Porównywanie z innymi jednostkami samorządu o tej samej randzie lub ze średnimi wartościami dla powiatu lub województwa. Jest to możliwe, i realizowane w tymże raporcie, w odniesieniu do wartości wskaźników obliczonych na przykładzie statystyki publicznej lub innych ogólnie dostępnych danych.

⁵ Takie było jedno z założeń projektu.

⁶ Liczono razem wskaźniki główne pojedyncze i wskaźniki wariantowe.

⁷ Wartości wskaźników podano w załączniku „Tabelaryczne zestawienie uzyskanych wyników”, a same karty wskaźników w załączniku „Karty wskaźników użytych w gminie Czarna Woda”.

⁸ Urząd przyjmuje klientów w poniedziałki od godz. 8.00 do godz. 16.00 oraz w dniach wtorek-piątek w godz. od 7.15 do 15.15.

⁹ W 2012 r. wyniósł on 0,20%.

¹⁰ W 2012 r. było to 79,6% zadowolonych z kultury obsługi i 80,2% zadowolonych z profesjonalizmu pracowników. Ocena zadowolenia z szybkości załatwienia spraw w urzędzie w 2012 r. nie była badana.

Uzyskane wysokie wyniki oceny obsługi w Urzędzie Miejskim w Czarnej Wodzie, a ponadto ich wzrost względem 2012 r., pozwalają na bardzo pozytywną ocenę tego aspektu funkcjonowania samorządu.

Dodatkowym aspektem jest szybka możliwość rejestracji działalności gospodarczej. W 2013 r. zajmowało to w Urzędzie Miejskim w Czarnej Wodzie średnio 30 min.

Obszar objęty miejscowym planem zagospodarowania przestrzennego wyniósł 2012 r. 66,90% powierzchni gminy Czarna Woda¹¹.

Średni czas oczekiwania na decyzję o warunkach zabudowy wyniósł w 2013 r. 66 dni. To bardzo dobry wynik świadczący o znacznej sprawności urzędu w tym zakresie¹².

Ściągalność dochodów własnych z tytułu podatków lokalnych wyniosła w 2013 r. 91,0% – to jest nieco lepiej niż rok wcześniej¹³. Z instytucji publicznych w 2013 r. pozyskano nieco ponad 319 tys. zł i było to dużo mniej niż rok wcześniej¹⁴. Dokładność planowania dochodów własnych w 2013 r. wyniosła 117,59%, co oznacza, że były one znacznie wyższe niż zaplanowano.

W 2013 r. 81,5% respondentów stwierdziło, że strona internetowa Urzędu Miejskiego w Czarnej Wodzie jest przyjazna. W tym 77,8% ankietowanych ocenia stronę pozytywnie pod kątem jej użyteczności, 81,4% pod kątem jej aktualności oraz 85,1% pod kątem jej przejrzystości.

Na podstawie zebranych wartości wskaźników można pokusić się o stwierdzenie, że Urząd Miejski w Czarnej Wodzie w wystarczającym stopniu spełnia swoje funkcje w zakresie administracji rozumianej jako świadczenie usług publicznych.

Syntetyczne omówienie wyników – pomoc i opieka

Ogółem na 31 dostępnych wskaźników¹⁵ zgrupowanych w 5 zadań samorząd gminy Czarna Woda wybrał 19 wskaźników¹⁶ zgrupowanych w 5 zadań.

W 2013 r. środki finansowe przeznaczone na 1 mieszkańca w ramach programów profilaktyki zdrowotnej wyniosły 0,06 zł. Taką samą kwotę przeznaczono na 1 mieszkańca w ramach profilaktyki narkotykowej. Natomiast w 2013 r. nie przeznaczono żadnych środków na profilaktykę zdrowotną dedykowaną osobom starszym.

¹¹ Wynik ten nie może być porównany ze wskaźnikiem przedstawionym w zeszłorocznym raporcie, z uwagi na zmianę metodologii jego obliczania.

¹² W 2012 r. wskaźnik został określony na poziomie 90 dni.

