



ZESTAW WSKAŹNIKÓW MONITOROWANIA
EFEKTYWNOŚCI USŁUG PUBLICZNYCH

PRZEDSIĘWZIĘCIE

„BENCHMARKING – KONTYNUACJA”

marzec 2020

Śląski Związek Gmin i Powiatów

Aktualizacja w oparciu o załącznik nr 1 do opisu produktu finalnego w ramach projektu „Benchmarking – narzędzie efektywnej kontroli zarządczej w urzędach miast na prawach powiatu, urzędach gmin i starostwach powiatowych”

Opracowanie zestawu wskaźników:
Dr Marcin Sakowicz
Uzupełnienia i korekty:
Sylvia Uchnast-Gara, Marcin Smala
Opracowanie kwestionariusza
ankiety satysfakcji klientów urzędów:
Dr Tomasz Skalski
Katowice, październik 2014 r.

Aktualizacja nr 1 w ramach przedsięwzięcia
„Benchmarking – Kontynuacja”:
Dorota Bąk, Marcin Połomski, Andrzej Schmidt, Marcin Smala,
Sylvia Uchnast-Gara
Katowice, marzec 2017 r.

Aktualizacja nr 2 – zmiana obszarów usług i aktualizacja wskaźników
Przedsięwzięcie „Benchmarking – Kontynuacja” dane za rok 2017
Piotr Absalon, Marcin Połomski, Andrzej Schmidt, Marcin Smala,
Sylvia Uchnast-Gara
Katowice, grudzień 2017 r.

Aktualizacja nr 3 – zmiana obszarów usług wraz z aktualizacją mierników i wskaźników
Sylvia Uchnast-Gara
Katowice, marzec 2019 r.
Aktualizacji wskaźników dokonano na podstawie Raportów z identyfikacji dobrych praktyk
za rok 2018 oraz propozycji ekspertów tematycznych

Aktualizacja nr 4 – zmiana obszarów usług wraz z aktualizacją mierników i wskaźników na
podstawie wniosków ekspertów tematycznych:
Piotr Absalon, Ireneusz Czerwiński, Małgorzata Kuźnik, Marcin Połomski
Sylvia Uchnast-Gara
Katowice, marzec 2020 r.

Wstęp

Opracowanie zawiera zaktualizowany zestaw wskaźników do pomiaru benchmarkingowego w ramach przedsięwzięcia „Benchmarking – Kontynuacja”, które realizowane jest przez Śląski Związek Gmin i Powiatów, jako kontynuacja projektu „*Benchmarking – narzędzie efektywnej kontroli zarządczej w urzędach miast na prawach powiatu, urzędach gmin i starostwach powiatowych*”.

Aktualizacja zestawu wskaźników została poprzedzona pozyskaniem od przedstawicieli urzędów biorących udział w spotkaniach wymiany dobrych praktyk, w ramach przedsięwzięcia „Benchmarking – Kontynuacja”, uwag do zestawu wskaźników, który stanowił produkt finalny projektu „Benchmarking – narzędzie efektywnej kontroli zarządczej w urzędach miast na prawach powiatu, urzędach gmin i starostwach powiatowych” oraz przeprowadzeniem konsultacji zaproponowanych zmian z koordynatorami benchmarkingu poszczególnych urzędów uczestniczących w przedsięwzięciu. Kolejne aktualizacje dokonywane są na podstawie wniosków ekspertów tematycznych i konsultacji z jednostkami uczestniczącymi w benchmarkingu.

Zestaw wskaźników dotyczy procesów uznanych za kluczowe przez urzędy uczestniczące w projekcie i odnosi się do celów tych procesów, gdyż efektywność w pojęciu kontroli zarządczej nie odnosi się wyłącznie do stwierdzenia faktu realizacji zadań, ale przede wszystkim do zweryfikowania, czy cele stawiane przez jednostkę w związku z realizowanymi zadaniami są osiągnięte.

W 2018 roku, w stosunku do 2017, zrezygnowano z porównania usług:

- postępowanie administracyjne – zezwolenie na usunięcie drzew lub krzewów [WD];
- egzekwowanie zaległości, ze szczególnym uwzględnieniem podatku od nieruchomości [EP];

W roku 2019, w stosunku do roku 2018, zrezygnowano z porównania usługi postępowanie administracyjne – wydanie decyzji o warunkach zabudowy [WZ].

W roku 2020 w stosunku do roku 2019, zrezygnowano z porównania usługi utrzymanie infrastruktury miejskiej na przykładzie oświetlenia [OŚ].

Od 2019 roku przyjęto, że obszary z których zrezygnowano, umieszczane są w suplemencie. Jednostki zainteresowane badaniem danego obszaru mogą wykorzystać sposób pomiaru.

Przy aktualizacji zestawu wskaźników wzięto pod uwagę następujące uwarunkowania:

- wymagania prawne,
- perspektywę klientów (mieszkańców),
- perspektywę kierowników urzędu,
- metodologię tworzenia wskaźników.

Wymagania prawne

Ustawa o finansach publicznych z dnia 27 sierpnia 2009 r. nałożyła na urzędy obowiązek prowadzenia pomiaru efektywności swojej działalności. Ustawa określa konieczność (prowadzenia) kontroli zarządczej. Art. 68. 1. definiuje kontrolę zarządczą w urzędach sektora finansów publicznych, jako ogół działań podejmowanych dla zapewnienia realizacji celów i zadań w sposób **zgodny z prawem, efektywny, oszczędny i terminowy**.

Śląski Związek Gmin i Powiatów

Z kolei punkt 6 Załącznika do Komunikatu Nr 23 Ministra Finansów z dnia 16 grudnia 2009 r. „Standardy kontroli zarządczej dla sektora finansów publicznych” określa cele i zadania oraz monitorowanie i ocenę ich realizacji w sposób następujący: „Cele i zadania należy określać jasno i w co najmniej rocznej perspektywie. Ich wykonanie należy monitorować za pomocą wyznaczonych mierników. W jednostce nadrzędnej lub nadzorującej należy zapewnić odpowiedni system monitorowania realizacji celów i zadań przez jednostki podległe lub nadzorowane. **Zaleca się przeprowadzanie oceny realizacji celów i zadań uwzględniając kryterium oszczędności, efektywności i skuteczności. Nie rzadziej niż raz w roku należy dokonać identyfikacji ryzyka w odniesieniu do celów i zadań.**”

Perspektywa klientów (mieszkańców)

Z badań przeprowadzonych w ramach projektu „Benchmarking – narzędzie efektywnej kontroli zarządczej w urzędach miast na prawach powiatu, urzędach gmin i starostw powiatowych” w latach 2012 – 2014 na losowej próbie klientów urzędu korzystających w określonym czasie z usług świadczonych przez dany urząd wynika, iż z perspektywy klientów istotnymi czynnikami mającymi wpływ na ich ocenę funkcjonowania urzędów są:

- szybkość (terminowość) załatwiania sprawy;
- szczerze zaangażowanie (poświęcenie uwagi i sygnalizowanie chęci pomocy) pracowników urzędu;
- obiektywizm podejścia (równe traktowanie wszystkich mieszkańców);
- dostępność osób, z którymi trzeba było się skontaktować;
- staranność w rozpatrywaniu sprawy.

Perspektywa kierowników urzędów

W celu podnoszenia efektywności i skuteczności działania urzędów kadra kierownicza potrzebuje informacji z jednej strony o przebiegu procesów w urzędzie, z drugiej zaś o istnieniu możliwości usprawnienia funkcjonowania urzędów. Dzięki porównaniu osiągniętych wyników w danym urzędzie z wynikami innych jednostek, zwanemu benchmarkingiem, możliwa jest identyfikacja rozwiązań, które mogą okazać się przydatne w naszej jednostce. Ideą przedsięwzięcia „Benchmarking – Kontynuacja” jest również pogłębiona analiza najlepszych praktyk, wymiana doświadczeń i implementacja najefektywniejszych rozwiązań w urzędach.

W ramach przedsięwzięcia monitorowana jest wydajność funkcjonowania urzędów. Źródłem informacji w tym zakresie są wskaźniki służące do monitorowania przebiegu procesów wskazanych przez grupę benchmarkingową.¹ Zestaw wskaźników jest co roku weryfikowany przez ekspertów obszarowych i dostosowywany do potrzeb Przedsięwzięcia.

¹ Grupę benchmarkingową stanowią urzędy miast na prawach powiatu, urzędy miast i gmin oraz starostwa powiatowe.

Metoda tworzenia wskaźników

W przypadku pomiaru działalności różnych podmiotów i wykonywanych usług stosuje się, w praktyce często zamiennie, pojęcia mierników i wskaźników².

Miernik jest miarą określającą wielkość, jakość lub wartość wyrobu/usługi. Jeśli do definicji miernika możemy przypisać wartość liczbową, mówimy o mierniku ilościowym, w przeciwnym przypadku mamy do czynienia z miernikiem jakościowym.

Wskaźnik to liczba wyrażająca ujęty procentowo stosunek wielkości rozpatrywanych do przyjętej podstawy odzwierciedlający stopień realizacji celu. Jest to wartość liczbową wyliczana, jako stosunek zrealizowanej wartości miernika ilościowego do wartości planowanej, np. wyrażony procentowo. Wskaźnikiem nazywamy pewien pośredni parametr, opisujący dane działanie wtedy, gdy są problemy z bezpośrednim ilościowym ujęciem wyników działania lub ujęcie takie jest kosztowne do uzyskania.

W przedsięwzięciu przyjęto metodę polegającą na połączeniu wskaźników oraz mierników (danych), które w całości pozwalają prawidłowo interpretować osiągnięte rezultaty i wyniki działania urzędów. Przy tworzeniu wskaźników wzięto pod uwagę następujące kluczowe elementy:

- reprezentatywność,
- prostota i łatwość interpretacji,
- wrażliwość na zmiany w i na zewnątrz organizacji,
- łatwość w pozyskiwaniu danych i ich przetwarzaniu oraz uaktualnianiu³.

Dążono, aby wskaźniki w jak największym stopniu oparte były na modelu wkład/wynik (*input/output*). Model ten opiera się na założeniu, że jest możliwe uporządkowanie działań w łańcuchy i wskazanie, w jaki sposób działania te nawzajem na siebie wpływają⁴. W tym modelu przyjmuje się, że zasoby wejściowe (*inputs*) jednostki są używane do wykonywania pewnych działań (procesów) w ramach określonego celu operacyjnego, co prowadzi do określonego produktu/wyniku (*output*) a w konsekwencji osiągnięcia zamierzonych rezultatów (*outcomes*).

Uwzględniając powyższe uwarunkowania przygotowano następujące grupy wskaźników⁵:

- **wskaźniki skuteczności [S]** – pokazujące stopień realizacji zakładanych celów;
- **wskaźniki efektywności [E]** – określające stosunek efektów do nakładów osiągniętych i wydatkowanych w danym działaniu;
- **wskaźniki terminowości [T]** – obrazujące czas wykonania danej usługi i stopień zgodności osiągniętych rezultatów z przepisami prawnymi (terminami ustawowymi)⁶;

² Por. Wzorowy urząd czyli jak usprawnić administrację samorządową, jak mierzyć jej zadania i wyniki, red. W. Misiąg, IBnGR, Warszawa 2005, s. 112-113.

³ F. Frnaceschini, M. Galetto, D. Maisano, Management by Measurement, Designing Key Indicators and Performance Measurement Systems, Springer, Berlin, Heidelberg 2007 s. 8.

⁴ Zob. J. Duda, A. Jeżowski, W. Misiąg, B. Nowak, J. Szlachta, J. Zalewski, Mierzenie ilości i jakości usług publicznych jako element rozwoju instytucjonalnego, Warszawa 2004, s. 21

⁵ Por. W. Wańkowicz, Wskaźniki realizacji usług publicznych, Program Rozwoju Instytucjonalnego, MSAP, Kraków, styczeń 2004.

⁶ W przedsięwzięciu rozróżniamy terminowość zgodnie z przepisami prawa (z uwzględnieniem terminów zawieszenia) i faktyczną terminowość pokazującą ile czasu upływa od złożenia wniosku przez stronę do doręczenia wniosku (terminowość bez uwzględnienia okresów zawieszenia postępowania).

Śląski Związek Gmin i Powiatów

- **wskaźniki oszczędności [O]** – obrazujące czy dane zadanie może być realizowane przy niższych nakładach/zasobach.

Poszczególne dane (mierniki) i wskaźniki gromadzone są w narzędziu informatycznym⁷ w podziale na:

- urzędy miast na prawach powiatu;
- urzędy miast/ gmin oraz
- starostwa powiatowe.

Wszystkie jednostki podają dane ogólne tzw. metryczki zawierające podstawowe informacje o jednostce.

I. Informacje ogólne o urzędzie i danej jednostce terytorialnej do interpretacji wyników wskaźników

I.1	Powierzchnia gminy, powiatu, miasta na prawach powiatu w km ² [P_j]
I.2	Liczba mieszkańców gminy, powiatu, miasta na prawach powiatu, zameldowanych na pobyt stały i czasowy na 31 grudnia danego roku [L_m] Dane z ewidencji ludności
I.3	Liczba wszystkich etatów w urzędzie na 31 grudnia badanego roku [L_E] – liczba etatów pracujących (bez osób na urloпах wychowawczych, bezpłatnych, świadczeniach rehabilitacyjnych, macierzyńskich i rodzicielskich)
I.4	Wykaz wydziałów z liczbą pracowników na 31 grudnia danego roku z podziałem na stanowiska urzędnicze, pomocnicze i obsługi (formularz z wymaganymi pozycjami: Lp./Nazwa komórki organizacyjnej/liczba osób/liczba etatów – w tym na stanowiskach urzędniczych/kierowniczych/pomocniczych/obsługi)
I.5	Wysokość budżetu wg sprawozdania z wykonania wydatków (zł) [W_w]
I.6	Wysokość budżetu na wydatki majątkowe wg sprawozdania z wykonania wydatków (zł) [W_{wM}]

Dane w tabelach mogą posłużyć zarówno do wyliczania wskaźników w przeliczeniu na liczbę etatów w urzędzie i liczbę mieszkańców w danej jednostce (mieście, gminie, powiecie), jak również do szerszej interpretacji uzyskanych wyników. Pozyskane dane powinny być traktowane, jako bezpośredni miernik charakteryzujący funkcjonowanie urzędu.

Gromadzone dane wyrażane są w wartościach bezwzględnych. W uzasadnionych przypadkach za informacje (miernik jakościowy) posłużyć mogą również krótkie opisy wyrażane za pomocą tekstu.

W oparciu o zaprezentowany schemat urzędy mogą tworzyć także własne wskaźniki do pomiaru realizacji zindywidualizowanych celów formułowanych zgodnie z priorytetami biorącymi pod uwagę punkt widzenia zarówno władz lokalnych, jak i mieszkańców danego miasta/gminy/powiatu.

Postępowanie administracyjne

Urzędy mogą wykorzystać opracowane wskaźniki do pomiaru każdego innego postępowania administracyjnego, w oparciu o zaprezentowany wzorzec.

Założenia:

- 1) badaniu poddawane będą wszystkie sprawy z danego zakresu zamknięte w okresie badawczym. Przez zamknięcie sprawy należy rozumieć wydanie decyzji (bez klauzuli ostateczności);

⁷ <https://benchmarking.silesia.org.pl/benchmarking/index.php?1>

Śląski Związek Gmin i Powiatów

- 2) terminowość spraw liczona jest zgodnie z kodeksem postępowania administracyjnego (do miesiąca) lub szczegółowymi unormowaniami prawnymi dla danego zakresu (np.: z ustawy Prawo budowlane – 65 dni od złożenia wniosku);
- 3) czas załatwiania spraw w czasie krótszym niż jeden dzień liczymy jako 1 dzień;
- 4) faktyczny czas rozumiany jest jako czas, który upływa od złożenia wniosku przez stronę do wydania decyzji – terminowość bez odliczania okresów zawieszenia postępowania, postanowień o uzupełnienie dokumentacji oraz okresów uzgodnień z właściwymi organami zgodnie z przepisami prawa (pokazuje punkt widzenia mieszkańca/klienta urzędu, któremu zależy na jak najszybszym załatwieniu danej sprawy);
- 5) efektywny czas to czas, jaki dany urząd poświęca na realizację danej usługi – terminowość liczona zgodnie z przepisami prawa (po odliczeniu okresów zawieszenia postępowania, postanowień o uzupełnienie dokumentacji oraz okresów uzgodnień z właściwymi organami zgodnie z przepisami prawa);
- 6) liczba etatów realizujących zadanie oznacza liczbę etatów obciążeniowych (przeliczeniowych) tj., jeśli dany pracownik (w tym: stażysta, osoba zatrudniona na pracach interwencyjnych) poświęca na wykonanie danego zadania 30 godzin z 40 godzinnego tygodnia pracy to jest to 0,75 etatu. Jeśli zajmuje się wyłącznie tylko 1 zadaniem i zajmuje to 100 % jego czasu pracy, to jest to 1 etat⁸.

