

Krzysztof KOPEĆ

# ASPEKT TRANSPORTOWY W MONITORINGU JAKOŚCI USŁUG PUBLICZNYCH NA SZCZEBLU LOKALNYM

*W artykule omówiona została specyfika monitoringu jakości usług publicznych – czym jest oraz skąd się bierze jego coraz większe znaczenie w Polsce. Następnie przedstawiony został podział monitoringu jakości usług publicznych w różnych aspektach. Krótko wyjaśnione zostały też modele będące podstawą kształtowania monitoringu jakości usług publicznych. Na tle tych kwestii wprowadzających i teoretycznych przedstawiona została propozycja monitoringu jakości usług publicznych na szczeblu lokalnym. Następnym elementem artykułu jest omówienie aspektu transportowego w propozycji monitoringu jakości usług publicznych na szczeblu lokalnym. W ramach tej części artykułu przedstawiono w pierwszej kolejności założenia tego aspektu – w tym przede wszystkim system wskaźników monitoringu bezpośrednio związanych z aspektem transportowym, a w drugiej kolejności doświadczenia wynikające z implementacji aspektu transportowego monitoringu.*

## WSTĘP

Znaczenie monitoringu gwałtownie wzrosło w ostatnich latach w Polsce. W efekcie samorząd lokalny coraz częściej podejmuje się świadczenia monitoringu jakości usług publicznych na swoim terenie.

W ramach usług publicznych swoje istotne miejsce posiada też aspekt transportowy. Tym samym obejmowany jest on niejednokrotnie monitoringiem. Zagadnienie to jest jednak wciąż nowe. Przy wdrażaniu monitoringu popełnianych jest tym samym wiele błędów. Zadaniem niniejszego artykułu jest przybliżenie aspektu transportowego w monitoringu jakości usług publicznych na szczeblu lokalnym i tym samym przyczynienie się do podniesienia jego użyteczności i efektywności.

## 1. MONITORING JAKOŚCI USŁUG PUBLICZNYCH

### 1.1. Specyfika monitoringu

W Polsce mniej więcej do lat 80-tych XX w. słowo monitoring było kojarzone prawie wyłącznie z dwoma dziedzinami – edukacją i ochroną środowiska. Jednak sytuacja od tego czasu mocno się zmieniła, a monitoring zaczął być coraz częściej wykorzystywany także w innych dziedzinach, w tym przede wszystkim przez administrację publiczną. Wynika to z:

1. Wzrostu świadomości lokalnych elit co do ich roli w zarządzaniu rozwojem lokalnym. Można to próbować powiązać z próbą części polskich samorządów wyjścia z tradycyjnego administrowania sektorem publicznym (Public Administration) i podążanie za nowymi procesami zachodzącymi w najbardziej rozwiniętych krajach, czyli za New Public Management mającym za punkt odniesienia działalność samorządu rynek i konkurencyjność oraz za New Public Governance stawiające w centrum społeczeństwo obywatelskie pojmowane jako sieć organizacji i powiązań społecznych [27; 40].
2. Rosnących potrzeb administracji publicznej – przede wszystkim związanych z uzyskiwaniem w sposób ciągły i kompleksowy obrazu sytuacji na ich terenie oraz informacji na temat realizowanych przez nie polityk, interwencji itd. [23].
3. Przyjęcia Polski do Unii Europejskiej co miało przełomowe znaczenie dla przyspieszenia implementacji monitoringu w rea-

liach polskiej administracji publicznej [por. 14; 35; 38] i niejako wymusiło rozwój tego typu badań, ale też umożliwiło relatywnie łatwe pozyskiwanie środków finansowych na ich przeprowadzenie [23].

Według jednej z bardziej szerokich definicji monitoring możemy ująć jako ogólnie rozumiany proces regularnego gromadzenia oraz analizowania danych jakościowych i ilościowych, a także systematyczne pomiary określonych zjawisk, przeprowadzane przez z góry określony czas, najczęściej w ściśle ustalonych interwałach czasowych, według ściśle określonych metod i obejmujące określony przedmiot badań [8].

Monitoring jest powszechnie traktowany jako narzędzie niezbędne do prawidłowego zarządzania rozwojem oraz skutecznego rozpoznawania stanu i zmian zachodzących w przestrzeni geograficznej i sferach aktywności człowieka [15].

