

Janusz Reichel*

UWAGI NA TEMAT STANDARDÓW REALIZACJI USŁUG PUBLICZNYCH

1. WSTĘP

Dobra i usługi publiczne to dobra i usługi powszechnie dostępne dla społeczeństwa¹. Kojarzone są z zadaniami publicznymi, których świadczeniem m.in. zajmuje się administracja publiczna. Część tych zadań administracja publiczna zleca wykonawcom zewnętrznym: społecznym i prywatnym. Istotną kwestią w takiej sytuacji jest jakość świadczonych w ten sposób usług. Ustawa o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie przywołuje pojęcie standardów realizacji usług publicznych właśnie w kontekście powierzania ich wykonania organizacjom pozarządowym².

Coraz częściej, szczególnie od momentu wejścia w życie wspomnianej ustawy, słychać głosy na temat konieczności czy też przydatności opracowania standardów realizacji usług publicznych. Na przykład w opracowaniu Grzegorza Makowskiego pt. *Zasady współpracy międzysektorowej w ustawie o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie* autor podsumowuje uwagi dotyczące niewłaściwego sposobu rozumienia pojęcia efektywności przez przedstawicieli organizacji pozarządowych i administracji publicznej w następujący sposób: „aż się prosiło, aby w tym momencie zacząć rozmawiać o braku standardów. Bez nich bowiem ustalenie, co «da najlepszy efekt z danych nakładów» jest po prostu niemożliwe”³. Agnieszka Hryniewiecka w swojej analizie zlecenia zadań pomocy społecznej organizacjom pozarządowym w gminie Warszawa-Centrum w części poświęconej wnioskom z analizy i rekomendacjom, w celu usprawnie-

* Dr., Katedra Zarządzania Miastem i Regionem, Uniwersytet Łódzki.

¹ J. Stiglitz, *Ekonomia sektora publicznego*, PWN, Warszawa 2004, s. 41 i przypis.

² Ustawa z dnia 24 kwietnia 2003 roku o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie, DzU 2003, nr 96, poz. 873.

³ G. Makowski, *Zasady współpracy międzysektorowej w ustawie o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie*, „Trzeci Sektor” 2005, nr 3, s. 17.

nia działania gminy, pośród innych punktów postuluje, aby: „określić standardy i jakość poszczególnych usług”⁴. Takich głosów jest znacznie więcej. Coraz częściej też rozmaite zespoły podejmują się sformułowania standardów zwykle dotyczących konkretnej usługi lub kilku wybranych usług. Przykładem jest m. in. – opisany w dalszej części tekstu – Międzysektorowy Zespół ds. Opracowania Standardów Realizacji Usług Publicznych, który w ramach projektu realizowanego przez Centrum Służby Rodzinie w Łodzi, a współfinansowanego przez Ministerstwo Polityki Społecznej – Fundusz Inicjatyw Obywatelskich, opracował pod koniec 2005 r. zestaw kilku standardów⁵. Innym przykładem z 2005 r. jest Federacja Mazowia, która we współpracy ze Związkiem Parytetowym Berlina rozpoczęła realizację projektu tworzenia standardów w organizacjach prowadzących usługi socjalne (dofinansowanie projektu przez Fundację Akcja Człowiek)⁶.

Jak już wspomniano, o standardach realizacji usług publicznych wypowiada się także sama ustawa o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie. W rozdziale 2, art. 12. mowa jest o możliwości składania z własnej inicjatywy przez organizacje pozarządowe oferty realizacji zadań publicznych. W odpowiedzi organ administracji publicznej „rozpatruje celowość realizacji określonego zadania publicznego przez organizacje pozarządowe [...] biorąc pod uwagę stopień, w jakim oferta [...] daje gwarancję realizacji zadań zgodnie ze standardami właściwymi dla danego zadania”⁷.

