

Maria Piotrowicz, Dorota Cianciara

## ROLA ORGANIZACJI POZARZĄDOWYCH (NGOs) W ŻYCIU SPOŁECZNYM ORAZ SYSTEMIE ZDROWOTNYM

Zakład Promocji Zdrowia i Szkolenia Podyplomowego  
Narodowego Instytutu Zdrowia Publicznego – Państwowego Zakładu Higieny  
w Warszawie

### STRESZCZENIE

Celem artykułu jest przedstawienie definicji, celów, obszarów i zadań organizacji pozarządowych (NGOs) w życiu społecznym oraz w systemie zdrowotnym i polityce zdrowotnej. Ponadto, artykuł zarysowuje problematykę efektywności i jakości działania NGOs.

Termin „organizacje pozarządowe” (ang. *non-governmental organizations (NGOs)*) obejmuje różne kategorie podmiotów, które nie działają w celu osiągnięcia zysku finansowego i jednocześnie nie należą do sektora rządowego. Obszary działalności NGOs zostały ujęte w *International Classification of Non Profit Organizations (ICNPO)*. Organizacje pozarządowe stanowią nieodłączny element społeczeństwa demokratycznego. Nauki socjologiczne podkreślają ich znaczenie w: zwiększaniu integracji społecznej, realizacji zasady pomocniczości, budowaniu społeczeństwa obywatelskiego, dialogu społecznego i demokracji uczestniczącej. Główne zadania NGOs w systemie zdrowotnym to dostarczanie świadczeń (*service delivery*) oraz rzecznictwo zdrowotne (*health advocacy*). Dostarczane świadczenia należy rozumieć jako medyczne i socjalne, psychologiczne i integracyjne, opiekuńczo-pielęgnacyjne, rzeczowe i finansowe oraz edukacyjno-informacyjne i szkoleniowe. Rzecznictwo zdrowotne jest połączeniem działań jednostek i społeczności zaplanowanych dla uzyskania społecznej i politycznej akceptacji oraz wsparcia określonych celów, programów i inicjatyw zdrowotnych. Ważnym zadaniem realizowanym przez organizacje pozarządowe jest udział w tworzeniu polityki zdrowotnej.

Zwiększająca się rola NGOs w świadczeniu usług społecznych oraz wzrost ich uczestnictwa w procesach politycznych, wywołuje potrzebę potwierdzenia zasadności i wiarygodności działania. Jednym ze sposobów może być wprowadzanie mechanizmów oceny jakości i efektywności działań, takich jak: rejestracja jako element systemu prawnego, działania samoregulacyjne (karty zasad, kodeksy etyczne), certyfikacja, uczestnictwo w sieciach organizacji, monitoring, audyt.

**Słowa kluczowe:** organizacje pozarządowe (społeczne), system zdrowotny, polityka zdrowotna, świadczenia zdrowotne, rzecznictwo zdrowotne

### WSTĘP

Termin „organizacje pozarządowe” (ang. *non-governmental organizations (NGOs)*) obejmuje różne kategorie podmiotów, które nie działają w celu osiągnięcia zysku finansowego i jednocześnie nie należą do sektora rządowego. Jedną z definicji NGO mówi, że jest to zorganizowana grupa osób, nie podlegających zewnętrznej kontroli, które łączy wspólny cel i ukierunkowanie na osiągnięcie zmian w określonej społeczności, obszarze lub sytuacji (1). W języku angielskim obok terminu „NGOs” występują jednocześnie określenia takie jak m.in.: *independent sector organizations, non-profit organizations, third sector organizations,*

*voluntary organizations, civil society organizations, community-based organizations, grassroots (social change) organizations, private voluntary organizations, non-state actors, interest groups, self-help groups* (2). Niektóre opracowania przyjmują, że termin „NGOs” jest nadrzędny i obejmuje wszystkie organizacje, które nie należą do sektora rządowego i prywatnego. Inne zaś przyjmują, że nadrzędnym określeniem dla wszystkich tego typu organizacji jest termin „organizacje społeczeństwa obywatelskiego” (*Civil Society Organizations - CSOs*). Dotychczas nie osiągnięto konsensusu - nie funkcjonuje jedna, powszechnie uzgodniona definicja (3,4,5). W Polsce organizacje pozarządowe nazywane są organizacjami: społecznymi, użyteczności publicznej,

*non-profit*, trzeciego sektora. Terminy polskie i angielskie akcentują różne cechy takich organizacji, np. niezależność od państwa, brak nastawienia na zysk, działalność dla dobra publicznego, społeczny i ochotniczy charakter organizacji (6).

