



pracownia badań
i innowacji społecznych



stocznia

Partycypacja w usługach publicznych – garść uwag ogólnych

Kuba Wygnański

Warszawa, 26 marca 2013

- *Skąd wiecie że ta oferta jest adekwatna?*
- *Bo zawsze jest więcej chętnych niż miejsc.*

Zmiany w modelu rządzenia

- **administracja publiczna** (wariant quasi monopolu) -> **new public management** (kontraktowanie, komercjalizacja) -> **new public services** (partnerstwo)
- **świadczeniobiorca** -> **konsument** -> **obywatel**
- **vote - głosowanie** (demokracja incydentalna) -> **voice – głos / zdania** (bieżące formułowanie preferencji / personalizacja)

Po co to wszystko?

- **ograniczoność zasobów**, deficyt finansów publicznych
→ konieczność formułowania priorytetów;
- **brak równowagi przywilejów i oczekiwań w stosunku do zobowiązań**
-> duże oczekiwania w stosunku do państwa i braku lojalności w stosunku do niego);
- **poprawa jakości** usług publicznych;
- **kontrola / monitoring / ewaluacja** usług;
- **nowe pomysły / rozwiązania**;
- **optymalizacja – personalizacja**;
- **korzyści polityczne – uprawomocnienie**

„Sytuacje” partycypacyjne

1. diagnozowanie potrzeb / identyfikacja problemów
2. generowanie pomysłów
3. recenzowanie obecnie świadczonych usług
4. projektowanie nowych usług

Dylematy oraz możliwe problemy i nieporozumienia

- potrzeby a życzenia
- jakość a satysfakcja usługobiorców
- czy klient zawsze ma rację?
- rozwój lokalny a suma preferencji indywidualnych
- indywidualizacja vs standaryzacja
- możliwe przechwycenia przez grupy interesów / roszczeń
- użytkownicy i „nieużytkownicy”
- społeczny wymiar „zasady nieoznaczoności”

Niektóre techniki przydatne w recenzowaniu usług

- indeksy / wskaźniki bazujące na danych administracyjnych, spisowych – wykorzystanie statystyki małych obszarów (np. LHDI)
- badania globalne - pomiar „wpływu”:
 - pomiar krajowy (np. *Diagnoza Społeczna w Polsce*, *Citizenship Survey* Wielka Brytania) + badania typu „Państwo widziane od dołu” (np. Holandia)
 - badania lokalne (np. warszawskie dzielnicowe badanie jakości życia, regularny Barometr)
- badanie „użytkowników” ankiety, ankiety, ankiety
- badania panelowe (np. Gdyński dialog z seniorami)
- skrzynki z pomysłami
- mystery shopping (kontrola)
- etnografia (spacery badawcze + obserwacje)

Usługi publiczne, ale które?

▪ Edukacja

- **model zarządzania szkołą/przedszkolem**, np. prawdziwy udział i współodpowiedzialność rodziców, samorząd szkolny
- **rozkład sieci instytucji edukacyjnych**
- tworzenie elementów **programu edukacyjnego/wychowawczego**
- **recenzowanie jakości świadczonych usług** edukacyjnych
- sposób organizacji **żywienia dzieci w szkole/przedszkolu**

▪ Zdrowie

- **partycypacyjny model zarządzania szpitalem** np. rady pacjentów przy szpitalach lub dobrze działające rady społeczne szpitali
- konsultowanie **rozkładu sieci instytucji**
- **recenzowanie jakości świadczonych usług** zdrowotnych

▪ Transport

- sieć autobusów/tramwajów/przystanków
- sposób organizacji **transportu dla osób o specjalnych potrzebach**
- sposób organizacji **dowozu dzieci do szkół**
- **kwestie rowerowe** (rozkład ścieżek, standard wykonania, rozkład stacji rowerów miejskich/stojaków)

▪ Kultura

- program/oferta **domów kultury**
- **oferta kulturalna** dla mieszkańców wspierana finansowo przez samorząd

Usługi publiczne, ale które? c.d.

▪ **Bezpieczeństwo**

- rozmieszczenie **oświetlenia ulicznego**
- **recenzowanie przez obywateli działań policji/straży miejskiej**
- **przestrzeń komisariatów i komend**

▪ **Usługi komunalne**

- sposób organizacji **gospodarki odpadami i ściekami** (standard, sposób ustalania ceny)
- **inwestycje** (wysypiska, oczyszczalnie)

▪ **Usługi opiekuńcze**

- **standard świadczonych/kontraktowanych usług**
- **sposób zarządzania instytucjami opiekuńczymi** (głos podopiecznych)
- **projektowanie przedmiotów/sprzętu**

▪ **Obsługa obywatela w urzędzie**

- recenzowanie **sposobu obsługi**
- **projektowanie procesu** („ścieżki” obywatela w urzędzie)