

STANDARDY REALIZACJI USŁUG PUBLICZNYCH W GMINIE MIEJSKIEJ KRAKÓW

Kraków, 2014



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „WiP – Współpraca i partycypacja NGO w przestrzeni Gminy Miejskiej Kraków” jest współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

Autorzy:

dr hab. Marek Ćwiklicki

mgr Adam Galecki

mgr Anna Pawlina

dr Angelika Wodecka-Hyjek

Konsultacja:

Jan Źądło, Urząd Miasta Krakowa Wydział Spraw Społecznych

Mateusz Płoskonka, Urząd Miasta Krakowa Wydział Spraw Społecznych

Magdalena Furdzik, Urząd Miasta Krakowa Miejski Ośrodek Wspierania Inicjatyw Społecznych

Opracowanie przygotowano w ramach projektu „WiP – Współpraca i partycypacja NGO w przestrzeni Gminy Miejskiej Kraków”, współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego (nr projektu: POKL.05.04.02-00-H12/13).

Wydawca:

Fundacja Gospodarki i Administracji Publicznej

ul. Rakowicka 10B/10, 31-511 Kraków

www.fundacja.e-gap.pl

Spis treści

WSTĘP	4
1 STANDARDY WSPÓŁPRACY FINANSOWEJ	6
1.1 Narzędzia i wzorce działań w „Modelu współpracy administracji publicznej i organizacji pozarządowych”	6
1.2 Wnioski z badań dla standaryzacji obszaru współpracy finansowej	7
1.3 Ogólne standardy w zakresie przygotowania i realizacji konkursów (bazowe)	8
1.4 Ogólne standardy w zakresie przygotowania i realizacji konkursów (dodatkowe)	9
1.5 Specjalistyczne standardy realizacji usług publicznych	9
2 STANDARDY WSPÓŁPRACY NIEFINANSOWEJ	13
2.1 Narzędzia i wzorce działań w „Modelu współpracy administracji publicznej i organizacji pozarządowych”	13
2.2 Wnioski z badań dla standaryzacji obszaru współpracy niefinansowej	13
2.3 Wstępna propozycja ogólnych standardów współpracy niefinansowej (bazowe)	14
2.4 Wstępna propozycja ogólnych standardów współpracy niefinansowej (dodatkowe)	15
2.5 Wstępna propozycja szczegółowych standardów współpracy niefinansowej	15

WSTĘP

Niniejszy dokument zawiera wstępną wersję standardów realizacji usług publicznych w Gminie Miejskiej Kraków. Celem standardów jest ujednolicenie oceny jakości usług i kryteriów wyboru ofert w ramach współpracy finansowej i niefinansowej. Standardy uwzględniają postulaty GMK, NGO i odbiorców końcowych usług.

Ogólnie przez standardy rozumienie się:

- standardy oficjalne (normy), opracowane i zalecane przez autoryzowane instytucje normalizacyjne na poziomie światowym, regionalnym lub państwowym,
- standardy prawne, wprowadzone przepisami prawnymi,
- standardy de facto, powstałe i stosowane w wyniku działalności firm i innych organizacji, nieuznawanych przez organizacje standaryzacyjne, a przyjęte zwyczajowo¹.

Zatem można przyjąć, iż standard to: **przyjęte w drodze uzgodnienia i udokumentowane zasady, wskazówki, definicje i kryteria, które mają na celu zapewnienie odpowiedniej jakości materiałów, produktów, procesów i usług.**

Zgodnie z założeniami projektu „Współpraca i Partycypacja” uwzględniono dwa poziomy standardów:

- 1) standardy ogólne – wymagane dla wszystkich konkursów ofert
- 2) standardy specjalistyczne – odpowiadające działaniom Wydziału Spraw Społecznych MOWIS. Proponuje się oprzeć je na europejskich ogólnych ramach jakości usług społecznych pożytku publicznego (*Common Quality Framework for Social Services of General Interest*) [1].

Należy dodać, że proponowane standardy dotyczą Płaszczyzny 2 „Współpraca samorządu z organizacjami pozarządowymi w zakresie realizacji zadań publicznych”, w ramach obszaru 1 „Realizacja zadań publicznych z wykorzystaniem form finansowych” i obszaru 2 „Realizacja zadań publicznych z wykorzystaniem form niefinansowych”; wyszczególnionych w „Modelu współpracy administracji publicznej i organizacji pozarządowych”².