### 1.2. Podział monitoringu

Badania mające charakter monitoringu możemy podzielić od strony praktycznej na [23]:

- dotyczące zjawisk i procesów (np. poziom bezrobocia, losy absolwentów szkół, stopień zanieczyszczenia środowiska),
- odnoszące się do działań (realizowanych zadań, przeprowadzanych programów, wdrażanych rozwiązań itd.).

Praktyczne znaczenie ma jeszcze podział na opracowania [23]:

- o charakterze naukowym [np. 8; 9; 10; 18; 26; 29; 30; 39],
- o charakterze podręcznikowym [np. 1; 4; 7; 13; 16; 20; 21; 25; 34; 37],
- raporty przedstawiające wyniki badań [np. 3; 6; 11; 28; 31; 32; 33; 36].

Skupiając się już na samym monitoringu jakości usług publicznych, możemy stwierdzić, że jego praktyczny wymiar, ze względu na skalę przestrzenną, możemy podzielić na [23]:

1. Lokalny/Regionalny,
2. Krajowy/Globalny.

W ramach pierwszego monitoringu jakości usług publicznych możemy wykorzystywać jako narzędzie:

- do ponoszenia jakości życia mieszkańców danej jednostki samorządowej,
- usprawniania funkcjonowania poszczególnych instytucji samorządu – czyli do poprawy zarządzania,

- usprawniania dyskursu społecznego – co przyczynia się też do ugruntowywania demokracji.

W ramach drugiego monitoring jakości usług publicznych może być wykorzystany jako narzędzie do zwiększania spójności społecznej państw lub ich grup. Przy czym termin spójność jest tutaj rozumiany jako zbliżenie do siebie w zakresie warunków i jakości życia mieszkańców. W efekcie obejmuje stan infrastruktury technicznej i społecznej, poziom życia, ochronę zdrowia, wielkość bezrobocia, rozwoju społeczeństwa informacyjnego itd. [17].

### 1.3. Modelowanie monitoringu

Na politykę samorządów terytorialnych, w tym także na świadczone przez nie usługi publiczne, można spojrzeć przez pryzmat wielu modeli koncepcyjnych. Są to chociażby [22; 24]:

- program rozwoju instytucjonalnego PRI [12],
- adaptacyjny cykl podejmowania decyzji OODA (Observe, Orient, Decide, Act) [2],
- cykl Deminga PDCA (Plan-Do-Check-Act) [5].

Odnosząc ostatni z wymienionych modeli do polskich realiów zarządzania rozwojem, wyróżniamy cztery następujące po sobie grupy działań opartych na sekwencyjności podejmowanych działań w układzie zaplanuj-wykonaj-sprawdź-działaj [8]:

1. Planowanie – czyli ustanawianie polityk rozwoju, określanie celów, priorytetów, procedur oraz warunków ich operacjonalizacji.
2. Wykonanie – bazujące na podejmowaniu działań zmierzających do wdrażania i realizacji założeń polityk.
3. Sprawdzanie – polegające na bieżącym monitoringu i kontroli prowadzonych działań (nakierowanych na osiągnięcie zdefiniowanych celów, itd.) oraz bieżące sprawdzenie warunków prowadzenia tych działań.
4. Utrzymanie lub poprawianie – polegające na utrzymaniu funkcjonowania procedur jeśli stwierdzono ich poprawne działanie lub wdrażanie działań naprawczych, korygujących, itp. w oparciu o dane uzyskane z procedur monitoringu i oceny wraz z dostosowywaniem założeń strategii do nowych uwarunkowań ich realizacji.

W świetle przedstawionego modelu monitoring jakości usług publicznych sytuuje się zasadniczo w zakresie etapu trzeciego, zaś jego istotnym rozwinięciem jest szeroko rozumiana ewaluacja realizowanych przez samorząd działań, która z kolei mieści się w etapach trzecim i w znacznej części czwartym [por. 19; 24].

## 2. PROPOZYCJA MONITORINGU JAKOŚCI USŁUG PUBLICZNYCH NA SZCZEBLU LOKALNYM

Przedstawiona w niniejszym opracowaniu propozycja monitoringu jakości usług publicznych na szczeblu lokalnym ma swoje źródło w wynikach projektu „Wzorcowy System Regionalny Monitoringu Jakości Usług Publicznych i Jakości Życia” zrealizowanym w Instytucie Badań nad Gospodarką Rynkową [7]. Bazując na zdobytych w trakcie trwania projektu doświadczeniach i podjętych działaniach wdrożenia monitoringu w samorządzie lokalnym jest próbą udoskonalenia tego narzędzia.