¹³ W 2012 r. było to 87,1%.

¹⁴ W 2012 r. pozyskano z instytucji publicznych 1,52 mln zł.

¹⁵ Liczono razem wskaźniki główne pojedyncze i wskaźniki wariantowe.

¹⁶ Wartości wskaźników podano w załączniku „Tabelaryczne zestawienie uzyskanych wyników”, a same karty wskaźników w załączniku „Karty wskaźników użytych w gminie Czarna Woda”.

W 2013 r. realizowano jeden program profilaktyki zdrowia. Objął on 22 uczniów Zespołu Szkół Publicznych w Czarnej Wodzie. Tym samym wskaźnik określający wykorzystanie dostępnych miejsc w programie profilaktyki zdrowia wyniósł 100%.

Ankietowani mieszkańcy Czarnej Wody nie najlepiej oceniają dostępność do lekarza rodzinnego (lekarza pierwszego kontaktu). Tylko 43,4% spośród nich uważa, że jest on zdecydowanie dobry lub raczej dobry. Przy czym podkreślić należy, że samorząd gminny ma ograniczone możliwości wpływu na tę sytuację.

Według stanu na połowę 2014 r. na terenie gminy Czarna Woda przebywały 3 osoby bezdomne.

Na miejsce w domu pomocy społecznej w połowie 2014 r. oczekiwała jedna osoba. Wskaźnik ten nie uległ zmianie względem pomiaru przeprowadzonego rok wcześniej. Ponadto w 2013 r. nikt z Czarnej Wody nie został umieszczony w domu pomocy społecznej¹⁷.

Z gminy Czarna Woda w połowie 2014 r. było 6 dzieci umieszczonych w pieczy zastępczej. Wszystkie one umieszczone były w rodzinnej pieczy zastępczej. Wskaźnik odsetka dzieci umieszczonych w rodzinnej pieczy zastępczej wyniósł więc 100%. Jest to bardzo dobry wynik.

W połowie 2014 r. aż 167 rodzin w gminie Czarna Woda korzystało z pomocy społecznej. Stanowiło to 16,5% mieszkańców. Odsetek osób w rodzinach, które korzystały z pomocy społecznej z powodu ubóstwa wynosiła 15,0% mieszkańców, z powodu potrzeby ochrony macierzyństwa 3,7%, z powodu bezrobocia 12,4%, z powodu niepełnosprawności 4,1%, z powodu długotrwałej choroby 1,3%, a z powodu bezradności w sprawach opiekuńczych 4,6%. Poziom tych wskaźników wskazuje, że w gminie Czarna Woda występują poważne problemy społeczne w zakresie ubóstwa i bezrobocia. Ich pomiaru dokonano po raz pierwszy, ale wyraźnie widać, że sytuacja w tym zakresie powinna być monitorowana.

W 2013 r. udział zadań własnych fakultatywnych w budżecie pomocy społecznej wyniósł 6,58%. Jest to udział procentowy zadań własnych nieobowiązkowych w budżecie gminy Czarna Woda. Pokazuje on stopień przywiązania wagi do pomocy społecznej ponad spełnienie ustawowego minimum w tym zakresie.

Mieszkańcy Czarnej Wody przeciętnie ocenili stan bezpieczeństwa na terenie gminy Czarna Woda. Spośród ankietowanych 55,5% określiła go jako zdecydowanie dobrze lub raczej dobrze. Za pozytywny symptom należy jednak uznać, że odsetek ten nieznacznie wzrósł względem pomiaru przeprowadzonego rok wcześniej¹⁸.

¹⁷ Tak samo było w 2012 r.

¹⁸ Wtedy pozytywnie oceniających stan bezpieczeństwa na terenie gminy było 49,4% respondentów.

Zebrane wskaźniki informują o dużej istotności pomocy i opieki społecznej na terenie gminy Czarna Woda. Wynika ona z powodu zamieszkiwania gminy przez liczną grupę mieszkańców, którzy znajdują się w stanie ubóstwa.

