

NAWIKUS

Narzędzie analizy wartości kontraktowanych usług społecznych

PODRĘCZNIK UŻYTKOWNIKA



Pod redakcją
Marka Ćwiklickiego



NAWIKUS

Narzędzie analizy wartości kontraktowanych usług społecznych

PODRĘCZNIK UŻYTKOWNIKA
pod redakcją Marka Ćwiklickiego



Wydawca:

Fundacja Gospodarki i Administracji Publicznej

ul. Rakowicka 10B/10, 31-511 Kraków

www.fundacja.e-gap.pl

© Fundacja Gospodarki i Administracji Publicznej

Niniejsza publikacja odzwierciedla wyłącznie poglądy Autorów

Opracowanie i redakcja

dr hab. Marek Ćwiklicki

Recenzja:

dr Barbara Worek

Podręcznik przygotowano w ramach projektu „PI NAWIKUS – innowacyjna metoda monitoringu kontraktowanych usług społecznych”, współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego (nr umowy UDA-POKL.05.04.02-00-E05/11-00).

ISBN 978-83-938313-9-5

Spis treści

Wykaz skrótów / 6

Wstęp / 7

1. Podstawowe zagadnienia monitorowania usług społecznych

- 1.1 Cele monitoringu / 15
- 1.2 Zasady monitoringu i gromadzenia danych / 17
- 1.3 Podmioty zaangażowane w proces monitorowania / 18
- 1.4 Przedmiot monitoringu i zakres gromadzonych informacji / 18
- 1.5 Struktura NAWIKUSa / 26
- 1.6 Organizacyjne aspekty stosowania NAWIKUSa / 27

2. Standardy świadczenia usług społecznych

- 2.1 Uwagi wstępne / 31
- 2.2 Opis standardów jakości realizacji kontraktowanej usługi / 33

3. Tok postępowania w metodzie NAWIKUS

- 3.1 Główne fazy w NAWIKUSie / 47
- 3.2 Monitoring wewnętrzny NGO / 51
- 3.3 Kontrola JST / 64

4. Pomocnicze metody zbierania danych

- 4.1 Metoda badania jakości usługi / 73
- 4.2 Metoda oceny spełnienia standardów / 81
- 4.3 Metoda badania efektywności usługi / 84

5. Narzędzie badające efektywność społeczną i ekonomiczną zmiany formy realizacji usług na kontraktowanie

- 5.1 Założenia metodyczne / 89
- 5.2 Standardy efektywności społecznej i ekonomicznej jako kryteria oceny podatności usługi na wydzielenie / 90
- 5.3 Procedura porównywania danych / 90

6. System Informatyczny NAWIKUS

- 6.1 Informacje ogólne / 97
- 6.2 System NAWIKUS dla organizacji pozarządowych / 98
- 6.3 System NAWIKUS dla jednostek samorządu terytorialnego / 108

Literatura / 119

Spis tabel / 121

Spis rysunków / 121

Aneks 1. Zasady wypełniania ofert w systemie kontraktowania usług społecznych NAWIKUS / 125

Załącznik A.1. Wzór oferty realizacji zadania publicznego / 139

Aneks 2. Propozycja badań jakościowych NGO świadczących usługi dla osób niepełnosprawnych intelektualnie / 153

Słowniczek / 157

Wykaz skrótów

EWMKU	Elektroniczne Wspomaganie Monitorowania Kontraktowanych Usług
GMK	Gmina Miejska Kraków
GWA	Generator Wniosków Aplikacyjnych
JST	jednostka samorządu terytorialnego
MDDPS	Miejski Dzienny Dom Pomocy Społecznej
NAWIKUS	Narzędzie Analizy Wartości Kontraktowanych Usług Społecznych
NGO	organizacje pozarządowe
SI NAWIKUS	System Informatyczny NAWIKUS
OW	Ośrodek Wsparcia
US	usługi społeczne

Wstęp

Dlaczego opracowano Narzędzie Analizy Wartości Kontraktowanych Usług Społecznych?

Niniejszy podręcznik zawiera opis stosowania Narzędzia Analizy Wartości Kontraktowanych Usług Społecznych (NAWIKUS). NAWIKUS umożliwia monitoring, a także ocenę sposobu realizacji usług społecznych (US) zleczanych przez samorządy organizacjom pozarządowym (NGO). Prezentowane rozwiązanie stanowi odpowiedź na kluczowe problemy zdiagnozowane w trakcie realizacji projektu „PI NAWIKUS – innowacyjna metoda monitoringu kontraktowanych usług społecznych”:

- Zawężanie przesłanek wyboru dostawców usług społecznych do kryteriów ekonomicznych, zazwyczaj utożsamianych z najniższym kosztem ponoszonym przez zleceniodawcę.
- Faktyczny brak uwzględnienia aspektu jakościowego w procedurze kontraktowania i późniejszej ocenie realizacji usług społecznych.
- Brak operacyjnych definicji efektywności, skuteczności czy jakości, będących podstawą do budowania jakościowych standardów świadczenia usług społecznych.
- Nieobecność w systemie kontraktowania i realizacji usług społecznych systemowych mechanizmów ich monitorowania [19, s. 6].