Interesujące jest, że ustawa powołuje się na standardy usług publicznych wyłącznie w przypadku rozważania zasadności decyzji o zleceniu wykonania zadania publicznego w sytuacji, gdy nie ogłoszono konkursu na jego realizację, a organizacja pozarządowa składa ofertę realizacji zadania publicznego z własnej inicjatywy. Można domniemywać, że w przypadku ogłoszenia konkursu wytyczne (pełniące wówczas rolę standardu realizacji zadania) są wpisywane do specyfikacji zadania konkursowego i wówczas standard jako taki nie jest potrzebny. Należy zatem zadać pytanie: czy w związku z tym sytuacje, na które powołuje się w tym miejscu ustawa – składanie przez organizacje pozarządowe ofert realizacji zadań publicznych z własnej inicjatywy – są na tyle częste, aby wysiłek tworzenia standardu był zasadny? Oczywiście ostateczną odpowiedź na to pytanie może komplikować fakt, iż możemy oczekiwać zmiany praktyki w tym względzie w przyszłości i sytuacje składania ofert przez organizacje pozarządowe z własnej inicjatywy będą coraz częstsze. Być może nawet taka była intencja ustawodawcy.

⁴ A. Hryniewiecka, *Zlecanie zadań pomocy społecznej organizacjom pozarządowym w Gminie Warszawa-Centrum*, [w:] M. Rymśa (red.), *Współpraca sektora obywatelskiego z administracją publiczną*, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2004, s. 115–140.

⁵ Strona internetowa Centrum Służby Rodzinie: <http://www.csr.org.pl/standardy/index.html>

⁶ Strona internetowa <http://mazowia.engo.pl>

⁷ Ustawa z dnia 24 kwietnia 2003 roku...

Użyte przez ustawodawcę sformułowanie: „zgodnie ze standardami właściwymi dla danego zadania” sugeruje, że mamy do czynienia z rozumieniem standardów jako zestawu wytycznych dotyczących sposobu realizacji określonego działania. Nie mówimy tu zatem o standardach jako o najlepszych dostępnych praktykach działania, czy jako o najwyższej jakości/profesjonalności działania i wykonania zadania. Do tego zagadnienia autor niniejszego tekstu będzie jeszcze powracać.

Ustawa odwołuje się jeszcze do pojęcia standardów realizacji usług publicznych w art. 35, dotyczącym Rady Działalności Pożytku Publicznego. Do zadań Rady należy m. in. wyrażanie opinii w sprawach „rekomendowanych standardów realizacji zadań publicznych” – z tego zapisu nie wynika, kto ma te standardy tworzyć oraz rekomendować! Natomiast Rada ma być instytucją, która wraz z organizacjami pozarządowymi tworzy mechanizmy „informowania o standardach prowadzenia działalności pożytku publicznego oraz o stwierdzonych przypadkach naruszenia tych standardów”⁸.

2. OPRACOWANIE STANDARDÓW REALIZACJI USŁUG PUBLICZNYCH

Czy rzeczywiście standardy realizacji usług publicznych są potrzebne? Można sobie wyobrazić następujące odpowiedzi na ten temat:

1. NIE – standardy w tym zakresie nie są potrzebne, wytyczne formułowane w specyfikacji konkursu ofert na realizację usług są wystarczające.

2. TAK/NIE – TAK, standardy są potrzebne, jednak NIE ma potrzeby ich tworzenia, gdyż stosowne standardy mogące zapewnić określoną jakość i profesjonalizm działania już istnieją i należy z nich skorzystać:

a) bezpośrednio lub

b) adaptując istniejące rozwiązania (np. korzystając z normy ISO 9001).

3. TAK – należy stworzyć standardy realizacji usług publicznych bądź w formie:

a) ogólnych wytycznych profesjonalnego działania, bądź w formie

b) wielu standardów szczegółowo określających sposób realizacji poszczególnych zadań publicznych.