¹ Szarfenberg R., Polityka społeczna i usługi społeczne (wersja 1.0 z 14.01.2010), Instytut Polityki Społecznej, Uniwersytet Warszawski, Warszawa 2010, rszarf.ips.uw.edu.pl/pdf/psus.pdf, [dostęp: 28.02.2014].

² Model powstał w wyniku realizacji projektu systemowego pn. „Model współpracy administracji publicznej i organizacji pozarządowych – wypracowanie i upowszechnianie standardów współpracy”, współfinansowanego przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Społecznego, w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Działanie 5.4, Poddziałanie 5.4.1. Szczegółowe informacje na temat tego projektu znajdują się na stronie: <http://www.pokl541.pozytek.gov.pl/Produkty,38.html>

W projekcie „Współpraca i Partycypacja” przeprowadzono badania i analizy pozwalające na wyciągnięcie wniosków określających oczekiwania zarówno przedstawicieli NGO, jak i GMK. Ich wyniki zostały przedstawione w następujących opracowaniach:

- [1] „Standardy współpracy administracji publicznej i organizacji pozarządowych. doświadczenia zagraniczne i krajowe. Raport”, Fundacja Gospodarki i Administracji Publicznej, Kraków 2014
- [2] „Ocena potencjału organizacji pozarządowych i jakości współpracy NGO z GMK. Raport”, Fundacja Gospodarki i Administracji Publicznej, Kraków 2014
- [3] „Ocena jakości współpracy Gminy Miejskiej Kraków i organizacji pozarządowych z wykorzystaniem Lokalnego Indeksu Jakości Współpracy. Raport z badań”, Fundacja Gospodarki i Administracji Publicznej, Kraków 2014
- [4] „Zestawienie wyników indywidualnych wywiadów pogłębionych z koordynatorami ds. współpracy z NGO w Gminie Miejskiej Kraków”, Fundacja Gospodarki i Administracji Publicznej, Kraków 2014
- [5] „Unifikacja współpracy finansowej i pozafinansowej Gminy Miejskiej Kraków z organizacjami pozarządowymi”, Raport Grupy Roboczej funkcjonującej w projekcie „WiP – Współpraca i partycypacja NGO w przestrzeni Gminy Miejskiej Kraków”, 7.02.2014.

Uzupełniającymi dokumentami wykorzystanymi do opracowania wstępnej wersji standardów są:

- [6] „Model współpracy administracji publicznej i organizacji pozarządowych”, stanowiący główny produkt w projekcie „Model Współpracy”
- [7] „Wstępna wersja metody monitorowania kontraktowanych usług społecznych dla osób starszych” ver. 1.1, stanowiąca główny produkt w projekcie „PI NAWIKUS”³

Do powyższej numeracji dokumentów odwołano się w zasadniczej części tego raportu.

Niniejszy dokument został opracowany w konsekwencji realizacji zadania 2 „Sprawna współpraca finansowa i poza finansowa” w ramach projektu pn. „WiP – Współpraca i partycypacja NGO w przestrzeni Gminy Miejskiej Kraków”, którego liderem jest Fundacja Gospodarki i Administracji Publicznej przy współudziale partnerskim Gminy Miejskiej Kraków. Projekt współfinansowany jest ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytet V Dobre rządzenie, Działanie 5.4 Rozwój potencjału trzeciego sektora, Poddziałanie 5.4.2 Rozwój dialogu obywatelskiego, nr projektu: POKL.05.04.02-00-H12/13.

Marek Ćwiklicki

³ PI NAWIKUS – innowacyjna metoda monitoringu kontraktowanych usług społecznych jest współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytet V Dobre rządzenie, Działanie 5.4 Rozwój potencjału trzeciego sektora, Poddziałanie 5.4.2 Rozwój dialogu obywatelskiego, nr umowy: UDA-POKL.05.04.02-00-E05/11-00

1 STANDARDY WSPÓŁPRACY FINANSOWEJ

1.1 Narzędzia i wzorce działań w „Modelu współpracy administracji publicznej i organizacji pozarządowych”

W „Modelu współpracy administracji publicznej i organizacji pozarządowych” dokonano próby określenia narzędzi i wzorców działań dla obydwu obszarów będących podstawą niniejszego dokumentu. Ich listę zawiera Tab. 1.

