

Streszczenie rozprawy doktorskiej

Monitoring jakości usług publicznych – propozycja modelu na szczeblu lokalnym

mgr Krzysztof Kopec

Promotor: dr. hab. Tomasz Michalski, prof. UG

Promotor pomocniczy: dr Maciej Tarkowski

Głównym celem pracy jest opracowanie modelu monitoringu jakości usług publicznych na szczeblu lokalnym dostosowanym do polskich uwarunkowań ustrojowych, instytucjonalnych, ekonomicznych i kulturowych. Sformułowano dwa cele pomocnicze o charakterze poznawczym: (1) identyfikacja zagrożeń implementacji monitoringu jakości usług publicznych na szczeblu lokalnym w Polsce oraz (2) identyfikacja zagrożeń prowadzenia monitoringu jakości usług publicznych na szczeblu lokalnym w Polsce. Ponadto sformułowano cel o charakterze aplikacyjnym. Jest nim implementacja z sukcesem opracowanego modelu.

Przedmiotem 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. Badania służące realizacji celów postawionych w pracy były prowadzone w dwóch etapach: (1) w latach 2012-2014 w czterech gminach – w miastach na prawach powiatu Gdańsk i Słupsk, gminie miejsko-wiejskiej Czarna Woda oraz gminie wiejskiej Stegna oraz (2) w latach 2015-2018 w sześciu gminach – gminach miejskich Chojnice i Puck, gminie miejsko-wiejskiej Siedliszcze oraz gminach wiejskich Puck, Melgiew i Morzeszczyn.

W pierwszym rozdziale przedstawiono cel, hipotezy, zakres przedmiotowy, przestrzenny i czasowy pracy oraz zastosowane metody badawcze.

W drugim rozdziale przybliżono pojęcie monitoringu. Opisano rolę jaką pełni w zastosowaniach naukowych jak i pozanaukowych oraz jego specyfikę. Przedstawiono też jego definicje.

W trzecim rozdziale zaprezentowano pojęcie usług oraz ich specyfikę. Było to punktem wyjścia do przedstawienia pojęcia usług publicznych i ich klasyfikacji. Przybliżono też dorobek geografów w zakresie badań nad usługami publicznymi. Ponadto opisano zadania jednostek samorządu terytorialnego w Polsce w kontekście świadczenia usług publicznych.

Rozdział czwarty zawiera opisy modeli, które były podstawą konstrukcji autorskiego modelu monitoringu jakości usług publicznych. Są to modele zarządzania publicznego: (1) administracji publicznej (*Public Administration*), (2) nowego zarządzania publicznego (*New Public Management*) oraz (3) *Public governance*. Następnie zaprezentowano modele funkcjonowania monitoringu jakości usług publicznych: (1) model ciągłego doskonalenia w systemie zarządzania jakością (tzw. cykl Deminga), (2) adaptacyjny cykl podejmowania decyzji (tzw. cykl Boyda), (3) Program Rozwoju Instytucjonalnego oraz (4) model monitoringu jakości usług publicznych Michalskiego.

Rozdział piąty prezentuje autorski model monitoringu jakości usług publicznych. Składa się on z czterech etapów: (1) wprowadzającego, (2) zasadniczego, (3) implementacji wyników oraz (4) końcowego. Jest to najważniejszy rozdział w pracy, gdyż przedstawiono w nim model, który z powodzeniem może być stosowany w polskich realiach.

Rozdział szósty to podsumowanie oceniające stopień realizacji postawionych celów i weryfikację hipotez.

Do pracy dołączono tom załączników, w którym znajduje się narzędzie monitoringu jakości usług publicznych wraz z przykładowymi ankietami przeprowadzanymi wśród dzieci i młodzieży oraz dorosłych. Ponadto zamieszczono tam przykładowy raport z cyklu pomiarowego monitoringu jakości usług publicznych.