Uważny czytelnik z pewnością zauważy, iż autor opracowania przychylił się do wariantu 3(a) z uwzględnieniem 2(b). Zatem promowany przez ustawę o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie sposób rozumienia standardów, jako zestawu wytycznych, dotyczących sposobu realizacji konkretnego zadania, nie jest uważany przez autora za dobre podejście. Jeśli standardy

⁸ Tamże.

mają być rozumiane w ten sposób to odpowiedź na pytanie o zasadność tworzenia standardów w tej wersji podano w pkt 1 – nie ma sensu tworzyć czegoś, co dubluje wytyczne formułowane w specyfikacji konkursu ofert na realizację usługi. Można sobie wyobrazić oczywiście też pożytek z podejścia promowanego przez ustawę, dzięki sformułowaniu standardów dla realizacji konkretnego zadania świadczenia usługi publicznej łatwiej będzie samorządom tworzyć wytyczne do konkursu ofert oraz oceniać oferty złożone przez organizacje pozarządowe z własnej inicjatywy. Tyle, że rzeczywistość jest zmienna i brak efektów z zastosowania zestandaryzowanego podejścia powinien natychmiast przełożyć się na zmianę standardu, kto tego dokona zanim zostanie on po raz kolejny powielony w setkach ofert i realizowanych zadań, które – owszem – zostaną wykonane, ale bez znaczących efektów, lub bez lepszych efektów, które można by osiągnąć stosując ulepszone podejście. Czy tego typu standardy nie powstrzymają innowacyjności organizacji pozarządowych w rozwiązywaniu przez nie ważnych problemów społecznych? Czy w końcu unifikacja podejścia do rozwiązania konkretnego problemu w skali całego kraju, spowodowana sformulowaniem standardu, nie będzie powodować, że zastosowane w standardzie podejście w wielu społecznościach lokalnych zupełnie nie będzie przystawać do potrzeb tych społeczności w zakresie radzenia sobie z tym konkretnym problemem?

Kto powinien tworzyć standardy? Odpowiedzi mogą być następujące:

a) dawcą standardów powinna być administracja publiczna, to w końcu ona zleca realizację usług publicznych, zatem ona powinna formułować stosowne wymagania dotyczące jakości ich realizacji (problemem może być brak dostosowania do realiów związanych z problemem, którego dotyczy usługa lub realiów działania organizacji pozarządowych);

b) standardy działania powinien tworzyć sam sektor pozarządowy, gdyż najlepiej wie, jakie są najlepsze dostępne standardy profesjonalizacji działania dla organizacji pozarządowej (problemem może być niedostosowanie do wymagań, jakie w tej mierze chciałaby widzieć administracja);

c) standardy obsługi powinni formułować adresaci działań przewidzianych do realizacji w ramach zadań publicznych, to oni najlepiej wiedzą, jakiego zakresu usług i jak profesjonalnej obsługi oczekują (problemem może być niska świadomość możliwości rozwiązania ich problemów – gdyby znali te możliwości, może swoje problemy rozwiązywaliby sami);

d) standardy powinny być tworzone przez zespoły, w których znajdują się reprezentanci powyżej wymienionych instytucji czy grup (w szczególności administracja publiczna i sektor pozarządowy).

Należy przychylić się do stanowiska, iż ta ostatnia formuła wydaje się najrozsądniejsza.

Opracowanie standardów powinno służyć zarówno organizacjom pozarządowym, przyczyniając się do ich profesjonalizacji, jak i administracji publicznej,

jako pomoc przy ocenie ofert na realizowanie zadań publicznych (jednak wówczas standardy nie mogą być zbyt szczegółowe, aby nie stać się substytutem indywidualnego traktowania ofert). Zatem warto zadać sobie pytanie: czy standardy powinny mieć charakter wytycznych dotyczących sposobu wykonania poszczególnych zadań, czy raczej charakter referencyjnych najlepszych dostępnych praktyk w danym zakresie? Wydaje się, że dla tej pierwszej ewentualności nadają się najlepiej wymagania konkursu ofert i wymagania zapisywane w umowie na wykonanie zadania. Natomiast standard, jako spójny zbiór najlepszych dostępnych praktyk profesjonalnego działania, faktycznie mógłby pełnić rolę profesjonalizacji działania organizacji pozarządowych na takiej chociażby zasadzie, jak to jest w przypadku wspomnianych już norm systemów zarządzania lub wymagań związanych z akredytacją w Krajowym Systemie Usług.