W ramach obszaru „pomoc i opieka” dokonano pomiaru w poszerzonej puli wskaźników względem pomiaru przeprowadzonego rok wcześniej. W efekcie dla wielu wskaźników brakuje wyników porównawczych.

Syntetyczne omówienie wyników – gospodarka komunalna

Ogółem na 49 dostępnych wskaźników¹⁹ zgrupowanych w 7 zadań samorząd gminy Czarna Woda wybrał 12 wskaźników²⁰ zgrupowanych w 5 zadań.

Możliwości korzystania przez mieszkańców gminy Czarna Woda z wody pitnej należy uznać za dobre. W 2012 r. 93,0% mieszkańców korzystało z sieci wodociągowej²¹. Jakość dostarczanej wody pitnej w 2013 r. była bardzo dobra. Zarówno parametry fizyko-chemiczne, jak i mikrobiologiczne, podobnie jak rok wcześniej, były w normie²².

Z sieci kanalizacyjnej w 2012 r. korzystało 60,1% mieszkańców gminy Czarna Woda. Odnotowano wyraźny wzrost wskaźnika względem pomiaru dokonanego rok wcześniej²³. Niemniej jednak odsetek ludności korzystającej z oczyszczalni ścieków wciąż pozostaje na niezadowalającym poziomie. W 2013 r. wyniósł 78,7%²⁴.

Mieszkańcy Czarnej Wody dobrze oceniają czystość gminy. Spośród ankietowanych aż 74,9% ocenia ją zdecydowanie dobrze lub raczej dobrze. Jest to wyraźnie wyższy odsetek niż zanotowany podczas pomiaru w zeszłym roku²⁵.

Odsetek długości dróg w odpowiednim stanie technicznym będących w zarządzie gminy Czarna Woda wyniósł na koniec 2013 r. 75%. Wynik ten nie uległ zmianie względem pomiaru przeprowadzonego przed rokiem. Remontu lub przebudowy wymaga 0,91 km dróg na tys. mieszkańców gminy (wg stanu na koniec 2013 r.).

¹⁹ Liczono razem wskaźniki główne pojedyncze i wskaźniki wariantowe.

²⁰ Wartości wskaźników podano w załączniku „Tabelaryczne zestawienie uzyskanych wyników”, a same karty wskaźników w załączniku „Karty wskaźników użytych w gminie Czarna Woda”.

²¹ Rok wcześniej odsetek był minimalnie mniejszy – 92,9%.

²² W 2013 r. dokonano 5 pomiarów jakości wody pitnej dostarczanej wodociągiem. Dotyczyły one w zakresie parametrów fizyko-chemicznych: smaku, zapachu, mętności, barwy, przewodności elektrycznej właściwej oraz zawartości manganu i jonu amonowego, a w zakresie parametrów mikrobiologicznych występowania bakterii grupy coli, w tym *Escherichia coli*.

²³ W 2011 r. jedynie 40,3% mieszkańców korzystało z sieci kanalizacyjnej.

²⁴ W 2012 r. było to 79,0%.

²⁵ Rok wcześniej wyniósł on 61,4%.

W gminie Czarna Woda w 2013 r. 71% długości ciągów transportowych było objętych oświetleniem. Jednak liczba oprav oświetleniowych, z uwagi na koszt ich zamontowania i eksploatacji, nie jest duża.

Korzystający z komunikacji publicznej, roweru oraz przemieszczający się pieszo²⁶ stanowią 48,6% wszystkich przemieszczających się do miejsca pracy lub nauki. Przy czym korzystający z komunikacji publicznej stanowią 26,4% wszystkich przemieszczających się do miejsca pracy lub nauki. Wyniki te można uznać za zbliżone do tych, jakie notuje się w podobnych gminach do Czarnej Wody, chociaż wskazane byłoby aby indywidualny transport samochodowy – zwłaszcza w ramach przemieszczeń na terenie miasta oraz w przejazdach do Starogardu Gdańskiego, odgrywał mniejszą rolę.