Zestaw wskaźników

Zaktualizowany zestaw wskaźników obejmuje **11** obszarów funkcjonowania urzędu:

- postępowanie administracyjne – wydanie decyzji pozwolenia na budowę **[II.PB]**;
- ewidencja działalności gospodarczej (realizacja zadań zleconych z zakresu administracji rządowej) **[III.CEIDG]**;
- rejestracja spraw stanu cywilnego (realizacja zadań zleconych z zakresu administracji rządowej) **[IV.USC]**;
- gospodarka odpadami komunalnymi **[V.GOK]**;
- monitorowanie zobowiązań wynikających z podatku od nieruchomości **[VI.MZP]**;
- rejestracja pojazdów i wydawanie uprawnień do kierowania pojazdami (realizacja zadań własnych określonych dla powiatu) **[VII.KOM]**;
- sprawy obywatelskie – ewidencja ludności i dowody osobiste (realizacja zadań zleconych z zakresu administracji rządowej) **[VIII.SO]**;
- organizacja sieci szkół publicznych (kształcenie obowiązkowe) – w zakresie wyników nauczania oraz zasad i struktury finansowania **[IX.SZKOL]**;
- realizacja usług społecznych w trybie ustawy o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie **[X.USPOŁ]**;

⁸ Podejście takie pozwoli na przybliżony pomiar obciążenia pracą urzędników wykonujących dane zadanie i nawiązuje do stosowanego przy pomiarze obciążeń administracyjnych modelu kosztu standardowego (MKS). Zmienia się jednak punkt widzenia, gdyż w przedsięwzięciu badamy obciążenie pracą pracowników urzędów, a nie mieszkańców czy też przedsiębiorców. Por. Pomiar obciążeń administracyjnych w przepisach prawa gospodarczego, Raport z wykonania II Części dzieła Załącznik nr 1. Opis metodologii pomiaru bazowego, Ministerstwo Gospodarki, Warszawa 2010, s. 12-13.

Śląski Związek Gmin i Powiatów

- zarządzanie zasobami ludzkimi w urzędzie gminy, w tym miasta na prawach powiatu oraz w starostwach powiatowych [XI.ZZL];
- funkcjonowanie urzędu [XII.FU].

Dla obszarów objętych benchmarkingiem ustalono 11 celów ogólnych oraz 13 celów operacyjnych. Ocena realizacji celów i zadań, zostanie dokonana za pomocą wskaźników z uwzględnieniem kryterium skuteczności, efektywności, terminowości, oszczędności i zgodności z prawem w zależności od usługi (zadania).

W przedsięwzięciu „Benchmarking – Kontynuacja” za 2019 rok sformułowano 52 wskaźniki, w tym:

- 20 wskaźników skuteczności [S];
- 21 wskaźników efektywności [E];
- 1 wskaźnik terminowości [T];
- 3 wskaźniki oszczędnościowe [O];
- 3 wskaźniki efektywnościowo – skutecznościowe [E/S];
- 1 wskaźnik skutecznościowo – terminowościowy [S/T].;
- 1 wskaźnik terminowościowy – oszczędnościowy [T/O];
- 1 wskaźnik efektywnościowo – oszczędnościowy [E/O].

Wskaźniki będą wyliczane na podstawie 217 mierników.

W roku 2020 w obszarach:

- rejestracja spraw stanu cywilnego;
 - rejestracja pojazdów i wydawanie uprawnień do kierowania pojazdami;
 - zarządzanie zasobami ludzkimi oraz funkcjonowanie urzędu,
- prowadzona będzie pogłębiona analiza i identyfikacja dobrych praktyk (rozwiązań systemowych/organizacyjnych) przez ekspertów tematycznych.

Pozostałe obszary będą poddane szczegółowej analizie w zakresie zebranych danych w narzędziu do gromadzenia danych, zidentyfikowane niezgodności będą wyjaśniane na bieżąco z właścicielami danych – jednostkami uczestniczącymi w przedsięwzięciu.

Poniżej (w tabelach) obszary będące przedmiotem badania za rok 2019 w układzie:

- nazwa obszaru;
- określenie celu ogólnego i celu operacyjnego dla potrzeb benchmarkingu;
- wskaźniki (uzasadnienie, interpretacja, przykład);
- mierniki (dane).

II. Wydawanie decyzji pozwolenia na budowę [PB]

CELE

ogólny	Wydanie poprawnej decyzji (zgodnie z przepisami) i w jak najkrótszym czasie
operacyjny dla potrzeb benchmarkingu	Co najmniej 60% decyzji zostaje wydanych w terminie do 30 dni w czasie efektywnym (po odliczeniu okresów zawieszenia postępowania i postanowień o uzupełnienie dokumentacji)

Śląski Związek Gmin i Powiatów

		Za datę wydania decyzji należy przyjąć datę zarejestrowania decyzji w rejestrze pozwoleń na budowę
WSKAŹNIKI		
E	efektywności	$W_{EFEPB} = (L_{PB} / L_{EPB})$ Liczba decyzji (pozwoleń na budowę) wydanych w ciągu roku w przeliczeniu na liczbę etatów realizujących zadanie wydania decyzji
	Uzasadnienie	Wskaźnik pokazuje obciążenie 1 etatu i pozwala określić wydajność pracowników realizujących zadanie
	Interpretacja	Im wyższa jest wartość tego wskaźnika, tym większa jest wydajność przy realizacji zadania Wartość tego wskaźnika powinno się analizować wspólnie ze wskaźnikami skuteczności i terminowości
	Przykład	$W_{EFEPB} = 980 / 8 = 122,5$ Na każdy z 8 etatów realizujących zadanie wydania decyzji, w ciągu roku przypada 122,5 decyzji
S	skuteczności (perspektywa klienta)	$W_{SK30K} = (L_{PB30K} / L_{PB}) * 100$ L_{PB30K} – liczba decyzji wydanych w ciągu roku w pożądanym terminie, tj. w ciągu 30 dni (faktyczny czas) / L_{PB} – liczba wszystkich wydanych pozwoleń na budowę
	Uzasadnienie	Wskaźnik pokazuje, w jakim stopniu osiągnięto ustalony cel ogólny, czyli jak wiele decyzji zostało wydanych w terminie krótszym niż 30 dni od wpłynięcia wniosku
	Interpretacja	Im wyższa wartość wskaźnika, tym procentowo wyższy stopień realizacji celu ogólnego
	Przykład	$W_{SK30K} = (420 / 980) * 100 = 42,9\%$ W danym roku zostało wydanych łącznie 980 decyzji, z czego 420 w terminie nieprzekraczającym 30 dni Wniosek: 42,9% decyzji zostało wydanych w ciągu 30 dni w czasie faktycznym – bez odliczania okresów zawieszenia postępowania i postanowień o uzupełnienie dokumentacji
S	skuteczności (perspektywa urzędu)	$W_{SK30U} = (L_{PB30U} / L_{PB}) * 100$ L_{PB30U} – liczba decyzji wydanych w ciągu roku w pożądanym terminie, tj. w ciągu 30 dni (efektywny czas pracy urzędu) / L_{PB} – liczba wszystkich wydanych pozwoleń na budowę
	Uzasadnienie	Wskaźnik pokazuje, w jakim stopniu osiągnięto ustalony cel operacyjny, czyli jak wiele decyzji zostało wydanych w terminie 30 dni od wpłynięcia wniosku po odliczeniu okresów zawieszenia postępowania na uzupełnienie wniosku i kontakty (uzgodnienia) z innymi podmiotami
	Interpretacja	Im wyższa wartość wskaźnika, tym procentowo wyższy stopień realizacji celu operacyjnego
	Przykład	$W_{SK30U} = (530 / 980) * 100 = 54,1\%$ W danym roku zostało wydanych łącznie 980 decyzji, z czego 530 w terminie nieprzekraczającym 30 dni. Wskaźnik wyniósł 54,1 Wniosek: cel, jakim było wydanie 60% decyzji w ciągu 30 dni – po odliczeniu okresów zawieszenia postępowania i postanowień o uzupełnienie dokumentacji, nie został osiągnięty
S	stopnia poprawności wydawanych decyzji	$W_{PDPB} = [(L_{PB} - L_{PBSZ}) / L_{PB}] * 100$ Wskaźnik „poprawności” pokazuje, jaką część wszystkich wydanych decyzji stanowią poprawnie wydane decyzje biorąc pod uwagę decyzje skutecznie zaskarżone
	Uzasadnienie	Wskaźnik ten pokazuje stopień poprawności wydawanych decyzji

Zestaw wskaźników monitorowania efektywności usług publicznych

Śląski Związek Gmin i Powiatów

	Interpretacja	Im wyższy wskaźnik, tym większa liczba wydanych poprawnie decyzji spośród wszystkich wydanych decyzji
	Przykład	$W_{DPB} = [(980-3)/980]*100 = 99,7$ W danym roku do ponownego rozpatrzenia przekazano 3 spośród 980 wydanych decyzji, wskaźnik wyniósł 99,7 %
T	terminowości ustawowej	$W_{TUPB} = (L_{TERPB} / L_{PB}) * 100$ Wskaźnik terminowości ustawowej – wskaźnik pokazuje, jaki procent decyzji został wydany w terminie ustawowym (terminowość uwzględniająca terminy zawieszenia)
	Uzasadnienie	Wskaźnik pokazuje, jaki stopień decyzji wydawanych jest w terminie zgodnym z prawem przy uwzględnieniu terminów zawieszenia postępowania Wskaźnik wybrano ze względu na istniejące kary finansowe za każdy dzień zwłoki przy przekroczeniu terminu ustawowego
	Interpretacja	Pożądanym celem jest wielkość wskaźnika na poziomie 100%. Im niższa wartość wskaźnika, tym wyższe kary płaci urząd za przekroczenie terminu
	Przykład	$W_{TUPB} = (980/980) * 100 = 100$ Wskaźnik terminowości ustawowej wyniósł 100. Oznacza to, że w stosunku do żadnej z wydanych decyzji nie został przekroczony ustawowy termin
T/O	terminowości/oszczędności czasu (perspektywa klienta)	$W_{TERMPB} = (A_{TFPB} / 65) * 100$ Wskaźnik terminowości wydawania decyzji = iloraz średniego faktycznego czasu wydawania decyzji (A_{TFPB}) i dopuszczalnego zgodnego z prawem terminu wydania decyzji (65 dni) pomnożony przez 100
	Uzasadnienie	Wskaźnik pokazuje czas potrzebny na wydanie decyzji odniesiony do maksymalnego terminu wyznaczonego prawem Wskaźnik istotny z punktu widzenia zadowolenia klientów, którym zależy na szybkim otrzymaniu decyzji
	Interpretacja	Im niższy wskaźnik, tym szybciej dany urząd wydaje decyzje
	Przykład	$W_{TERMPB} = (45/65) * 100 = 70,3$ Wskaźnik pokazuje, że w danym urzędzie czas wydawania decyzji wynosi 70,3 % maksymalnego czasu (65 dni)

II. Dane (mierniki) do wyliczenia i interpretacji wskaźników – wydawanie decyzji pozwolenia na budowę

II.1	Liczba etatów realizujących zadanie (średnia w roku) [L_{EPB}] Jeśli pracownikom realizującym zadanie były wypłacone godziny nadliczbowe, należy doliczyć % etatu. Liczba etatów oznacza liczbę etatów obciążeniowych (przeliczeniowych) tj., jeśli dany pracownik poświęca na realizację zadania 10 godzin z 40 godzin tygodnia pracy to jest to 0,25 etatu
II.2	Liczba wydanych – zarejestrowanych w rejestrze pozwoleń na budowę decyzji (bez klauzuli ostateczności) w danym roku kalendarzowym [L_{PB}]
II.3	Liczba decyzji zaskarżonych w danym roku – liczba odwołań [L_{PBZ}]
II.4	Liczba decyzji skutecznie zaskarżonych w danym roku kalendarzowym [L_{PBSZ}]
II.5	Średni faktyczny czas wydawania decyzji (średni czas wszystkich wydanych decyzji w danym roku kalendarzowym – terminowość liczona od złożenia wniosku przez stronę do wydania decyzji bez odliczania okresów zawieszenia postępowania, postanowień o uzupełnienie dokumentacji oraz okresów uzgodnień z właściwymi organami zgodnie z przepisami prawa) [A_{TFPB}]
II.6	Średni efektywny czas wydawania decyzji (średni czas wszystkich wydanych decyzji w danym roku kalendarzowym po odliczeniu okresów zawieszenia postępowania, postanowień

Zestaw wskaźników monitorowania efektywności usług publicznych

Śląski Związek Gmin i Powiatów

	o uzupełnienie dokumentacji oraz okresów uzgodnień z właściwymi organami zgodnie z przepisami prawa) [A _{TERPB}]
II.7	Liczba decyzji wydanych do 30 dni w czasie faktycznym – perspektywa klienta [L _{PB30K}]
II.8	Liczba decyzji wydanych do 30 dni w czasie efektywnym – perspektywa urzędu [L _{PB30U}]
II.9	Liczba decyzji wydanych zgodnie z terminem ustawowym z uwzględnieniem terminów zawieszenia postępowań i postanowień o uzupełnienie dokumentacji) [L _{TERPB}]

III. Ewidencja działalności gospodarczej (realizacja zadań zleconych z zakresu administracji rządowej) [CEDIG]

CELE

ogólny	Efektywne wydatkowanie środków w ujęciu zadaniowym
operacyjny dla potrzeb benchmarkingu	Kwota przyznanej dotacji pokrywa koszty wynagrodzeń i pochodnych od wynagrodzeń pracowników zatrudnionych do realizacji zadania – rejestracja w CEIDG ⁹

WSKAŹNIKI

S	adekwatności dofinansowania	$W_{DOF} = (K_{DOT}/L_{WYN.R.}) * 100$ Kwota przyznanej dotacji na rok na zadania CEIDG w stosunku do średniego wynagrodzenia rocznego (bez dodatkowego wynagrodzenia rocznego tzw. 13-tki, nagród uznaniowych, dodatków specjalnych, nagród jubileuszowych)
	Uzasadnienie	Wskaźnik pokazuje, w jakim stopniu dotacja pokrywa koszty wynagrodzeń pracowników realizujących zadanie (bez dodatkowego wynagrodzenia rocznego tzw. 13-tki, nagród uznaniowych, dodatków specjalnych, nagród jubileuszowych)
	Interpretacja	Im wyższa wartość wskaźnika, tym procentowo mniej jest dopłata do realizacji zadania zleconego z zakresu administracji rządowej
	Przykład	$W_{DOFCEIDG} = (133\ 757/185\ 224) * 100 = 72,21\%$ Gmina dofinansowuje zadanie zlecone w wysokości blisko 28% co wynika z: $100\% - 72,21\% = 27,79\%$
E	obciążenia etatowego	$W_{EF} = (L_w / L_{ET})$ Liczba wykonanych czynności (wniosków) w rejestrze CEIDG w ciągu roku w przeliczeniu na liczbę etatów realizujących zadanie
	Uzasadnienie	Wskaźnik pokazuje obciążenie 1 etatu i pozwala określić wydajność pracowników realizujących zadanie
	Interpretacja	Im wyższa jest wartość tego wskaźnika, tym większa jest wydajność przy realizacji zadania

⁹ Coraz częściej zdarzają się sytuacje dopłacania przez samorządy do zadań zleconych z zakresu administracji rządowej. Pomimo tego, iż zgodnie z dyspozycją zawartą w art. 49 ust. 1 ustawy z dnia 13 listopada 2003 r. o dochodach jednostek samorządu terytorialnego (Dz.U. z 2020 r. poz. 23 z późn. zm.) *jednostka samorządu terytorialnego wykonująca zadania zlecone z zakresu administracji rządowej oraz inne zadania zlecone ustawami otrzymuje z budżetu państwa dotacje celowe w wysokości zapewniającej realizację tych zadań*. Gwarantuje to również ustawa z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz.U. z 2019 r. poz. 506 z późn. zm.), która w art. 8 ust. 3 określa, iż nałożenie w drodze ustawy obowiązku wykonywania tych zadań wiąże się z obligatoryjnym przyznaniem środków na ich realizację w wysokości koniecznej do wykonania zadania.

Śląski Związek Gmin i Powiatów

		Wartość tego wskaźnika powinno się analizować wspólnie z obciążeniem czasowym
	Przykład	$W_{EFCEIDG} = 4623/4 = 1156$ Na każdy z 4 etatów realizujących zadanie, w ciągu roku przypada 1156 wniosków
E	obciążenia czasowego	$W_{OC} = [L_{WZN} \times 20' + L_{ZAK} \times 20' + L_{ZAK} \times 45' + L_{ZZZ} \times 50' + L_{ZAW} \times 20' + L_{ZM} \times 30' + L_{ZMZAK} \times 30' + L_{ZMZAW} \times 35' + L_{ZMWZN} \times 35'] / 120\ 480 \times L_{ET} \times 100$ Suma iloczynów (liczba danej czynności razy uśredniony czas) podzielona przez nominalny czas pracy pomnożona przez liczbę etatów realizujących zadanie Czas poświęcony na określone czynności (pomoc przy wypełnianiu wniosku, sprawdzenie poprawności wypełnienia, sprawdzenie tożsamości i przyjęcie wniosku, wydanie potwierdzenia przyjęcia wniosku za pokwitowaniem odbioru, wpisanie wniosku do Rejestru, wprowadzenie wniosku na stronę CEIDG, inne czynności wyjaśniające w przypadku nieprawidłowości oraz ewentualne czynności związane z ubezpieczeniem społecznym i zdrowotnym)
	Uzasadnienie	Wskaźnik pokazuje, jaki procent czasu poświęca pracownik na realizację zadania w odniesieniu do czasu nominalnego
	Interpretacja	Im wyższy jest ten wskaźnik, tym bardziej optymalne wykorzystanie etatów realizujących to zadanie.
	Przykład	$\frac{[0 \times 20' + 941 \times 20' + 1443 \times 45' + 10 \times 50' + 0 \times 20' + 6250 \times 30' + 209 \times 30' + 1349 \times 35' + 936 \times 35']}{120\ 480 \times 4} \times 100 = 74,29\%$ Czterech pracowników zatrudnionych w pełnym wymiarze czasu pracy poświęca 74,29% czasu nominalnego na realizację zadania

III. Dane (mierniki) do wyliczenia i interpretacji wskaźników – ewidencja działalności gospodarczej

III.1	Liczba etatów realizujących zadanie (średnia w roku) [L_{ET}] Liczba etatów oznacza liczbę etatów obciążeniowych (przeliczeniowych) tj. jeśli dany pracownik poświęca na realizację zadania 30 godzin (w pozostałych 10 godzinach wykonuje inne czynności nie związane z CEIDG) z 40 godzin tygodnia pracy to jest to 0,75 etatu
III.2	Liczba wniosków w danym roku kalendarzowym [L_{WN}]
III.3	Nominalny czas pracy w roku (zmienna w każdym roku) za rok 2019 = 2008 godzin x 60 minut [$N_{CZ.P.}$] ¹⁰ Liczba wniosków dotyczących: ^{11 i 12}
III.4	wznowienia [L_{WZN}]
III.5	zakończenia [L_{ZAK}]
III.6	założenia [L_{ZAK}]
III.7	założenia z zawieszeniem [L_{ZZZ}]
III.8	zawieszenia [L_{ZAW}]
III.9	zmiany [L_{ZM}]
III.10	zmiany z zakończeniem [L_{ZMZAK}]
III.11	zmiany z zawieszeniem [L_{ZMZAW}]
III.12	zmiany ze wznowieniem [L_{ZMWZN}]

¹⁰Czas nominalny za 2019 rok – (2008 godzin x 60 minut) = 120 480 minut na 1 etat, odpowiednio: ½ etatu – 60 240 minut; 0,6 etatu – 72 288 minut; 0,8 etatu – 96 384 minut.

