

TOMASZ MICHALSKI
KRZYSZTOF KOPEĆ

Uniwersytet Gdański

MONITORING JAKOŚCI USŁUG PUBLICZNYCH NARZĘDZIEM PODNOSZENIA JAKOŚCI ŻYCIA NA OBSZARACH WIEJSKICH

Abstract: Monitoring of the Quality of Public Services as a Means of Raising the Quality of Life in Rural Areas. Public services are an important element affecting the population's quality of life. Local government is their important implementer. Monitoring such services is one of the elements of proper implementation of public services by local authorities. Results of this monitoring can be used to improve the population's quality of life, but also to improve the management of institutions dependent on the local government and to raise the culture of the discourse. The specificity of rural communities regarding the implementation of the monitoring of the quality of public services, and then regarding the use of its effects comes from the small structure of the offices of municipalities, the specificity of the local community and the implementation of many of the tasks by authorities of a higher rank or of nation-wide institutions (e.g. police).

Keywords: Monitoring, public services, quality of life, rural areas.

Wprowadzenie

W opracowaniu skupiono się na roli usług publicznych, jako podstawowego zadania administracji publicznej w podnoszeniu jakości życia społeczności lokalnej. Przy czym szczególną uwagę poświęcono społecznościom lokalnym na terenach wiejskich w Polsce. Ponieważ samo zagadnienie usług publicznych jest bardzo szerokie, dlatego też zdecydowano o zawężeniu analizy do zagadnień związanych z ich monitoringiem.

Podanie jednoznacznej definicji usług publicznych jest utrudnione. W opinii Kuźnika [2015] w przeciwieństwie do usług rynkowych, w ramach których precyzyjnie zdefiniowany jest produkt usługowy, w usługach publicznych produkt bywa niedookreślony. Podejmując próbę ich zdefiniowania mamy dwa główne podejścia. Zdaniem Kozek [2011] zdefiniować *usługi publiczne* można w powiązaniu

z pojęciem dóbr publicznych/społecznych¹. Z kolei w opinii Kożuch i Kożuch [2011] dobrym punktem wyjścia do definiowania *usług publicznych* jest rozpatrzenie ich zdolności do realizowania interesu publicznego². W opracowaniu, ze względu na jego cel, konceptualizacja usług publicznych została dokonana na podstawie drugiego podejścia, gdyż jedną z cech administracji publicznej jest to, że powinna być ona ukierunkowana na zabezpieczenie interesu publicznego [Ochendowski 2009]. Zdaniem Zimmermanna [2016] administracja publiczna ma działać dla ogółu społeczeństwa na podstawie interesu publicznego i przeciwdziałać działaniom niekorzystnym dla tego społeczeństwa, chroniąc przy tym tak dalece interes indywidualny, jak jest to możliwe. W efekcie za definicję ważną z punktu widzenia prezentowanego opracowania przyjęto zaproponowaną przez Wańkowicza [2004, s. 2], który określa *usługi publiczne* jako *zadania służące mieszkańcom danej jednostki samorządu terytorialnego* i doprecyzowuje, że *zadania te realizowane są na rzecz wszystkich osób mieszkających na stałe lub przebywających czasowo na danym terytorium – dotyczy to także osób prawnych, organizacji mających siedzibę lub prowadzących działalność na danym terytorium*.

Podobnie jak w przypadku usług publicznych, tak i w przypadku próby zdefiniowania pojęcia *monitoringu* napotykamy wielość definicji. Jak podaje Czochoński [2013] przy szerokim znaczeniowo ujęciu *monitoring* możemy pojmować jako ogólnie rozumiany proces regularnego gromadzenia i analizy danych (jakościowych i ilościowych), jak również jako systematyczne pomiary określonych zjawisk, przeprowadzane przez z góry określony czas, najczęściej w ściśle ustalonych przedziałach czasowych oraz według dokładnie określonych metod i obejmujące określony przedmiot badań. Przy czym za szczególnie ważne zasady sprawnej realizacji systemu *monitoringu* należy uznać [Czerwińska *et al.* 2014]: zaufanie, otwartość na uczestników, partnerstwo, sieciowość, przejrzystość, różnorodność, elastyczność, kreatywność i spontaniczność, ukierunkowanie na dobro wspólne, otwarcie na świat. Patrząc od strony praktycznej przeprowadzanych badań spełniających warunki *monitoringu* możemy je podzielić na dotyczące zjawisk i procesów oraz odnoszące się do działań [Michalski, Kopec 2015]. Przy czym w przypadku *monitoringu* jakości usług publicznych mamy do czynienia z oboma rodzajami badań.