Monitoring nie może być celem samym w sobie. Jest i musi pozostać jedynie narzędziem do realizacji innych celów. Stąd istotne jest wdrażanie monitoringu w następujących etapach [7]:

1. Identyfikacja potrzeb, celów i zakresu monitoringu.
2. Projektowanie systemu.
3. Decyzja o wdrożeniu systemu.
4. Gromadzenie danych i obliczenie wskaźników.
5. Raportowanie wyników.
6. Upowszechnianie wyników.

7. Debata.

8. Rekomendacje dla programowania rozwoju.

Pamiętać należy, że znaczna część etapów jest powtarzana wraz z każdym pomiarem – zazwyczaj co rok. Wynika to z tego, że wdrożenie monitoringu ma sens jedynie przy założeniu jego kontynuacji w dłuższym okresie.

Podstawowym elementem każdego systemu monitoringu jest opracowanie wskaźników. Opierają się one na czterech źródłach informacji:

- danych statystycznych,
- danych ewidencyjnych,
- danych ankietowych,
- danych z pomiaru bezpośredniego.

Przy czym najmniejsze zastosowanie mają wskaźniki opierające się na danych z pomiaru bezpośredniego. Wynika to z tego, że sprawnie i trwale działający monitoring musi się cechować niskimi nakładami sił i środków. Musi więc być możliwy do realizowania przy małym nakładzie pracy i mało kosztować. Natomiast pomiar bezpośredni często wymaga albo dużych nakładów pracy, albo dużych nakładów finansowych.

Konieczność ułatwienia wdrożenia monitoringu, zwiększenia jego użyteczności i usprawnienia późniejszego diagnozowania determinuje konieczność grupowania wskaźników. Stąd zaproponowano dwupoziomowe grupowanie wskaźników (tab. 1). Pierwszy poziom tworzy sześć obszarów usług publicznych samorządu lokalnego, które uznano za fundamentalne. W ramach każdego z nich wyodrębniono podobszary, do których przypisano poszczególne wskaźniki.

**Tab. 1. Obszary i podobszary propozycji monitoringu jakości usług publicznych na szczeblu lokalnym.**

Obszar	Podobszar
Administracja	Dostępność urzędu dla klientów
	Internetowa komunikacja z klientami
	Obsługa mieszkańców przez urząd
	Obsługa przedsiębiorców przez urząd
	Polityka finansowa samorządu
	Planowanie przestrzenne
Edukacja i Wychowanie	Zgodność decyzji administracyjnych z prawem
	Bezpieczeństwo w szkole
	Opieka przedszkolna
	Poziom informatyzacji szkolnictwa
	Poziom wyników egzaminacyjnych
Gospodarka Komunalna	Szkoła przyjazna uczniom i rodzicom
	Utrzymanie czystości na terenie gminy
	Dostęp do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej
	Stan ciągów transportowych
Kultura i wypoczynek	Stan zbiorowego transportu lokalnego
	Oferta kulturalna i rozrywkowa samorządu
	Oferta sportowa samorządu
Pomoc i Opieka	Warunki do aktywnego wypoczynku
	Bezpieczeństwo i porządek
	Lokale i miejsca dla bezdomnych i najuboższych
	Pomoc dla najuboższych i niepełnosprawnych
Środowisko	Prowadzenie polityki zdrowotnej
	Ochrona środowiska
	Gospodarowanie odpadami i ściekami
	Hałas
	Stan powietrza atmosferycznego

Dwupoziomowa i zarazem modułowa struktura pozwala na elastyczny dobór przez samorząd wskaźników w zależności od tego,

czy jego celem jest ogólne monitorowanie jakości usług publicznych, czy też monitorowanie wybranego aspektu.

Opracowany system wskaźników zawiera tzw. wskaźniki główne (pojedyncze i zbiorcze) oraz wskaźniki wariantowe. Użycie trzech rodzajów wskaźników ma na celu uczynienie wyboru wskaźników przez samorząd łatwiejszym i jednocześnie bardziej kompleksowym.

### 3. ASPEKT TRANSPORTOWY W PROPOZYCJI MONITORINGU JAKOŚCI USŁUG PUBLICZNYCH NA SZCZEBLU LOKALNYM

#### 3.1. Założenia monitoringu aspektu transportowego jakości usług publicznych na szczeblu lokalnym

W prezentowanej w niniejszym opracowaniu propozycji monitoringu jakości usług publicznych na szczeblu lokalnym aspekt transportowy mieści się bezpośrednio w następujących podobszarach obszaru „Gospodarka Komunalna” (tab. 2):

- stan ciągów transportowych,
- stan zbiorowego transportu lokalnego.