¹¹ Dane z Raportu CEIDG: R024 RZ Liczba złożonych wniosków przez pracowników gminy

¹² Dla wniosków dotyczących: wznowienia, zakończenia i zawieszenia przyjęto czas 20 minut, założenia 45 minut, założenia z zawieszeniem przyjęto czas 50 minut, zmiany, zmiany z zakończeniem 30 minut, zmiany z zawieszeniem oraz zmiany ze wznowieniem 35 minut

Śląski Związek Gmin i Powiatów

III.13	Kwota przyznanej dotacji na rok na zadania CEIDG [K_{Dot}]
III.14	Średnie wynagrodzenie roczne (bez dodatkowego wynagrodzenia rocznego tzw. 13-tki, bez nagród uznaniowych, dodatków specjalnych, nagród jubileuszowych) uzyskane przez wszystkich pracowników realizujących zadanie CEIDG [L_{WYN.R.}]

IV. Rejestracja spraw stanu cywilnego (realizacja zadań zleconych z zakresu administracji rządowej) [SO]

CELE

ogólny	Utrzymanie skuteczności, poprawności i terminowości realizowanych zadań poprzez ciągłą analizę
operacyjny dla potrzeb benchmarkingu	Co najmniej 95% aktów stanu cywilnego (asc) z bieżącej rejestracji (urodzenia, małżeństwa, zgonu) zostanie bezbłędnie sporządzonych

WSKAŹNIKI

S	stopnia poprawności sporządzanych asc	$W_{SPSASC} = [(L_{(RU+RM+RZ)} - L_{OB(RU+RM+RZ)}) / L_{(RU+RM+RZ)}] * 100$ <p>Liczba sporządzonych asc (z bieżącej rejestracji) w roku pomniejszona o liczbę aktów stanu cywilnego obarczonych błędem (z bieżącej rejestracji) w roku do liczby zarejestrowanych aktów stanu cywilnego w roku</p>
	Uzasadnienie	Wskaźnik pokazuje, w jakim stopniu osiągnięto ustalony cel operacyjny, czyli jaki procent asc został bezbłędnie sporządzonych
	Interpretacja	Im wyższa wartość tego wskaźnika, tym procentowo wyższy stopień realizacji celu operacyjnego – tym więcej asc bezbłędnie sporządzonych
	Przykład	$W_{SPSASC} = (2010-10)/2010 * 100 = 99,5\%$ <p>Wniosek: cel, jakim było bezbłędne sporządzenie co najmniej 95% asc został osiągnięty</p>
E	efektywności sporządzonych aktów stanu cywilnego	$W_{EFASC} = L_{(RU+RM+RZ)} / L_{ET}$ <p>Liczba sporządzonych aktów stanu cywilnego w stosunku do liczby etatów realizujących zadanie</p>
	Uzasadnienie	Wskaźnik pokazuje, ile aktów stanu cywilnego sporządzanych jest w ramach 1 etatu i pozwala określić wydajność pracowników realizujących zadanie
	Interpretacja	Im wyższa wartość tego wskaźnika, tym większa jest wydajność przy realizacji zadania
	Przykład	$W_{EFASC} = 10076/6 = 1679$ <p>W danym roku 1679 aktów stanu cywilnego zostało sporządzonych przez 1 etat</p>
E	efektywności wydanych odpisów	$W_{EFODP} = L_{WODP} / L_{ET}$ <p>Liczba wydanych odpisów z aktów stanu cywilnego w stosunku do liczby etatów realizujących zadanie</p>
	Uzasadnienie	Wskaźnik pokazuje, ile wydawanych jest odpisów z aktów stanu cywilnego w ramach 1 etatu w ciągu roku
	Interpretacja	Im wyższa wartość tego wskaźnika, tym większa jest wydajność przy realizacji zadania
	Przykład	$W_{EFODP} = 17274/11 = 1570$ <p>W danym roku w ramach 1 etatu wydano 1570 odpisów z aktów stanu cywilnego</p>

Śląski Związek Gmin i Powiatów

E	efektywności migracji	$W_{EFMIGR} = L_{PRZEN}/L_{ET}$ Liczba przeniesionych do rejestru stanu cywilnego aktów stanu cywilnego w stosunku do liczby etatów
	Uzasadnienie	Wskaźnik pokazuje, ile aktów stanu cywilnego zmigrowano w ciągu roku w ramach 1 etatu
	Interpretacja	Im wyższa wartość tego wskaźnika, tym większa jest wydajność przy realizacji zadania
	Przykład	$W_{EFMIGR} = 18401/4 = 4600$ W danym roku obciążenie migracją aktów stanu cywilnego wynosiło 4600 aktów na etat
E	efektywności - asc w trybie szczególnym	$W_{EFTS} = (L_{TSASC}/L_{(RU+RM+RZ)}) * 100$ Liczba sporządzonych aktów stanu cywilnego w trybie szczególnym podzielona przez liczbę wszystkich sporządzonych aktów stanu cywilnego
	Uzasadnienie	Wskaźnik pokazuje dodatkowe obciążenie pracowników urzędu stanu cywilnego ze względu na skomplikowane postępowanie
	Interpretacja	Im wyższa wartość tego wskaźnika, tym większe obciążenie pracowników
	Przykład	$W_{EFTS} = (185/1950) * 100 = 9,48$ Akty sporządzone w trybie szczególnym stanowią 9% wszystkich sporządzonych asc w danym roku
O	dofinansowania wynagrodzeń	$W_{DOF} = (K_{DOT}/K_{WYN}) * 100$ Kwota przyznanej dotacji w danym roku w stosunku do kwoty wypłaconych wynagrodzeń
	Uzasadnienie	Wskaźnik pokazuje wielkość zaangażowania własnych środków finansowych (budżetu gminy), tylko w części dotyczącej wynagrodzeń pracowników, na realizację zadania zleconego, nie uwzględnia pozostałych kosztów utrzymania stanowiska pracy
	Interpretacja	Im wyższa wartość tego wskaźnika, tym mniejsze jest dofinansowanie z budżetu gminy i mniejsze obciążenie finansowe, ale tylko na wynagrodzenia
	Przykład	$W_{DOF} = (280500,08/488819,12) * 100 = 57,38\%$ Jednostka dofinansowuje zadanie zlecone w wysokości blisko 43% co wynika z: $100\% - 57,38\% = 42,62\%$

IV. Dane (mierniki) do wyliczenia i interpretacji wskaźników – rejestracja spraw stanu cywilnego

IV.1	Liczba niezgodności w rejestrze PESEL usuniętych przez pracowników Urzędu Stanu Cywilnego w roku [L_{NIEZG}]
IV.2	Liczba przeniesionych do Rejestru Stanu Cywilnego aktów stanu cywilnego w roku [L_{PRZEN}]
IV.3	Liczba sporządzonych aktów stanu cywilnego (urodzenia, małżeństwa, zgonu) w roku [L_(RU+RM+RZ)]
IV.4	Liczba udzielonych ślubów w terenie na podstawie art. 85 ust. 5 prawo o aktach stanu cywilnego [Ś_{WTER}]
IV.5	Liczba sporządzonych aktów stanu cywilnego obarczonych błędem [L_{OB(RU+RM+RZ)}]
IV.6	Liczba wydanych decyzji w sprawie zmiany imienia i nazwiska w roku [L_{WD}]
IV.7	Liczba wydanych odpisów aktów stanu cywilnego ogółem w roku [L_{WODP}]
IV.8	Liczba wydanych zaświadczeń stwierdzających brak okoliczności wyłączających zawarcie małżeństwa na podstawie art. 4 ¹ kodeksu rodzinnego i opiekuńczego, w roku [L_{WYDZAŚW}]
IV.9	Kwota przyznanej dotacji w roku na realizację zadań z zakresu rejestracji stanu cywilnego [K_{DOT}]
IV.10	Kwota wypłaconych wynagrodzeń brutto wraz z pochodnymi (kosztami obciążającymi pracodawcę) w roku [K_{WYN}]

Śląski Związek Gmin i Powiatów

	Kwota wynagrodzeń proporcjonalnie do etatów realizujących zadania z zakresu ustawy Prawo o aktach stanu cywilnego. Jeśli osoba w ramach jednego etatu realizuje jeszcze inne zadania np. własne gminy lub zlecone to tą część wynagrodzeń należy odliczyć. W kwocie tej powinny być również uwzględnione kwoty wypłaconych nagród jubileuszowych, nagród uznaniowych, dodatków motywacyjnych (specjalnych) oraz dodatków za godziny nadliczbowe oraz tzw. 13-tki.
IV.11	Kwota wypłaconych nagród jubileuszowych [K_{JUB}]
IV.12	Kwota wypłaconych nagród uznaniowych, dodatków motywacyjnych (specjalnych), dodatków za godziny nadliczbowe [K_{UZNAN}]
IV.13	Średnia liczba etatów (części etatu) w USC [L_{ET}]: Jeśli pracownikom realizującym zadanie były wypłacone godz. nadliczbowe, należy doliczyć %etatu. Liczba etatów oznacza liczbę etatów obciążeniowych (przeliczeniowych), tj., jeśli dany pracownik poświęca na realizację zadania 10 godz. z 40 godz. tygodnia pracy, to jest to 0,25 etatu
IV.14	– w tym średnia liczba etatów Kierownik Urzędu Stanu Cywilnego/Zastępca/y Kierownika USC [L_{ETKIER}]
IV.15	Liczba aktów stanu cywilnego sporządzonych w trybie szczególnym [L_{TSASC}] tj. transkrypcja, odtworzenie i rejestracja aktów stanu cywilnego sporządzonych za granicą oraz odtworzenie aktu krajowego sporządzonego w papierowej księdze stanu cywilnego i wpisanie wypisu z księgi stanu cywilnego prowadzonej przed wprowadzeniem rejestracji świeckiej

V. Gospodarka odpadami komunalnymi [GOK]

CELE

Ogólny	Objęcie opłatami za gospodarowanie odpadami wszystkich podmiotów zobowiązanych do ich ponoszenia oraz maksymalizacja ściągalności opłat operacyjny dla potrzeb benchmarkingu
1 – wpływy	Zapewnienie wpływu opłat za zagospodarowanie odpadami przez wszystkie zobowiązane podmioty w terminie ustalonym przez poszczególne miasta/gminy (pożądana wielkość 100 %)
2 – bilans	Dążenie do zbilansowania się systemu gospodarowania odpadami komunalnymi (pożądana wielkość 0%)
WSKAŹNIKI	
E	deklaracji i zawiadomień
	$W_{1EFEGO} = (L_D + L_Z) / L_{EGO}$ Liczba złożonych deklaracji i wysłanych zawiadomień o zmianie stawki, która w takim wypadku zastępuje zmianę deklaracji niezależnie od metody naliczania opłaty w przeliczeniu na liczbę etatów realizujących zadania służące wymiarowi i kontroli opłaty za odbiór odpadów komunalnych
	Uzasadnienie
	Wskaźnik pokazuje obciążenie 1 etatu i pozwala określić wydajność pracowników realizujących zadanie
	Interpretacja
	Im wyższa jest wartość tego wskaźnika tym większa jest wydajność przy realizacji zadania
	Przykład
	$W_{1EFEGO} = (4859 + 6809) / 8 = 1458,50$ Na każdy z 8 etatów realizujących zadania gospodarki odpadami komunalnymi zgodnie z zakresem swoich czynności w ciągu roku przypada 1458 deklaracji i wysłanych zawiadomień
E	postępowania administracyjnego
	$W_{2EFEGO} = (L_P + L_{ZP}) / L_{EGO}$ Liczba prowadzonych i liczba zakończonych (prowadzonych na przełomie roku) w badanym roku postępowań administracyjnych na liczbę etatów

Śląski Związek Gmin i Powiatów

		realizujących zadania służące wymiarowi i kontroli opłaty za odbiór odpadów komunalnych
	Uzasadnienie	Wskaźnik pokazuje obciążenie 1 etatu i pozwala określić wydajność pracowników realizujących zadanie
	Interpretacja	Im wyższa jest wartość tego wskaźnika tym większa jest wydajność przy realizacji zadania
	Przykład	$W_{2EFGO} = (463 + 352) / 8 = 102,6$ Na każdy z 4 etatów realizujących zadania gospodarki odpadami komunalnymi zgodnie z zakresem swoich czynności w ciągu roku przypada 103 prowadzonych i zakończonych postępowań
S	pozyskania opłat	$W_{SKGO} = (K_{PO} / K_{ZD}) * 100$ K_{PO} - pozyskana kwota opłat za gospodarowanie odpadami komunalnymi odniesiona do K_{ZD} - zadeklarowanej kwoty wynikającej z deklaracji oraz decyzji na 31 grudnia badanego roku
	Uzasadnienie	Wskaźnik pokazuje stopień skuteczności poboru opłat za gospodarowanie odpadami, pozwala na określenie stopnia osiągnięcia celu 1
	Interpretacja	Im wyższa wartość wskaźnika, tym wyższy stopień skuteczności poboru opłat
	Przykład	$W_{SKGO} = (16223364,45 / 16701255,57) * 100 = 97,13$ W danym roku skuteczność poboru opłat wyniosła 97,13%
S	bilansowania systemu	$W_{BGO} = [(K_{ZD} / K_{SGO}) - 1] * 100$ K_{ZD} – zadeklarowana kwota wynikająca z deklaracji oraz decyzji należna na 31 grudnia badanego roku odniesiona do K_{SGO} – kosztów łącznych funkcjonowania systemu gospodarowania odpadami komunalnymi w badanym roku (koszty brutto)
	Uzasadnienie	Wskaźnik pokazuje stopień bilansowania się opłat i kosztów systemu gospodarowania odpadami, pozwala na określenie stopnia osiągnięcia celu 2
	Interpretacja	Wartość na poziomie 0% wskazuje na zbilansowanie systemu
	Przykład	$W_{BGO} = [(74426835 / 73848290) - 1] * 100 = 0,78$ Wskaźnik oznacza, że koszty łączne funkcjonowania systemu gospodarowania odpadami komunalnymi za badany rok zbilansowały się w 99,22% (co wynika z: $100\% - 0,78\% = 99,22\%$)
V. Dane (mierniki) do wyliczenia i interpretacji wskaźników – gospodarka odpadami komunalnymi		
V.1	Liczba wszystkich etatów realizujących zadanie związane z gospodarką odpadami komunalnymi (bez księgowania wpłat oraz prowadzenia egzekucji) (średnia w roku objętym badaniem) [L_{EGO}]	Jeśli pracownikom realizującym zadanie były wypłacone godz. nadliczbowe, należy doliczyć %etatu. Liczba etatów oznacza liczbę etatów obciążeniowych (przeliczeniowych), tj., jeśli dany pracownik poświęca na realizację zadania 10 godz. z 40 godz. tygodnia pracy, to jest to 0,25 etatu
V.2	Liczba złożonych deklaracji niezależnie od metody naliczania opłaty w badanym roku (uwzględniamy wszystkie deklaracje łącznie z korektami) [L_D]	
V.3	Liczba wystanych zawiadomień o zmianie stawki [L_Z]	
V.4	Liczba prowadzonych w badanym roku postępowań administracyjnych [L_p]	
V.5	Liczba zakończonych (prowadzonych na przełomie roku) postępowań administracyjnych [L_{zp}]	
V.6	Poziom ograniczenia masy odpadów komunalnych ulegających biodegradacji przekazanych do składowania zgodnie z ustawowym limitem [P_{R1}]	