Należy zauważyć, że w najszerszym ujęciu wśród organizacji pozarządowych obok różnego rodzaju fundacji, stowarzyszeń czy grup samopomocy, wymienia się także organizacje producentów, pracodawców, pracowników, konsumentów oraz partie polityczne. Regulacje prawne dotyczące ich funkcjonowania w poszczególnych krajach nadają im specyficzny status oraz związane z nim wymogi i uprawnienia.

W skali globalnej jak i w poszczególnych krajach nie sposób określić dokładnej liczby organizacji pozarządowych. Jest to związane z dużą liczbą organizacji, różnorodnością form prawnych podmiotów oraz ich rejestracji, a także dynamiką powstawania i przerywania działalności przez organizacje (2,7,8).

W niniejszym artykule posługiwano się wymiennie określeniem „organizacje pozarządowe” i angielskim skrótem „NGOs”. Celem pracy jest: 1) przedstawienie charakterystyki organizacji pozarządowych oraz ich znaczenia w życiu społecznym, 2) omówienie zadań NGOs w systemie zdrowotnym i polityce zdrowotnej oraz 3) zarysowanie problematyki efektywności i jakości działania NGOs. Artykuł oparty jest w dużej mierze na piśmiennictwie zagranicznym i nie koncentruje się na sektorze pozarządowym w Polsce. Odrębna publikacja została poświęcona organizacjom pozarządowym działającym w obszarze ochrony zdrowia w Polsce (9).

## CHARAKTERYSTYKA ORGANIZACJI POZARZĄDOWYCH

Charakterystyki NGOs można dokonywać w wielu nakładających się na siebie przekrojach. Jednym z kryteriów podziału jest rodzaj reprezentowanych interesów. Można tu wyróżnić organizacje: promujące interesy publiczne (*public interest organizations*), stowarzyszenia komercyjne, stowarzyszenia naukowe, stowarzyszenia religijne, partie polityczne (9,10).

Kolejnym kryterium jest cel działania organizacji. Zalicza się tu organizacje: samopomocy (działają głównie na rzecz swoich członków), opiekuńcze (dla wszystkich potrzebujących lub dla określonej kategorii osób), przedstawicielskie (działają na rzecz jakiejś społeczności, grupy osób) lub grup mniejszościowych (działają na rzecz np. grup wyznaniowych, narodowościowych), tworzone *ad hoc* (dla przeprowadzenia określonej akcji), hobbystyczno-rekreacyjne (dla osób zainteresowanych określoną sferą działalności), zadaniowe (w celu wykonania określonych zadań, często

zleconych przez władze) oraz tzw. tradycyjne (o szerokiej formule działalności i szerokim spektrum osób, na rzecz których działają) (11).

NGOs różnią pod względem zasięgu działania. Mogą działać na poziomie: lokalnym, regionalnym, krajowym, międzynarodowym. Tworzone sieci współpracy lub tzw. organizacje parasolowe (*umbrella organizations*) zrzeszają organizacje o podobnych celach działania, często z różnych krajów.

Pod względem formy prawno-organizacyjnej NGOs mogą mieć charakter niesformalizowany lub wybierając formę prawną rejestrować się na podstawie przepisów przyjętych w danym kraju. Uzyskanie określonego statusu prawnego łączy się z określonymi obowiązkami i przywilejami dla organizacji (np. ulgi i uprawnienia podatkowe, możliwość uzyskiwania dotacji).

Organizacje pozarządowe różnią się także pod względem posiadanych zasobów i potencjału, w tym posiadanych zasobów ludzkich, rzeczowych i finansowych - mają różny skład osobowy, doświadczenie, budżet i źródła finansowania oraz stosują różne formy zatrudniania pracowników.