Tab. 1. Narzędzia i wzorce działań dla obszaru 1 „Realizacja zadań publicznych z wykorzystaniem form finansowych”

Narzędzie	Wzorzec minimalny
1. Powierzanie realizacji zadania publicznego	Standardy realizacji zadań/usług przekazywanych do realizacji organizacjom na zasadzie powierzenia. Standardy obejmują wymóg zapewnienia równego dostępu i dostosowania usług do specyficznych potrzeb grup mniejszościowych i zagrożonych dyskryminacją. Umowy wieloletnie przy realizacji zadań.
2. Wsparcie realizacji zadania publicznego.	Ogłoszenie o konkursie określa kryteria wyboru ofert zgodne z programem współpracy i innymi dokumentami planistycznymi, które funkcjonują w samorządzie.
3. Zakup usług.	Porównanie cen na rynku przy wyborze oferenta przy kwotach poniżej 14 tys. euro, stosowanie zasad zamówień publicznych, w tym zasady konkurencyjności. Stosowanie klauzul społecznych przy zamówieniach publicznych.
4. Składanie i rozpatrywanie wniosków o realizację zadania publicznego, z pominięciem otwartego konkursu ofert (art. 19a uodpp).	Określanie w programie współpracy, które z zadań publicznych planowane są do realizacji w trybie pozakonkursowym.
5. Składanie i rozpatrywanie wniosków o realizację zadania publicznego zgłaszanego z inicjatywy organizacji (art. 12 uodpp).	Procedura oceny efektywności i równej dostępności realizowanych zadań przez jednostki organizacyjne samorządu i organizacje pozarządowe.
6. Stosowanie regrantingu zgodnie z art. 16 ust. 7 uodpp.	Program współpracy określa, które z zadań mogą być realizowane w trybie art. 16 ust. 7.
7. Składanie ofert wspólnych organizacji pozarządowych na realizację zadania publicznego.	Program współpracy wskazuje, które z zadań publicznych szczególnie powinny być realizowane w ramach ofert wspólnych, ze względu na efektywne wykorzystanie potencjału lokalnego.
8. Podzlecanie zadań w ramach umowy na realizację zadania publicznego (art. 16, ust. 7).	Umowa o realizację zadania publicznego musi zawierać informacje o zasadach realizacji podzleceń.
9. Ogłaszanie konkursów na podstawie art. 13 ust.5 uodpp (wraz ze złożeniem projektu budżetu).	Informacja na etapie konsultacji programu współpracy, które z zadań publicznych planowane są do realizacji w trybie art. 13 ust. 5.
10. Zlecanie organizacji pozarządowej obsługi konkursu (art. 11 ust.2a uodpp).	Program współpracy określa zasady organizacji konkursów.
11. Międzysektorowy skład komisji konkursowych wyłączający konflikt interesów.	Zrównoważony udział przedstawicieli samorządu i organizacji pozarządowych w komisjach, podpisywana deklaracja bezstronności.
12. Umowy o realizację zadań publicznych zawierają możliwość przesunięcia wydatków pomiędzy pozycjami budżetowymi.	Umowa określa wartość maksymalną przesunięć.
13. Realizacja zadania publicznego obejmuje	Opracowany katalog kosztów niekwalifikowanych.

koszty merytoryczne i administracyjne związane z zadaniem.	
14 Realizacja zadań publicznych obejmuje również koszty inwestycji konieczne do realizacji zadania publicznego.	Wytyczne konkursowe określają zasady realizacji inwestycji w ramach realizacji zadania publicznego.
15. W umowach uwzględnia się konieczność zastosowania/niestosowania procedur zamówień publicznych.	Zgodnie ze wzorem umowy zawartym w Rozporządzeniu Ministra Pracy i Polityki Społecznej (art.6 wzoru umowy).
16. Istnieje system monitoringu, kontroli i oceny realizacji zleconego zadania publicznego w samorządzie.	Przeprowadzenie badań ewaluacyjnych wybranych losowo zadań publicznych. Procedura przeprowadzania kontroli jest jawna.
17. Jawne procedury naboru i wyboru ofert oraz realizacji zadania publicznego.	Istnieją kryteria wyboru ofert, zasady realizacji i rozliczania zadania publicznego.
18. Jawne wyniki konkursu wraz z uzasadnieniem.	Informacja na stronie www/BIP/tablica z wynikami wraz z informacją o wysokości dofinansowania poszczególnych zadań. Karty ocen zawierają uzasadnienia dokonanej oceny i są udostępniane na żądanie.
19. Procedura dostępu do ofert realizowanych ze środków publicznych.	Informacja na stronach www/BIP o planowanych przez organizację działaniach prowadzonych w ramach zleconego zadania publicznego opracowana zgodnie z przyjętym formularzem.
20. Publikacja sprawozdań z realizacji zadań publicznych.	Publikacja streszczeń z realizacji zadania publicznego na stronie www/BIP samorządu opracowana zgodnie z przyjętym formularzem.
21. Istnieje procedura standaryzacji zadań publicznych.	Procedura opracowywania i aktualizacji standardów zadań publicznych w samorządzie.