Śląski Związek Gmin i Powiatów

V.7	Poziom recyklingu, przygotowania do ponownego użycia i odzysku: papieru, metalu, tworzyw sztucznych i szkła zgodnie z ustawowym limitem. Poziom liczony łącznie dla wszystkich frakcji odpadów komunalnych [P _{R2}]
V.8	Poziom recyklingu, przygotowania do ponownego użycia i odzysku, innych niż niebezpieczne odpady budowlanych i rozbiórkowych zgodnie z ustawowym limitem [P _{R3}]
V.9	Zadeklarowana kwota wynikająca z deklaracji oraz decyzji należna na 31 grudnia badanego roku [K _{ZD}]
V.10	Pozyskana kwota opłat za gospodarowanie odpadami komunalnymi na 31 grudnia badanego roku [K _{PO}]
V.11	Koszty łączne funkcjonowania systemu gospodarowania odpadami komunalnymi w badanym roku (koszty brutto) [K _{SGO}] V.11= V.12+V.13+V.14+V.15+V.16+V.17+V.18
V.12	Koszty odbierania, transportu i zbierania odpadów komunalnych w badanym roku (koszty brutto) [K _{OTZ}]
V.13	Koszty odzysku i unieszkodliwiania odpadów komunalnych w badanym roku (koszty brutto) [K _{OU}]
V.14	Koszty tworzenia i utrzymywania punktów selektywnego zbierania odpadów komunalnych w badanym roku (koszty brutto) [K _{PS}]
V.15	Koszty obsługi administracyjnej systemu gospodarowania odpadami komunalnymi w badanym roku [K _{OA}]
V.16	Koszty związane z prowadzeniem kampanii ekologicznej w zakresie prawidłowego postępowania z odpadami komunalnymi [K _{KE}]
V.17	Koszty związane z usuwaniem odpadów komunalnych z miejsc nieprzeznaczonych do ich składowania i magazynowania [K _{UO}]
V.18	Inne koszty zgodne z ustawą, będące składnikami łącznych kosztów systemu bez kosztów realizowanych z budżetu gminy [K _{INNE}] Prosimy o wskazanie w uwagach, czego dotyczą dodatkowe koszty. Inne koszty to np. dodatkowe ekspertyzy i analizy, (których nie uwzględniono w składowych kosztach administracyjnych), np. zapisy umów z firmami (na rozwój infrastruktury firmy), które ujęto w V.11 a nie ujęto w V.12- V.17
V.19	Inne wpływy zgodne z ustawą, będące składnikami łącznych kosztów systemu [W _{INNE}] Prosimy o wskazanie w uwagach, czego dotyczą dodatkowe wpływy. Inne wpływy to np. różnego rodzaju dofinansowania (np. z WFOŚiGW), nagrody - np. Puchar Recyklingu)

VI. Monitorowanie zobowiązań wynikających z podatku od nieruchomości [MZP]

CELE

Ogólny	Maksymalizacja ściągłości podatku od nieruchomości poprzez optymalizację procesu działań prowadzących do uzyskania zapłaty podatku
operacyjny dla potrzeb benchmarkingu	Zapobieganie przedawnieniu zaległości podatkowych z tytułu podatku od nieruchomości (pożądana wielkość 100 %)
WSKAŹNIKI	
S	zabezpieczenia
	$W_{ZAB} = [(K_{ZAH} / (K_{ZP} + K_{ZF})) * 100$ K _{ZAH} -kwota zaległości (osoby prawne i fizyczne) zabezpieczona hipotekami i zastawami skarbowymi na 31 grudnia danego roku

Śląski Związek Gmin i Powiatów

		objętego benchmarkingiem do kwoty zaległości na 31 grudnia roku objętego benchmarkingiem – osoby fizyczne i prawne
	Uzasadnienie	Wskaźnik pokazuje, jaki jest poziom zabezpieczenia zaległości
	Interpretacja	Im wyższy wskaźnik tym wyższy poziom zabezpieczenia zaległości
	Przykład	$W_{ZAB} = (6468592/14256940,9) * 100 = 45,37$ Wskaźnik zabezpieczenia wynosi 45,37. Zaległości podatkowe osób prawnych i fizycznych zabezpieczone są w 45,37 %
S	windykacji (osoby prawne)	$W_{WP} = (K_{TWP} / (K_{ZP} - K_{ZPN})) * 100$ Wskaźnik windykacji - objęcia należności zaległej w stosunku do osób prawnych tytułami wykonawczymi pokazuje % kwoty objętej tytułami wykonawczymi K_{TWP} w stosunku do kwoty zaległości na 31 grudnia roku objętego benchmarkingiem K_{ZP} (pomniejszone o zaległości przypadające od firm w upadłości K_{ZPN})
	Uzasadnienie	Wskaźnik pokazuje stopień objęcia należności zaległej tytułami wykonawczymi – osoby prawne
	Interpretacja	Im wyższy wskaźnik, tym wyższa kwota zaległości objęta tytułami wykonawczymi
	Przykład	$W_{WP} = [4000000 / (10000000 - 1000000)] * 100 = 44,44$ Wskaźnik windykacji wyniósł 44,4%
S	windykacji (osoby fizyczne)	$W_{WF} = (K_{TWF} / (K_{ZF} - K_{ZFN})) * 100$ Wskaźnik windykacji – objęcia należności zaległej w stosunku do osób fizycznych tytułami wykonawczymi pokazuje relację kwoty objętej tytułami wykonawczymi K_{TWF} w stosunku do kwoty zaległości na 31 grudnia roku objętego benchmarkingiem pomniejszone o zaległości od podmiotów w upadłości K_{ZFN}
	Uzasadnienie	Wskaźnik pokazuje stopień objęcia należności zaległej tytułami wykonawczymi – osoby fizyczne
	Interpretacja	Im wyższy wskaźnik, tym wyższa kwota zaległości objęta tytułami wykonawczymi
	Przykład	$W_{WF} = [20000000 / (3500000 - 500000)] * 100 = 66,67\%$ Wskaźnik windykacji wyniósł 66,67%
E	efektywności Liczba tyt. wyk. (osoby prawne)	$W_{LTP} = (L_{TWP} / L_{EMP})$ Liczba wystawionych tytułów wykonawczych w stosunku do osób prawnych na 31 grudnia danego roku – L_{TWP} w stosunku do liczby etatów L_{EMP} realizujących zadanie monitorowania zaległości podatkowych w zakresie podatku od nieruchomości
	Uzasadnienie	Wskaźnik pokazuje ile wystawionych tytułów wykonawczych wypada na 1 etat realizujący zadanie monitorowania zaległości podatkowych w zakresie podatku od nieruchomości
	Interpretacja	Interpretacja łącznie ze wskaźnikiem dla osób fizycznych i kwotą objętą tytułami wykonawczymi dla osób fizycznych oraz prawnych. Wskaźnik pokazuje obciążenie pracowników liczbą wystawianych tytułów wykonawczych
	Przykład	$W_{LTP} = (283/1,12) = 252,68$ Na 1 etat, który w zakresie swoich czynności monitoruje zaległości podatkowe w zakresie podatku od nieruchomości przypada 252,68 wystawionych tytułów wykonawczych
E	efektywności Liczba tyt. wyk. (osoby fizyczne)	$W_{LTF} = (L_{TWF} / L_{EMF})$ Liczba wystawionych tytułów wykonawczych w stosunku do osób fizycznych na 31 grudnia danego roku – L_{TWF} w stosunku do liczby etatów

Śląski Związek Gmin i Powiatów

		- L_{EMF} realizujących zadanie monitorowania zaległości podatkowych w zakresie podatku od nieruchomości
	Uzasadnienie	Wskaźnik pokazuje ile wystawionych tytułów wykonawczych wypada na 1 etat realizujący zadanie monitorowania zaległości podatkowych w zakresie podatku od nieruchomości
	Interpretacja	Interpretacja łącznie ze wskaźnikiem dla osób prawnych i kwotą objętą tytułami wykonawczymi dla osób fizycznych oraz prawnych. Wskaźnik pokazuje obciążenie pracowników liczbą wystawionych tytułów wykonawczych
	Przykład	$W_{LTF} = (2786/4,36) = 639$ Na 1 etat realizujący zadanie monitorowania zaległości podatkowych w zakresie podatku od nieruchomości przypada 639 wystawionych tytułów wykonawczych
S	skuteczności – przedawnienia (osoby prawne)	$W_{PNP} = (K_{NPP}/ K_{ZP}) * 100$ Wskaźnik przedawnionych należności od osób prawnych liczony, jako stosunek kwoty należności przedawnionych w danym roku - K_{NPP} do kwoty zaległości na 31 grudnia roku objętego benchmarkingiem - K_{ZP}
	Uzasadnienie	Wskaźnik pokazuje relację kwoty należności przedawnionych w danym roku w stosunku do kwoty zaległości
	Interpretacja	Im wyższy wskaźnik tym mniejsza skuteczność egzekucji i większa możliwość utraty potencjalnych dochodów
	Przykład	$W_{PNP} = (356\ 813/10\ 773\ 926) * 100 = 3,31\%$ Wskaźnik przedawnionych należności od osób prawnych wyniósł 3,31%
S	skuteczności - przedawnienia (osoby fizyczne)	$W_{PNF} = (K_{NPF}/ K_{ZF}) * 100$ Wskaźnik przedawnionych należności od osób fizycznych liczony, jako stosunek kwoty należności przedawnionych w danym roku - K_{NPF} do kwoty zaległości na 31 grudnia objętego benchmarkingiem - K_{ZF}
	Uzasadnienie	Wskaźnik pokazuje relację kwoty należności przedawnionych w danym roku w stosunku do kwoty zaległości
	Interpretacja	Im wyższy wskaźnik tym mniejsza skuteczność egzekucji i większa możliwość utraty potencjalnych dochodów
	Przykład	$W_{PNF} = (143025/3\ 483\ 014) * 100 = 4,11\ %$ Wskaźnik przedawnionych należności od osób fizycznych wyniósł 4,11%

VI. Dane (mierniki) do wyliczenia wskaźników – monitorowanie zobowiązań wynikających z podatku od nieruchomości

VI.1	Liczba etatów realizujących zadania dotyczące wymiaru podatku od nieruchomości – średnia w roku [L_{EMZP}] Jeśli pracownikom realizującym zadanie były wypłacone godziny nadliczbowe, należy doliczyć % etatu. Liczba etatów oznacza liczbę etatów obciążeniowych (przeliczeniowych), tj., jeśli dany pracownik poświęca na realizację zadania 10 godzin z 40 godzin tygodnia pracy, to jest to 0,25 etatu
VI.2	Liczba etatów realizujących zadania dotyczące wymiaru podatku od nieruchomości w stosunku do osób prawnych - średnia w roku [L_{EP}] Jeśli pracownikom realizującym zadanie były wypłacone godziny nadliczbowe, należy doliczyć % etatu. Liczba etatów oznacza liczbę etatów obciążeniowych (przeliczeniowych), tj., jeśli dany pracownik poświęca na realizację zadania 10 godzin z 40 godzin tygodnia pracy, to jest to 0,25 etatu
VI.3	Liczba etatów realizujących zadania dotyczące wymiaru podatku od nieruchomości w stosunku do osób fizycznych - średnia w roku [L_{EF}] Jeśli pracownikom realizującym zadanie były wypłacone godziny nadliczbowe, należy doliczyć % etatu. Liczba etatów oznacza liczbę etatów obciążeniowych (przeliczeniowych), tj., jeśli

Zestaw wskaźników monitorowania efektywności usług publicznych

Śląski Związek Gmin i Powiatów

	dany pracownik poświęca na realizację zadania 10 godzin z 40 godzin tygodnia pracy, to jest to 0,25 etatu
VI.4	Liczba postępowań podatkowych ogółem zrealizowanych – zakończonych (na 31 grudnia danego roku) [L_{PP}]
VI.5	Powierzchnia budynków w m ² deklarowana przez osoby prawne do opodatkowania [L_{PBP}]
VI.6	Liczba postępowań w stosunku do osób prawnych (nie podaje się tutaj złożonych deklaracji i ich korekt) [L_{POP}]
VI.7	Liczba deklaracji i korekt w stosunku do osób prawnych [L_{POPK}]
VI.8	Liczba postępowań w stosunku do osób fizycznych zakończona wydaniem decyzji ustalających [L_{POF}]
VI.9	Powierzchnia gruntów w m ² deklarowana przez osoby prawne do opodatkowania [L_{PGP}]
VI.10	Wartość budowli deklarowana przez osoby prawne do opodatkowania [L_{WBP}]
VI.11	Powierzchnia budynków w m ² objęta opodatkowaniem w stosunku do osób fizycznych [L_{PBF}]
VI.12	Powierzchnia gruntów w m ² objęta opodatkowaniem w stosunku do osób fizycznych [L_{PGF}]
VI.13	Wartość budowli objęta opodatkowaniem przez osoby fizyczne [L_{WBF}]
VI.14	Liczba wszystkich podatników (każdy z małżonków jest oddzielnym podatnikiem) (na 31 grudnia danego roku) [L_{WP}]
VI.15	Kwota wszystkich zaległości w zakresie podatku od nieruchomości na 31 grudnia danego roku (obejmująca również zaległości dotyczące poprzednich lat) [K_{ZPF}]
VI.16	Kwota zaległości w zakresie podatku od nieruchomości na 31 grudnia danego roku – osoby fizyczne (obejmująca również zaległości dotyczące poprzednich lat) [K_{ZF}]
VI.17	Kwota zaległości w zakresie podatku od nieruchomości (osoby prawne i fizyczne) zabezpieczona hipotekami i zastawami skarbowymi na 31 grudnia danego roku [K_{ZAH}]
VI.18	Kwota zaległości w zakresie podatku od nieruchomości na 31 grudnia danego roku - osoby prawne (obejmująca również zaległości dotyczące poprzednich lat) [K_{ZP}]
VI.19	Kwota zaległości w zakresie podatku od nieruchomości – osoby prawne na 31 grudnia danego roku objętego benchmarkingiem, których nie można wyegzekwować ze względu na upadłość podmiotu [K_{ZPN}]
VI.20	Kwota zaległości w zakresie podatku od nieruchomości – osoby fizyczne na 31 grudnia danego roku objętego benchmarkingiem, których nie można wyegzekwować [K_{ZFN}]
VI.21	Kwota objęta tytułami wykonawczymi w stosunku do osób prawnych w zakresie podatku od nieruchomości – stan na 31 grudnia badanego roku. Dotyczy również tytułów wykonawczych wystawionych w latach poprzednich [K_{TWP}]
VI.22	Kwota objęta tytułami wykonawczymi w stosunku do osób fizycznych w zakresie podatku od nieruchomości – stan na 31 grudnia badanego roku. Dotyczy również tytułów wykonawczych wystawionych w latach poprzednich [K_{TWF}]
VI.23	Liczba etatów realizujących zadanie monitorowania zaległości podatkowych w zakresie podatku od nieruchomości – osoby prawne [L_{EMP}]
VI.24	Liczba etatów realizujących zadanie monitorowania zaległości podatkowych w zakresie podatku od nieruchomości – osoby fizyczne [L_{EMF}]
VI.25	Liczba wystawionych tytułów wykonawczych w stosunku do osób prawnych w danym roku [L_{TWP}]
VI.26	Liczba wystawionych tytułów wykonawczych w stosunku do osób fizycznych w danym roku [L_{TWF}]
VI.27	Liczba wystawionych upomnień w stosunku do osób fizycznych w danym roku [L_{TWUF}]
VI.28	Liczba wystawionych upomnień w stosunku do osób prawnych w danym roku [L_{TWUP}]

Śląski Związek Gmin i Powiatów

VI.29	Liczba wszystkich tytułów wykonawczych wystawianych w danym roku (obejmuje także tytuły wykonawcze w zakresie podatków i opłat lokalnych inne niż z podatku od nieruchomości). Dotyczy osób fizycznych [L_{WTF}]
VI.30	Kwota objęta tytułami wykonawczymi w danym roku (obejmuje także tytuły wykonawcze w zakresie podatków i opłat lokalnych inne niż z podatku od nieruchomości). Dotyczy osób fizycznych [K_{WTF}]
VI.31	Kwota odpisanych należności przedawnionych ogółem w danym roku w zakresie podatku od nieruchomości [K_{NPO}]
VI.32	Kwota odpisanych należności przedawnionych w danym roku w odniesieniu do osób fizycznych w zakresie podatku od nieruchomości [K_{NPF}]
VI.33	Kwota odpisanych należności przedawnionych w danym roku w odniesieniu do osób prawnych w zakresie podatku od nieruchomości [K_{NPP}]
VI.34	Liczba podatników (osoby fizyczne i prawne), których dotyczyły należności przedawnione w zakresie podatku od nieruchomości [L_{Pod}] w danym roku. W przypadku współwłasności wszystkich współwłaścicieli, których dotyczy przedawnienie traktujemy, jako jednego podatnika
VI.35	Liczba wszystkich etatów (przeliczeniowych) realizujących zadania dotyczące wymiaru, księgowości oraz windykacji podatku od nieruchomości w danym roku (średniorocznie) [L_{EP}] Należy zsumować wszystkich pracowników (przeliczonych na wszystkie etaty) uczestniczących w procesie wymierzania i ewidencjonowania podatku od nieruchomości oraz jego windykacji. Ujmujemy wszystkie etaty, łącznie z kierownikiem referatu/naczelnikiem wydziału oraz sekretariatem. Jeśli przy realizacji zadania uczestniczyli stażyści i pracownicy interwencyjni należy wliczyć proporcjonalnie. Ujmujemy wszystkich pracowników komórek, bez względu, jakie czynności wykonywali, jeżeli dotyczyły wymiaru, monitorowania zaległości podatkowych, windykacji i księgowości podatkowej podatku od nieruchomości, zarówno osób fizycznych jak i prawnych

VII. Rejestracja pojazdów i wydawanie uprawnień do kierowania pojazdami (realizacja zadań własnych określonych dla powiatu) [KOM]

Cel ogólny		Rzetelna i zgodna z przepisami prawa realizacja zadań
Rejestracja pojazdów		
1 – cel operacyjny dla potrzeb benchmarkingu		Efektywne w jak najkrótszym i jak najdogodniejszym czasie dla klienta realizowanie zadań – wydawanie dowodów rejestracyjnych
WSKAŹNIKI		
E	wydawanych dowodów rejestracyjnych	$W_{EDR} = (L_{WDR} / L_{ETRP})$ Liczba wydanych dowodów rejestracyjnych i pozwoleń czasowych w stosunku do liczby etatów realizujących zadanie
	Uzasadnienie	Wskaźnik W_{EDR} pokazuje obciążenie 1 etatu i pozwala określić wydajność pracowników realizujących zadanie.
	Interpretacja	Im wyższa wartość tego wskaźnika, tym większa jest wydajność przy realizacji usługi
	Przykład	$W_{EDR} = (35887/9) = 3987$ Średnio w ramach 1 etatu wydano 3987 dowodów rejestracyjnych i pozwoleń czasowych. Wskaźnik należy interpretować łącznie ze wskaźnikiem czasu przeznaczanego na bezpośrednią obsługę interesanta