Obszary (sfery) działalności NGOs lub kwestie wokół których się organizują ujęto w *International Classification of Non Profit Organizations (ICNPO)*. Klasyfikacja ta przyjmuje 12 uniwersalnych obszarów działań organizacji pozarządowych: (a) kultura i wypoczynek; (b) edukacja i badania; (c) zdrowie; (d) usługi społeczne; (e) środowisko naturalne; (f) rozwój (lokalny) i mieszkalnictwo; (g) prawo, rzecznictwo i działalność polityczna; (h) filantropia i promowanie wolontaryzmu; (i) działalność międzynarodowa; (j) religia; (k) stowarzyszenia biznesowe i profesjonalne oraz związki zawodowe; (l) działalność inna niż wyżej wymienione. Przykładowo, w Polsce zgodnie z *Ustawą o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie (UDPP)* obszary działalności organizacji ujęto w 33 kategorie zaliczane do sfery zadań publicznych. Podziały takie mają duże znaczenie praktyczne, zarówno dla celów formalno-prawnych, jak i dla badań sektora pozarządowego, które oparte są na takich właśnie klasyfikacjach. Klasyfikacja taka służąc systematyzacji informacji na temat sektora pozarządowego, stanowi jednak uproszczenie, ponieważ organizacje zazwyczaj działają w kilku obszarach jednocześnie (8,12,13).

Warto też pamiętać, że organizacje pozarządowe mogą mieć różnorodne powiązania z sektorem rządowym i tworzyć formy pośrednie tj. *semi-NGOs* (np. centra szkoleniowe) oraz *semi-GOs* (organizacje pół-rządowe, np. uczelnie wyższe) (14).

## ZNACZENIE ORGANIZACJI POZARZĄDOWYCH W ŻYCIU SPOŁECZNYM

Organizacje pozarządowe są przejawem społecznej aktywności, zazwyczaj stanowią wyraz oddolnych inicjatyw obywateli. Zwracają uwagę na problemy społeczne, które dla polityków czy producentów są niewygodne. Wykonują niezastąpioną pracę wspierając osoby marginalizowane i w trudnych sytuacjach życiowych (11).

Z perspektywy nauk ekonomicznych czy politycznych powstanie trzeciego sektora wyjaśniają teorie niewydolności rynku i państwa w zaspokajaniu potrzeb społecznych (*government and market failure theories*). Nauki socjologiczne podkreślają jego znaczenie w: zwiększaniu integracji społecznej, realizacji zasady pomocniczości (polega na przenoszeniu na wyższy szczebel tylko tych zadań i problemów społecznych, których nie można rozwiązać na szczeblach niższych), budowaniu społeczeństwa obywatelskiego. Zadania najczęściej przypisywane organizacjom pozarządowym to: 1) zaspokajanie potrzeb indywidualnych i społecznych w małych grupach, w atmosferze życzliwości i solidarności, 2) przyjęcie czynnej postawy obywatelskiej w zakresie spraw tzw. ludzkich i lokalnych, 3) propagowanie pluralizmu i różnorodności życia społecznego; 4) tworzenie sektora społecznego, który realizuje cele indywidualne i społeczne i jest alternatywny wobec rządu, 5) stworzenie mechanizmów współdziałania społecznego w tworzeniu i realizacji polityk społecznych w nowoczesnym społeczeństwie (6,11).

W polskiej i zagranicznej literaturze przedmiotu przeważa pozytywne nastawienie do organizacji pozarządowych, ale zwraca się również uwagę na zjawiska problematyczne i dysfunkcje. Można tu zaliczyć ograniczone zasoby i możliwości w dostarczaniu dóbr publicznych; powstawanie organizacji bardziej w odpowiedzi na dostępne zasoby i strukturę społeczności (np. dostępne fundusze, kapitał społeczny) niż na potrzeby społeczne; partykularyzm; paternalizm; amatorstwo lub nadmierną profesjonalizację organizacji. Podnoszona jest też kwestia niewielkiej reprezentatywności organizacji, które często zrzeszają niewielką liczbę osób. Nie można również, nie zauważyć, że nie wszystkie organizacje pozarządowe powstają jako ruch oddolny (*grassroots*). Występują też takie, których działania zostały zainicjowane odgórnie (*top-down*) z różnych szczebli władzy (15,16).