Źródło: [6], s. 58-62.

Powyższe zestawienie należy traktować jako wyjściowe w dalszym opracowywaniu standardów.

1.2 Wnioski z badań dla standaryzacji obszaru współpracy finansowej

Z analiz światowych i krajowych podejść standaryzacji współpracy wynika między innymi następująca rekomendacja: „wypracowanie dokumentu dotyczącego standardów współpracy administracji publicznej i organizacji pozarządowych, wskazującego zasady i wartości współpracy oraz promowanie jego przestrzegania przez partnerów” ([1], s. 89). Ten zapis nie tylko uzasadnia konieczność realizacji projektu „Współpraca i Partycypacja”, ale także podkreśla konieczność opracowania takich standardów, których propozycję zawiera niniejszy dokument.

Dodatkowo należy podkreślić, że w badaniach zrealizowanych w ramach projektu przedstawiciele NGO wskazując możliwe sposoby usprawnienia współpracy z GMK wymieniali właśnie stworzenie standardów współpracy, które będą uwzględniać zarówno perspektywę NGO jak i GMK. Jedynym postulatem, który był częściej wybierany było stworzenie systematycznego sposobu wymiany informacji o konkursach i możliwościach współpracy [2].

Z badań nad LIJW zawarto sugestię zachęcania NGO do współpracy przy tworzeniu nowych rozwiązań prawnych, programów lub strategii.

Spostrzeżenie wynikające z prac grupy roboczej i raportu LIJW dotyczące niewystarczających środków publicznych alokowanych na kontraktowanie usług publicznych w stronę sektora pozarządowego jest wspólne. Bez wątpienia takie działanie przyczyni się do wzrostu spostrzegania GMK przez NGO jako stosującej jawne i przejrzyste procedury decyzyjne. Również poprawie powinna ulec ocena dotycząca uwzględnienia przez GMK opinii organizacji przy tworzeniu prawa, programów i strategii. Odpowiada to także propozycjom usprawnień współpracy NGO-JST, do których należy: zmniejszenie biurokratyzacji urzędu, zwiększenie poziomu finansowania zadań realizowanych przez NGO, prowadzenie większej liczby spotkań i działań konsultacyjnych.

Z propozycji o charakterze operacyjnym i szczegółowym dla przedstawianego obszaru kluczowe jest: „ogłaszanie konkursów tak aby na siebie zachodziły (np. co pół roku), co pozwoliłoby zachować organizacjom ciągłość działań oraz finansowanie miesięcy „martwych” (styczeń, luty, marzec – w tym okresie NGO oczekują na wyniki konkursów) z puli 19a (tzw. małe granty)” [5].

1.3 Ogólne standardy w zakresie przygotowania i realizacji konkursów (bazowe)

Standard	Uzasadnienie standardu
1. Istnieje wspólnie opracowana procedura aktualizacji standardów zadań publicznych w samorządzie.	[1], [2] [4]
2. Zlecanie realizacji zadań publicznych organizacjom pozarządowym bazuje na standardach współpracy JST i NGO, przedstawiających zasady i wartości współpracy oraz promowane jest ich przestrzeganie przez partnerów.	[1], [2]
3. Zlecenie zadań publicznych NGO jest zapisane w Programie Współpracy	[3]
4. Podpisywanie wieloletnich umów na powierzone do realizacji organizacjom zadania publiczne.	[4], Znowelizowana ustawa UDPP, [5]
5. Zlecanie zadań ma zróżnicowaną formę: art. 12, 19a, powierzenie lub wspieranie zadań publicznych.	[3]
6. Zlecone zadania poddane są monitoringowi i kontroli, a wyniki kontroli są publikowane corocznie.	[4], [1]
7. Ujednolicone streszczenia (wyniki) realizacji zadań publicznych są powszechnie dostępne (BIP).	[1]
8. Dobre praktyki w zakresie realizacji zadań publicznych są publikowane i rozpowszechniane.	[4], [1]
9. Istnieją procedury udzielania pożyczek, gwarancji i poręczeń udzielanych organizacjom pozarządowym przez jednostkę samorządu terytorialnego na realizację zadań pożytku publicznego zgodnie ze znowelizowanym zapisem ustawy.	[1], znowelizowana ustawa UDPP, wprowadza wymienione możliwości – procedura to propozycja standardu
10. Zaleca się, aby organizacja oddelegowała do pracy w komisji konkursowej co najmniej jednego przedstawiciela w danym roku.	[1]
11. Organizacja jest wpisana do bazy NGO prowadzonej przez MOWIS i na bieżąco aktualizuje swoje dane.	[4]