Śląski Związek Gmin i Powiatów

S/E	czasu przeznaczanego na bezpośrednią obsługę interesanta	$W_{S/EOI} = (L_{HOIRP}/40)*100$ Liczba godzin przeznaczonych na obsługę interesanta w ciągu tygodnia w przeliczeniu do czasu nominalnego tygodnia (40)
	Uzasadnienie	Wskaźnik W_{EOI} pokazuje, jaki procent nominalnego czasu przeznaczony jest na tę czynność
	Interpretacja	Im wyższa wartość tego wskaźnika tym większa liczba godzin jest poświęcona na obsługę interesanta
	Przykład	$W_{S/EOI} = (38/40)*100$ W danym urzędzie 95% czasu pracy pracowników przeznaczony jest na bezpośrednią obsługę interesanta. Wskaźnik należy interpretować łącznie ze wskaźnikiem wydawanych dowodów rejestracyjnych

Wydawanie uprawnień do kierowania pojazdami

2 – cel operacyjny dla potrzeb benchmarkingu	Efektywne w jak najkrótszym i jak najdogodniejszym czasie dla klienta realizowanie zadań – wydawanie uprawnień do kierowania pojazdami (w tym zatrzymanie, cofnięcie uprawnień)
---	---

WSKAŹNIKI

E	wydawanych uprawnień do kierowania pojazdami	$W_{EUP} = (L_{WUP}/L_{EUP})$ Liczba wydanych (w tym zatrzymanie, cofnięcie uprawnień) uprawnień do kierowania pojazdami w stosunku do liczby etatów realizujących zadanie
	Uzasadnienie	Wskaźnik W_{EUP} pokazuje obciążenie 1 etatu i pozwala określić wydajność pracowników realizujących zadanie.
	Interpretacja	Im wyższa wartość tego wskaźnika, tym większa jest wydajność przy realizacji usługi
	Przykład	$W_{EUP} = (2916/4) = 729$ Średnio w ramach 1 etatu wydano 729 uprawnień do kierowania pojazdami. Wskaźnik należy interpretować łącznie ze wskaźnikiem czasu przeznaczanego na złożenie/ odbiór dokumentów
S/E	czasu przeznaczanego na złożenie/odbior dokumentów	$W_{S/EUP} = (L_{HUP}/40)*100$ Liczba godzin, w których klient może dokonać złożenia wniosku/ odbioru uprawnień do kierowania pojazdami w ciągu tygodnia/ nominalny czas pracy w tygodniu (40 godzin)
	Uzasadnienie	Wskaźnik pokazuje, jaki procent nominalnego czasu przeznaczony jest na tę czynność – jaki % czasu przeznaczony jest na bezpośrednią obsługę klienta
	Interpretacja	Im wyższa wartość tego wskaźnika, tym większa dostępność usługi wydawania uprawnień do kierowania pojazdami dla klientów
	Przykład	$W_{EUP} = (38/40)*100=95\%$ Tylko 5 % czasu pracy jest wyłączone z obsługi klienta w zakresie złożenia wniosku/odbioru uprawnień do kierowania pojazdami. Wskaźnik należy interpretować łącznie ze wskaźnikiem wydawania uprawnień do kierowania pojazdami
E	czasu przeznaczanego na	$W_{EOIUP} = (L_{HOIUP}/40)*100$ Liczba godzin przeznaczonych na obsługę interesanta w ciągu tygodnia w przeliczeniu do czasu nominalnego tygodnia (40)

Śląski Związek Gmin i Powiatów

bezpośrednią obsługę interesanta	
Uzasadnienie	Wskaźnik W_{EOI} pokazuje, jaki procent nominalnego czasu przeznaczony jest na tę czynność
Interpretacja	Im wyższa wartość tego wskaźnika tym większa liczba godzin jest poświęcona na obsługę interesanta
Przykład	$W_{EOIUP} = (38/40) * 100$ W danym urzędzie 95% czasu pracy pracowników przeznaczone jest na bezpośrednią obsługę interesanta.

VII. Dane (mierniki) do wyliczenia wskaźników – rejestracja pojazdów i wydawanie uprawnień do kierowania pojazdami (realizacja zadań własnych określonych dla powiatu)

VII.1	Liczba etatów wraz z naczelnikiem wydziału realizujących zadanie (średnia w roku) [L_{ET}] Jeśli pracownikom realizującym zadanie były wypłacone godz. nadliczbowe, należy doliczyć %etatu. Liczba etatów oznacza liczbę etatów obciążeniowych (przeliczeniowych), tj., jeśli dany pracownik poświęca na realizację zadania 10 godz. z 40 godz. tygodnia pracy, to jest to 0,25 etatu
VII.2	Liczba etatów obsługujących rejestrację pojazdów oraz ewidencjonowanie wraz z kierownikiem referatu [L_{ETRP}] Jeśli pracownikom realizującym zadanie były wypłacone godz. nadliczbowe, należy doliczyć %etatu. Liczba etatów oznacza liczbę etatów obciążeniowych (przeliczeniowych), tj., jeśli dany pracownik poświęca na realizację zadania 10 godz. z 40 godz. tygodnia pracy, to jest to 0,25 etatu
VII.3	Liczba etatów obsługujących wydawanie uprawnień do kierowania pojazdami [L_{ETUP}] Jeśli pracownikom realizującym zadanie były wypłacone godz. nadliczbowe, należy doliczyć %etatu. Liczba etatów oznacza liczbę etatów obciążeniowych (przeliczeniowych), tj., jeśli dany pracownik poświęca na realizację zadania 10 godz. z 40 godz. tygodnia pracy, to jest to 0,25 etatu
VII.4	Liczba wydanych dowodów rejestracyjnych oraz pozwoleń czasowych w roku (dane podane wg sprawozdania z opłat ewidencyjnych CEPiK) [L_{WDR}]
VII.5	Liczba wydanych uprawnień do kierowania pojazdami [L_{WUP}]
VII.6	Liczba godzin, w których klient może dokonać rejestracji pojazdów w ciągu tygodnia [L_{HRP}]
VII.7	Liczba godzin, w których klient może dokonać złożenia wniosku/ odbioru uprawnień do kierowania pojazdami w ciągu tygodnia [L_{HUP}]
VII.8	Liczba godzin przeznaczonych na bezpośrednią obsługę interesanta w ciągu tygodnia – rejestracja pojazdów [L_{HOIRP}]
VII.9	Liczba godzin przeznaczonych na bezpośrednią obsługę interesanta w ciągu tygodnia – wydawanie uprawnień do kierowania pojazdami [L_{HOIUP}]
VII.10	Liczba zatrzymanych uprawnień do kierowania pojazdami [L_{ZUP}]
VII.11	Liczba etatów obsługujących zatrzymywanie uprawnień do kierowania pojazdami [L_{ETZP}]

VII. Dane (mierniki) – rejestracja pojazdów i wydawanie uprawnień do kierowania pojazdami (realizacja zadań własnych określonych dla powiatu), które pozwolą na określenie nowego celu operacyjnego w kolejnym badaniu

VII.12	Dochody uzyskane w Wydziale Komunikacji dział 756 rozdział 75618 w roku badanym [D_{WDRB}]
VII.13	Dochody uzyskane w Wydziale Komunikacji dział 756 rozdział 75618 w roku poprzednim [D_{WDRP}]

Śląski Związek Gmin i Powiatów

VII.14	Wydatki poniesione w Wydziale Komunikacji dział 750 rozdział 75020 w roku badanym [W _{PWRB}]
VII.15	Wydatki poniesione w Wydziale Komunikacji dział 750 rozdział 75020 w roku poprzednim [W _{PWRP}]
VII.16	Wynagrodzenia w Wydziałach Komunikacji w grupie naczelników, kierowników, dyrektorów [W _{PPW}]
VII.17	Wynagrodzenia w Wydziałach Komunikacji w grupie obsługujących rejestrację pojazdów, obsługujących wydawanie uprawnień do kierowania pojazdami [W _{PPW}]
VII.18	Wynagrodzenia w Wydziałach Komunikacji w grupie pracowników administracyjnych – kancelistów [W _{PPW}]
VII.19	Roczne wynagrodzenie brutto wypłacone osobom wskazanym w punkcie 1 [K _{WYN}]

VIII. Sprawy obywatelskie – ewidencja ludności i dowody osobiste (realizacja zadań zleconych z zakresu administracji rządowej) [SO]

CELE

Ogólny	Utrzymanie skuteczności i terminowości realizowanych zadań poprzez ciągłą analizę
operacyjny dla potrzeb benchmarkingu	Co najmniej 50% decyzji w sprawach meldunkowych wydawanych jest w terminie do 5 miesięcy w czasie faktycznym
WSKAŹNIKI	
S/T	skuteczności / terminowości
	$W_{SK/T} = (L_{WDM5MSC} / L_{WDM}) * 100$ Liczba wydanych decyzji w sprawach meldunkowych w terminie do 5 miesięcy / Liczba wydanych decyzji w sprawach meldunkowych x 100
	Uzasadnienie
	Wskaźnik pokazuje, w jakim stopniu osiągnięto ustalony cel operacyjny, czyli jak wiele decyzji w sprawach meldunkowych zostało wydanych w terminie do 5 miesięcy
	Interpretacja
	Im wyższa wartość tego wskaźnika, tym procentowo wyższy stopień realizacji celu operacyjnego
	Przykład
	$W_{SK/T} = (89/109) * 100 = 82$ Wniosek: cel, jakim było wydanie co najmniej 50% decyzji w ciągu 5 miesięcy został osiągnięty
E	udostępnionych danych z rejestrów
	$W_{EFPESEL+RM+RZC+DO} = LUD / (LETEL + LETDO)$ Liczba udostępnionych danych z rejestrów: PESEL, mieszkańców (RM), zamieszkania cudzoziemców (RZC) Dowodów Osobistych (DO) oraz liczba danych udostępnionych z dokumentacji związanej z dowodami osobistymi w stosunku do liczby etatów realizujących zadania z zakresu ewidencji ludności i dowodów osobistych
	Uzasadnienie
	Wskaźnik pokazuje, ile w ramach 1 etatu w ciągu roku dokonano udostępnień z rejestrów (wskaźnik pokazuje obciążenie 1 etatu)
	Interpretacja
	Im wyższa wartość tego wskaźnika, tym większe jest obciążenie etatowe
	Przykład
	$W_{EFPESEL+RM+RZC+DO} = 1060 / (5+1) = 176,67$ W badanym roku udostępnionych zostało 176,67 danych w przeliczeniu na 1 etat
E	obowiązku meldunkowego
	$W_{EFZWZWP} = L_{ZWZWP} / LETEL$

Śląski Związek Gmin i Powiatów

		Liczba zameldowań, wymeldowań, zgłoszeń wyjazdu na pobyt stały i czasowy oraz zgłoszeń powrotu z pobytu czasowego do liczby etatów realizujących zadanie
	Uzasadnienie	Wskaźnik pokazuje, ile w ramach 1 etatu w ciągu roku wykonywanych jest ww. czynności (wskaźnik pokazuje obciążenie 1 etatu)
	Interpretacja	Im wyższa wartość tego wskaźnika, tym większe jest obciążenie etatowe
	Przykład	$W_{EFZWZ} = 5145/3,55 = 1449,30$ W danym roku zostało wykonanych 1449,30 zameldowań, wymeldowań, zgłoszeń wyjazdu na pobyt stały i czasowy oraz zgłoszeń powrotu z pobytu czasowego w przeliczeniu na 1 etat
E	wydanych dowodów osobistych	$W_{EFDO} = L_{DO}/L_{ETDO}$ Liczba złożonych wniosków o wydanie dowodu osobistego w danym roku w stosunku do liczby etatów realizujących zadanie
	Uzasadnienie	Wskaźnik pokazuje, ile wydawanych jest dowodów osobistych w ramach 1 etatu w ciągu roku (wskaźnik pokazuje obciążenie 1 etatu)
	Interpretacja	Im wyższa wartość tego wskaźnika, tym większe jest obciążenie etatowe
	Przykład	$W_{EFDO} = 17274/11 = 1570$ W danym roku w ramach 1 etatu wydanych zostało 1570 dowodów osobistych
E	wydanych decyzji meldunkowych	$W_{EFDM} = L_{WDM}/L_{ETDM}$ Liczba wydanych decyzji meldunkowych w stosunku do liczby etatów realizujących zadanie
	Uzasadnienie	Wskaźnik pokazuje, ile wydanych decyzji meldunkowych w ciągu roku w ramach 1 etatu (wskaźnik pokazuje obciążenie 1 etatu)
	Interpretacja	Im wyższa wartość tego wskaźnika, tym większe jest obciążenie etatowe
	Przykład	$W_{EFDM} = 500/1 = 500$ w danym roku w ramach 1 etatu wydano 500 decyzji meldunkowych
O	dofinansowania wynagrodzeń	$W_{DOF} = (K_{DOT}/K_{WYN}) * 100$ (kwota przyznanej dotacji w roku na realizację zadań z zakresu ewidencji ludności dowodów osobistych K_{DOT} / kwota wypłaconych wynagrodzeń K_{WYN}) * 100
	Uzasadnienie	Wskaźnik pokazuje wielkość zaangażowania własnych środków finansowych (budżetu gminy), tylko w części dotyczącej wynagrodzeń pracowników, na realizację zadania zleconego. Wskaźnik nie uwzględnia pozostałych kosztów utrzymania stanowiska pracy.
	Interpretacja	Im wyższa wartość tego wskaźnika, tym mniejsze jest dofinansowanie z budżetu gminy i mniejsze obciążenie finansowe na wynagrodzenia
	Przykład	$W_{DOF} = (243\,516,08/348\,961,65) * 100 = 69,78\%$ Jednostka dofinansowuje zadanie zlecone w wysokości 30,22% co wynika z: $100\% - 69,78\% = 30,22\%$

VIII. Dane (mierniki) do wyliczenia i interpretacji wskaźników – sprawy obywatelskie – ewidencja ludności i dowody osobiste

VIII.1	Liczba niezgodności w rejestrze PESEL usuniętych przez pracowników realizujących zadania z zakresu ewidencji ludności i dowodów osobistych w roku [L_{NIEZG}] Dane z rocznego zestawienia danych statystycznych z Urzędu Wojewódzkiego. Jest to łączną liczbą obejmującą usuwanie niezgodności z zakresu USC, EL i RDO
VIII.2	Liczba udostępnionych danych z rejestrów: PESEL, mieszkańców (RM), zamieszkania cudzoziemców (RZC) dowodów osobistych (DO) oraz liczba danych udostępnionych z dokumentacji związanej z dowodami osobistymi [L_{UD}] Dane z rocznego zestawienia danych statystycznych z Urzędu Wojewódzkiego

Śląski Związek Gmin i Powiatów

VIII.3	Liczba złożonych wniosków o wydanie dowodu osobistego w danym roku [L_{do}] Dane z rocznego zestawienia danych statystycznych z Urzędu Wojewódzkiego
VIII.4	Liczba wydanych decyzji w roku w sprawach meldunkowych do 5 miesięcy w czasie faktycznym (bez odliczeń okresów zawieszenia postępowania i terminów na uzupełnienie dokumentacji) [L_{WDM5MSC}] Suma wszystkich decyzji (pozytywnych, negatywnych, umarzających postępowanie, wydanych na podstawie art. 31, art. 35 ustawy z dnia 24 września 2010 r. o ewidencji ludności (Dz.U. z 2019 r. poz. 1397) bez względu na to kiedy wszczęto sprawę
VIII.5	Liczba wydanych decyzji w sprawach meldunkowych w roku (sprawy zakończone w roku) [L_{WDM}] Suma wszystkich decyzji wydanych w roku 2019 (pozytywnych, negatywnych, umarzających postępowanie, wydanych na podstawie art. 31, art. 35 ustawy z dnia 24 września 2010 r. o ewidencji ludności (Dz.U. z 2019 r. poz. 1397) bez względu na to kiedy wszczęto sprawę Dane z rocznego zestawienia danych statystycznych z Urzędu Wojewódzkiego
VIII.6	Liczba zameldowań, wymeldowań, zgłoszeń wyjazdu na pobyt stały i czasowy oraz zgłoszeń powrotu z pobytu czasowego [L_{ZWZWIP}] Dane z rocznego zestawienia danych statystycznych z Urzędu Wojewódzkiego
VIII.7	Liczba nadanych numerów PESEL przez pracowników realizujących zadania związane z dowodami osobistymi [L_{PESELDO}]
VIII.8	Liczba nadanych i zmienionych numerów PESEL przez pracowników realizujących zadania związane z ewidencją ludności [PESELEL]
VIII.9	Kwota przyznanej dotacji w roku na realizację zadań z zakresu ewidencji ludności i dowodów osobistych [K_{Dot}]
VIII.10	Kwota wypłaconych wynagrodzeń brutto wraz z pochodnymi (kosztami obciążającymi pracodawcę) osób zatrudnionych do realizacji zadań z zakresu ewidencji ludności i dowodów osobistych w roku [K_{WYN}] Należy podać tylko kwotę wynagrodzeń proporcjonalnie do etatów realizujących zadania z zakresu ewidencji ludności i dowodów osobistych. Jeśli osoba w ramach jednego etatu realizuje jeszcze inne zadania np. własne gminy lub zlecone to tą część wynagrodzeń należy odliczyć. W kwocie tej powinny być również uwzględnione kwoty wypłaconych nagród jubileuszowych nagród uznaniowych, dodatków motywacyjnych (specjalnych) oraz dodatków za godziny nadliczbowe osobom oraz tzw. 13-tki
VIII.11	Kwota wypłaconych nagród jubileuszowych osobom zatrudnionym do realizacji zadań z zakresu ewidencji ludności i dowodów osobistych w roku [K_{JUB}]
VIII.12	Kwota wypłaconych nagród uznaniowych, dodatków motywacyjnych (specjalnych), dodatków za godziny nadliczbowe osobom zatrudnionym do realizacji zadań z zakresu ewidencji ludności i dowodów osobistych w roku [K_{UZNAN}]
VIII.13	Liczba etatów wraz z naczelnikiem/kierownikiem wydziału/zespołu realizującego zadanie z zakresu ewidencji ludności i dowodów osobistych (średnia w roku) [L_{ET}] Należy wykazać tylko liczbę etatów przypisanych do realizacji danych zadań. Jeśli osoba w ramach jednego etatu realizuje jeszcze inne zadania np. własne gminy lub inne zadania zlecone, to tą część etatu należy odliczyć. Jeśli jedna (ta sama) osoba w wymiarze jednego etatu zajmuje się realizacją wszystkich zadań z zakresu spraw obywatelskich tj. ewidencji ludności i dowodów osobistych to należy wpisać odpowiednie części ułamkowe składające się na etat. Wyliczona wartość etatów jest składową poz. VIII.14 VIII.15 i VIII.16
VIII.14	Liczba etatów realizujących zadanie z zakresu ewidencji ludności (średnia w roku) [L_{ETEL}] Jeśli pracownikom realizującym zadanie były wypłacone godziny nadliczbowe, należy doliczyć % etatu. Liczba etatów oznacza liczbę etatów obciążeniowych (przeliczeniowych)

