

Jednym z podstawowych obowiązków administracji publicznej jest zapewnianie właściwego świadczenia usług publicznych. Realizacja tego obowiązku wymaga m.in. dostępu do informacji użytecznych w procesie zarządzania. Gdzie można je znaleźć?

Świadczenie usług publicznych, choć powszechnie uznawane za kluczowe, było do tej pory trudne do monitorowania. Powodem był brak standardów odnoszących się do poszczególnych usług, a także brak dostępu do odpowiednich danych na ich temat. Dotychczas istniejące systemy agregacji danych publicznych nie zaspokajały potrzeby w tym zakresie. Problemy z nieporównywalnymi „surowymi” danymi, ich rozproszeniem, brakiem możliwości wzajemnej korelacji powodowały niemożność ich profesjonalnego wykorzystywania.

Wydobycie wartości z rozproszonych danych wymaga ich uprzedniej starannej obróbki, która spowoduje, że staną się one czytelne zarówno w formie, jak i przekazywanej treści. W konsekwencji staną się czynnikiem rozwojowym wykorzystanym przez współczesne instytucje publiczne działające w interesie ogółu społeczeństwa.

Potrzeba budowy jednolitego systemu została potwierdzona w najważniejszych krajowych dokumentach strategicznych i programowych, w tym w przyjętej przez Radę Ministrów Strategii na rzecz Odpowiedzialnego Rozwoju do roku 2020 (z perspektywą do 2030 r.).

Wychodząc naprzeciw oczekiwaniom zarówno środowiska samorządowego, jak i mieszkańców, przedsiębiorców, czy też środowisk naukowych – MSWiA i GUS wraz ze Związkiem Powiatów Polskich i Związkiem Miast Polskich opracowali narzędzie, które integruje te oczekiwania.

To właśnie ww. **zapewnienie zintegrowanych, wysokiej jakości danych, które pozwolą na optymalizację procesu świadczenia usług publicznych, było głównym celem budowy Systemu Monitorowania Usług Publicznych (SMUP).**

SMUP staje się instrumentem służącym JST w procesie efektywnego zarządzania usługami w oparciu o mechanizmy *benchmarkingu* (porównywania się z innymi), w tym twórcze adaptowanie najlepszych praktyk.

Sukcesem wypracowanego systemu monitoringu usług publicznych, jest nie tylko monitorowanie świadczenia usług publicznych, ale również zintegrowanie systemu obowiązków sprawozdawczych nałożonych na JST oraz podmioty im podległe.

Informacja o faktach zawarta w SMUP pozwala na podejmowanie decyzji kluczowych dla zapewnienia coraz wyższej jakości i efektywności świadczonych usług publicznych. Analiza wyników generowanych z systemu umożliwia podejmowanie decyzji zgodnie z podejściem opartym na faktach – to wszystko dzięki monitoringowi realizacji zadań w zakresie organizacji i świadczenia usług publicznych.

Pośrednio system ułatwia współdział społeczny w procesie planowania i gospodarowania środkami publicznymi – poprzez udostępnienie informacji o efektach świadczenia usług i nakładach na ten cel. W ten sposób **przyczynia się do rozwoju społeczeństwa obywatelskiego.**

Przeprowadzenie, przy wykorzystaniu systemu, diagnozy sytuacji wyjściowej w JST dostarcza wiedzy na

temat świadczenia usług. To właśnie ta informacja o silnych i słabych stronach mechanizmu świadczenia usług jest punktem wyjścia do wskazania obszarów problemowych. Ich analiza prowadzi do wyboru priorytetów, które mogą być przedmiotem działań naprawczych w danej JST. Po wdrożeniu tych działań można dokonać oceny zmian, jakie nastąpiły w systemie świadczenia usług publicznych. Wszystko to opiera się o fakty zawarte w SMUP i prowadzi do identyfikacji kolejnych obszarów problemowych oraz zainicjowania dalszych usprawnień.

Docelowo SMUP stanowi oś organizującą przebieg cyklu doskonalenia jakości usług w poszczególnych JST, wspierając uczestników procesu obiektywnymi informacjami, wyjaśniając potencjalne przyczyny obserwowanych problemów i weryfikując skuteczność zastosowanych rozwiązań.

Dodatkowo, **SMUP może pełnić ważną funkcję jako czynnik stymulujący decydentów do podejmowania działań doskonalących mechanizmy świadczenia usług**. Efekt ten wiąże się z publicznym dostępem do danych nt. skuteczności i efektywności działań realizowanych w różnych jednostkach.

Zachęcamy do obejrzenia filmu animacyjnego, który przedstawia niektóre tajniki tego systemu, a który dostępny jest [TUTAJ](#).

Obecnie prace nad Systemem Monitorowania Usług Publicznych weszły w kolejny etap. Po przygotowaniu danych i publicznym udostępnieniu systemu, od lutego br. oferowane są jednostkom samorządu terytorialnego **bezpłatne szkolenia z zakresu posługiwania się systemem**.

Udział w nich pozwoli pracownikom samorządowym lepiej wykorzystywać nowy portal. Zarówno do przygotowania raportów o stanie gminy czy powiatu, jak i dokonywania analizy skuteczności dostarczania własnych usług, a także do dyskusji z radnymi i mieszkańcami – w oparciu o fakty, a nie opinie.

Aby wziąć udział w szkoleniach, niezbędne jest wypełnienie przez jednostkę samorządu terytorialnego formularza rejestracyjnego dostępnego pod adresem: smup.jst.org.pl

Przed wypełnieniem formularza zgłoszeniowego zachęcamy do zapoznania się z zasadami rekrutacji, zamieszczonymi (wraz ze wzorem umowy, szczegółowym harmonogramem szkoleń i niezbędnymi załącznikami) na ww. stronie w zakładce [Do pobrania](#).

Dotychczas w Polsce nie było spójnego systemu monitorowania usług publicznych, który umożliwiałby każdemu zainteresowanemu podmiotowi szybkie uzyskanie kompleksowej informacji na temat ilości, jakości, dostępności i efektywności finansowej usług publicznych. Podmioty odpowiedzialne za dostarczanie usług publicznych nie miały dostępu do ogólnopolskiego narzędzia, które udostępniałoby informacje wspierające podejmowanie decyzji, ułatwiałoby pomiar ich efektów, a także prowadzenie badań porównawczych służących poprawie jakości usług na poziomie każdej gminy w kraju. **Dlatego nie trać czasu i zajrzyj do SMUP już dziś!**

Kierunek #LEPSZEUSŁUGI

Dowiedz się więcej <https://www.smup.jst.org.pl/index.php/o-szkoleniach/>

SMUP – świetne narzędzie dla profesjonalnego pracownika samorządowego

Kategoria: Aktualności

Opublikowano: piątek, 25, marzec 2022 13:02

Rafał Rudka

Odsłony: 1157

Budowa SMUP jest realizowana przez Główny Urząd Statystyczny w partnerstwie ze Związkiem Powiatów Polskich i Związkiem Miast Polskich. Projekt, realizowany od 2017 roku, jest koordynowany przez Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji w ramach działania 2.18 POWER.