Także w przypadku pojęcia *jakości życia* mamy do czynienia z wielością definicji. Przy czym główna linia podziału przebiega między definicjami o charakterze endogennym i egzogennym. Pierwsze reprezentują ujęcie mikroskalowe. Są to definicje siłą rzeczy o charakterze bardziej subiektywnym, gdyż skupiają się

¹ Samuelson [1954] *dobra publiczne* określa mianem dóbr zbiorowej konsumpcji. W przeciwieństwie do dóbr prywatnej konsumpcji są to dobra, z których wszyscy wspólnie korzystają, a konsumowanie ich przez jednego człowieka nie prowadzi do ubytku w konsumpcji tych dóbr przez drugiego człowieka.

² Na przykład interes publiczny zdaniem Markowskiego [2013, s. 15] może być rozumiany *jako działanie władz publicznych na rzecz zapewnienia praw do równego traktowania lub tworzenia równych szans członkom społeczeństwa*.

na wewnętrznym przeżywaniu jakości życia przez człowieka. Przy próbach opisu jakości życia opartych na tych definicjach na szeroką skalę stosuje się wskaźniki jakościowe. Definicje o charakterze egzogennym, o wiele częściej mają charakter makroskalowy i są bardziej skierowane w stronę wskaźników ilościowych. Tym samym bardziej są nakierowane na obiektywność analiz. Ich słabością jest jednak to, że faktycznie większość przeżyć związanych z jakością życia ma charakter indywidualny [por. Otok 1987; Ostasiewicz 2004; Turska, Skowron 2009; Papuć 2011; Trzebiatowski 2011; Wnuk *et al.* 2013; Panek 2016]³. Na potrzeby opracowania za najbardziej przydatną uznano definicję o charakterze makroskalowym zaproponowaną przez Otoka [1987]. Zgodnie z nią *jakość życia* jest to zespół czynników przestrzenno-środowiskowych, produkcyjnych i kulturowych, które składają się na rzeczywistość, w której człowiek żyje.

Świadczeniem usług podnoszących jakość życia ludności zajmuje się bardzo wiele instytucji. Niemniej jednak nadrzędna rola przypada państwu, występującemu w potrójnej roli [Denek 2003]: (1) regulatora działalności usługowej realizowanej przez bardzo szeroką gamę instytucji, (2) bezpośredniego organizatora usług oraz (3) podmiotu świadczącego usługi o charakterze ogólnokrajowym.

Pozostałe podmioty świadczące usługi możemy podzielić na dwie główne grupy. Do pierwszej należą instytucje, których nadrzędnym celem jest zapewnienie dochodu właścicielom. Do drugiej grupy należą instytucje, dla których świadczenie usług o charakterze publicznym jest ich immanentnie zakodowanym zadaniem. Są to przede wszystkim samorządy terytorialne (oraz zależne od nich zakłady budżetowe/przedsiębiorstwa), ale także prowadzące działalność pożytku publicznego organizacje pozarządowe.

1. Monitoring jakości usług publicznych na szczeblu gminnym

W Polsce od kilku lat rośnie zainteresowanie wykorzystaniem monitoringu do podnoszenia jakości funkcjonowania jednostek samorządu terytorialnego na szczeblu lokalnym⁴. Możemy wyodrębnić pięć etapów procesu monitoringu [Michalski, Kopeć 2013]:

1. Formułowanie założeń monitoringu i wybór wskaźników.
2. Gromadzenie danych niezbędnych do obliczenia wskaźników.
3. Opracowanie raportu.

³ Najprościej możemy podzielić na te o charakterze endogennym, bardziej subiektywne i egzogennym, włączające na szerszą skalę wskaźniki o charakterze obiektywnym [por. Otok 1987; Papuć 2011; Trzebiatowski 2011; Panek 2016].

