



5

Biuletyn informacyjny projektu:

„Przed Wszystkim Jakość – poprawa jakości usług świadczonych przez JST dzięki modernizacji procesów zarządzania i podniesieniu kwalifikacji pracowników”

Szanowni Państwo,

Zapraszamy do zapoznania się z kolejnym - piątym już Biuletynem Informacyjnym Naszego Projektu. W prezentowanym numerze „kilka słów” o Systemie Analiz Samorządowych (SAS).

System Analiz Samorządowych



System Analiz Samorządowych zaczęto budować 29 marca 1996 roku z inicjatywy czterech ogólnopolskich stowarzyszeń samorządowych: Związku Miast Polskich, Unii Metropolii Polskich, Związku Gmin Wiejskich Rzeczypospolitej Polskiej, Unii Miasteczek Polskich. Faktycznie został w roku 1999 uruchomiony przez Związek Miast Polskich i do roku 2006 rozwijany był w ramach tej korporacji samorządowej.

Od 2007 roku, po włączeniu systemu do projektu współfinansowanego przez

Norweski Mechanizm Finansowy, pojawiły się szersze możliwości jego rozwijania.

Analizy SAS początkowo obejmowały 4 sektory usług (transport: drogownictwo i transport publiczny; oświatę, kulturę i pomoc społeczną). Od roku 2008 (dotyczy to danych za rok 2007) zakres usług objętych badaniami powiększył się o gospodarkę komunalną i gospodarkę mieszkaniową, a także o cztery dziedziny przekrojowe: demografię, finanse samorządowe, wskaźniki zrównoważonego rozwoju i jakości życia. Począwszy od roku 2009 system obejmie także swym zakresem gminy wiejskie oraz powiaty ziemskie, a zakres usług podlegających badaniu w ich przypadku będzie dostosowany do kompetencji tych rodzajów samorządu.

Obecnie system SAS jest częścią szerokiego projektu "Budowania potencjału instytucjonalnego jednostek samorządu do lepszego zarządzania usługami publicznymi". Obok bazy danych gromadzącej pozyskiwane z samorządów i ze statystyki publicznej dane nt. kosztów i wyników w różnych sektorach usług, szeroko rozumiany system SAS obejmuje

Strona 1



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Człowiek – najlepsza inwestycja



także działanie Grup Wymiany Doświadczeń (GWD) – w każdym z badanych sektorów usług. Bezpośredni kontakt w grupie współpracujących samorządów pozwala na rozpoznanie i przedyskutowanie sposobów organizacji dostarczania usług w samorządach, które osiągają dobre i bardzo dobre wyniki, co pozwala innym na przygotowanie planów doskonalenia swoich usług. Dzięki GWD system SAS zostaje uzupełniony o takie elementy, które przy odpowiedniej powszechności jego stosowania, pozwolą go uznać za pełnowymiarowy system benchmarkingu usług. Ważnym elementem budowy tego systemu jest promowanie w GWD prowadzenia przez samorządy badań satysfakcji odbiorców poszczególnych usług.

Główne cele SAS

Dane na temat usług, zbierane w ramach systemu powinny pozwolić na odpowiedź na następujące pytania:

- Jaka jest kondycja danego sektora usług w Polsce?
- Jaka jest skuteczność (relacja nakładów/kosztów do wyniku) dostarczania usług w miastach, w tym wymiarze ilościowym i jakościowym?
- Jaki jest poziom zabezpieczenia potrzeb na usługi w tych samorządach?
- Jaka jest dostępność usług w miastach (wymiar geograficzny i finansowy)?
- Jaka jest efektywność dostarczania danej usługi (relacja między kosztem, a wynikiem)?
- Które z jednostek samorządu bardziej skutecznie i efektywnie realizują daną usługę? – jako punkt wyjścia do benchmarkingu

usług w poszczególnych sektorach.

Analizy w oparciu o dane gromadzone i przetwarzane w SAS powinny pozwalać na wyciąganie wniosków na dwu poziomach – lokalnym i krajowym.

Na poziomie każdej jednostki samorządu analiza prowadzona przez władze (burmistrza i jego zastępców, naczelników wydziałów, radnych z kierunkowych komisji) powinna pozwalać na określenie dynamiki zjawisk w każdym z sektorów usług (wg pytań zarysowanych powyżej). To z kolei powinno pozwolić władzom tej jednostki odpowiedzieć sobie na pytanie - na ile cele stawiane przed daną usługą (w ramach prowadzonej polityki i możliwości finansowych) są realizowane w danej jednostce samorządu?