## ZADANIA ORGANIZACJI POZARZĄDOWYCH W SYSTEMIE ZDROWOTNYM

System zdrowotny tworzą wszystkie organizacje i instytucje, które służą poprawie, zachowaniu lub przywracaniu zdrowia. Obejmuje on działania z zakresu opieki zdrowotnej, prewencji chorób, promocji zdrowia oraz współpracę różnych resortów (m.in. edukacji, zatrudnienia, transportu) na rzecz zdrowia (17). Działania organizacji pozarządowych wpisują się we wszystkie obszary działania systemu zdrowotnego. Główne zadania, które spełniają NGOs w systemie zdrowotnym to dostarczanie świadczeń (*service delivery*) oraz rzecznictwo zdrowotne (*health advocacy*). Dostarczane świadczenia należy rozumieć jako medyczne i socjalne, psychologiczne i integracyjne, opiekuńczo-pielęgnacyjne, rzeczowe i finansowe (pomoc w zakupie sprzętu, leków i wyrobów medycznych), oraz edukacyjno-informacyjne i szkoleniowe. Rzecznictwo zdrowotne jest połączeniem działań jednostek i społeczności zaplanowanych dla uzyskania społecznej i politycznej akceptacji oraz wsparcia określonych celów, programów i inicjatyw zdrowotnych. Często utożsamiane jest z lobbieniem, który ma na celu zmiany legislacyjne poprzez uczestniczenie w procesie tworzenia lub modyfikacji aktów prawnych. Lobbying jest jedną z metod rzecznictwa. Rzecznictwo obejmuje także, m.in.: spotkania publiczne, udział w konsultacjach społecznych, budowanie koalicji z organizacjami i instytucjami, współpracę z mediami (2,18).

Zadania organizacji pozarządowych z obszaru zdrowia (jak również innych obszarów), związane są ze specyfiką kraju (regionu), np. stopniem rozwoju cywilizacyjnego, kulturą i tradycją, ustrojem politycznym, zasobami i potrzebami. W międzynarodowym badaniu dotyczącym zadań, jakie spełniają NGOs zajmujące się pomocą chorym na raka piersi, wykazano, że stopień zamożności kraju ma związek z zakresem prac organizacji. W krajach o niskim i średnio-niskim dochodzie, NGOs przeważnie działały w oparciu o środowiska medyczne, skoncentrowane były na dostarczaniu świadczeń medycznych, podnoszeniu świadomości i kampaniach profilaktycznych. W krajach o średnio-wysokim dochodzie organizacje były bardziej wyspecjalizowane i mniej skoncentrowane na dostarczaniu świadczeń medycznych, częściej zrzeszały pacjentów i wywierały wpływ na rozwój innych świadczeń, np. wsparcia psychologicznego. Natomiast w krajach o wysokim dochodzie NGOs były typowymi zrzeszeniami pacjentów (*survivor-led*), wyspecjalizowanymi i rozpoznawalnymi, zaangażowanymi w badania kliniczne, rzecznictwo zdrowotne i lobbying (19).

Ważnym zadaniem organizacji pozarządowych jest udział w polityce zdrowotnej (4). W procesie jej formułowania i modyfikowania mogą uczestniczyć organizacje reprezentujące: grupy zawodowe (lekarzy, pielęgniarek i innych specjalistów); świadczeniodawców; ubezpieczycieli; płatników; pacjentów, obywateli i konsumentów; producentów (firmy farmaceutyczne, producentów sprzętu i wyrobów medycznych); inne komercyjne organizacje, których działalność jest związana ze zdrowiem (przemysł spożywczy, motoryzacyjny, itd.). Korzyści, które wynikają z udziału różnych grup interesów w tzw. „otwartym” procesie polityki to m.in.: uzyskanie przez decydentów szerszego poglądu na daną kwestię, lepsze przewidywanie wpływu decyzji na różne grupy społeczne. Jednocześnie wskazuje się potencjalne ograniczenia i zagrożenia wynikające z włączenia szerokiego kręgu zainteresowanych grup. Wylicza się tutaj: trudności w godzeniu sprzecznych interesów, złożoność i czas takiej współpracy, faktyczną reprezentatywność *NGOs* i odpowiedzialność wobec swoich przedstawicieli, pomijanie mniejszych grup na rzecz dużych i wpływowych przedstawicielstw. Proces planowania i realizacji polityki staje się coraz bardziej złożony, uwzględnia coraz więcej grup, które są coraz bardziej zróżnicowane. Pomimo wzrastającej presji ze strony różnych grup sektora pozarządowego, to rządy inicjują proces współpracy i rządząją nim. Wywieranie realnego wpływu na politykę przez różne grupy wymaga od wszystkich partnerów umiejętności politycznej analizy sytuacji oraz budowania sojuszy z wszystkimi partnerami tj. przedstawicielami rządowymi, grupami profesjonalistów, środowiskiem naukowców, organizacjami społeczeństwa obywatelskiego, sponsorami, przedstawicielami środków masowego przekazu.