⁴ Czego wyrazem jest opracowanie w Polsce co najmniej kilku podręczników, przewodników oraz programów komputerowych dotyczących tej problematyki [por. Posern-Zielińska 1999, 2003; Potkański 2008; Ferens *et al.* 2010; Bartoszewicz *et al.* 2013; Kudłacz, Kopeć 2013; Trutkowski 2013; Czerwińska *et al.* 2014; Drygas *et al.* 2014; Prokop *et al.* 2014].

4. Upowszechnienie wyników⁵.
5. Ewaluacja monitoringu i wdrożenie wniosków.

Skupiając się już na samym monitoringu jakości usług publicznych, możemy stwierdzić, że jego praktyczny wymiar, ze względu na skalę przestrzenną, możemy podzielić na lokalny/regionalny oraz na krajowy:

1. Wymiar lokalny/regionalny:
 - 1.1. Podniesienie jakości życia mieszkańców danej jednostki samorządowej [por. Budgól 2007; Kusterka-Jefmańska 2012, 2014; Rogala *et al.* 2012].
 - 1.2. Usprawnienie funkcjonowania poszczególnych instytucji samorządu [por. Topolska-Ciuruś 2011].
 - 1.3. Cywilizowanie dyskursu społecznego [por. Michalski 2014].
2. Wymiar krajowy: zwiększenie spójności społecznej państwa [por. Rokicki 2011].

Przy czym wykorzystanie monitoringu jakości usług publicznych do podniesienia jakości życia mieszkańców (punkt 1.1.) należy uznać za nadrzędny względem dwóch pozostałych. Poprawa jakości życia mieszkańców jednostki samorządu terytorialnego, w której jest realizowany wzmiankowany monitoring dokonuje się bezpośrednio oraz pośrednio. W pierwszym przypadku mamy do czynienia z poprawą jakości dostarczanych mieszkańcom przez urząd oraz zakłady budżetowe/przedsiębiorstwa z nim powiązane – usług i produktów⁶. W drugim przypadku następuje uściślenie problemów, przed którymi stoi dana społeczność lokalna oraz jej emanacja w postaci władz samorządowych⁷. Powoduje to zarówno pozytywne skutki na poziomie planistycznym (np. pełniejsze wejrzenie w problemy przy opracowywaniu strategii jednostki samorządu terytorialnego), jak i społecznym (np. zmniejszenie możliwości realizacji partykularnych celów).

Patrząc od strony technicznej przy wykorzystaniu monitoringu jakości usług publicznych do podnoszenia jakości życia obywateli jednostki samorządu terytorialnego możliwy jest cały wachlarz działań, którego granice wyznaczają dwie skrajne opcje [Michalski 2014]. W pierwszej z nich diagnozujemy obszar o wysokiej jakości życia, następnie stwierdzamy, które usługi publiczne są z nim powiązane, aby podjąć decyzję o niewprowadzaniu zmian w dotychczasowej formie i zakresie świadczonych usług publicznych. W drugiej z nich diagnozujemy obszar o niskiej jakości życia, następnie stwierdzamy, które usługi publiczne są z nim powiązane i przechodzimy do działań naprawczych. W tym przypadku mamy dwa podejścia: jeśli posiadamy wystarczającą liczbę danych – od razu przeprowadzamy działania naprawcze; lecz

⁵ Występują trzy najbardziej prawdopodobne scenariusze (1) raport staje się typowym „półkownikiem”; (2) typowe upowszechnianie, które może najczęściej ograniczać się do prezentacji i omówienia wyników monitoringu, ewentualnie umieszcza się wyniki na stronie internetowej urzędu; (3) najbardziej pożądane, czyli *mainstreaming*, a tym samym wyniki oraz rekomendacje zawarte w raporcie zostają w pełni wykorzystane do podnoszenia jakości życia mieszkańców danej jednostki samorządu terytorialnego.

⁶ W tym zakresie osiągnięty cel jest częściowo zbieżny z celem 1.2. z powyżej wymienionych.

⁷ W tym zakresie osiągnięty cel jest częściowo zbieżny z celem 1.3. z powyżej wymienionych.

jeśli mamy zbyt mało danych – to przed przeprowadzeniem działań naprawczych niezbędne jest przeprowadzenie dodatkowych badań.