Zestaw wskaźników monitorowania efektywności usług publicznych

Śląski Związek Gmin i Powiatów

	<p>tj., jeśli dany pracownik poświęca na realizację zadania 10 godzin z 40 godzin tygodnia pracy to jest to 0,25 etatu</p> <p>Należy wskazać tylko liczbę etatów przypisanych do realizacji wszystkich zadań z zakresu ewidencji ludności z wyjątkiem etatu (części etatu) realizującego zadania z decyzji meldunkowych. Do liczby tej należy doliczyć część etatu naczelnika /kierownika</p>
VIII.15	<p>Liczba etatów realizujących zadanie z zakresu dowodów osobistych (średnia w roku) [L_{ETDO}]</p> <p>Jeśli pracownikom realizującym zadanie były wypłacone godziny nadliczbowe, należy doliczyć % etatu. Liczba etatów oznacza liczbę etatów obciążeniowych (przeliczeniowych) tj., jeśli dany pracownik poświęca na realizację zadania 10 godzin z 40 godzin tygodnia pracy to jest to 0,25 etatu</p> <p>Należy wskazać tylko liczbę etatów przypisanych do realizacji wszystkich zadań z zakresu dowodów osobistych. Do liczby tej należy doliczyć część etatu naczelnika/kierownika</p>
VIII.16	<p>Liczba etatów wydających decyzje meldunkowe (średnia w roku) [L_{ETDM}]</p> <p>Jeśli pracownikom realizującym zadanie były wypłacone godziny nadliczbowe, należy doliczyć % etatu. Liczba etatów oznacza liczbę etatów obciążeniowych (przeliczeniowych) tj., jeśli dany pracownik poświęca na realizację zadania 10 godzin z 40 godzin tygodnia pracy to jest to 0,25 etatu.</p> <p>Należy wskazać tylko liczbę etatów (część etatu) przypisanych do realizacji tego zadania Do liczby tej należy doliczyć część etatu naczelnika/kierownika</p>

IX. Organizacja sieci szkół publicznych (kształcenie obowiązkowe) – w zakresie wyników nauczania oraz zasad i struktury finansowania [SZKOL]

CELE

Ogólny	Tworzenie warunków, które zapewnią każdemu uczniowi zdobycie umiejętności niezbędnych do pomyślnego życia, działania we współczesnym społeczeństwie i gospodarce, które wzmocnią szanse młodzieży na rynku pracy
operacyjny dla potrzeb benchmarkingu	Uzyskiwanie wysokich wyników egzaminów zewnętrznych na każdym poziomie nauczania

WSKAŹNIKI

wyników nauczania w szkołach podstawowych

S	<u>JĘZYK POLSKI</u>	$W_{WNJP} = (SPJP_{4-6} + SPJP_{7-9}) / SP_{Ln} * 100$ Udział szkół podstawowych, które z języka polskiego uzyskały co najmniej stanin 4 w ogólnej liczbie szkół podstawowych w roku badanym
	Uzasadnienie	Wskaźnik pokazuje jaka część szkół podstawowych danej JST ma co najmniej średnią pozycję wśród wszystkich szkół w danym OKE pod kątem wyników osiągniętych przez uczniów na egzaminie
	Interpretacja	Wskaźnik może osiągać wartości od 0% do 100%. Im wyższa wartość wskaźnika, tym więcej szkół osiąga co najmniej średnie wyniki z danej części egzaminu
	Przykład	$W_{WNJP} = (20 + 16) / 40 * 100 = 90,00\%$ Co najmniej średnie wyniki z języka polskiego uzyskało 90,00% szkół podstawowych
S	<u>JĘZYK ANGIELSKI</u>	$W_{WNJA} = (SPJA_{4-6} + SPJA_{7-9}) / SP_{Ln} * 100$ Udział szkół podstawowych, które z języka angielskiego uzyskały co najmniej stanin 4 w ogólnej liczbie szkół podstawowych w roku badanym

Śląski Związek Gmin i Powiatów

	Uzasadnienie	Wskaźnik pokazuje jaka część szkół podstawowych danej JST ma co najmniej średnią pozycję wśród wszystkich szkół w danym OKE pod kątem wyników osiągniętych przez uczniów na egzaminie
	Interpretacja	Wskaźnik może osiągać wartości od 0% do 100%. Im wyższa wartość wskaźnika, tym więcej szkół osiąga co najmniej średnie wyniki z danej części egzaminu
	Przykład	$W_{WNJA} = (18+12)/40 * 100 = 75,00\%$ Co najmniej średnie wyniki z języka angielskiego uzyskało 75,00% szkół podstawowych
S	<u>MATEMATYKA</u>	$W_{WNMAT} = (SPM_{4-6} + SPM_{7-9}) / SP_{Ln} * 100$ Udział szkół podstawowych, które z matematyki uzyskały co najmniej stanin 4 w ogólnej liczbie szkół podstawowych w roku badanym
	Uzasadnienie	Wskaźnik pokazuje jaka część szkół podstawowych danej JST ma co najmniej średnią pozycję wśród wszystkich szkół w danym OKE pod kątem wyników osiągniętych przez uczniów na egzaminie
	Interpretacja	Wskaźnik może osiągać wartości od 0% do 100%. Im wyższa wartość wskaźnika, tym więcej szkół osiąga co najmniej średnie wyniki z danej części egzaminu
	Przykład	$W_{WNMAT} = (16+4)/40 * 100 = 50,00\%$ Co najmniej średnie wyniki z matematyki uzyskało 50,00% szkół podstawowych
zdawalności egzaminu		
S	<u>MATURALNEGO</u>	$W_{ZM} = (A_{MZN} / A_{MN}) * 100$ Procent absolwentów szkół kończących się egzaminem maturalnym, którzy zdali egzamin maturalny w badanym roku
	Uzasadnienie	Wskaźnik pokazuje stosunek liczby absolwentów, którzy zdali egzamin maturalny w badanym roku do ogólnej liczby absolwentów w tym roku
	Interpretacja	Wskaźnik może osiągać wartości od 0 % do 100 %. Im wyższa wartość wskaźnika, tym więcej absolwentów szkół zdało egzamin maturalny
	Przykład	$W_{ZM} = (1900/2000) * 100 = 95,00 \%$ Maturę zdało 95,00 % tegorocznych absolwentów
S	<u>ZAWODOWEGO</u>	$W_{ZEZ} = (A_{ZZN} / A_{ZN}) * 100$ Procent absolwentów szkół prowadzących kształcenie zawodowe, którzy zdali przynajmniej jeden egzamin w badanym roku
	Uzasadnienie	Wskaźnik pokazuje stosunek liczby absolwentów, którzy zdali egzamin zawodowy do ogólnej liczby absolwentów
	Interpretacja	Wskaźnik może osiągać wartości od 0 % do 100 %. Im wyższa wartość wskaźnika, tym więcej absolwentów szkół zdało co najmniej jeden egzamin zawodowy
	Przykład	$W_{ZM} = (1600/2000) * 100 = 80,00 \%$ Co najmniej jeden egzamin zawodowy zdało 80,00 % tegorocznych absolwentów
finansowania zadań		
O	<u>GMINA</u>	$W_{DG} = (Wg_1 - Dg_1 - Dg_{2.1} - Dg_{4.1}) / Wg_1 * 100$ Udział środków poza oświatowych gminy/miasta na prawach powiatu, w finansowaniu bieżących zadań oświatowych (wydatki bieżące bez wydatków na projekty minus subwencja, dotacje na zadania bieżące, bez dotacji na projekty i dochody własne)
	Uzasadnienie	Wskaźnik pokazuje udział procentowy innych (poza oświatowymi: subwencją, dotacjami i dochodami własnymi) środków gminy

Śląski Związek Gmin i Powiatów

		przeznaczonych na bieżące wydatki oświatowe (bez dofinansowanych projektów)
Interpretacja		Im wyższa jest wartość tego wskaźnika, tym większe jest finansowanie z innych źródeł dochodów budżetu JST i większe obciążenie finansowe. Możliwa jest również wartość ujemna wskaźnika, która oznacza, że wymienione we wskaźniku dochody są wyższe niż wydatki bieżące na zadania oświatowe gminy
Przykład		$W_{DG} = (200000000 - 150000000 - 15000000 - 5000000) / 200000000 * 100 = 15\%$ Wskaźnik oznacza, że 15 % wydatków było sfinansowanych z innych niż oświatowe źródła dochodów, (które wystarczyły na sfinansowanie 85 % wydatków)
O	<u>POWIAT</u>	$W_{DP} = (Wp_1 - Dp_1 - Dp_{2.1} - Dp_{4.1}) / Wp_1 * 100$ Udział środków poza oświatowych powiatu/miasta na prawach powiatu, w finansowaniu bieżących zadań oświatowych (wydatki bieżące bez wydatków na projekty minus subwencja, dotacje na zadania bieżące, bez dotacji na projekty i dochody własne)
Uzasadnienie		Wskaźnik pokazuje udział procentowy innych (poza oświatowymi: subwencją, dotacjami i dochodami własnymi) środków powiatu przeznaczonych na bieżące wydatki oświatowe (bez dofinansowanych projektów)
Interpretacja		Im wyższa jest wartość tego wskaźnika tym większe jest finansowanie z innych źródeł dochodów budżetu JST i większe obciążenie finansowe. Możliwa jest również wartość ujemna wskaźnika, która oznacza, że wymienione we wskaźniku dochody są wyższe niż wydatki bieżące na zadania oświatowe powiatu
Przykład		$W_{DP} = (260000000 - 230000000 - 25000000 - 5000000) / 260000000 * 100 = 0\%$ Wskaźnik oznacza, że subwencja oświatowa, dotacje i dochody własne wystarczyły na pokrycie bieżących wydatków oświatowych
IX. Dane (mierniki) do wyliczenia i interpretacji wskaźników – organizacja sieci szkół publicznych (kształcenie obowiązkowe) – w zakresie wyników nauczania oraz zasad i struktury finansowania		
IX.1	Liczba etatów obsługujących szkoły (w tym zespoły szkolno – przedszkolne) zarówno w urzędzie (wydziałach lub jednostce poza strukturą urzędu) oraz szkołach (samodzielne stanowiska – pracownicy zatrudnieni na stanowiskach administracyjnych – nie dotyczy obsługi technicznej) – średnia z roku kalendarzowego (L_{ESSZ}) Liczba etatów oznacza liczbę etatów obciążeniowych (przeliczeniowych) tj. jeśli dany pracownik poświęca na realizację zadania 10 godzin z 40 godzin tygodnia pracy to jest to 0,25 etatu. Jeśli pracownikom realizującym zadanie były wypłacone godziny nadliczbowe, należy doliczyć % etatu	
IX.2	Liczba szkół podstawowych , które uzyskały z egzaminu z języka polskiego stanin 1-3 (SPJP₁₋₃)	
IX.3	Liczba szkół podstawowych , które uzyskały z egzaminu z języka polskiego stanin 4-6 (SPJP₄₋₆)	
IX.4	Liczba szkół podstawowych , które uzyskały z egzaminu z języka polskiego stanin 7-9 (SPJP₇₋₉)	
IX.5	Liczba szkół podstawowych , które uzyskały z egzaminu z języka angielskiego stanin 1-3 (SPJA₁₋₃)	
IX.6	Liczba szkół podstawowych , które uzyskały z egzaminu z języka angielskiego stanin 4-6 (SPJA₄₋₆)	

Śląski Związek Gmin i Powiatów

IX.7	Liczba szkół podstawowych , które uzyskały z egzaminu z języka angielskiego stanin 7-9 (SPJA₇₋₉)
IX.8	Liczba szkół podstawowych , które uzyskały z egzaminu z matematyki stanin 1-3 (SPM₁₋₃)
IX.9	Liczba szkół podstawowych , które uzyskały z egzaminu z matematyki stanin 4-6 (SPM₄₋₆)
IX.10	Liczba szkół podstawowych , które uzyskały z egzaminu z matematyki stanin 7-9 (SPM₇₋₉)
IX.11	Liczba szkół podstawowych – dane za rok badany (SP_{LN})
IX.12	Liczba absolwentów (w danym roku kalendarzowym) szkół kończących się egzaminem maturalnym, którzy zdali egzamin maturalny w tym roku – dane za rok badany (A_{MZN})
IX.13	Liczba absolwentów (w danym roku kalendarzowym) szkół kończących się egzaminem maturalnym – dane za rok badany (A_{MN})
IX.14	Liczba absolwentów (w danym roku kalendarzowym) szkół prowadzących kształcenie zawodowe, którzy zdali egzamin zawodowy (przynajmniej jeden) – dane za rok badany (A_{ZZN})
IX.15	Liczba absolwentów (w danym roku kalendarzowym) szkół prowadzących kształcenie zawodowe – dane za rok badany (A_{ZN})
IX.16	Dochody oświatowe gminy, w tym: (Dg)
IX.17	– subwencja oświatowa na zadania gminy (Dg₁)
IX.18	– dotacje (ostatnia cyfra paragrafu „0”), w tym: (Dg₂)
IX.19	• bieżące (Dg_{2.1})
IX.20	• majątkowe (Dg_{2.2})
IX.21	– środki pomocowe (pozostałe końcówki paragrafów), w tym: (Dg₃)
IX.22	• bieżące (Dg_{3.1})
IX.23	• majątkowe (Dg_{3.2})
IX.24	– dochody własne, w tym: (Dg₄)
IX.25	• bieżące (Dg_{4.1})
IX.26	• majątkowe (Dg_{4.2})
IX.27	Wydatki na zadania gminy, w tym: (Wg)
IX.28	– bieżące, z końcówką paragrafów „0” (Wg₁)
IX.29	– bieżące, z pozostałymi końcówkami paragrafów (Wg₂)
IX.30	– majątkowe, z końcówką paragrafów „0” (Wg₃)
IX.31	– majątkowe, z pozostałymi końcówkami paragrafów (Wg₄)
IX.32	Dochody oświatowe powiatu, w tym: (Dp)
IX.33	– subwencja oświatowa na zadania powiatu, (Dp₁)
IX.34	– dotacje (ostatnia cyfra paragrafu „0”), w tym: (Dp₂)
IX.35	• bieżące (Dp_{2.1})
IX.36	• majątkowe (Dp_{2.2})
IX.37	– środki pomocowe (pozostałe końcówki paragrafów), w tym: (Dp₃)
IX.38	• bieżące (Dp_{3.1})
IX.39	• majątkowe (Dp_{3.2})
IX.40	– dochody własne, w tym: (Dp₄)
IX.41	– bieżące (Dp_{4.1})
IX.42	– majątkowe (Dp_{4.2})
IX.43	Wydatki na zadania powiatu, w tym: (Wp)
IX.44	– bieżące, z końcówką paragrafów „0” (Wp₁)
IX.45	– bieżące, z pozostałymi końcówkami paragrafów (Wp₂)
IX.46	– majątkowe, z końcówką paragrafów „0” (Wp₃)
IX.47	– majątkowe, z pozostałymi końcówkami paragrafów (Wp₄)

X. Realizacja usług społecznych w trybie ustawy o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie [USPOŁ]

CELE

Ogólny operacyjny dla potrzeb benchmarkingu	Zwiększenie efektywności zlecenia realizacji usług społecznych Optymalizacja kosztów realizacji zadania w stosunku do wartości udzielanych dotacji. Koszt obsługi zadania nie wyższy niż: – 7% wartości przyznanych dotacji (urzędy miast na prawach powiatu) – 15% (urzędy gmin) – 20% (urzędy miejskie) – 30% (starostwa powiatowe)
--	--