W społeczeństwach kapitalistycznych, szczególnie w dobie globalizacji przemysłowej, najbardziej wpływowe są biznesowe (komercyjne, np. tzw. *Big Pharma*) grupy interesów. Dostarczyciele świadczeń zdrowotnych, a także środowisko lekarskie ze względu na monopol wiedzy medycznej również należą do grup wpływowych. Rządy mają silną pozycję w polityce zdrowotnej ze względu na finansowanie świadczeń w dużej mierze ze środków publicznych, szczególnie w krajach wysoko rozwiniętych. I choć rośnie wpływ grup konsumentów i obywateli, to ich rola polega bardziej na zwracaniu uwagi na problemy lub promowaniu nowych idei, niż na wpływie politycznym (4).

#### RODZAJE ORGANIZACJI POZARZĄDOWYCH W SYSTEMIE ZDROWOTNYM

W obszarze zdrowia występuje ogromna różnorodność organizacji pozarządowych. Istnieją *NGOs*,

które działają na arenie międzynarodowej w pomocy rozwojowej i humanitarnej lub organizacje ukierunkowane na globalne problemy zdrowotne. Zajmują się one tworzeniem podstawowej opieki zdrowotnej w krajach rozwijających się, budową szpitali, przeprowadzaniem programów szczepień, czy kompleksową pomocą w sytuacjach kryzysowych. Duże znaczenie na światowym forum odgrywają międzynarodowe i krajowe stowarzyszenia profesjonalistów, np. *Union for International Cancer Control*, *International Union for Health Promotion and Education*.

W obszarze zdrowia działają organizacje pozarządowe zorientowane na: 1) określone kwestie zdrowotne, np. alkoholizm, aktywność fizyczną; 2) potrzeby i promowanie organizacji/institucji ochrony zdrowia; 3) zdrowotne i socjalne potrzeby oraz prawa określonych grup społecznych, np. kobiet, osób starszych, grup zawodowych, społeczności lokalnych; 4) zdrowotne i socjalne potrzeby oraz prawa pacjentów i ich rodzin, np. niepełnosprawnych, pacjentów onkologicznych, ofiar wypadków. Obecnie obserwuje się zwiększenie roli tych ostatnich, czyli organizacji pacjenckich (*patient organizations*) w wymiarze naukowym, ekonomicznym i politycznym (20,21).

#### EFEKTYWNOŚĆ I JAKOŚĆ DZIAŁANIA ORGANIZACJI POZARZĄDOWYCH

Wzrastająca liczba *NGOs*, zwiększenie ich znaczenia i przekazywanie im coraz większych środków publicznych rodzi potrzebę potwierdzenia ich wiarygodności, przydatności i efektywności, a także odparcia różnego rodzaju zarzutów krytycznych. Wzrasta nacisk na ewaluację i monitoring efektywności działań organizacji pozarządowych. Wspomniane wątpliwości dotyczą również *NGOs* działających w obszarze zdrowia (2,16).

W piśmiennictwie naukowym coraz częściej stawia się pytanie o empiryczne dowody na faktyczny wpływ różnych przedstawicieli sektora pozarządowego na politykę. W badaniach porównuje się np. siłę oddziaływania poszczególnych grup organizacji. Przykład znaczącej roli, jaką odegrały organizacje pozarządowe w międzynarodowej polityce zdrowotnej przedstawiono w badaniu nt. udziału *NGOs* w procesie tworzenia i wdrażania *WHO Framework Convention on Tobacco Control (FCTC)* (22). Innym przykładem skutecznego wpływu na tworzenie regulacji prawnych dotyczących osób niepełnosprawnych były działania *NGOs* w Zimbabwie (23). Dostępne są także opracowania, które wykazują ograniczony wpływ organizacji pozarządowych na proces polityki zdrowia i ochrony konsumenta czy środowiska Komisji Europejskiej (10). Analizując kwestie efektywności *NGOs* warto brać pod uwagę nie

tylko wewnętrzną sprawność organizacji, ale również czynniki zewnętrzne (otoczenia), np. mechanizmy podejmowania decyzji politycznych w danych warunkowaniach.

Związana z efektywnością działań jest kwestia odpowiedzialności organizacji pozarządowych. Trudno jest odpowiedzieć na pytanie w stosunku do kogo i za co są one odpowiedzialne? Stosowanie miar finansowej odpowiedzialności wobec sponsorów i grantodawców stanowi uproszczenie problemu. Ocena oparta jedynie na wskaźnikach ilościowych (zazwyczaj na etapie aplikacji i rozliczenia projektów) w niewielkim stopniu wpływa na jakość usług. Znaczenie trudniej jest zmierzyć rzeczywiste efekty działania organizacji takie jak np. upodmiotowienie, wzmocnienie (*empowerment*) odbiorców działań (2,16).