System bezpośredniego monitoringu aspektu transportowego składa się z 6 wskaźników głównych pojedynczych oraz 14 wskaźników wariantowych do których odsyła 5 wskaźników głównych zbiorczych (tab. 2).

Ponadto aspekt transportowy jest obecny pośrednio w innych elementach systemu monitoringu jakości usług publicznych. Są to następujące podobszary obszaru „Środowisko”:

- hałas,
- stan powietrza atmosferycznego.

Cały system monitoringu jakości usług publicznych obejmuje najważniejsze zagadnienia, które można objąć monitoringiem na szczeblu lokalnym. Jednak system monitoringu ma charakter otwarty i każdy samorząd może uzupełnić zaproponowany zestaw o własne wskaźniki. Mogą one po pierwsze obejmować specyficzne i jednocześnie ważne aspekty danego zagadnienia, a po drugie mogą być lepiej dopasowane do konkretnej gminy lub powiatu. W efekcie także aspekt transportowy może zostać samodzielnie uzupełniony przez każdy samorząd prowadzący monitoring jakości usług publicznych.

Przy tym każdy samorząd realizuje monitoring w oparciu o zidentyfikowane potrzeby i wyznaczone cele. W efekcie nie ma zwyczaj ani potrzeby, ani uzasadnienia do korzystania z pełnej puli wskaźników. Wybierane do realizowania pomiarów są tylko te, które mogą skutecznie realizować potrzeby i cele.

Przykładową kartę wskaźnika zaprezentowano w tab. 3. Zawarte są w niej informacje porządkowe (nazwa, numer, obszar, podobszar), informacje doprecyzowujące (typ jednostki, opis wskaźnika) i informacje wdrożeniowe (częstotliwość pomiaru, sposób liczenia, opis źródła danych, interpretacja wyniku). Możliwie syntetycznie i przejrzysto prezentuje ona wszystkie niezbędne informacje służące przeprowadzeniu pomiaru danego fragmentu zagadnienia oraz właściwego zinterpretowania uzyskanych wyników.

#### 3.2. Doświadczenia z monitoringu aspektu transportowego jakości usług publicznych na szczeblu lokalnym

Monitoring aspektu transportowego jakości usług publicznych jest jednym z tych, które powodują najwięcej trudności. Jest to związane przede wszystkim z tym, że szczególnie przydatnymi źródłami informacji są w tym przypadku dane ankietowe i dane z pomiaru bezpośredniego. Jednak oba są albo pracochłonne, albo kosztowne. W efekcie trudno jest je na stałe wdrożyć. Niejednokrotnie więc trzeba szukać specyficznych rozwiązań, które pozwoliłyby użyć wskaźników opartych na tych źródłach danych.

Czasami zdarza się, że na terenie danej jednostki samorządowej przeprowadzana jest cyklicznie ankieta. Na przykład w Gdańsku jest to badanie w ramach tzw. „barometru opinii mieszkańców na temat wybranych problemów miasta i polityki lokalnej” przeprowadzane rokrocznie od 1996 r. W takiej sytuacji pytania z monitoringu jakości usług publicznych mogą stać się stałym elementem przeprowadzanego badania.

Pewne możliwości obniżenia kosztów pozyskania danych do monitoringu mogą przynieść rozwiązania techniczne. Na przykład jeśli poszczególne pojazdy komunikacji publicznej są śledzone przez systemy kontroli ruchu GPS, to bardzo często istnieje możliwość łatwego wygenerowania zbiorczej informacji o ich punktualności. Dzięki temu nie trzeba przeprowadzać ani badania ankietowego, ani pomiaru bezpośredniego.