Co to jest NAWIKUS?

Głównym celem narzędzia jest poprawa jakości, dostępności, efektywności i skuteczności usług publicznych. Na Narzędzie Analizy Wartości Kontraktowanych Usług Społecznych składają się trzy zasadnicze elementy:

- Metodyka monitorowania kontraktowanych usług społecznych.
- System informatyczny wspomagający zbieranie wystandaryzowanych danych.
- Pakiet edukacyjny dot. stosowania metody monitorowania kontraktowanych usług społecznych oraz korzystania z systemu informatycznego.

W proces monitorowania kontraktowanych usług zaangażowane są różne grupy interesariuszy (m.in.: JST zlecające usługę, odbiorcy usług, organizacje realizujące usługi na zlecenie JST, ośrodki pomocy społecznej). Warto również podkreślić, że NAWIKUS pozwala analizować jakość i efektywność usług realizowanych przez publiczne i niepubliczne jednostki, a także przygotowywać porównania między nimi, co przy zastosowaniu odpowiednich działań sprzyja podnoszeniu efektywności i jakości świadczonych usług.

Jak opracowano metodę NAWIKUS?

W prace nad metodą prowadzone przez zespół Fundacji Gospodarki i Administracji Publicznej (GAP) było zaangażowane szerokie grono interesariuszy: przedstawiciele Urzędu Miasta Krakowa (UMK), pracownicy krakowskiego Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej (MOPS) oraz 6 filii Miejskiego Dziennego Domu Pomocy Społecznej w Krakowie (MDDPS), przedstawiciele organizacji pozarządowych, a także osoby starsze, będące klientami MDDPS i NGO. System informatyczny wspomagający metodę opracowało Akademickie Centrum Komputerowe CYFRONET AGH. NAWIKUS poddano testowaniu i pilotażowi, aby zapewnić jego poprawność metodologiczną i użyteczność stosowania.

Po stronie Fundacji GAP w pracach nad metodą i narzędziem uczestniczyli: Magdalena Banaś, Marek Ćwiklicki, Adam Gałęcki, Magdalena Jelonek, Norbert Laurisz, Ambroży Mituś, Agata Machnik-Pado, Stanisław Mazur, Anna Pawlina, Jadwiga Piernikiewicz-Kowalska, Angelika Wodecka-Hyjek.

Z ramienia Gminy Miejskiej Kraków opracowaną dokumentację metody konsultowali:

- Jan Żądło, Dyrektor Wydziału Spraw Społecznych, Urząd Miasta Krakowa;
- Józefa Grodecka, Dyrektor Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Krakowie;
- Mateusz Płoskonka, Zastępca Dyrektora Wydziału Spraw Społecznych, Urząd Miasta Krakowa;
- Magdalena Furdzik, Kierownik Miejskiego Ośrodka Wspierania Inicjatyw Społecznych;
- Danuta Czechmanowska, Miejski Ośrodek Wspierania Inicjatyw Społecznych;
- Anna Dąbrowska-Badula, Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Krakowie;
- Sylwia Drożdż, Miejski Ośrodek Wspierania Inicjatyw Społecznych;
- Bogdan Kaczmarek, Wydział Informatyki, Urząd Miasta Krakowa;
- Witold Kramarz, Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Krakowie;
- Edyta Olawska, Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Krakowie;
- Gabriela Siwiec, Miejski Ośrodek Wspierania Inicjatyw Społecznych w Krakowie;
- Ewa Szczypczyk-Ścisło, Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Krakowie;
- Dariusz Walczak, Miejski Ośrodek Wspierania Inicjatyw Społecznych w Krakowie;
- Antoni Wiatr, Miejski Dzienny Dom Pomocy Społecznej w Krakowie;
- Renata Woyciechowska, Administrator Bezpieczeństwa Informacji, Urząd Miasta Krakowa.

Jak wdrożyć NAWIKUSa?