Ogólnie możemy stwierdzić, że w gminie Czarna Woda dobrze funkcjonują media związane z dostarczaniem wody pitnej – ale zagadnienia związane z przyłączaniem kolejnych mieszkańców do kanalizacji, mimo wyraźnych postępów w tej kwestii, a także obsługą przez oczyszczalnię ścieków wymagają dalszej uwagi władz samorządowych.

Szczególnie pozytywnym elementem w ramach funkcjonowania gospodarki komunalnej jest dobra, a na dodatek wyraźnie wyższa niż przed rokiem, ocena czystości gminy Czarna Woda.

Syntetyczne omówienie wyników – kultura i wypoczynek

Ogółem na 17 dostępnych wskaźników²⁷ zgrupowanych w 3 zadania samorząd gminy Czarna Woda wybrał 6 wskaźników²⁸ zgrupowanych w 2 zadania.

Ocena oferty kulturalnej/rozrywkowej zapewnianej przez samorząd wypadła dosyć dobrze. 60,3% respondentów oceniło ją w 2013 r. pozytywnie²⁹.

Księgozbiór biblioteki publicznej w Czarnej Wodzie liczył w połowie 2014 r. 2648 woluminów, a liczba czytelników na koniec 2013 r. wynosiła 659. W 2013 r. dokonano 4515 wypożyczeń – to jest o 106 więcej niż rok wcześniej.

Poziom satysfakcji mieszkańców z warunków do aktywnego wypoczynku został oceniony w 2013 r. przeciętnie (56,6% respondentów była z nich zadowolona) – ale jako pozytywny

²⁶ Roboczo możemy to nazwać ekologicznymi formami przemieszczania się na trasie dom – praca/nauka.

²⁷ Liczono razem wskaźniki główne pojedyncze i wskaźniki wariantowe.

²⁸ Wartości wskaźników podano w załączniku „Tabelaryczne zestawienie uzyskanych wyników”, a same karty wskaźników w załączniku „Karty wskaźników użytych w gminie Czarna Woda”.

²⁹ W 2012 r. uzyskany wynik był znacznie niższy i wyniósł 28,0%. Zapytano wtedy osobno o ocenę oferty kulturalnej i osobno oferty rozrywkowej. Wartość 28,0% jest średnią arytmetyczną odpowiedzi na te dwa pytania. Uznano, że taka różnica w metodologii badania w 2012 r. i 2013 r. wpływa minimalnie zniekształcająco i tym samym umożliwia porównywanie wyników badań dla tych dwóch lat.

element należy wskazać to, że wynik jest lepszy niż uzyskany w pomiarze przed rokiem³⁰. Odsetek powierzchni terenów zieleni nie uległ zmianie i wg danych za 2012 r. wynosił 28,4%.

W ramach obszaru „kultura i wypoczynek” uzyskane wyniki są co najmniej zadowalające, a w niektórych przypadkach dobre. Ponadto najistotniejsze jest to, że prowadzony monitoring jakości usług publicznych wskazuje na zachodzącą poprawę w monitorowanych parametrach. Niemniej jednak należy kontynuować działania mające na celu poprawę oferty kulturalnej i rozrywkowej oraz poprawę warunków do aktywnego wypoczynku.

Syntetyczne omówienie wyników – edukacja i wychowanie

Ogółem na 46 dostępnych wskaźników³¹ zgrupowanych w 5 zadań samorząd gminy Czarna Woda wybrał 31 wskaźników³² zgrupowanych w 5 zadaniach. W tym 3 wskaźniki dotyczące oceny funkcjonowania różnych aspektów szkoły podstawowej oraz gimnazjum wyliczono łącznie, z uwagi na specyfikę Zespołu Szkół Publicznych w Czarnej Wodzie.

Można stwierdzić, że spośród wszystkich pięciu obszarów mierzenia jakości usług publicznych w Czarnej Wodzie – ten jest najlepiej owskaźnikowany.