2. Specyfika wykorzystania monitoringu jakości usług publicznych do podnoszenia jakości życia na obszarach wiejskich

W rozdziale omówiono wnioski wynikające z badań prowadzonych od 2011 r. Początkowo były one realizowane w Instytucie Badań nad Gospodarką Rynkową w Gdańsku, obecnie są prowadzone w Instytucie Geografii Uniwersytetu Gdańskiego. Łącznie przeprowadzono badania w 9 jednostkach samorządu terytorialnego: dwóch miastach na prawach powiatu (Gdańsk, Słupsk), po jednej gminie miejsko-wiejskiej (Czarna Woda) i miejskiej (Chojnice) oraz pięciu wiejskich (Mełgiew, Puck, Stegna, Siedliszcze, Zalewo).

W przypadku gmin wiejskich występuje kilka specyficznych uwarunkowań, które ułatwiają lub utrudniają implementację samego monitoringu jakości usług publicznych, a następnie wykorzystanie jego wyników do podniesienia jakości życia obywateli. Te uwarunkowania możemy podzielić na wynikające ze specyfiki gmin wiejskich jako małych organizmów samorządowych oraz będące skutkiem ich relacji z nadrzędnymi jednostkami (powiat ziemski, województwo, kraj).

W przypadku pierwszej z wymienionych grup specyfika ta wynika zarówno z właściwości instytucji świadczącej/zlecającej usługi publiczne, jak i ze specyfiki społeczności lokalnych. Patrząc na uwarunkowania związane z właściwościami urzędów gmin wiejskich stwierdzamy, że są to placówki relatywnie małe – co ułatwia monitoring i zastosowanie jego wyników do podnoszenia jakości życia (osobą odpowiedzialną za monitoring bardzo często zostaje osoba ważna w strukturze lokalnej władzy, np. sekretarz gminy; istnieje duże zainteresowanie monitoringiem ze strony rady gminy, co często przejawia się bezpośrednim zaangażowaniem w prace przewodniczącego/wiceprzewodniczącego rady gminy). Natomiast do minusów należy brak wysoko specjalizowanej kadry (np. profilaktyką zdrowia, przeciwdziałaniem narkomanii oraz przeciwdziałaniem alkoholizmowi zajmuje się jedna osoba). W efekcie występuje większe, niż w dużych jednostkach, zainteresowanie monitoringiem jakości usług publicznych oraz wdrożeniem jego wyników (co zwiększa szanse programu na jego wykorzystanie), ale też wyraźnie widać większe zapotrzebowanie na usługi ze strony ekspertów zewnętrznych (co podraża koszty funkcjonowania monitoringu). W odniesieniu do wiejskich społeczności lokalnych plusem są dużo niższe koszty badań ankietowych, ale widać także o wiele większe niż w miastach przywiązanie do swojej najbliższej okolicy (np. sołectwa) co utrudnia podejmowanie decyzji naprawczych w zakresie niektórych rodzajów usług publicznych (szczególnie wyraźnie widać to w przypadku usług edukacyjnych oraz związanych z infrastrukturą techniczną). Specyficzne w tym względzie są gminy wiejskie usytuowane w strefie podmiejskiej wielkich miast, gdyż dodatkowym problemem jest w nich bardzo mała identyfikacja nowych mieszkańców z daną gminą.

W zakresie relacji z nadrzędnymi jednostkami administracji dostrzegamy oddziaływanie uwarunkowań prawnych, które powodują, że samorządy gminne mają znikomy wpływ na świadczenie na ich terenie niektórych usług publicznych. Często-kroć jest bowiem tak, że w danej gminie wiejskiej nie ma nawet posterunku policji, a w zakresie opieki medycznej oferowany jest dostęp tylko do lekarza pierwszego kontaktu. Ponadto, dość powszechnie mieszkańcy obwiniają o pogorszenie swojej jakości życia z powodu niedostatecznej podaży tych usług publicznych właśnie władze lokalne. Specyfiką gmin wiejskich jest także ich bardzo mały wpływ na jakość świadczonych usług transportowych, przy czym widać tutaj dwa rodzaje problemów: bardzo rzadkie kursowanie transportu publicznego zwłaszcza na peryferyjnych i mało zaludnionych terenach wiejskich oraz niezadowolenie mieszkańców z bardzo długiego czasu dojazdu do wielkich miast w gminach wiejskich położonych w ich strefie podmiejskiej.