1.4 Ogólne standardy w zakresie przygotowania i realizacji konkursów (dodatkowe)

Standard	Uzasadnienie standardu
1. Wyniki realizacji zadania publicznego są porównywalne w kolejnych okresach sprawozdawczych.	[7]
2. Harmonogram konkursów uwzględnia potrzeby/oczekiwania NGO i GMK.	[1]
3. Wyznaczone są w GMK osoby do współpracy z NGO i podane do publicznej wiadomości.	[4], [2]
4. JST wspomaga rozwój NGO poprzez informowanie o różnych formach wspierania finansowego ich działalności.	[4], [1],[2]
5. Opracowywane są plany finansowe działań na kolejny rok przeznaczone do kontraktowania i upublicznione na miesiąc przed zakończeniem roku poprzedzającego rok planowania.	[7]
6. Zasady organizacji konkursu są zapisane w sposób przystępny.	[1], [4]

1.5 Specjalistyczne standardy realizacji usług publicznych

1. STANDARDY FORMALNO-ORGANIZACYJNE

1.1. Organizacja wewnętrzna

1.1.1. Istnieje wewnętrzna struktura zarządzania odpowiednia do wielkości NGO, jego etosu, celów i funkcji

1.1.1.1. Istnieje opis struktury organizacyjnej NGO

1.1.1.2. Istnieje opis uprawnień i obowiązków poszczególnych pracowników

1.1.1.3. Istnieje dokument jasno określający zadanie NGO, cele, a także zasady, którymi powinni się kierować pracownicy

1.1.2. Kierujący NGO jest kompetentny, posiada odpowiednie kwalifikacje i doświadczenie.

1.1.2.1. Kierujący NGO posiada wyższe wykształcenie

1.1.2.2. Kierujący NGO posiada udokumentowaną minimum dwuletnią praktykę zawodową

1.1.2.3. Kierujący NGO w ciągu ostatnich 2 lat przynajmniej raz uczestniczył w kursie lub szkoleniu podnoszącym kwalifikacje (posiada potwierdzenie takiego uczestnictwa)

2. STANDARDY ORGANIZACJI USŁUGI

2.1. Dobre zarządzanie

2.1.1. NGO jest zarządzany i kierowany w sposób, który wspiera tworzenie i ciągłe ulepszanie usług zorientowanych na dobro klienta

- 2.1.2. NGO skutecznie poszukuje sponsorów i darczyńców wspierających jego cele (w ciągu ostatnich 6-ciu miesięcy udało się pozyskać przynajmniej jednego sponsora, który wspomógł finansowo lub rzeczowo funkcjonowanie NGO)
- 2.1.3. NGO prowadzi dokumentację realizowanych usług (np. plany, listy obecności, ankiety ewaluacyjne) i na jej podstawie planuje przyszłe działania
- 2.1.4. Główny kontraktor (JST) informowany jest na piśmie o jakichkolwiek zmianach zarejestrowanego usługodawcy czy kierującego NGO, przed dokonaniem zmian

2.2. Planowanie roczne

- 2.2.1. NGO posiada wiedzę i umiejętności oraz mechanizmy niezbędne do przeprowadzania okresowych kontroli merytorycznych i finansowych
- 2.2.2. W NGO oddelegowana jest osoba odpowiedzialna za gromadzenie niezbędnych danych do kontroli merytorycznej, osoba ta jest odpowiednio przeszkolona
- 2.2.3. W NGO oddelegowana jest osoba, odpowiedzialna za gromadzenie niezbędnych danych do kontroli finansowej, osoba ta jest odpowiednio przeszkolona
- 2.2.4. NGO ma założony plan roczny, którego wykonanie jest kontrolowane na bieżąco, przynajmniej raz na kwartał

2.3. Zbieranie opinii zwrotnych

- 2.3.1. NGO ma wypracowane mechanizmy zbierania informacji na temat jakości świadczonych usług