W roku szkolnym 2013/2014 średnia liczebność oddziałów w szkołach, zarówno podstawowej (23,4 uczniów), jak i gimnazjum (23,0 uczniów) była bardzo dobra. Przy czym rok wcześniej wartości te były nieco niższe³³. Także średnia liczebność oddziałów w przedszkolu (21,0 dzieci) była na korzystnym poziomie³⁴. Nieco gorzej wygląda sprawa z przyjęciem do przedszkola publicznego, gdyż w 2013 r. pozytywnie rozpatrzono 87% zgłoszeń³⁵.

Według danych Banku Danych Lokalnych poziom informatyzacji Zespołu Szkół Publicznych w Czarnej Wodzie jest przeciętny. W 2012 r. na jeden komputer z dostępem do internetu przeznaczony do użytku uczniów przypadało w szkole podstawowej 13,43 uczniów.

Na zakończenie roku szkolnego 2012/2013 r. wyniki sprawdzianu sześcioklasistów wyniosły 84,0% średniej wojewódzkiej i uległy poprawie względem roku wcześniejszego³⁶. Odsetek uczniów, którzy na sprawdzianie szóstoklasistów osiągnęli niski wynik na zakończenie tego samego roku szkolnego wyniósł 32% – i co bardzo pozytywne, uległ wyraźnemu zmniejszeniu względem wyników sprawdzianu przeprowadzonego rok

³⁰ Za 2012 r. respondenci zadowoleni z warunków do aktywnego wypoczynku stanowili 45,6%.

³¹ Liczono razem wskaźniki główne pojedyncze i wskaźniki wariantowe.

³² Wartości wskaźników podano w załączniku „Tabelaryczne zestawienie uzyskanych wyników”, a same karty wskaźników w załączniku „Karty wskaźników użytych w gminie Czarna Woda”.

³³ W roku szkolnym 2012/2013 było to odpowiednio 20,8 i 20,0 uczniów na oddział szkolny.

³⁴ W roku szkolnym 2012/2013 było podobnie (tj. 20,7 przedszkolaka na oddział).

³⁵ Rok wcześniej przyjęto do przedszkola wszystkie dzieci.

³⁶ Na zakończenie roku szkolnego 2011/2012 było to 82,8%.

wcześniej³⁷. Natomiast odsetek uczniów, którzy na sprawdzianie szóstoklasistów osiągnęli wysoki wynik wyniósł w 2013 r. 6% – i niestety był nieco mniejszy niż rok wcześniej³⁸.

Wyniki egzaminu gimnazjalnego w 2013 r. wyniosły 97,6% średniej dla województwa pomorskiego. One także uległy poprawie względem wyniku uzyskanego w 2012 r.³⁹. Pozytywny poziom osiągnął poziom efektywności nauczania przedmiotów matematyczno-przyrodniczych w gimnazjum. Wyniósł on 1,0 za lata 2011-2013. Wskaźnik względem pomiaru przeprowadzonego rok wcześniej wzrósł i osiągnął wartość dodatnią⁴⁰. Pozytywnego poziomu nie prezentuje natomiast efektywność nauczania przedmiotów humanistycznych w gimnazjum. Wyniosła ona -2,8 za lata 2011-2013. Jednak należy podkreślić, że względem pomiaru przeprowadzonego rok wcześniej, jest ona wyraźnie wyższa⁴¹.

Stosunek uczniów do własnej szkoły w roku szkolnym 2013/2014 był nienajlepszy w szkole podstawowej (jedynie 38,1% uczniów szóstej klasy stwierdziło, że ją lubi) i przeciętny w gimnazjum (41,2% uczniów stwierdziło, że je lubi). Wyniki te były gorsze od uzyskanych w badaniu ankietowym przeprowadzonym rok wcześniej⁴². Wydaje się więc, że w tej kwestii jest sporo do zrobienia – z tym że jest to zadanie nie tylko dla nauczycieli i pedagogów szkolnych, ale także dla rodziców uczniów.