Moim zdaniem, w standardach należy unikać sformułowań, które ewidentnie powinny należeć do opisu konkretnego zlecanego zadania, zawartego w specyfikacji konkursu na jego realizację (standard nie powinien zastępować takiej specyfikacji). W przeciwnym razie „standaryzujemy” działanie w sensie negatywnym – ograniczamy potencjalną innowacyjność rozwiązywania problemu. Podajemy np. w tekście standardu opis sposobu, w jaki od lat podchodzi się do rozwiązywania problemu („od lat” – czyli być może jest to podejście o ograniczonej skuteczności, skoro problem wciąż istnieje). Tego typu sformułowania w przypadku umieszczenia ich w tekście standardu mogą na długie lata (do czasu modyfikacji standardu) „zamrozić” sposób podejścia do rozwiązywania danego problemu. W *Dokumencie końcowym*, opracowanym przez Centrum Służby Rodzinie w Łodzi, w standardach ustalonych dla świetlic terapeutycznych zapisano m. in. w wymogach dotyczących programu: (rodzaj standardu) nauka: (standard progowy) systematyczna pomoc w odrabianiu lekcji – można zapytać, czy w konkretnym przypadku konieczność wywiązywania się z tej pomocy przez personel świetlicy nie spowoduje braku możliwości i braku czasu przede wszystkim na inne działania właściwe dla świetlicy terapeutycznej i właściwe dla konkretnego zadania? Uważam, że jeśli administracja publiczna będzie chciała zlecić zadanie właśnie o takiej treści, to opisze to w warunkach zadania. Jeśli przedmiot działań skierowanych do określonej grupy beneficjentów będzie inny i będzie wymagany inny rodzaj akcji do podjęcia przez realizatora zlecenia, to również i to zostanie zawarte w opisie zadania, które chce zlecić.

W propozycji z *Dokumentu końcowego*, dotyczącej standardu w sferze: pomoc osobom bezdomnym w pkt 2, znalazło się następujące sformułowanie „Zakres usług – poradnictwo i doradztwo psychologiczne nakierowane na wzmocnienie motywacji do wyjścia z bezdomności z wyłączeniem poradnictwa rodzinnego, psychoterapii i leczenia uzależnień...”. To kolejny przykład odnoszący się do omawianej wątpliwości, czy zakres usług powinien być przedmiotem standardu, czy też tego typu określenie zakresu usług powinno

raczej mieć miejsce w dokumencie określającym warunki wykonania zadania (np. w wytycznych konkursu ofert czy w umowie z organizacją na realizację zadania). Można sobie wyobrazić zadania publiczne, które obejmują również ten zakres, który w przytoczonym określeniu wyłączono. Piszący te słowa spotkał się z takim projektem, który włączał w zakres usługi dotyczącej pomocy osobom bezdomnym również problematykę leczenia uzależnień. Wiele zadań o charakterze publicznym dotyczy problemów bardzo złożonych – ich rozwiązywanie czy choćby tylko łagodzenie niejednokrotnie jest możliwe wyłącznie, gdy oddziaływać będziemy również na całą złożoność problemu, a nie wrywkowo na jego poszczególne aspekty.

Warto zatem w tym miejscu zwrócić uwagę, że nadmierne ukonkretnianie sformułowań standardu nie czyni z tych zapisów wymagań dotyczących jakości i profesjonalizmu wykonania zadania, a tylko wymagania odnoszące się do określonego sposobu przeprowadzenia działań (czyli standard nie będzie precyzować, jak działać najlepiej, ale np. że *należy udostępniać określoną placówkę dla beneficjentów po godzinie 16.00 i co najmniej przez 3 godziny* – czy taki zapis zagwarantuje, że beneficjenci otrzymają usługę o najwyższej możliwej jakości?).