Wdrożenie monitoringu aspektu transportowego może w skraj-

**Tab. 2.** Wskaźniki z zakresu transportu w propozycji monitoringu jakości usług publicznych na szczeblu lokalnym.

Podobszar	Wskaźnik główny	Wskaźnik wariantowy
Stan ciągów transportowych	Jakość i stan nawierzchni dróg	Długość dróg w odpowiednim stanie technicznym
		Długość dróg wymagających remontów i modernizacji do liczby mieszkańców
	Poziom rozwoju ścieżek rowerowych	Długość ścieżek rowerowych
		Długość ścieżek rowerowych na powierzchnię jednostki
		Długość ścieżek rowerowych na ludność jednostki
	Ocena jakości i stanu ciągów komunikacyjnych	Ocena jakości i stanu dróg
		Ocena jakości i stanu ścieżek rowerowych
Ocena jakości i stanu chodników		
Ocena bezpieczeństwa i stanu przejść dla pieszych		
Ocena oświetlenia ulic i chodników	–	
Stan zbiorowego transportu lokalnego	Korzystający ze środków transportu zbiorowego, przemieszczania się rowerem lub pieszo	–
	Punktualność kursowania transportu zbiorowego	Punktualność kursowania transportu zbiorowego (dane ewidencyjne)
		Punktualność kursowania transportu zbiorowego (pomiar bezpośredni)
		Punktualność kursowania transportu zbiorowego (badania ankietowe)
	Częstotliwość kursowania transportu zbiorowego	–
	Stan i czystość pojazdów transportu zbiorowego	–
	Ocena przystanków transportu zbiorowego	Ocena czystości przystanków
		Odsetek przystanków z wiatą
Tabor przystosowany do przewozu osób niepełnosprawnych	–	
Potrzeba wprowadzenia transportu zbiorowego w mieście	–	

nych przypadkach prowadzić do działań nieracjonalnych. Przykładem może być częstotliwość kursowania transportu zbiorowego. W sposób oczywisty zwiększająca się częstotliwość będzie zawsze wpływała na wzrost jakości tej usługi publicznej. Jednak granicą tego wzrostu musi być racjonalność ponoszonych w związku z tym kosztów. Nie ma przecież sensu zwiększanie częstotliwości kursowania transportu zbiorowego do poziomu, który znacznie będzie przewyższał popyt na te kursy.

## PODSUMOWANIE

Monitoring jakości usług publicznych jest narzędziem złożonym ale przy tym paradoksalnie wcale nie skomplikowanym. Właściwie skonstruowany i przeprowadzany może stać się podstawą do poprawy jakości tychże usług.

Szeroko rozumiany aspekt transportowy jest istotną częścią działalności samorządu lokalnego. Stąd w przypadku podjęcia decyzji o wdrożeniu monitoringu jakości usług publicznych, bardzo często staje się on jego elementem.

Jednak tylko dobrze skonstruowany i przeprowadzany monitoring może przynieść ważne i wysokiej jakości informacje o zmianach jakości usług publicznych. Przy tym monitorowanie aspektu transportowego jakości usług publicznych nie należy do najłatwiejszych. Jeżeli jednak uda się to właściwie przeprowadzać, to otrzymywane informacje mogą być nieocenione dla władz samorządowych.

## BIBLIOGRAFIA

1. Bartoszewicz A., Herbst J., Ostrowski Ł., Starzyk K., Wygnański J. J., *Od diagnozy do strategii. Partycypacyjne planowanie usług publicznych w samorządach lokalnych*, Wydział Konsul-
2. Boyd J. R., *The Essence of Winning and Losing*, Atlanta 2010, [http://pogoarchives.org/m/dni/John\\_Boyd\\_compendium/essence\\_of\\_winning\\_losing.pdf](http://pogoarchives.org/m/dni/John_Boyd_compendium/essence_of_winning_losing.pdf)
3. Bożykowski M., Dwórzniak M., Giermanowska E., Izdebski A., Jasiński M., Konieczna-Salamatin J., Styczeń J., Zając T., *Monitorowanie losów absolwentów uczelni wyższych z wykorzystaniem danych administracyjnych Zakładu Ubezpieczeń Społecznych. Raport końcowy*, Instytut Badań Edukacyjnych, Warszawa 2014, <http://eduentuzjasci.pl/images/stories/publikacje/ibe-raport-monitorowanie-losow-absolwentow.pdf>
4. Bukowska B., Jabłoński P., Sierosławski J. (red.), *Podręcznik do monitorowania problemu narkotyków i narkomanii na poziomie lokalnym*, Krajowe Biuro ds. Przeciwdziałania Narkomanii, Warszawa 2008.
5. Bulsuk K. G., *Taking the First Step with the PDCA (Plan-Do-Check-Act) Cycle*, 2009, [www.bulsuk.com/2009/02/taking-first-step-with-pdca.html](http://www.bulsuk.com/2009/02/taking-first-step-with-pdca.html)
6. Cegiełka D., Chrzanowska A., Klaus W., Wencel K., *Przestrzeganie praw cudzoziemców umieszczonych w ośrodkach strzeżonych. Raport z monitoringu*, Stowarzyszenie Interwencji Prawnej, Warszawa 2011, <http://interwencjaprawna.pl/docs/ARE-211-monitoring-osrodki-strzezone.pdf>
7. Czerwińska M., Gajdasz J., Hildebrandt A., Kopeć K., Kupc-Muszyńska B., Michalski T., Nowicki M., Susmarski P., Tar-kowski M., *Jak zaprojektować i wdrożyć system monitoringu*