Kolejną ważną kwestią jest jakość działań organizacji pozarządowych. Międzynarodowy przegląd standardów i metod oceny jakości działań organizacji pozarządowych pokazuje, że nadzór w postaci rejestracji i weryfikacji uprawnień, który stanowi element systemu prawnego, jest stosunkowo skuteczny. Natomiast wywołane presją otoczenia działania samoregulacyjne polegające na przyjmowaniu przez organizacje kart zasad, kodeksów etycznych i standardów są wdrażane w niewielkim stopniu. Ma to związek z ich ogólnym i jedynie deklaracyjnym charakterem, który nie wiąże się ani z przywilejami, ani z negatywnymi konsekwencjami. Certyfikacja oraz uczestnictwo w sieciach organizacji wydaje się bardziej skuteczną i akceptowaną w środowisku trzeciego sektora metodą stymulowania jakości działań i jej oceny. W wielu krajach coraz więcej organizacji podejmuje tego typu działania. Natomiast działania z zakresu monitoringu, ewaluacji lub audytu, służą: zwiększeniu efektywności, ocenie realizacji założonych celów, planowaniu potrzeb, uzasadnieniu wydatków, itd. Są one wdrażane w różnym stopniu w poszczególnych krajach (16). Rozpowszechnianie wiedzy o sposobach i korzyściach działań regulacyjnych wśród przedstawicieli sektora pozarządowego może zwiększyć ich zainteresowanie podejmowaniem podobnych inicjatyw. Oczywiście aktywność społeczeństwa obywatelskiego z założeniu nie podlega narzucanym z zewnątrz kierunkom i sposobom działań, jednak dla organizacji, którym zależy np. na zwiększeniu zaufania publicznego, może stanowić przydatne rozwiązanie.

Organizacje pozarządowe działające na arenie międzynarodowej, pomimo ważnych osiągnięć, nie są w stanie spełniać wszystkich zadań jednocześnie,

tzn. być dostawcami świadczeń, menedżerami, obrońcami praw, aktywistami politycznymi, alternatywą dla rządu, itd. W krajowych systemach zdrowotnych organizacje pozarządowe związane z opieką zdrowotną borykają się z licznymi problemami (np. ograniczonymi zasobami, niewyszkolonym personelem), które negatywnie wpływają na efektywność i jakość usług. W piśmiennictwie podkreśla się, że przeciwdziałanie wszystkim trudnościom i ograniczeniom jednocześnie nie jest możliwe, dlatego współpraca sektora rządowego z *NGOs* z obszaru zdrowia powinna bazować na ich mocnych stronach, a jednocześnie uwzględniać istniejące ograniczenia (2,24,25).

## PODSUMOWANIE

Sektor pozarządowy jest bardzo zróżnicowany. Różne typy organizacji reprezentują odmienne interesy, przyjmują inne cele działania, dysponują różną wielkością zasobów i realizują różne zadania. Jednym ze specyficznych obszarów działania *NGOs* jest zdrowie. Organizacje pozarządowe w systemie zdrowotnym zajmują się dostarczaniem świadczeń medycznych i rzeczowych, edukacją, integracją, wsparciem psychologicznym, a także rzecznictwem zdrowotnym. Organizacje pozarządowe spełniają ważne funkcje społeczne, lecz nie są wolne od dysfunkcji. Zwiększająca się rola *NGOs* w dostarczaniu usług społecznych oraz wzrost ich uczestnictwa w procesach politycznych, wywołuje potrzebę potwierdzenia zasadności i wiarygodności działania. Jednym ze sposobów może być wprowadzenie mechanizmów oceny jakości i efektywności działań przez organizacje. Niezależnie od wszystkich trudności i ograniczeń we współczesnym świecie działalność *NGOs* jest niezbędna. Coraz więcej osób chce bowiem mieć wpływ na przebieg różnych procesów i podejmowanie decyzji w sprawach, które ich dotyczą.

Otrzymano: 8.05.2012 r.

Zaakceptowano do druku: 8.01.2013 r.

### Adres do korespondencji:

mgr Maria Piotrowicz

Zakład Promocji Zdrowia i Szkolenia Podyplomowego

Narodowy Instytut Zdrowia Publicznego – Państwowy

Zakład Higieny

ul. Chocimska 24, 00-791 Warszawa

e-mail: mpiotrowicz@pzh.gov.pl