W zakresie wymagań dotyczących personelu mógłbym zaproponować do dyskusji następujące określenie: najlepsza dostępna kadra (najlepszy dostępny personel) – wzorem podobnego określenia z wymagań prawnych w zakresie stosowania określonej techniki przez organizacje przemysłowe. Mogłoby to zakończyć dyskusję na temat szczegółowych zapisów odnoszących się do formalnych kwalifikacji personelu i byłoby bardziej elastyczne w zakresie lokalnych uwarunkowań rynku pracy. „Najlepszy” oznaczałby personel o najlepszych kwalifikacjach i kompetencjach na lokalnym rynku pracy, natomiast „dostępny”: osiągalny po uzasadnionej – lokalnymi warunkami rynkowymi – cenie.

Moim zdaniem, negatywna rola standardu może polegać także na tym, że mogą one się stać sposobem na funkcjonowanie na rynku pracy różnych specjalistów i ich usług – organizacje społeczne mogą być zmuszone brzmieniem określonego standardu do zatrudniania w ramach realizowanego zadania np. pośrednika pracy, doradcy zawodowego czy psychologa. Czy i jak zapewnione zostanie, że standard będzie precyzować taką konieczność jedynie wówczas, gdy zaistnieje rzeczywista ku temu potrzeba, a nie, gdy będzie to podyktowane np. jedynie działaniami jakiegoś lobby zawodowego, aby stosowny zapis dotyczący tej grupy zawodowej znalazł się w tekście standardów?

W formułowaniu wymagań standardu zrezygnowałbym z prezentowania wymagań dotyczących wynagrodzenia personelu w konkretnych wielkościach kwotowych oraz w konkretnej walucie – przede wszystkim pozostawienie takich sformułowań spowoduje, że standardy trzeba będzie nieustannie korygować, gdy tylko sytuacja na rynku zmieni relacje cenowe, poziom wynagrodzeń, czy

w końcu gdy zmianie ulegnie waluta (spodziewane wejście Polski do strefy euro). Nieustanna korekta standardów stworzy sytuację, w której nie sposób będzie się na nie powoływać, albo powoływanie to będzie nieczytelne, gdyż nie będzie wiadomo, na którą wersję standardów się powołano. Nawet jeśli byłaby data i numer wersji dokumentu prezentującego standardy, to i tak wszystkie z tych wersji musiałyby być stale dostępne, co stworzyłoby chaos przy powoływaniu się na nie.

Kolejna kwestia z tym związana to fakt, iż przyjęcie konkretnych w sensie kwotowym rozstrzygnięć może spowodować trudności w znalezieniu przez organizacje pozarządowe fachowego specjalistycznego personelu do realizacji określonych zadań, z czym piszący te słowa niejednokrotnie zetknął się podczas oceny realizacji projektów organizacji pozarządowych, realizowanych ze środków publicznych. Projekty miały trudności z realizacją, gdyż np. przewidziano w budżecie dla mających w nim wziąć udział psychologów wynagrodzenie, które było poniżej wielkości, możliwej do zaakceptowania przez tego typu specjalistów. Zamiast konkretnych kwot wynagrodzenia dla personelu można użyć w opisie standardu sformułowań w rodzaju: *wysokość stawek wynagrodzenia powinna być uzasadniona występującą na rynku lokalnym średnią wysokością wynagrodzenia dla personelu tej klasy*.

Podobnie rzecz ma się z określeniem minimalnego wkładu własnego organizacji realizującej zlecenie – nie powinno to być absolutnie przedmiotem standardu, choćby dlatego, że do określonych rodzajów środków/konkursów często „przyklejone” są z góry wielkości wkładu własnego (są np. zadania dofinansowane w 100% i teraz standard określałby konieczność wniesienia wkładu własnego – byłoby to duże nieporozumienie).

2.1. Dokument końcowy opracowany przez Międzysektorowy Zespół ds. Opracowania Standardów Realizacji Usług Publicznych⁹

Ambitnego zadania – opracowania Standardów Realizacji Usług Publicznych – podjął się Międzysektorowy Zespół ds. Opracowania Standardów Realizacji Usług Publicznych. Działanie to odbywało się w ramach projektu współfinansowanego przez Ministerstwo Polityki Społecznej – Fundusz Inicjatyw Obywatelskich. Projekt ten, realizowany przez Centrum Służby Rodzinie w Łodzi, miał miejsce w drugiej połowie 2005 r. Miałem przyjemność recenzować *Dokument końcowy*, z której to recenzji pozwalam sobie powtórzyć w tym artykule kilka uwag. W recenzji zaproponowałem m. in., aby po publikacji standardów, np. w Internecie, zorganizować publiczną dyskusję w celu ich systematycznego doskonalenia – pozwalam sobie zatem potraktować niniejszy tekst jako głos w takiej dyskusji.