Podsumowanie

Monitoring jakości usług publicznych jest bezsprzecznie bardzo przydatnym narzędziem „w rękach” jednostek samorządu terytorialnego, służącym do podnoszenia jakości życia ich obywateli. W Polsce od kilku lat jest coraz częściej stosowany, częściowo dzieje się tak w powiązaniu w ramach tzw. Nowego Zarządzania Sektorem Publicznym (*New Public Management*), czy też Nowego Rządzenia Sektorem Publicznym (*New Public Governance*) [Olejniczak, Ferry 2008]. Częściowo jest to element działań sanacyjnych samorządu niepowiązany ze zmianami w koncepcji jego funkcjonowania.

W odróżnieniu od dużych jednostek samorządu terytorialnego (miasta na prawach powiatu i częściowo gminy miejsko-wiejskie) wdrożenie, a następnie użycie monitoringu jakości usług publicznych w gminach wiejskich do podniesienia jakości życia ich mieszkańców odznacza się specyfiką wynikającą z ich małych rozmiarów (i to zarówno jeśli chodzi o wielkość i kompetencje zespołu pracującego w urzędzie gminy i powiązanych z nim zakładach budżetowych/przedsiębiorstwach, jak też jeśli chodzi o specyfikę społeczności lokalnych wynikającą z ich małej liczebności i rozproszenia terytorialnego). Duże znaczenie ma także to, że spora liczba instytucji świadczących usługi publiczne znajduje się poza terenem bardzo wielu gmin wiejskich⁸ (ze względu na właśnie mało liczną populację je zamieszkującą).

Literatura

Bartoszewicz A., Herbst J., Ostrowski Ł., Starzyk K., Wygański J. J., 2013, *Od diagnozy do strategii. Partycypacyjne planowanie usług publicznych w samorządach lokalnych*.

⁸ Przy czym należy zaznaczyć, że nie jest to specyfika tylko gmin wiejskich, ale dotyczy ogólnie wszystkich jednostek posiadających mało obywateli (a więc także gmin miejskich, jak np. Krynica Morska, czy miejsko-wiejskich jak np. Czarna Woda).