WSKAŹNIKI

S	skuteczności realizacji dotacji	$W_{SRD} = (K_{WS} / K_{PD}) \times 100$ Stosunek wykorzystanych środków przeznaczonych na działalność pożytku publicznego i wolontariatu do środków przyznanych na ten cel
	Uzasadnienie	Wskaźnik pokazuje odsetek wykorzystanych środków przez organizacje, z którymi zawarto umowy
	Interpretacja	Im wyższa jest wartość, tym sprawniejsze wykorzystanie środków
	Przykład	$W_{SRD} = (5\,268\,986,65 \text{ zł} / 5\,433\,628,99 \text{ zł}) \times 100 = 97,0 \%$ Wykorzystano 97,0 % środków przeznaczonych na działalność pożytku publicznego i wolontariat
S/E	kosztów obsługi zadania	$W_{OPD} = (K_{OBS} / K_{PD}) \times 100$ Stosunek szacunkowych kosztów obsługi zlecenia zadania do wartości udzielanych dotacji K_{OBS} – obliczane, jako liczba etatów realizujących zadanie [L _{EUSPOŁ}] x średnie koszty administracyjne w przeliczeniu na 1 etat w urzędzie ([K _{PU}] / [L _{EO}])
	Uzasadnienie	Wskaźnik pokazuje relację kosztów finansowych obsługi zadania w stosunku do środków przeznaczanych na ten cel
	Interpretacja	Im niższa jest wartość tego wskaźnika, tym efektywniej finansowo zadanie jest realizowane
	Przykład	$W_{OPD} = (453\,267,05 \text{ zł} / 5\,433\,628,99 \text{ zł}) \times 100 = 8,3 \%$ Koszty obsługi zlecenia zadań wyniosły 8,3 % kwoty przyznanych dotacji. $K_{OBS} = 5,48 \times (26\,076\,916,34 \text{ zł} / 315,27) = 453\,267,05$ Cel operacyjny: – nie został osiągnięty w przypadku miast na prawach powiatu (zakładana wartość nie więcej niż 7%), – został osiągnięty w przypadku urzędów gmin (nie więcej niż 15%), urzędów miejskich (nie więcej niż 20%) i starostw powiatowych (nie więcej niż 30%)

X. Dane (mierniki) do wyliczenia i interpretacji wskaźników – realizacja usług społecznych w trybie ustawy o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie

X.1	Liczba etatów wykonujących zlecenie zadań w trybie ustawy o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie (zsumować ułamkowe części etatów) – średnia w roku. Uwzględniamy także zaangażowanie w prace związane z przygotowaniem rocznego programu współpracy i sprawozdania z tego programu, rozliczania i kontroli dotacji, w tym część etatu pełnomocnika (o ile taka osoba została powołana) [L _{EUSPOŁ}] Jeśli pracownikom realizującym zadanie były wypłacone godz. nadliczbowe, należy doliczyć %etatu. Liczba etatów oznacza liczbę etatów obciążeniowych (przeliczeniowych), tj., jeśli dany
------------	---

Śląski Związek Gmin i Powiatów

	pracownik poświęca na realizację zadania 10 godz. z 40 godz. tygodnia pracy, to jest to 0,25 etatu
X.2	Liczba podpisanych umów w trybie konkursowym na realizację zadań przez organizacje pozarządowe. Dotyczy także umów wieloletnich [L _{PUK}]
X.3	Liczba podpisanych umów w trybie pozakonkursowym na realizację zadań przez organizacje pozarządowe [L _{POP}]
X.4	Liczba złożonych ofert w trybie konkursowym na realizację zadań publicznych [L _{OFK}]
X.5	Liczba organizacji pozarządowych zarejestrowanych na terenie gminy/powiatu według KRS oraz rejestrze prowadzonym przez prezydenta miasta/starostę [L _{NGO}]
X.6	Liczba wszystkich ofert złożonych na realizację zadań publicznych w danym roku budżetowym [L _{OF}]
X.7	Kwota przyznanych dotacji na realizację zadań publicznych w danym roku budżetowym w trybie konkursowym i pozakonkursowym (wartość podpisanych umów). Dotyczy także umów wieloletnich. W przypadku kwot dotacji przyznanych i rozliczonych wliczamy przypadającą na dany rok część dotacji z umowy wieloletniej [K _{PD}]
X.8	Kwota wykorzystanych środków dotyczących realizacji zadań w danym roku budżetowym w trybie konkursowym i pozakonkursowym według zaakceptowanych sprawozdań. Dotyczy także umów wieloletnich. W przypadku kwot dotacji przyznanych i rozliczonych wliczamy przypadającą na dany rok część dotacji z umowy wieloletniej [K _{WS}]
X.9	Zaangażowane środki własne organizacji pozarządowej w realizację zadań (wkład finansowy). Dotyczy także umów wieloletnich, w przypadku, których wliczamy przypadającą na dany rok część wkładu finansowego [K _{SWF}]
X.10	Zaangażowane środki własne organizacji pozarządowej w realizację zadań (wkład osobowy w przeliczeniu na zł). Dotyczy także umów wieloletnich, w przypadku, których wliczamy przypadającą na dany rok część wkładu osobowego [K _{SWW}]

XI. Zarządzanie zasobami ludzkimi [ZZL]

CELE

Ogólny	Utrzymać wyspecjalizowaną i zmotywowaną kadrę w urzędzie
operacyjny dla potrzeb benchmarkingu	Mniej niż 5% pracowników na stanowiskach urzędniczych odchodzi z urzędu z własnej inicjatywy

WSKAŹNIKI

E	fluktuacji kadr	$W_{FK} = (L_{OD} / L_{SZ}) * 100$ Liczba odejść z pracy w urzędzie w stosunku do liczby osób zatrudnionych w urzędzie (średnia w roku)
	Uzasadnienie	Wskaźnik pokazuje jak duża liczba pracowników danego urzędu opuszcza/zmienia pracę w danym roku. Częste zmiany kadrowe, zwłaszcza na stanowiskach wyspecjalizowanych utrudniają funkcjonowanie urzędu i sprawne świadczenie usług dla mieszkańców
	Interpretacja	Im wyższa jest wartość tego wskaźnika tym większa jest rotacja na stanowiskach
	Przykład	$W_{FK} = (28/606) * 100 = 4,62\%$ Wskaźnik fluktuacji kadr wynosi 4,62%
S	rotacji zatrudnienia z inicjatywy pracownika zatrudnionego na	$W_{ROTP} = (L_{ODP} / L_{SZSU}) * 100$ Liczba odejść z pracy z inicjatywy samego pracownika zatrudnionego na stanowisku urzędniczym w stosunku do liczby osób zatrudnionych w urzędzie na stanowiskach urzędniczych (średnia w roku)

Śląski Związek Gmin i Powiatów

	stanowisku urzędniczym	
	Uzasadnienie	Wskaźnik pokazuje jak duża liczba pracowników danego urzędu z własnej inicjatywy opuszcza/zmienia pracę w danym roku. Częste zmiany kadrowe, zwłaszcza na stanowiskach wyspecjalizowanych utrudniają funkcjonowanie urzędu i sprawne świadczenie usług dla mieszkańców
	Interpretacja	Im wyższa jest wartość tego wskaźnika tym większa jest rotacja na stanowiskach z inicjatywy samego pracownika. Interpretacja powinna uwzględniać wartość wskaźnika fluktuacji kadr
	Przykład	$W_{ROTP} = (25/606) * 100 = 4,13\%$ Wskaźnik rotacji z inicjatywy pracownika wyniósł 4,13% przy wskaźniku fluktuacji kadr 4,62%. Cel operacyjny w postaci mniej niż 5% pracowników zatrudnionych na stanowiskach urzędniczych odchodzi z urzędu z własnej inicjatywy został osiągnięty
E	Przyjęć	$W_P = (L_{OP} / L_{SZ}) * 100$ Liczba osób przyjętych do pracy do liczby osób zatrudnionych w urzędzie (średnia w roku)
	Uzasadnienie	Wskaźnik pokazuje, jaka jest liczba osób przyjętych do pracy w odniesieniu do ogółu zatrudnionych
	Interpretacja	Im wyższy wskaźnik tym większe obciążenie komórki kadrowej procesami naborów. Wskaźnik służy do interpretacji obciążenia komórek kadrowych
	Przykład	$W_P = (50/606) * 100 = 8,25\%$ Wskaźnik przyjęć wynosi 8,25%. Liczba osób przyjętych do pracy stanowi 8,25 % ogółu zatrudnionych w urzędzie
E	obsługi kadrowej	$W_{OK} = L_{SZ} / (L_{EZZLOK} + L_{ES} + L_{EZZLB})$ Liczba osób zatrudnionych (L_{SZ}) do liczby etatów (L_{EZZLOK}) w jednostce zajmujących się obsługą kadrową urzędu (nabór, staże, prowadzenie akt osobowych, rozliczanie czasu pracy, prowadzenie wszelkiej korespondencji związanej z trwaniem pracy, zwolnienia, przyjęcia, absencja, urlopy wychowawcze, macierzyńskie, rodzicielskie ojcowskie, bezpłatne), organizacją szkoleń (L_{ES}), naborami, stażami, planowaniem budżetu (w tym obsługą wynagrodzeń) (L_{EZZLB})
	Uzasadnienie	Wskaźnik pokazuje, ile osób przypada na 1 etat zajmujący się organizacją szkoleń, obsługą kadrową (w tym obsługą wynagrodzeń)
	Interpretacja	Im wyższy wskaźnik, tym wyższa wydajność zarządzania zasobami ludzkimi. Wskaźnik należy interpretować łącznie ze wskaźnikami rotacji i fluktuacji, ilością szkoleń
	Przykład	$W_{OK} = (606/8) = 75,75$ Na 1 etat zajmujący się szkoleniami, obsługą kadrową (w tym obsługą wynagrodzeń) przypada w przybliżeniu 76 osób zatrudnionych

XI. Dane (mierniki) do wyliczenia i interpretacji wskaźników – zarządzanie zasobami ludzkimi

XI.1	Liczba osób zatrudnionych w urzędzie (bez osób zdjętych z ewidencji: przebywających na urloпах wychowawczych, bezpłatnych, świadczeniach rehabilitacyjnych – średnia w roku) [L_{SZ}] Liczba pracowników obejmuje liczbę zatrudnionych osób, a nie liczbę etatów
XI.2	Liczba osób odchodzących/zwolnionych z pracy ogółem (odejść z pracy w urzędzie) – bez osób, z którymi stosunek pracy został rozwiązany w związku z przejściem na emeryturę [L_{OD}]
XI.3	Liczba pracowników odchodzących ze stanowisk urzędniczych z pracy z własnej inicjatywy w tym również na mocy porozumienia stron, w sytuacji, gdy stroną inicjującą jest pracownik

Śląski Związek Gmin i Powiatów

	(odejścia z pracy w urzędzie). Nie dotyczy osób, z którymi stosunek pracy został rozwiązany w związku z przejściem na emeryturę [L _{ODP}]
XI.4	Liczba nawiązanych stosunków pracy w danym roku [L _{OP}]
XI.5	Liczba etatów w jednostce zajmujących się organizacją wszystkich szkoleń [L _{ES}]
XI.6	Liczba etatów zajmujących się obsługą kadrową (nabór, staże, prowadzenie akt osobowych, rozliczanie czasu pracy, prowadzenie wszelkiej korespondencji związanej z trwaniem stosunku pracy, zwolnienia, przyjęcia, absencja, urlopy wychowawcze, macierzyńskie, rodzicielskie, ojcowskie, bezpłatne, obsługa służby przygotowawczej, obsługa systemu ocen okresowych pracowników, prowadzenie ZFŚS, przygotowywanie upoważnień i pełnomocnictw udzielanych przez prezydenta/starostę/burmistrza/wójta obsługa umów na badania profilaktyczne pracowników) [L _{EZZŁOK}]
XI.7	Liczba etatów w jednostce zajmujących się planowaniem budżetu na wynagrodzenia pracowników urzędu i obsługą wynagrodzeń pracowników urzędu (w tym: ZUS, Fundusz Pracy, RMUA, podatek od wynagrodzeń, przelewy na konto, wypłata wynagrodzeń w kasie) [L _{EZZLB}] Przykładowe wyliczenie: liczba godzin, jaką 8 pracowników poświęciło w roku na realizację zadania (13 091) / liczba godzin przepracowanych w roku na 1 etat (2 014) = 6,5 (zadanie było realizowane w roku w wymiarze 6,5). Dotyczy także części etatu naczelnika, zastępcy i/lub kierownika referatu jak również etatu sekretariatu, jeśli realizują zadania kadrowe.
XI.8	Liczba pracowników urzędu przeszkolonych przez firmy szkoleniowe w siedzibie urzędu oraz poza siedzibą urzędu (w tym również w ramach służby przygotowawczej i z zakresu bhp), należy podać liczbę osobo szkoleń, czyli powtarzających się osób na szkoleniach. [L _{OP}]
XI.9	Liczba pracowników urzędu przeszkolonych w siedzibie urzędu przez pracowników urzędu (w tym również w ramach służby przygotowawczej i z zakresu bhp) (należy podać liczbę osobo szkoleń, czyli powtarzających się osób na szkoleniach) [L _{OPU}]
XI.10	Kwota na szkolenia prowadzone przez firmy zewnętrzne w siedzibie urzędu (wszystkie koszty) oraz poza siedzibą urzędu w danym roku (zł) – suma wydatków w paragrafie 4700 [K _S]
XI.11	Łączna kwota wypłacona na wynagrodzenia z pochodnymi [K _{WVN}] Łączna kwota wypłacona na wynagrodzenia (w tym: dodatki funkcyjne, specjalne, za pracę w nocy, ekwiwalenty za urlop, wynagrodzenia za godziny nadliczbowe, chorobę) z pochodnymi i z dodatkowym wynagrodzeniem rocznym (trzynastką) bez odprawy emerytalnej
XI.12	Średnie miesięczne wynagrodzenie wypłacone naczelnikom wydziałów w danym roku (zł) [K _{WŚN}] (dotyczy wszystkich stanowisk osób zarządzających komórkami organizacyjnymi). Wynagrodzenie średnie za 1 miesiąc naczelników wydziałów w danym roku (zł) z uwzględnieniem wszystkich składników stałych i zmiennych, w tym dodatki motywacyjne, służbowe, trzynasta pensja, nagrody i inne bez odprawy emerytalnej
XI.13	Średnie miesięczne wynagrodzenie wypłacone kierownikom referatów w danym roku (zł) [K _{WŚK}] Wynagrodzenie średnie za 1 miesiąc kierowników referatów w danym roku (zł) z uwzględnieniem wszystkich składników stałych i zmiennych, w tym dodatki motywacyjne, służbowe, trzynasta pensja, nagrody i inne bez odprawy emerytalnej
XI.14	Liczba osób zatrudnionych w urzędzie na stanowiskach urzędniczych (bez osób zdjętych z ewidencji: przebywających na urloпах wychowawczych, bezpłatnych, świadczeniach rehabilitacyjnych – średnia w roku) [L _{SZSU}] Liczba pracowników obejmuje liczbę zatrudnionych osób, a nie liczbę etatów

XII. Funkcjonowanie urzędu [FU]

CELE

Ogólny	Optymalizacja kosztów funkcjonowania urzędu
operacyjny dla potrzeb benchmarkingu	Wzrost wydatków na funkcjonowanie urzędu jest nie większy niż wskaźnik wzrostu przeciętnego wynagrodzenia w gospodarce

WSKAŹNIKI

S	wzrostu łącznych wydatków administracyjnych w urzędzie	$W_{WWU} = K_{PU}/K_{PU-1} * 100 \%$ Wzrost procentowy wydatków bieżących (bez projektów) w urzędzie w rozdziałach 75023, 75011, 75020 w roku poddanym badaniu w stosunku do roku poprzedniego. W związku z dużą różnorodnością zakresu realizowanych zadań w poszczególnych urzędach, celem możliwości dokonania benchmarkingu, zdecydowano się na zbieranie danych dla rozdziałów 75023, 75011, 75020
	Uzasadnienie	Wskaźnik pokazuje wzrost lub spadek wydatków na administrację w urzędzie. Optymalizacja wydatków w tym zakresie jest istotnym celem wszystkich JST
	Interpretacja	Wartość wskaźnika powyżej 100% oznacza wzrost a poniżej 100% spadek wydatków na administrację w urzędzie rok do roku. Należy jednak mieć na uwadze, że wzrost ten może być spowodowany różnymi czynnikami, ponieważ wydatki te obejmują m.in. wynagrodzenia, ale także remonty
	Przykład	$W_{WWU} = (5000000/4500000) * 100\% = 111,10\%$ oznacza, że wydatki bieżące na administrację publiczną w urzędzie wzrosły w porównaniu z poprzednim rokiem o 11,10 %
E/O	łącznych wydatków administracyjnych w JST na jednego mieszkańca	$W_{WAM} = (K_{UN}/L_M)$ Wskaźnik łącznych wydatków administracyjnych w przeliczeniu na 1 mieszkańca
	Uzasadnienie	Wskaźnik pozwala na porównanie kosztów administracyjnych w poszczególnych JST
	Interpretacja	Im niższy wskaźnik, tym mniejsze koszty administracyjne
	Przykład	$W_{WA/M} = 36000000 \text{ zł}/120000 = 300 \text{ zł}$ Wskaźnik wyniósł 300 zł, co oznacza, że na 1 mieszkańca przypada średnio w roku 300 zł wydatków administracyjnych

XII. Dane (mierniki) do wyliczenia i interpretacji wskaźników – funkcjonowanie urzędu

XII.1	Wydatki na administrację – wydatki ogółem (w tym bieżące i majątkowe) w dziale 750 w JST [K _A]
XII.2	Wydatki na administrację w urzędzie – wydatki ogółem (w tym bieżące i majątkowe) w rozdziałach 75023, 75020 i 75011 [K _{AU}]
XII.3	Wydatki bieżące na administrację – wydatki ogółem w dziale 750 bez wydatków na projekty (ostatnia cyfra paragrafu inna niż „0”) za dany rok [K _{UN}]
XII.4	Wydatki bieżące na działalność administracji w urzędzie – suma wydatków w rozdziałach 75011, 75020 i 75023 bez wydatków majątkowych i wydatków na projekty za dany rok [K _{PU}]
XII.5	Wydatki bieżące na działalność administracji w urzędzie – suma wydatków w rozdziałach 75011, 75020 i 75023 bez wydatków majątkowych i wydatków na projekty za rok poprzedzający rok poddany badaniu [K _{PU-1}]