**Tab. 3.** Przykładowa karta wskaźnika monitoringu jakości usług publicznych – punktualność kursowania transportu zbiorowego mierzona za pomocą badań ankietowych.

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	Wzór jest następujący: $W = A/B * 100\%$ gdzie: A – liczba ważnych ankiet, w których zaznaczono odpowiedź „zdecydowanie dobrze” lub „raczej dobrze”. B – liczba ważnych ankiet liczona bez zaznaczonej odpowiedzi „nie korzystam z autobusów/tramwajów/trolejbusów”. Za ważneankiety uznajemy takie, w których zaznaczono dokładnie jedną odpowiedź.
Opis źródła danych	Pytanie jest zawarte są w ankiecie ogólnej skierowanej do dorosłych mieszkańców: Jak ocenia Pan(i) punktualność autobusów/tramwajów/trolejbusów (wybrać adekwatne do środka transportu w mieście)? (proszę zaznaczyć tylko jedną odpowiedź) <ul style="list-style-type: none"> <li>• zdecydowanie dobrze;</li> <li>• raczej dobrze;</li> <li>• ani dobrze, ani źle;</li> <li>• raczej źle;</li> <li>• zdecydowanie źle;</li> <li>• nie mam zdania;</li> <li>• nie korzystam z autobusów/tramwajów/trolejbusów.</li> </ul>
Interpretacja wyniku	Wartość wskaźnika zawiera się w przedziale 0–100%. Wyższa wartość wskaźnika oznacza większy odsetek osób zadowolonych z punktualności kursowania lokalnego transportu publicznego, a tym samym lepszą sytuację.