- Urząd m.st. Warszawy, Pracownia Badań i Innowacji społecznych „Stocznia”, Warszawa, <http://oddiagnozy.pl/> [31.08.2016].
- Bugdol M., 2007, *Rola administracji w kształtowaniu jakości życia*, [w:] *Uwarunkowania jakości życia w społeczeństwie informacyjnym*, E. Skrzypek (red.). Zakład Ekonomiki Jakości i Zarządzania Wiedzą UMCS, Lublin.
- Czerwińska M., Gajdasz J., Hildebrandt A., Kopeć K., Kupc-Muszyńska B., Michalski T., Nowicki M., Susmarski P., Tarkowski M., 2014, *Jak zaprojektować i wdrożyć system monitoringu jakości usług publicznych i jakości życia? Podręcznik wdrażania*. Instytut Badań nad Gospodarką Rynkową, Gdańsk, <http://monitoring.ibngr.pl/wp-content/uploads/2015/02/Jak-zaprojektowac-i-wdrozyc-system.-Podrecznik-wdrazania.pdf> [12.05.2015].
- Czochoński J. T., 2013, *Monitoring rozwoju regionalnego. Aspekty metodologiczne i implementacyjne*. „Studia KPZK PAN”, t. CXLIX, Warszawa.
- Denek E., 2003, *Rola samorządu terytorialnego w świadczeniu usług publicznych*, [w:] *Usługi społeczne w gospodarce samorządu terytorialnego w Polsce*, E. Denek (red.). Zeszyty Naukowe 38. Wyd. AE w Poznaniu, Poznań.
- Drygas M., Nurzyńska I., Rosner A., Stanny M., Zagórski M., 2014, *Monitoring rozwoju obszarów wiejskich. Etap I. Synteza*. Forum Inicjatyw Rozwojowych, Warszawa, http://www.efrwp.pl/dir_upload/photo/4686b84733f0c98e118138122248.pdf [15.05.2015].
- Ferens A., Kondrat R., Matysiak I., Rzenik G., Szymiski M., 2010, *Jak prowadzić konsultacje społeczne w samorządach? Zasady i najlepsze praktyki współpracy samorządów z przedstawicielami społeczności lokalnych. Przewodnik dla samorządów*. Fundacja Rozwoju Demokracji Lokalnej, Warszawa, <http://partycypacjaobywatelska.pl/strefa-wiedzy/biblioteka/publikacje/jak-prowadzic-konsultacje-spoeczne-w-samorzadach-zasady-i-najlepsze-praktyki-wspolpracy-samorzadow-z-przedstawicielami-spoeczności-lokalnych-przewodnik-dla-samorzadow/> [31.08.2016].
- Kozek W., 2011, *Prywatyzacja i liberalizacja usług publicznych w Polsce*, [w:] *Gra o jutro usług publicznych w Polsce*, W. Kozek (red.). Wyd. UW, Warszawa.
- Kożuch B., Kożuch A., 2011, *Istota współczesnych usług publicznych*, [w:] *Usługi publiczne. Organizacja i zarządzanie*, B. Kożuch, A. Kożuch (red.). Instytut Spraw Publicznych UJ, Kraków.
- Kudłacz T., Kopeć M., 2013, *Koncepcja systemu monitorowania polityk publicznych w województwie lubuskim*. Lubuskie Regionalne Obserwatorium Terytorialne, Zielona Góra, http://lubuskie.pl/uploads/pliki/strategia/Koncepcja_monitorowania_polityk_publicznych_w_WL_KUD%C5%81ACZ.pdf [14.05.2015].
- Kusterka-Jefmańska M., 2012, *Pomiar jakości życia na poziomie lokalnym – wybrane doświadczenia europejskie i doświadczenia polskich samorządów*, [w:] *Orientacja na wyniki – modele, metody i dobre praktyki*, T. Borys, P. Rogala (red.). Prace Naukowe UE we Wrocławiu, nr 367, Wyd. UE we Wrocławiu, Wrocław.
- Kusterka-Jefmańska M., 2014, *Jakość życia a jakość usług publicznych w praktyce badań na poziomie lokalnym*, [w:] *Gospodarka przestrzenna. Aktualne aspekty polityki społeczno-gospodarczej i przestrzennej*, J. Potocki, J. Ładysz (red.). Prace Naukowe UE we Wrocławiu, nr 264, Wyd. UE we Wrocławiu, Wrocław.
- Kuźnik F., 2015, *Zarządzanie efektywnością miejskich usług publicznych*, [w:] *Gospodarka lokalna w teorii i praktyce*, R. Bról, A. Raszkowski, A. Sztando (red.). Prace Naukowe UE, nr 391, Wyd. UE, Wrocław.