Dla pełnego wykorzystania potencjału metody zaleca się wdrożenie wszystkich jej elementów. Niemniej jednak, w zależności od potrzeb i zasobów podmiotu replikującego, możliwe jest też zastosowanie samej metodyki NAWIKUS, stanowiącej zasadniczy trzon koncepcji, bez wdrożenia systemu informatycznego. Dostępne są zatem dwa warianty stosowania NAWIKUS, z wykorzystaniem pakietu edukacyjnego:

1. Wdrożenie samej metody monitorowania kontraktowanych usług społecznych.
2. Wdrożenie metody monitorowania wraz z systemem informatycznym NAWIKUS.

Ad 1. W ramach projektu opracowane zostały specjalne arkusze kalkulacyjne ułatwiające gromadzenie danych w jednostkach, w których nie zostanie wdrożony system informatyczny, stanowiący podstawowe oprzyrządowanie metody. Takie rozwiązanie pozwala uniknąć ponoszenia kosztów związanych z wdrażaniem oprogramowania systemu informatycznego. Tym samym wdrożenie tego wariantu jest bardzo łatwe i wymaga jedynie niewielkich nakładów. Wariant ten przeznaczony jest szczególnie dla małych gmin, w których zastosowanie arkuszy kalkulacyjnych jest wystarczające, a pełne wdrożenie metody mogłoby okazać się nieefektywne z uwagi na stosunkowo wysokie koszty w porównaniu z uzyskiwanymi korzyściami.

Ad 2. Wariant drugi oprócz zastosowania metodyki obejmuje także wdrożenie systemu informatycznego NAWIKUS. Wdrażanie systemu w JST może być realizowane samodzielnie lub przy współpracy z zewnętrzną firmą informatyczną. W zależności od wielkości i struktury organizacyjnej JST można wyróżnić wdrożenie proste (w przypadku małych JST, w których obsługę konkursów realizuje jedna wydzielona komórka organizacyjna) lub złożone (zalecane w dużych JST, w których obsługę konkursów realizuje kilka komórek organizacyjnych).

Jaka jest główna funkcja Podręcznika?

Podręcznik wspomaga wdrożenie NAWIKUSa poprzez prezentację szczegółów metody. Stanowi on element pakietu edukacyjnego, który umożliwi samodzielne zapoznanie się z narzędziem. Wszystkie materiały dot. NAWIKUSa są dostępne bezpłatnie na stronie internetowej www.fundacja.e-gap.pl/nawikus.

Co zawiera Podręcznik?

Strukturę Podręcznika tworzą następujące rozdziały. W pierwszym omówiono podstawowe zagadnienia związane z monitorowaniem usług społecznych z odniesieniem się do NAWIKUSa. Dotyczy to przyjętych celów i zasad, przedmiotu monitorowania, zbieranych danych, uczestników procesu monitorowania, a także struktury NAWIKUSa i jego organizacyjnych aspektów. W rozdziale drugim scharakteryzowano standardy usług społecznych, stanowiące wymiar jakościowej oceny kontraktowanej usługi. Rozdział trzeci zawiera opis toku postępowania wraz z charakterystyką jego kluczowych etapów. Następnie omówiono pomocnicze metody zbierania danych do monitorowania, w tym: badanie jakości usługi, ocenę spełnienia standardów i badanie efektywności kontraktowanych usług społecznych. W kolejnym rozdziale przedstawiono narzędzie badające efektywność społeczną i ekonomiczną zmiany formy realizacji usług na kontraktowanie, stanowiące element prezentowanej metody. Powyższe rozdziały opracowano na

podstawie dokumentu „Finalna wersja metody monitorowania NAWIKUS” przygotowanego przez zespół autorski w składzie: Marek Ćwiklicki (red.), Adam Gałecki, Magdalena Jelonek, Anna Pawlina.

Osobny rozdział, przygotowany przez Magdalenę Banaś i Agatę Machnik-Pado, poświęcono systemowi informatycznemu NAWIKUS, który wspomaga proces monitorowania pod względem zbierania danych i ich prezentacji.

Również warto zapoznać się z aneksami. W pierwszym z nich Łukasz Maźnica przedstawił zasady wypełniania ofert w systemie kontraktowania usług społecznych NAWIKUS napisane jako pomoc dla NGO w poprawnym przygotowaniu wniosku aplikacyjnego.

W aneksie drugim zawarto propozycję badań jakościowych NGO świadczących usługi dla osób niepełnosprawnych intelektualnie, ujętą również w opracowaniu pt. „Finalna wersja metody monitorowania NAWIKUS”.

Na co warto zwrócić uwagę podczas lektury Podręcznika?

W celu podkreślenia pewnych kwestii zastosowano wyróżnienia tekstu. Czytelnik może znaleźć w podręczniku następujące symbole graficzne, których zadaniem jest odniesienie do ważnego zagadnienia lub powiązania z narzędziami pomocniczymi.