Śląski Związek Gmin i Powiatów

XII.6	Wydatki na wynagrodzenia w urzędzie (w rozdziałach 75023, 75020 i 75011) – grupa wydatków: wynagrodzenia i składki od nich naliczane: osobowe i bezosobowe [K_{GWYN}]
XII.7	Wydatki na wynagrodzenia w urzędzie (w rozdziałach 75023, 75020 i 75011) – paragraf 4010 [K_{WYN}]
XII.8	Wydatki na dodatkowe wynagrodzenie roczne (trzynastki) w urzędzie (w rozdziałach 75023, 75020 i 75011) – paragraf 4040 [K_{TRZY}]
XII.9	Wydatki remontowe (w rozdziałach 75023, 75020 i 75011) – paragraf 4270 [K_R]
XII.10	Wydatki na szkolenia w urzędzie (w rozdziałach 75023, 75020 i 75011) - paragraf 4700 [K_{SZK}]
XII.11	Średnioroczna łączna liczba etatów w urzędzie w badanym roku (w rozdziałach 75023, 75020 i 75011) – należy podać tylko etaty rozliczane z tych rozdziałów [L_{EO}]
XII.12	Wydatki na urzędy (miasta i gminy rozdział 75023, starostwa 75020)[WU]
XII.13	Czy wydatki w rozdziałach 75023, 75020 i 75011 są realizowane również w innej niż urząd jednostce organizacyjnej? <input type="checkbox"/> TAK <input type="checkbox"/> NIE

Bibliografia (wybór najważniejszych pozycji)

1. Duda J., A. Jeżowski, W. Misiąg, B. Nowak, J. Szlachta, J. Zalewski, Mierzenie ilości i jakości usług publicznych jako element rozwoju instytucjonalnego, Warszawa 2004
2. Franceschini F., M. Galetto, D. Maisano, Management by Measurement, Designing Key Indicators and Performance Measurement Systems, Springer, Berlin, Heidelberg 2007
3. Płoskonka J., Zarządzanie przez rezultaty jako metoda wykonywania zadań w administracji publicznej, w: Administracja publiczna, Wyzwania w dobie integracji europejskiej, red. J. Czaputowicz, PWN, Warszawa 2008
4. Przygotowanie informacji o stanie realizacji zadań oświatowych, Propozycje dla jednostek samorządowych, red. J. Herczyński, Warszawa 2011.
5. Raport z Badania na Temat Identyfikacji Czynników Mających Wpływ na Poziom Satysfakcji Klientów z Usług Świadczonej przez Jednostki Publiczne, Szczawno-Zdrój, maj 2011 r.
6. Wańkiewicz W., Wskaźniki realizacji usług publicznych, Program Rozwoju Instytucjonalnego, MSAP, Kraków, 2004.
7. Wzorowy urząd czyli jak usprawnić administrację samorządową, jak mierzyć jej zadania i wyniki, red. W. Misiąg, IBnGR, Warszawa 2005.
8. Benchmarking szukamy najlepszych rozwiązań. Kontrola zarządcza w innej perspektywie. Efektywniej i skuteczniej z benchmarkingiem. Podręcznik stosowania innowacji, Katowice 2015

Suplement

Wydawanie decyzji o warunkach zabudowy [WZ] – ostatnie badanie prowadzone za rok 2017

CELE		
ogólny		Wydanie decyzji poprawnej (zgodnie z przepisami) i w jak najkrótszym czasie.
operacyjny dla potrzeb benchmarkingu		Co najmniej 60% decyzji jest wydawanych w terminie do 60 dni w czasie efektywnym (po odliczeniu okresów zawieszenia postępowania i postanowień o uzupełnienie dokumentacji). Za datę wydania decyzji należy przyjąć datę zarejestrowania decyzji w rejestrze o warunkach zabudowy
WSKAŹNIKI		
E	efektywności	$W_{EFEWZ} = (L_{WZ} / L_{EWZ})$ Liczba decyzji o warunkach zabudowy wydanych w ciągu roku w przeliczeniu na liczbę etatów realizujących zadania służące wydaniu decyzji
	Uzasadnienie	Wskaźnik pokazuje obciążenie 1 etatu i pozwala określić wydajność pracowników realizujących zadanie
	Interpretacja	Im wyższa jest wartość tego wskaźnika, tym większa jest wydajność przy realizacji usługi. Wartość tego wskaźnika powinno się analizować wspólnie ze wskaźnikami skuteczności i terminowości
	Przykład	$W_{EFEWZ} = 317 / 5,2 = 60,96$ Na 1 etat przypada 60,96 decyzji w ciągu roku
S	skuteczności (perspektywa klienta)	$W_{SK60K} = (L_{WZ60K} / L_{WZ}) * 100$ L_{WZ60K} - liczba decyzji wydanych w ciągu roku w pożądanym terminie tj. w ciągu 60 dni (faktyczny czas) / L_{WZ} - liczba wydanych wszystkich warunków zabudowy
	Uzasadnienie	Wskaźnik pokazuje jak wiele decyzji zostało wydanych w terminie 60 dni od daty wpłynięcia wniosku.
	Interpretacja	Im wyższa wartość wskaźnika tym w % większy stopień realizacji celu ogólnego
	Przykład	$W_{SK60K} = (142 / 317) * 100 = 44,79\%$ W danym roku 142 decyzje zostały wydane w terminie do 60 dni (faktyczny czas) przy 317 decyzjach wydanych. Wskaźnik wyniósł 44,79%
S	skuteczności (perspektywa urzędu)	$W_{SK60U} = (L_{WZ60U} / L_{WZ}) * 100$ L_{WZ60U} - liczba decyzji wydanych w ciągu roku w pożądanym terminie tj. w ciągu 60 dni (efektywny czas) / L_{WZ} - liczba wydanych wszystkich warunków zabudowy
	Uzasadnienie	Wskaźnik pokazuje, w jakim stopniu osiągnięto ustalony cel operacyjny, czyli jak wiele decyzji zostało wydanych w terminie 60 dni od wpłynięcia wniosku z uwzględnieniem efektywnego czasu pracy urzędów, tj. po odliczeniu okresów zawieszenia
	Interpretacja	Im wyższa wartość wskaźnika, tym % wyższy stopień realizacji celu operacyjnego
	Przykład	$W_{SK60U} = (214 / 317) * 100 = 67,51\%$ W danym roku 214 decyzje zostały wydane w terminie do 60 dni (efektywny czas) przy 317 decyzjach wydanych. Wskaźnik wyniósł

Śląski Związek Gmin i Powiatów

		67,51%. Wniosek – cel, co najmniej 60% decyzji jest wydawanych w terminie do 60 dni w czasie efektywnym został osiągnięty
S	stopnia poprawności wydawanych decyzji	$W_{PDWZ} = [(L_{WZ} - L_{WZSZ}) / L_{WZ}] * 100$ Wskaźnik „poprawności” pokazuje, jaką część wszystkich wydanych decyzji stanowią poprawnie wydane decyzje biorąc pod uwagę decyzje skutecznie zaskarżone
	Uzasadnienie	Wskaźnik ten pokazuje stopień poprawności wydawanych decyzji.
	Interpretacja	Im wyższy wskaźnik, tym większa liczba wydanych poprawnie decyzji spośród wszystkich wydanych decyzji
	Przykład	$W_{PDWZ} = [(317 - 8) / 317] * 100 = 97,48\%$ W danym roku do ponownego rozpatrzenia przekazano 8 spośród 317 wydanych decyzji. Wskaźnik ten wyniósł więc 97,48%
T	terminowości ustawowej	$W_{TUWZ} = (L_{TERMWZ} / L_{WZ}) * 100$ Wskaźnik terminowości ustawowej – wskaźnik pokazuje, jaki procent decyzji został wydany zgodnie z prawem (terminowość uwzględniająca terminy zawieszenia)
	Uzasadnienie	Wskaźnik pokazuje, jaki stopień decyzji wydawanych jest w terminie zgodnym z prawem przy uwzględnieniu terminów zawieszenia
	Interpretacja	Pożądanym celem jest wielkość wskaźnika na poziomie 100
	Przykład	$W_{TUWZ} = (230 / 317) * 100 = 72,56\%$ Wskaźnik wyniósł 72,56% co oznacza, że 72,56% decyzji jest wydawanych w terminie ustawowym
T	terminowości/ oszczędności czasu (perspektywa klienta)	$W_{TERMWZ} = (A_{TFWZ} / 60) * 100$ Wskaźniki terminowości wydawania decyzji = iloraz średniego faktycznego czasu wydawania decyzji (A_{TFWZ}) i dopuszczalnego zgodnego z prawem terminu wydania decyzji 60 dni pomnożony przez 100
	Uzasadnienie	Wskaźnik pokazuje czas potrzebny na wydanie decyzji odniesiony do maksymalnego terminu wyznaczonego prawem. Wskaźnik istotny z punktu widzenia zadowolenia klientów, którym bardzo zależy na szybkim załatwianiu spraw
	Interpretacja	Im niższy wskaźnik tym szybciej dany urząd wydaje decyzje
	Przykład	$W_{TERMWZ} = (54,31 / 60) * 100 = 90,52\%$ Wskaźnik pokazuje, że w danym urzędzie czas wydawania decyzji w odniesieniu do czasu standardowego (100) wynosi 90,52. Czyli średnio jest krótszy od czasu maksymalnego (60 dni)

Dane (mierniki) do wyliczenia i interpretacji wskaźników – wydawanie decyzji o warunkach zabudowy

1.	Liczba etatów realizujących zadanie (średnia w roku) [L_{EWZ}] Jeśli pracownikom realizującym zadanie były wypłacone godziny nadliczbowe, należy doliczyć % etatu. Liczba etatów oznacza liczbę etatów obciążeniowych (przeliczeniowych) tj., jeśli dany pracownik poświęca na realizację zadania 10 godzin z 40 godzin tygodnia pracy to jest to 0,25 etatu.
2.	Liczba wszystkich wydanych decyzji ustalających warunki zabudowy w danym roku kalendarzowym w tym zmieniających warunki zabudowy, przeniesionych na rzecz innego podmiotu, wygaszonych [L_{WZ}]
3.	Średni faktyczny czas wydawania decyzji (średni czas wszystkich wydanych decyzji w danym roku kalendarzowym – terminowość liczona od złożenia wniosku przez stronę do wydania decyzji bez odliczania okresów zawieszenia postępowania, postanowień o uzupełnienie dokumentacji oraz okresów uzgodnień z właściwymi organami zgodnie z przepisami prawa) [A_{TFWZ}]

Zestaw wskaźników monitorowania efektywności usług publicznych

Śląski Związek Gmin i Powiatów

4.	Średni efektywny czas wydawania decyzji (średni czas wszystkich wydanych decyzji w danym roku kalendarzowym po odliczeniu okresów zawieszenia postępowania, postanowień o uzupełnienie dokumentacji oraz okresów uzgodnień z właściwymi organami zgodnie z przepisami prawa) [A_{TEWZ}]
5.	Liczba decyzji wydanych w terminie do 60 dni (faktyczny czas – perspektywa klienta) [L_{wz60k}]
6.	Liczba decyzji wydanych w terminie 60 dni (efektywny czas – perspektywa urzędu) [L_{wz60u}]
7.	Liczba decyzji zaskarżonych w danym roku (liczba odwołań) [L_{wzso}]
8.	Liczba decyzji skutecznie zaskarżonych w danym roku kalendarzowym [L_{wzsz}]
9.	Liczba decyzji wydanych zgodnie z terminem wynikającym z przepisów prawa 60 dni (uwzględniając terminy zawieszenia) [L_{TERMWZ}]
10.	Powierzchnia objęta planem zagospodarowania przestrzennego (% powierzchni) [P_{OP}]
11.	Powierzchnia planowana do objęcia planem zagospodarowania przestrzennego o te tereny, które zostały pozbawione planu z mocy ustawy (% powierzchni) [P_{POP}]

Utrzymanie infrastruktury miejskiej na przykładzie oświetlenia [OŚ] – ostatnie badanie prowadzone za rok 2018

CELE		
ogólny		Zapewnienie ciągłości działania oświetlenia miejskiego przy minimalizacji kosztów
operacyjny dla potrzeb benchmarkingu		Dążenie do niezwiększania kosztów bieżącego utrzymania 1 punktu oświetleniowego w stosunku do roku poprzedniego
WSKAŹNIKI		
E/S	efektywności kosztowej oświetlenia	$W_{EKOŚ} = K_E / L_{PO}$ Wskaźnik efektywności kosztowej oświetlenia przedstawia stosunek sumy kosztów oświetlenia (całkowite koszty zakupu energii, jej dystrybucji i bieżącego utrzymania infrastruktury oświetleniowej) do liczby punktów oświetleniowych
	Uzasadnienie	Wskaźnik pokazuje, jaki jest rzeczywisty koszt utrzymania 1 punktu oświetleniowego niezależnie od sposobu zarządzania i struktury własności
	Interpretacja	Im niższa wartość tego wskaźnika tym efektywność wyższa
	Przykład	$W_{EKOŚ} = 725381 / 1908 = 380,18$ Koszt utrzymania 1 punktu oświetleniowego wynosi 380,18 zł
E	efektywności kosztowej zakupu energii na potrzeby oświetlenia	$W_{EKZ} = K_{EZ} / L_{MWh}$ Wskaźnik efektywności kosztowej zakupu energii prezentuje średni koszt zakupu energii MWh niezależnie od struktury własnościowej infrastruktury wykorzystywanej na potrzeby oświetlenia miasta/gminy
	Uzasadnienie	Wskaźnik pokazuje, jaki jest jednostkowy koszt zakupu energii
	Interpretacja	Im niższa jest wartość tego wskaźnika, tym większa efektywność kosztowa zakupu energii
	Przykład	$W_{EKZ} = 2195601,56 / 8900 = 246,70$ Koszt jednostkowy zakupu energii wynosi 246,70 zł
E	efektywności kosztowej bieżącego utrzymania punktu oświetleniowego	$W_{EKB} = K_{EB} / L_{PO}$ Wskaźnik efektywności kosztowej bieżącego utrzymania punktu oświetleniowego niezależnie od struktury własnościowej, to stosunek kosztów bieżącego utrzymania infrastruktury punktów oświetleniowych do liczby opraw oświetleniowych

Śląski Związek Gmin i Powiatów

Uzasadnienie	Wskaźnik pozwala wnioskować, jaki wpływ na koszty oświetlenia mają koszty bieżącego utrzymania infrastruktury oświetleniowej
Interpretacja	Im niższa jest wartość tego wskaźnika, tym większa jest efektywność kosztowa bieżącego utrzymania punktów oświetleniowych
Przykład	$W_{EKB} = 1012555,87/12601 = 80,36$ Koszt jednostkowy utrzymania punktów oświetleniowych to 80,36 zł

Dane (mierniki) do wyliczenia i interpretacji wskaźników – utrzymanie infrastruktury miejskiej na przykładzie oświetlenia

1.	Liczba etatów realizujących zadanie nieuwzględniająca naczelnika wydziału i osoby obsługującej sekretariat wydziału (średnia w roku) $[L_{EOŚ}]$ Jeśli pracownikom realizującym zadanie były wypłacone godz. nadliczbowe, należy doliczyć %etatu. Liczba etatów oznacza liczbę etatów obciążeniowych (przeliczeniowych), tj., jeśli dany pracownik poświęca na realizację zadania 10 godz. z 40 godz. tygodnia pracy, to jest to 0,25 etatu
2.	Liczba oprav oświetleniowych na 31 grudnia danego roku (ogółem) $[L_{PO}]$
3.	Liczba oprav oświetleniowych na 31 grudnia danego roku będących własnością gminy $[L_{POM}]$
4.	Liczba oprav oświetleniowych na 31 grudnia danego roku niebędących własnością gminy $[L_{POI}]$
5.	Całkowity koszt bieżącego utrzymania w gotowości punktów oświetleniowych (niezależnie od struktury własności): koszty zakupu energii elektrycznej + koszty usługi dystrybucji + koszty bieżącego utrzymania infrastruktury oświetleniowej (zł) $[K_{CU}] = [K_{EZ}] + [K_{ED}] + [K_{EB}]$
6.	Koszt zakupu energii dla punktów oświetleniowych (niezależnie od struktury własności) (zł) $[K_{EZ}]$
7.	Koszt usługi dystrybucji energii dla punktów oświetleniowych (niezależnie od struktury własności) (zł) $[K_{ED}]$
8.	Koszt bieżącego utrzymania infrastruktury punktów oświetleniowych (niezależnie od struktury własności) (zł) $[K_{EB}]$
9.	Wydatki majątkowe na budowę nowej infrastruktury oświetleniowej (zł) $[W_{NO}]$
10.	Wydatki majątkowe na modernizację istniejącej infrastruktury oświetleniowej (zł) $[W_{MO}]$
11.	Liczba zakupionych MWh energii na potrzeby oświetlenia $[L_{MWh}]$
12.	Zużycie energii elektrycznej dla jednego punktu oświetleniowego (niezależnie od struktury własności)(MWh) $Z_{MWh.pkt} = [L_{MWh}] / [L_{PO}]$
13.	Średnia moc punktu oświetleniowego przy założeniu średniego czasu świecenia w roku 4100 h (W) $P_{PO} = [L_{MWh}] \times 1000000 / L_{PO} \times 4100_h$