Mniejszy poziom lubienia szkoły przez uczniów może być efektem wzrostu przemocy w szkole – ale teza ta nie znajduje potwierdzenia w przypadku Zespołu Szkół Publicznych w Czarnej Wodzie. Odsetek uczniów szóstej klasy szkoły podstawowej, którzy byli w roku szkolnym 2013/2014 ofiarami częstej przemocy⁴³ stanowił 12,5%, a uczniów gimnazjum 13,0%. To nie są dobre wyniki, ale uległy one wyraźnej poprawie względem wcześniejszego roku szkolnego⁴⁴.

Wskaźnik liczby wypadków w szkole podstawowej w roku szkolnym 2012/2013 wyniósł 26,7 w przeliczeniu na 1000 uczniów, a w gimnazjum 16,7 w przeliczeniu na 1000 uczniów. Oba wskaźniki uległy nieznacznemu pogorszeniu⁴⁵.

³⁷ W 2012 r. aż 47% uczniów uzyskało niski wynik.

³⁸ W 2012 r. 10% uczniów uzyskało wysoki wynik.

³⁹ W 2012 r. wskaźnik wyniósł 94,9%.

⁴⁰ Za lata 2010-2012 wyniósł on -0,3.

⁴¹ Za lata 2010-2012 wyniosła -4,5.

⁴² W roku szkolnym 2012/2013 dużo więcej, bo 65,6% ankietowanych uczniów, łącznie szkoły podstawowej i gimnazjum, twierdziła, że ją lubi.

⁴³ Liczono razem odsetek wskazań na odpowiedzi: mniej więcej raz na tydzień, prawie codziennie, codziennie, wole nie odpowiadać na to pytanie (to ostatnie zaliczono do kategorii częstej przemocy zakładając, że uczniowie są zastraszeni i boją się nawet w ankiecie napisać prawdę).

⁴⁴ W ankiecie przeprowadzonej w I kwartale 2013 r. aż 29,9% uczniów, łącznie szkoły podstawowej i gimnazjum, wskazało, że są częstymi ofiarami przemocy na terenie szkoły.

⁴⁵ W roku szkolnym 2011/2012 było to odpowiednio 16,8 i 15,0 w przeliczeniu na 1000 uczniów.

Rozpowszechnienie używania substancji psychoaktywnych jest duże. 11,9% zapytanych uczniów gimnazjum stwierdziło, że w roku szkolnym 2013/2014 często⁴⁶ piło napoje energetyczne, ponadto 11,1%, że pali tytoń⁴⁷, 21,1%, że pije alkohol⁴⁸, 10,1% zażywa leki o działaniu narkotycznym bez przepisanego przez lekarza⁴⁹, a aż 12,8% zażywa narkotyki⁵⁰. Nawet jeżeli część tych deklaracji była swoistym „przechwalaniem się” (co i tak świadczyłoby o dużej „atrakcyjności” substancji psychoaktywnych z perspektywy uczniów), to i tak sytuację należy uznać za dosyć poważną.

Rodzice pozytywnie oceniają działalność zarówno przedszkola jak i Zespołu Szkół Publicznych. Zadowolonych: z jakości opieki i kształcenia w przedszkolu jest 89,7% ankietowanych rodziców, z infrastruktury w przedszkolu – 98,2% rodziców, z czystości, wygody, estetyki oraz przestronności pomieszczeń w przedszkolu – 98,2% rodziców, a z jakości kontaktu i współpracy z nauczycielami w przedszkolu – 93,1% rodziców⁵¹. Natomiast zadowolonych: z jakości opieki i kształcenia w szkole podstawowej i gimnazjum jest 87,9% ankietowanych rodziców, z infrastruktury w szkole podstawowej i gimnazjum – 92,5% rodziców, z czystości, wygody, estetyki oraz przestronności pomieszczeń w szkole podstawowej i gimnazjum – 91,1% rodziców, a z jakości kontaktu i współpracy z nauczycielami w szkole podstawowej i gimnazjum – 91,7% rodziców⁵².