2.4. Systematyczna poprawa jakości

- 2.4.1. NGO ma wypracowane mechanizmy systematycznego podnoszenia jakości usługi. Organizacja monitoruje poziom zadowolenia swoich klientów i na podstawie jego wyników formułuje i wdraża działania doskonalące co najmniej w połowie realizowanej usługi i w ostatnim miesiącu jej realizacji

2.5. Zachowanie poufności

- 2.5.1. Organizacja prowadzi ewidencję uczestników/odbiorców swoich działań zgodnie z wymaganiami ustawy o ochronie danych osobowych. Wszelkie informacje na temat klientów traktowane są jako poufne i przechowywane zgodnie z wymogami prawnymi i dobrą praktyką
- 2.5.2. Istnieje spisana instrukcja dotycząca sposobów gromadzenia i przechowywania danych osobowych dotyczących klientów
- 2.5.3. Zapisy zawarte w instrukcji są przestrzegane przez wszystkich pracowników NGO

2.6. Partnerstwo

2.6.1. Klienci mają wpływ na politykę (strategię rozwoju/plan roczny) NGO

2.7. Efektywność realizacji zadania

2.7.1. NGO wydatkuje wkład własny do zadania publicznego zgodnie ze złożoną ofertą i co najmniej 20% wkładu własnego finansuje zadanie „Koszty obsługi zadania publicznego, w tym koszty administracyjne po stronie organizacji”

2.7.2. NGO w ramach realizowanej oferty nie przekracza w zadaniu „Koszty obsługi zadania publicznego, w tym koszty administracyjne po stronie organizacji” 15% wartości całej oferty

2.7.3. NGO dąży do maksymalizacji liczby uczestników danej usługi

2.7.4. NGO wydatkuje środki efektywnie dokonując wyboru najtańszych wykonawców/dostawców z pośród co najmniej 3 otrzymanych ofert

2.7.5. NGO utrzymuje efektywność kosztową usługi na założonym poziomie

2.7.6. NGO utrzymuje efektywność zatrudnieniową na określonym poziomie odbiorców/etat

3. STANDARDY DOTYCZĄCE PERSONELU

3.1. Personel NGO zatrudniany jest na podstawie swojej wiedzy, kwalifikacji i kompetencji niezbędnych do realizowania usług

3.1.1. Pracownicy NGO mają ukończone studia specjalistyczne lub kursy adekwatne do podejmowanych obowiązków

3.1.2. Przynajmniej połowa personelu posiada m.in. roczne doświadczenie

3.2. Szkolenia i doskonalenie zawodowe

3.2.1. Istnieje plan oceny i rozwoju kompetencji pracowników

3.2.2. W NGO został opracowany plan oceny i rozwoju kompetencji pracowników

3.3. Kodeks etyczny

3.3.1. Istnieją ogólne zasady postępowania obowiązujące wszystkich pracowników i klientów. Zasady te zostały opracowane w konsultacji z klientami.

4. STANDARDY OBSŁUGI KLIENTA

4.1. Karta Praw

4.1.1. NGO posiada opracowaną i udostępnia klientom kartę praw, która określa wszystkie prawa korzystających z usług NGO

4.2. Równe traktowanie

4.2.1. Personel traktuje wszystkich NGO równo

4.3. Procedury skargowe

4.3.1. Istnieje formalna procedura składania skarg przez klientów. Podopieczni zostali poinformowani o tej procedurze

4.4. Informowanie

4.4.1. Każdy klient posiada dostęp do: informacji o usługodawcy i zakresie świadczonych przez niego usług, informacji na temat celów i funkcji NGO oraz kluczowych procedur i polityki NGO, nazwiska osoby kierującej NGO, a także posiada możliwość skontaktowania się z tą osobą

4.4.2. NGO korzystająca ze środków publicznych prowadzi BIP

4.5. Upodmiotowienie klientów

4.5.1. Umiejętności i potrzeby Klientów są rozpoznawane i rozwijane

5. STANDARDY ZAPEWNIENIA DOSTĘPU DO USŁUGI

5.1. Lokalizacja i zaplecze

5.1.1. Usytuowanie NGO sprzyja łatwemu do niej dostępowi wszystkich zainteresowanych

5.1.2. Otoczenie utrzymywane jest w dobrym stanie technicznym i jest estetyczne

5.2. Wszechstronne wsparcie

5.2.1. NGO umożliwia dostęp do informacji na temat swoich usług, których nie jest w stanie sam zapewnić, a mogą być potrzebne Klientom