- Markowski T., 2013, *Teoria sprawiedliwości i interes publiczny jako podstawa budowania regulacyjnego systemu planowania przestrzennego: konceptualizacja problemu*, [w:] *Badania miejskie i regionalne. Doświadczenia i perspektywy*, F. Kuźnik (red.) Studia KPZK PAN, t. CLIII, Warszawa.
- Michalski T., 2014, *Propozycja systemu monitoringu jakości usług publicznych na szczeblu lokalnym*, [w:] *Współczesne wyzwania polityki regionalnej i gospodarki przestrzennej*, S. Ciok, K. Janc (red.) T. 2. Rozprawy Naukowe Instytutu Geografii i Rozwoju Regionalnego Uniwersytetu Wrocławskiego, 33/2, Instytut Geografii i Rozwoju Regionalnego Uniwersytetu Wrocławskiego, Wrocław.
- Michalski T., Kopeć K., 2013, *Monitoring usług publicznych jako narzędzie podnoszenia jakości usług świadczonych przez samorząd terytorialny szczebla lokalnego*. „Pieniądze i Więź”, nr 2(63).
- Michalski T., Kopeć K., 2015, *Monitoring jakości usług publicznych samorządów szczebla lokalnego narzędziem podnoszenia spójności społecznej*. „Miscellanea Oeconomicae” R. 19, nr 4/2015, t. 1.
- Ochendowski E., 2009, *Prawo administracyjne. Część ogólna*. Wyd. TNOiK Dom Organizatora, Toruń.
- Olejniczak K., Ferry M., 2008, *Ewaluacja w praktyce sektora publicznego*, [w:] *Ewaluacja jako standard w sektorze publicznym*, B. Pietras-Goc (red.). Wyższa Szkoła Europejska im. ks. Józefa Tischnera, Kraków.
- Ostasiewicz W., 2004, *Ocena i analiza jakości życia*. Wyd. AE im. O. Langego, Wrocław.
- Otok S., 1987, *Geografia społeczna*. PWN, Warszawa.
- Panek T., 2016, *Jakość życia. Od koncepcji do pomiaru*. Oficyna Wyd. SGH, Warszawa.
- Papuć E., 2011, *Jakość życia – definicje i sposoby jej pojmowania*. „Current Problem of Psychiatriy” t. 12, nr 2.
- Posern-Zielińska M. (red.), 1999, *Analiza usług publicznych w miastach. Wyniki badań*. Związek Miast Polskich, Poznań.
- Posern-Zielińska M. (red.), 2003, *Monitorowanie usług publicznych w miastach. Analiza porównawcza*. Tom II. Związek Miast Polskich, Poznań.
- Potkański T., 2008, *System Analiz Samorządowych (SAS)*, www.sas.zmp.poznan.pl/informacje/SAS_referat_na_konf_Lublin.pdf [31.08.2016].
- Prokop P., Bielak A., Szlązak R., Stachyra M., Gostkowski R., 2014, *Program aktywności samorządowej PAS – innowacyjne narzędzie uspołecznionego procesu monitorowania usług publicznych. Podręcznik*. Fundacja Inicjatyw Menedżerskich, Lublin, http://fim.org.pl/wp-content/uploads/2012/03/Podrecznik_PAS.pdf [11.05.2015].
- Rogała P., Kusterka-Jefmańska M., Chojecka J., Koch-Mitka J., 2012, *Opis koncepcji, metodyki oraz narzędzi badań wskaźników jakości życia i wskaźników jakości usług publicznych dla jednostek samorządu terytorialnego na przykładzie Krakowa i Poznania*. Maszyn, Kraków-Poznań, <https://www.bip.krakow.pl/> [11.04.2016].
- Rokicki B., 2011, *System monitorowania i ewaluacji polityki spójności w Polsce*. „Gospodarka Narodowa”, nr 3.
- Samuelson P. A., 1954, *The Pure Theory of Public Expenditure*. „The Review of Economics and Statistics”, t. 36, nr 4.
- Topolska-Ciurus K., 2011, *Raport z pogłębionej diagnozy i analizy problemów*. Górnośląski Związek Gmin i Powiatów, Katowice, <https://benchmarking.silesia.org.pl/pub/pliki/>

- file/Pog%C5%82%C4%99biona%20diagnoza%20i%20analiza/Raport%20z%20pog%C5%82%C4%99bionej%20diagnozy%20i%20analizy.pdf [14.05.2015].
- Trutkowski C. (red.), 2013, *Badania jakości usług publicznych w samorządzie lokalnym*. Związek Miast Polskich, Poznań.
- Trzebiatowski J., 2011, *Jakość życia w perspektywie nauk społecznych i medycznych – systematyzacja pojęć*. „Hygeia Public Health”, 46(1).
- Turska W., Skowron A., 2009, *Metodyka oceny jakości życia*. Farmacja Polska, 65(8).
- Wańkiewicz W., 2004, *Wskaźniki realizacji usług publicznych*. Małopolska Szkoła Administracji Publicznej UE w Krakowie, Kraków, www.msap.uek.krakow.pl/doki/publ/pri_wru.pdf [data dostępu: 30.08.2016].
- Wnuk M., Zielonka D., Purandare B., Kaniewski A., Klimberg A., Ulanowska-Szostak E., Palicka E., Zarzycki A., Kaminiarz E., 2013, *Przegląd koncepcji jakości życia w naukach społecznych*. „Hygeia Public Health”, 48(1).
- Zimmermann J., 2016, *Prawo administracyjne*. Wolters Kluwer, Warszawa.