Zmiany zachodzące w ramach edukacji w Czarnej Wodzie należy ocenić bardzo pozytywnie. Pomiar dokonany rok wcześniej nie przedstawiał dobrego obrazu, ale z perspektywy nowszych wskaźników wyraźnie widać zachodzącą poprawę. Odnosi się ona zwłaszcza do wzrostu poziomu nauczania oraz poprawy postrzegania przedszkola i szkoły przez rodziców. Niepokoi natomiast znaczny poziom używania substancji psychoaktywnych przez uczniów gimnazjum i niezbyt wysoki poziom lubienia szkoły.

Podsumowanie

Jakość usług publicznych w obszarze „administracja” można ocenić na podstawie zebranych wskaźników pozytywnie. Zmiany jakie odnotowano za pomocą prowadzonego

⁴⁶ Liczono razem odsetek odpowiedzi: prawie codziennie, codziennie, wolę nie odpowiadać na to pytanie (te ostatnią odpowiedź zakwalifikowano z podobnych przyczyn, co wcześniej przy przemocy).

⁴⁷ Odpowiedzi: prawie codziennie, codziennie, wolę nie mówić.

⁴⁸ Odpowiedzi: kilka razy, mniej więcej raz na tydzień, prawie codziennie, codziennie, wolę nie mówić.

⁴⁹ Odpowiedzi: kilka razy, mniej więcej raz na tydzień, prawie codziennie, codziennie, wolę nie mówić.

⁵⁰ Odpowiedzi: kilka razy, mniej więcej raz na tydzień, prawie codziennie, codziennie, wolę nie mówić.

⁵¹ W badaniu ankietowym przeprowadzonym rok wcześniej wyniki były gorsze – odpowiednio 64,5%, 64,0% i 67,8%. Oceny zadowolenia rodziców z jakości kontaktu i współpracy z nauczycielami w przedszkolu przed rokiem nie przeprowadzono.

⁵² W badaniu ankietowym przeprowadzonym rok wcześniej wyniki również były gorsze – odpowiednio 55,3%, 60,9% i 63,6%. Oceny zadowolenia rodziców z jakości kontaktu i współpracy z nauczycielami w przedszkolu przed rokiem nie przeprowadzono.

monitoringu również mają charakter pozytywny. Dotyczy to przede wszystkim poziomu obsługi klientów w Urzędzie Miejskim w Czarnej Wodzie.

Ocena jakości usług publicznych w obszarze „pomoc i opieka” ze względu na to, że większość wskaźników była mierzona po raz pierwszy, jest trudna do przeprowadzenia. Jednak z zebranych informacji wynika, że obszar ten jest bardzo istotny z powodu licznej grupy mieszkańców objętych ubóstwem.

Jakość usług publicznych w obszarze „gospodarka komunalna” można ocenić zadowolająco, przy czym większość wskaźników, których pomiar przeprowadzono przed rokiem, uległa polepszeniu. Mimo tego na dalszą uwagę zasługuje kwestia przyłączania do kanalizacji i korzystania z oczyszczalni ścieków oraz lepszego kształtowania możliwości przemieszczania się mieszkańców – tak, by wspierać transport publiczny oraz przemieszczanie się rowerem lub pieszo.

W obszarze „kultura i wypoczynek” mieszkańcy przeciętnie oceniają ofertę kulturalną i rozrywkową oraz warunki do aktywnego wypoczynku. Jednak prowadzony monitoring jakości usług publicznych wskazuje na zachodzącą poprawę w tym zakresie.

Pomiar w obszarze „edukacja” przeprowadzony w zeszłym roku zaowocował wnioskiem, że jest on słabą stroną gminy Czarna Woda. Jednak tegoroczny pomiar pokazuje, że w obszarze tym, zwłaszcza w zakresie poziomu kształcenia oraz postrzegania przedszkola i szkoły przez rodziców, zachodzą bardzo pozytywne zmiany. Wydają się one, mimo wielkiej potrzeby dalszej pracy nad ich poprawą, największym sukcesem jaki miał miejsce w ostatnim czasie w gminie Czarna Woda. Jednak przy dalszej pracy nad wzrostem poziomu kształcenia, istotnym problemem jest kwestia używania substancji psychoaktywnych przez uczniów oraz w mniejszym stopniu kwestia lubienia szkoły.