6. STANDARDY WSPÓŁPRACY ZE ZLECENIODAWCĄ

6.1. Zaleca się realizację zadań publicznych z innymi organizacjami prowadzącymi działalność na terenie GMK

6.2. Decyzja o zleceniu realizacji zadań publicznych organizacjom pozarządowym jest podejmowana na podstawie oceny zasadności

6.3. Organizacja korzystając z mienia publicznego po zakończeniu usługi pozostawia je w stanie nie gorszym niż przez rozpoczęciem jej realizacji

2 STANDARDY WSPÓŁPRACY NIEFINANSOWEJ

2.1 Narzędzia i wzorce działań w „Modelu współpracy administracji publicznej i organizacji pozarządowych”

W „Modelu współpracy administracji publicznej i organizacji pozarządowych” dokonano próby określenia narzędzi i wzorców działań dla obydwu obszarów będących podstawą niniejszego dokumentu. Ich listę zawiera Tab. 2.

Tab. 2. Narzędzia i wzorce działań dla obszaru 2 „Realizacja zadań publicznych z wykorzystaniem form niefinansowych”

Narzędzie	Wzorec minimalny
1. Udostępnianie zasobów samorządu do realizacji zadania publicznego.	Procedura wykorzystania mienia komunalnego będącego w dyspozycji samorządu i jego jednostek organizacyjnych, np. korzystanie ze sprzętu, przestrzeni publicznej, obiektów.
2. Udostępnianie infrastruktury promocyjnej w realizacji zadań publicznych.	Zasady umieszczania informacji o działaniach organizacji na stronach samorządów.
3. Wykorzystywanie sieci kontaktów samorządu: a) patronaty, b) współpraca z mediami, c) współpraca z partnerami samorządu, d) współpraca z jednostkami	Procedura udzielania patronatów. Zasady włączania organizacji pozarządowych we współpracę z partnerami samorządu, np. gminami/miastami partnerskimi.
4. Pomoc merytoryczna (informacja, doradztwo, szkolenia) jednostki samorządu w trakcie realizacji zadania publicznego.	Spotkania informacyjne w zakresie rozliczania zadania publicznego. Spotkania informacyjne/szkoleniowe dotyczące zapewniania równych szans w zakresie realizacji zadania publicznego. Zasady włączania pracowników samorządowych do realizacji zadania publicznego przez organizacje pozarządowe.
5. Wspólne zespoły koordynujące/monitorujące realizację zadań publicznych w danej sferze publicznej, np.: – komisje konkursowe, – komitety sterujące.	Zespoły tematyczne dla danego zadania publicznego. Zrównoważony udział kobiet i mężczyzn w zespołach. Reprezentacja grup mniejszościowych i zagrożonych dyskryminacją w zespołach. Kalendarz działań w zakresie realizacji zadań publicznych.

Źródło: [6], s. 65-66.

2.2 Wnioski z badań dla standaryzacji obszaru współpracy niefinansowej

Podstawowe wnioski dla obszaru współpracy niefinansowej dotyczą: biurokratyzacji przestrzeni publicznej i braku wpływu NGO na kierunki polityki publicznej [3]. Dodatkowym wnioskiem z realizowanych zadań jest brak zaufania pomiędzy NGO i GMK, które nie zawsze są w stanie zrozumieć swoich partnerów [2].

Uwzględniając wyniki IDI i CATI [4], można sformułować wniosek, iż powyższe niedomagania można wyeliminować poprzez poprawę i standaryzację działań o charakterze informacyjno-komunikacyjnym. Wyrazem częściowego doskonalenia tego obszaru jest funkcjonowanie Rady Pożytku Publicznego i Komisji Dialogu Obywatelskiego, a także uchwalo-

ny po raz pierwszy w 2012 r. Wieloletni Program Współpracy Gminy Miejskiej Kraków z organizacjami pozarządowymi na lata 2012-2014 i portal internetowy GMK – Dialog Społeczny [1].

2.3 Wstępna propozycja ogólnych standardów współpracy niefinansowej (bazowe)

Poniżej umieszczono wykaz podstawowych rodzajów współpracy niefinansowej z podziałem na główne rodzaje.