⁹ Strona internetowa Centrum Służby Rodzinie: <http://www.csr.org.pl/standardy/index.html>

Do jego prac zaangażowano bardzo zróżnicowany skład ekspertów (z sektora publicznego, organizacji pozarządowych, świata nauki), pracujący w trzech zespołach. Poszczególne zespoły ograniczyły się jednak do opracowania propozycji standardów odnoszących się tylko do specyficznego zakresu tematycznego usług realizowanych przez sektor pozarządowy. Nie jest jasne, dlaczego wybrano akurat ten zestaw usług – czy dlatego, że kontraktuje się je najczęściej, czy dlatego, że stosunkowo najłatwiej je opracować. Wydaje się, że ta zbytnia ostrożność spowodowała, iż zespół stracił z pola widzenia bardziej syntetyczny wgląd w zagadnienie, gdyż **standardy w zakresie zarządzania** poszczególnymi projektami przez organizacje pozarządowe, a więc np. w zakresie profesjonalizmu działania, mogą być wspólne dla wszystkich rodzajów organizacji i działań.

Błędem przyjętego sposobu pracy w trzech osobnych grupach było to, moim zdaniem, że każdy z zespołów starał się sam ustalić, co dany standard powinien określać, jaki powinien być przedmiotowy zakres standardu. Z tego powodu otrzymano wyniki prac, które różnią się od siebie niekiedy dość znacznie zarówno w sensie merytorycznej zawartości opracowania, jak i formalnej prezentacji zaproponowanych standardów. Można było przygotować pracę poszczególnych grup, wyposażając je w bardziej precyzyjne wskazówki, np. dotyczące budowy standardu. W tej kwestii należało się oprzeć na istniejących wytycznych w sferze, która od lat jest dość bogato wyposażona w standardy działania, czyli na standardach opracowanych dla organizacji przemysłowych, w szczególności np. w zakresie jakości, przejrzystości, informowania opinii publicznej i raportowania oraz społecznej odpowiedzialności.

Fakt, że moje zdanie na temat pożądanego kształtu standardów różni się w wielu miejscach nawet znacznie od propozycji zespołu międzysektorowego, nie oznacza, że całkowicie neguję przedstawioną przez zespół propozycję. Być może będzie dobrze, jeśli standardy realizacji usług publicznych będą ewoluować, poczynając właśnie od kształtu, który zawarto w recenzowanym przeze mnie *Dokumencie końcowym*.

2.2. Przykład zapisów standardów realizacji usług publicznych, dotyczących jakości i profesjonalizmu działania wykonawcy

Moja propozycja (tu prezentuję jedynie jej część) jest zbliżona, jeśli chodzi o kierunek myślenia do pionierskiej pracy *Good Governance Standard for Public Services*, który to dokument opracowała w 2004 r. w Wielkiej Brytanii Independent Commission for Good Governance in Public Services¹⁰.

¹⁰ *Good Governance Standard for Public Services*, Independent Commission for Good Governance in Public Services, United Kingdom 2004.

W jednym z opracowanych standardów w *Dokumencie końcowym* znajduje się następujący fragment:

„2. Zakres usług – poradnictwo i doradztwo psychologiczne nakierowane na wzmocnienie motywacji do wyjścia z bezdomności z wyłączeniem poradnictwa rodzinnego, psychoterapii i leczenia uzależnień,

3. Sposób pracy – wstępna diagnoza (czy i w jakim zakresie potrzebna jest pomoc psychologiczna), ustalanie planu pomocy psychologicznej, treningi umiejętności interpersonalnych, porady indywidualne, spotkania indywidualne i grupowe,