- jakości usług publicznych i jakości życia? Podręcznik wdrażania*, Instytut Badań nad Gospodarką Rynkową, Gdańsk 2014, <http://monitoring.ibngr.pl/wp-content/uploads/2015/02/Jak-zaprojektowac-i-wdrozyc-system.-Podrecznik-wdrazania.pdf>
8. Czochański J. T., *Monitoring rozwoju regionalnego. Aspekty metodologiczne i implementacyjne*, „Studia KPZK PAN”, T. CXLIX, Polska Akademia Nauk, Komitet Przestrzennego Zagospodarowania Kraju, Warszawa 2013.
  9. Czochański J., *Krajobraz w systemie monitoringu planowania i rozwoju przestrzennego. Założenia do monitoringu na poziomie regionalnym*, „Problemy Ekologii Krajobrazu” 2010, T. XXVI, *Problemy zagospodarowania, ochrony i monitoringu krajobrazów strefy przygranicznej*, s. 59-74.
  10. Czochański J., *System monitoringu regionalnego jako narzędzie badań krajobrazowych i zarządzania przestrzenią*, „Problemy Ekologii Krajobrazu” 2009, T. XXIII, *Ekologia krajobrazu – problemy badawcze i użytkarne*, s. 97-104.
  11. Drygas M., Nurzyńska I., Rosner A., Stanny M., Zagórski M., *Monitoring rozwoju obszarów wiejskich. Etap I. Synteza*, Forum Inicjatyw Rozwojowych, Europejski Fundusz Rozwoju Wsi Polskiej, Warszawa 2014, [http://www.efrwp.pl/dir\\_upload/photo/4686b84733f0c98e118138122248.pdf](http://www.efrwp.pl/dir_upload/photo/4686b84733f0c98e118138122248.pdf)
  12. Duda J., Jeżowski A., Misiąg W., Nowak B., Szlachta J., Zaleski J., *Mierzenie ilości i jakości usług publicznych jako element programu rozwoju instytucjonalnego*, Instytut Badań nad Gospodarką Rynkową, Warszawa 2004, [www.dobrepraktyki.pl/zalaczniki/mierzenie\\_jakosci.pdf](http://www.dobrepraktyki.pl/zalaczniki/mierzenie_jakosci.pdf)
  13. Dziemianowicz W., Szmigiel-Rawska K., Baczyńska N., Charkiewicz J., Iwańczak B., Rybacka M., Sekuła A., *Podręcznik metodologiczny systemu monitoringu innowacyjności województwa mazowieckiego wraz ze Słownikiem*, GEOPROFIT, ECORYS, Warszawa 2013, <http://docplayer.pl/3628950-Podrecznik-metodologiczny-systemu-monitoringu-innowacyjnosci-wojewodztwa-mazowieckiego-wraz-ze-slovníkiem.html>
  14. *Guidance document on monitoring and evaluation. The programming period 2014–2020*, European Commission, Bruxelles 2014, [http://ec.europa.eu/regional\\_policy/sources/docoffic/2014/working/wd\\_2014\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/regional_policy/sources/docoffic/2014/working/wd_2014_en.pdf)
  15. Jacoby Ch., *Monitoring und Evaluation von Stadt- und Regionalentwicklung. Einführung in Begriffswelt, rechtliche Anforderungen, fachliche Herausforderungen und ausgewählte Ansätze*, [w:] Ch. Jacoby (red.), *Monitoring und Evaluation von Stadt- und Regionalentwicklung, Arbeitsmaterial der ARL*, Nr 350, Akademie für Raumforschung und Landesplanung, Hannover 2009, s. 1-24.
  16. Janicka-Panek T., *Monitorowanie (skuteczne i nieuciążliwe) podstawy programowej wychowania przedszkolnego i edukacji wczesnoszkolnej*, Ośrodek Rozwoju Edukacji, Warszawa 2014, [http://www.bc.ore.edu.pl/Content/600/monitorowanie\\_interaktywiny.pdf](http://www.bc.ore.edu.pl/Content/600/monitorowanie_interaktywiny.pdf)
  17. Jasiński L. J., *Spójność ekonomiczna i społeczna regionów państw Unii Europejskiej*, Oficyna Wydawnicza Politechniki Warszawskiej, Warszawa 2012.
  18. Kaminska A., *Ewaluacja i monitoring projektów badawczo-rozwojowych jako narzędzie wspomagające zarządzanie projektami. Studium przypadku międzynarodowego projektu p.n. „Matches – Towards the Modernization of Higher Education Institutions in Uzbekistan”*, „Studia i Materiały. Miscellanea Oeconomicae”, 2014, Rok 18, Nr 4/2014, s. 91-111.
  19. Kopeć K., Michalski T., *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 2014, s. 46-59.
  20. Kudłacz T., Kopeć M., *Koncepcja systemu monitorowania polityk publicznych w województwie lubuskim*, Lubuskie Regionalne Obserwatorium Terytorialne, Zielona Góra 2013, [http://lubuskie.pl/uploads/pliki/strategia/Koncepcja\\_monitorowania\\_polityk\\_publicznych\\_w\\_WL\\_KUDLACZ.pdf](http://lubuskie.pl/uploads/pliki/strategia/Koncepcja_monitorowania_polityk_publicznych_w_WL_KUDLACZ.pdf)
  21. Malczewski A. (red.), *Monitorowanie problemu narkotyków i narkomanii*, Mazowieckie Centrum Polityki Społecznej, Warszawa 2013.
  22. Michalski T., Kopeć K., *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 2013, s. 47-59.
  23. Michalski T., Kopeć K., *Monitoring jakości usług publicznych samorządów szczebla lokalnego narzędziem podnoszenia spójności społecznej*, „Studia i Materiały. Miscellanea Oeconomicae” 2015, Rok 19, Nr 4/2015, tom I, s. 139-150.
  24. Michalski T., Kopeć K., *Monitoring usług publicznych jako narzędzie podnoszenia jakości usług świadczonych przez samorząd terytorialny szczebla lokalnego*, „Pieniądze i Więź” 2014, rok XVII, nr 2 (63), s. 149-161.
  25. Michalski T., *Miejsce monitoringu przeciwdziałania narkomanii w całościowym programie monitoringu jakości usług publicznych*, „Serwis Informacyjny Narkomania” 2015, nr 4 (72), s. 22-27.
  26. Michalski T., *Problems of monitoring the social situation at the local level (on the example of the Pomeranian voivodeship, Poland)*, [w:] C. Mądry (red.), *Regions and their socio-economic growth*, Bogucki Wydawnictwo Naukowe, Poznań 2013, s. 117-123.
  27. Michalski T., *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 2014, s. 93-103.
  28. Mielewczyk J., Pobłocka M., *Monitorowanie zjawiska narkotyków i narkomanii w Sopocie*, „Serwis Informacyjny Narkomania” 2013, Nr 3 (63), s. 44-48;
  29. Mytlewski A., *Monitoring ekonomiczny przedsiębiorstw*, Wydawnictwo Uniwersytetu Gdańskiego, Gdańsk 2007.
  30. Namieśnik J., Chrzanowski W., Szpinek P. (red.), *Nowe horyzonty i wyzwania w analizie i monitoringu środowiskowym*, Centrum Doskonałości Analityki i Monitoringu Środowiskowego, Gdańsk 2003.
  31. *Nauczanie języka niemieckiego jako języka mniejszości narodowej w szkołach woj. Opolskiego*, Kuratorium Oświaty w Opolu, Opole 2012, [http://www.kuratorium.opole.pl/wswse/nauczanie\\_jezyka\\_mniejszosci\\_raport.pdf](http://www.kuratorium.opole.pl/wswse/nauczanie_jezyka_mniejszosci_raport.pdf),
  32. Posern-Zielińska M. (red.), *Analiza usług publicznych w miastach. Wyniki badań*, Związek Miast Polskich, Poznań 1999.
  33. Posern-Zielińska M. (red.), *Monitorowanie usług publicznych w miastach. Tom II. Analiza porównawcza*, Związek Miast Polskich, Poznań 2003.
  34. Prokop P., Bielak A., Szlęzak R., Stachyra M., Gostkowski R., *Program aktywności samorządowej PAS – innowacyjne narzędzie uspołecznionego procesu monitorowania usług publicznych*, *Podręcznik*, Fundacja Inicjatyw Menedżerskich, Lublin