Standard	Uzasadnienie standardu
Aspekt komunikacyjny	
1. NGO i JST wzajemnie informują się o planowanych kierunkach działań.	[4], [1], [3], [5], [2]
2. Akty prawne są konsultowane z NGO.	[4], [1], [3], [2]
3. Istnieje katalog form współpracy i możliwości włączania organizacji pozarządowych we współpracę samorządu np. z miastami partnerskimi.	[1], [3], [4], [5], [2]
4. Działania organizacji pozarządowych są umieszczane na stronach samorządu.	[1], [3], [4], [2]
5. Organizacja aktywnie uczestniczy w konsultacjach społecznych, w tym wieloletniego programu współpracy.	[4], [1], [3], [2]
6. Organizacja uczestniczy w opracowaniu strategii lokalnych i polityk publicznych przekazując uwagi do opracowywanych dokumentów.	[4], [1], [3], [2]
Aspekt organizacyjny	
7. Funkcjonują wspólne zespoły tematyczne/sterujące/koordynacyjne dla realizacji zadania publicznego uwzględniające równość udziału zainteresowanych stron, kobiet i mężczyzn, itp.	[1], [3]
8. Istnieje jednolita procedura wykorzystania mienia publicznego będącego w dyspozycji samorządu.	[1], [3]
9. Istnieje procedura udzielania patronatów.	[1], [3]
10. Odbywają się cykliczne spotkania pracowników organizacji i samorządu w celu dzielenia się wiedzą i doświadczeniami – publikowanie materiałów pokonferencyjnych.	[4], [1], [3], [2]
11. Zaleca się realizację przez organizację działań w partnerstwie z innymi organizacjami prowadzącymi działalność na terenie GMK.	[3], [2]
Aspekt wspierania NGO	
12. Lokale są przekazywane lub użyczane NGO na preferencyjnych warunkach.	[1], [5], [2]
13. Wspieranie rozwoju NGO poprzez podnoszenie poziomu ich wiedzy.	[4], [1], [3], [5], [2]
14. NGO użytkujące infrastrukturę publiczną ponoszą nakłady inwestycyjne zapewniające utrzymanie infrastruktury w stanie technicznym i wizualnym nie gorszym niż na dzień rozpoczęcia użytkowania infrastruktury.	[4]
15. Ustalony jest sposób zawierania partnerstw pomiędzy GMK i NGO.	[4]

2.4 Wstępna propozycja ogólnych standardów współpracy niefinansowej (dodatkowe)

Standard	Uzasadnienie standardu
Aspekt komunikacyjny	
1. Przebieg konsultacji jest dokumentowany, a jego wyniki są upublicznianie.	[3], [4]
2. Zaleca się przekazywanie informacji do MOWIS o realizowanych przez organizację wydarzeniach promocyjnych i edukacyjnych.	[4], [3], [5]
3. Zaleca się informowanie GMK o prowadzonych przez organizację badaniach i analizach dot. obszarów działalności i ich wynikach.	[3], [4], [5]
Aspekt organizacyjny	
4. Istnieje zespół doradczy przy JST z udziałem przedstawicieli NGO.	[4], [1], [3]
5. Zaleca się informowanie interesariuszy danej organizacji w zakresie prowadzonych działań, co najmniej poprzez upublicznienie informacji na swojej stronie internetowej.	[1], [5], [2]
6. Pożądanym jest udział organizacji w pracach zespołów/grup roboczych ds. obszaru w którym organizacja prowadzi wiodącą działalność.	[4], [3], [2]
Aspekt wspierania NGO	
7. Inne formy współpracy pozafinansowej są podejmowane.	[3], [4], [2]
8. Udostępniona jest infrastruktura publiczna służąca celom edukacyjnym i rozwijaniu współpracy, a zasady jej korzystania są określone.	[1], [3], [4], [5], [6], [2]

2.5 Wstępna propozycja szczegółowych standardów współpracy niefinansowej

Proponuje się następujące standardy szczegółowe w odniesieniu do współpracy niefinansowej.

Standard	Uzasadnienie standardu
1. Organizowane są spotkania informacyjne nt. rozliczania zadania publicznego w trakcie kontraktowania usługi	[6]
2. Organizowane są spotkania informacyjne/szkoleniowe dotyczące zapewniania równych szans w zakresie realizacji zadania publicznego.	[6]
3. Wyniki kontroli i monitorowania kontraktowanych usług społecznych są przez GMK i NGO wspólnie analizowane	[7]
4. Dane z monitorowania i kontroli usługi są wykorzystywane do doskonalenia realizacji usługi (<i>benchlearning</i>)	[7]