Na poziomie ogólnokrajowym system SAS powinien pozwolić na określenie - jakie są przeciętne

i minimalne standardy dostarczania danego typu usług – w sensie jakościowym i kosztowym. Niektóre ze standardów powinny mieć charakter ogólnokrajowy, bowiem ich poziom/jakość powinny być w całym kraju takie same i najczęściej są one finansowane lub współfinansowane przez państwo. Dla innej grupy usług świadczonych lokalnie – jako zadania własne jednostek samorządu – bardziej właściwe są standardy lokalne, które są ustalane w drodze konsensusu – jako kompromis między oczekiwaniami odbiorców/mieszkańców a możliwościami ich sfinansowania. W obu przypadkach potrzebna jest wiedza o kosztach wykonywania takiej usługi w innych samorządach oraz we własnym samorządzie z roku na rok. Te same dane są potrzebne w celu przyjęcia



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Człowiek – najlepsza inwestycja



długofalowej polityki rozwoju danego sektora usług w jednostce samorządu.

Sercem SAS jest portal internetowy, składający się z sześciu modułów:

1. „Monitorowanie usług publicznych (wprowadzanie danych)”
2. „Obraz mojego miasta (moje miast według lat, moje miasto na tle innych)”
3. „Prezentacja wskaźników wg dziedzin i sektorów usług”
4. „Grupy Wymiany Doświadczeń”
5. „Badania ankietowe mieszkańców (jakość usług, jakość życia)”
6. „Baza dobrych praktyk zarządzania w jednostkach samorządu”

Portal ten dostępny jest pod adresami:

<http://www.sas24.org>

W ramach tego portalu funkcjonuje 6 modułów.

- Moduł 1 „Monitorowanie usług publicznych” służy do wprowadzenia danych przez miasta dot. usług przez siebie wykonywanych (w odróżnieniu od innych, ten moduł wymaga logowania)
- Moduł 2 „Obraz mojego miasta” pozwala na uzyskanie obrazu danych dla danego miasta; (a) w kolejnych wybranych latach, lub (b) w porównaniu z wybranymi miastami. Dotyczy to danych udostępnionych przez miasta (dostępne dla tych, które je wprowadziły – patrz: Moduł 1), jak i danych ze statystyki publicznej (dostępne dla wszystkich samorządów). Użytkownik ma do

dyspozycji zestawienia tabelaryczne i graficzne.

- Moduł 3 „Prezentacja wyników wg dziedzin i sektorów usług” pozwala na uzyskanie przeglądu wartości wskaźników dla dowolnie wybranej grupy miast, w tym wg grup porównawczych. Daje to obraz sytuacji w danym sektorze usług lub w danej dziedzinie przekrojowej. Użytkownik ma do dyspozycji zestawienia tabelaryczne i graficzne, a także coroczne pisemne raporty porównawcze przygotowane przez ekspertów SAS.
- Moduł 4 „Grupy Wymiany Doświadczeń” służy jako baza informacji użytecznych dla członków grup w kolejnych cyklach pracy. Obecnie znajdują się w nim informacje z I cyklu GWD (2007-2008), oraz lista miast, które zgłosiły się do kolejnej edycji.
- Moduł 5 „Badania ankietowe mieszkańców” pozwala na zapoznanie się z metodologią i kwestionariuszami badań ankietowych odbiorców usług w różnych sektorach SAS, oraz w odniesieniu do badań jakości życia.
- Moduł 6 „Baza dobrych praktyk” pozwala na dostęp do skatalogowanych opisów przykładów dobrego zarządzania usługami społecznymi i technicznym, które zostały nagrodzone w konkursach „Samorządowy Lider Zarządzania 2007 i 2008”. Baza jest obecnie w stałej rozbudowie.

Wszystkie 6 modułów tworzy system analityczno-edukacyjny dostępny dla zainteresowanych samorządów oraz

Strona 3



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Człowiek – najlepsza inwestycja



przedstawicieli społeczności lokalnych.
Dla wszystkich ww. modułów projektu „Budowanie potencjału instytucjonalnego jednostek samorządu do lepszego dostarczania usług publicznych” realizowanego wspólnie przez ZMP, ZGW RP i ZPP, centralnym punktem jest baza informacji o kosztach i wynikach usług – czyli jądro systemu SAS, obudowane informacjami z 4 dziedzin przekrojowych. Celem partnerów projektu jest zbudowanie tego systemu tak, aby był on w pełni użyteczny dla jednostek samorządu w kraju – przyczyniając się do podniesienia jakości i efektywności zarządzania usługami, a poprzez to, do tworzenia wyższej jakości życia mieszkańców

Źródło: www.jst.org.pl