- 2014, [http://fim.org.pl/wp-content/uploads/2012/03/Podrecznik\\_PAS.pdf](http://fim.org.pl/wp-content/uploads/2012/03/Podrecznik_PAS.pdf)
35. Rokicki B., *System monitorowania i ewaluacji polityki spójności w Polsce*, „Gospodarka Narodowa” 2011, Nr 3, s. 87-104.
  36. Sobierajski T., *Raport końcowy z przeprowadzonego w 2013 roku monitorowania procesu wdrażania podstawy programowej kształcenia w zawodach*, Krajowy Ośrodek Wspierania Edukacji Zawodowej i Ustawicznej, Warszawa 2014, [http://www.koweziu.edu.pl/download.php?plik=p6\\_raport\\_koncowy\\_kraj\\_monitorowanie2013.pdf](http://www.koweziu.edu.pl/download.php?plik=p6_raport_koncowy_kraj_monitorowanie2013.pdf)
  37. Trutkowski C. (red.), *Badania jakości usług publicznych w samorządzie lokalnym*, Związek Miast Polskich, Poznań 2013.
  38. *Zarządzanie i kontrola Funduszu Spójności*. Ogólny podręcznik, Ministerstwo Rozwoju Regionalnego, Warszawa 2007.
  39. Zwoliński Z. (red.), *GIS – teledetekcja środowiska*, Bogucki Wydawnictwo Naukowe, Poznań 2012.
  40. Михальські Т., Коpecь К., *Моніторинг якості публічних послуг органів місцевого самоврядування: польський досвід*, „Публічне управління: теорія та практика” 2014, т. 4, s. 17-24.

### Aspect of the transport in monitoring the quality of public services at the local level

*The paper discusses the specificity of monitoring the quality of public services – what it is and where its growing importance in Poland comes from. Next the division of monitoring the quality of public services in various aspects is presented. The underlying models in shaping monitoring the quality of public services are also briefly explained. At the background of these introductory and theoretical issues, the proposal for monitoring the quality of public services at the local level is presented. The next part of the paper constitutes an overview of the transport aspect in the proposal for monitoring the quality of public services at the local level. As part of this section of the paper, first of all, the premises of that aspect have been presented – in particular, including a system of indices of monitoring directly related to the transport aspect, and then the experience with implementation of the transport aspect of monitoring.*

Autor:

mgr **Krzysztof Kopec** – Uniwersytet Gdański, Wydział Oceanografii i Geografii, Instytut Geografii, Katedra Geografii Rozwoju Regionalnego, [krzysztof.kopec@ug.edu.pl](mailto:krzysztof.kopec@ug.edu.pl)