4. Komu należy się pomoc – bezdomny...”.

Cytowany zapis skorygowałem według promowanego przeze mnie podejścia (pochylił czcionką), komentarz do zapisów umieściłem w nawiasach kwadratowych, a nieakceptowane zapisy z przytoczonego przykładu zaznaczyłem czcionką przekreśloną:

„~~2. Zakres usług~~ – ... [Zakres usług jest (powinien być) sformułowany w wytycznych dotyczących wykonania zadania, a nie w standardzie, od organizacji można by ewentualnie wymagać, aby doprecyzowała zakres usług w swojej ofercie, jeśli warunki zadania na to pozwalają, ale to nie powinno być przedmiotem standardu. Można by ewentualnie zapisać, że standardem działania jest to iż:] *Organizacja zawsze precyzyjnie określa przedmiot swojego działania – zakres działania oraz ich adresata,*

3. Sposób pracy – [Stosowne określenia mogłyby brzmieć następująco:] *Organizacja prowadzi swoje działania w sposób planowy: ustala plan wykonania zadania oraz jego harmonogram z wyznaczeniem odpowiedzialności za realizację poszczególnych jego komponentów. Wykonanie planu jest monitorowane – organizacja wyznacza osobę odpowiedzialną za monitorowanie i mierzenie postępów w realizacji zadania. Na odstępstwa od planu reaguje się korektą postępowania lub gdy zmieniają się realia koryguje się plan. W istotnych sytuacjach korekty planu powinny być konsultowane ze zlecniodawcą. Organizacja stosuje mierniki postępu wykonania zadania, do których mogą należeć np.:*

- *liczba beneficjentów, dla której wykonano zadanie lub jego komponent w stosunku do całkowitej planowanej liczby beneficjentów objętych zadaniem lub jego komponentem,*

- *... [także inne przykłady mierników powinny być podane przez standard do dobrowolnego wykorzystania],*

4. ~~Komu należy się pomoc~~ – [Kwestia komu należy się pomoc różni się w zależności od tego, z jakim zadaniem mamy do czynienia, więc nie powinna być kwestią standardu – przecież nie od tego zależy jakość/profesjonalność realizacji zleconej usługi, że przedmiotem zadania związanego z pomocą osobom bezdomnym jest »pomoc osobom bezdomnym«. Oferta realizacji zadania, która w takiej sytuacji do kogoś innego zaadresuje swoje działania, będzie automatycznie odrzucona z dalszego rozpatrywania]”.

3. PODSUMOWANIE

Wydaje się, że obecnie dość powszechną tendencją jest tworzenie standardów realizacji usług publicznych w duchu zasugerowanym przez polskiego ustawodawcę, który w ustawie o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie użył sformułowania: „zgodnie ze standardami właściwymi dla danego zadania”. Wyrażenie to sugeruje, że powinniśmy rozumieć standardy, jako zestaw wytycznych dotyczących sposobu realizacji konkretnego działania. Autor niniejszego artykułu optuje jednak za takim podejściem do standardów, które uczyni z nich wytyczne odnoszące się do profesjonalizmu działania. Standardy nie będą wówczas zawierać szczegółowych wytycznych (np. dotyczących tego, o której godzinie otwierać placówkę), ale będą podawać, jakie warunki organizacja powinna spełnić, aby w sposób profesjonalny świadczyć usługę publiczną (np. badanie potrzeb beneficjentów pomocy). Przykłady tego typu standardów dla sektora publicznego i społecznego już są, można także korzystać z doświadczeń w zakresie standaryzacji wypracowanych przez sektor biznesu, np. w zakresie jakości, przejrzystości, informowania opinii publicznej i raportowania oraz społecznej odpowiedzialności.

Janusz Reichel

REMARKS ON STANDARDS FOR PUBLIC SERVICES

(Summary)

The article presents some remarks on standards for public services. The author discusses different approaches to establishing standards for public services. He recommends the approach similar to the approach presented by the quality standards like for example ISO 9001. The approach of this kind set certain requirements for the management system and could assure the highest quality of public services better than the multiplication of standards (mainly based on setting “product requirements”) created for each public service.