Wyjaśnienia użytych terminów znajdujących się również w Słowniczku. Uzupełnienia i przykłady.



Ważne kwestie, które warto zapamiętać.



Opisy odnoszące się do systemu informatycznego NAWIKUS

1

Ramka. Zawiera przydatne informacje, takie jak wzory dokumentów, narzędzia do analizy itp.

Dla kogo jest ten Podręcznik?

Niniejszy podręcznik jest adresowany do wszystkich osób biorących udział w realizacji kontraktowanych usług społecznych, a także rozważających taką możliwość. W szczególności dotyczy to przedstawicieli JST i NGO oraz klientów (odbiorców)

kontraktowanych usług społecznych. Należy pamiętać, że oprócz niniejszego Podręcznika, użytkownik NAWIKUSa ma do dyspozycji obszerne informacje umieszczone na stronie projektu www.fundacja.e-gap.pl/nawikus.

Podziękowania

Na zakończeniu wstępu do Podręcznika stosowania NAWIKUSa, zespół projektowy pragnie podziękować wszystkim osobom, dzięki współpracy z którymi możliwe stało się stworzenie i rozwój tej metody. W szczególności dotyczy to przedstawicieli Gminy Miejskiej Kraków, partnera projektu, reprezentantów NGO biorących udział w pilotażu, a także osób zaangażowanych w prace analityczno-badawcze i ewaluacyjne. Osobne podziękowania kierowane są w stronę uczestników spotkań testujących i członków Krajowej Sieci Tematycznej Dobre Rządzenie, których uwagi zgłoszone podczas prac rozwojowych metody pozwoliły udoskonalić proponowane rozwiązanie.

Marek Ćwiklicki

1.

Podstawowe zagadnienia monitorowania usług społecznych

1. Podstawowe zagadnienia monitorowania usług społecznych

1.1 Cele monitoringu

Monitorowanie usług społecznych jest niezbędnym działaniem w doskonaleniu ich realizacji. Szczegółowymi celami monitorowania są:

- poprawa jakości i dostępności usług publicznych;
- poprawa efektywności i skuteczności usług publicznych;
- wzrost zadowolenia odbiorców usług publicznych;
- zapewnienie interesariuszom i beneficjentom procesu wytwarzania i świadczenia określonych usług publicznych informacji niezbędnych do oceny działania tego systemu i jego ewentualnej korekty;
- zapewnienie możliwości badania efektywności społecznej i ekonomicznej pod kątem zmiany formy realizacji usług na kontraktowanie.

Powyższe cele są osiąganę przez porównywanie parametrów świadczonych usług z obowiązującymi dla nich standardami i służą doskonaleniu jakości i efektywności usług poddanych pomiarowi.

Monitoring

- Monitorowanie to ciągła kontrola i opieka merytoryczna nad realizowaną usługą. W przeciwieństwie do potocznego rozumienia kontroli po fakcie, monitorowanie umożliwia przedsięwzięcie działań korygujących w zależności od wyników badania.
- „Monitorowanie można zdefiniować jako proces systematycznego zbierania i analizowania ilościowych i jakościowych informacji na temat wdrażanych projektów i całego programu w aspekcie finansowym i rzeczowym, mający na celu zapewnienie zgodności realizacji projektów i programu z wcześniej zatwierdzonymi założeniami i celami” [21].



Można monitorować różne wymiary realizacji usług, co przedstawia tabela 1.

Tabela 1. Wymiary oceny usług

Jakość usług	Jakość – stopień w jakim zbiór właściwości usług spełnia wymagania. Ocena jakości usług z punktu widzenia klienta może być dokonywana w różnych przekrojach, np.: niezawodność usługi, gotowość świadczenia usługi, komunikatywność, bezpieczeństwo, osobowość usługodawcy, uczciwe traktowanie klienta, wygoda i estetyka otoczenia .
Efektywność	Efektywność może oznaczać zarówno ekonomiczność, sprawność, skuteczność, produktywność, rentowność, a także wydajność [22, s. 43-53]. To zróżnicowanie terminologiczne wynika z nieadekwatnych prób translacyjnych z języka angielskiego określenia <i>effectiveness</i> i <i>effect</i> . W normie ISO 9001 angielskie <i>effectiveness</i> tłumaczy się jako skuteczność czyli stopień, w jakim planowane działania są realizowane, a planowane wyniki osiągnięte. Natomiast efektywność (<i>efficiency</i>) oznacza relację pomiędzy osiągniętymi wynikami a wykorzystanymi zasobami.
Wydajność	Porównanie poniesionych nakładów (kosztów) do osiągniętych produktów (korzyści). Pomiar wydajności rozpoczyna zdefiniowanie kosztów realizacji danej usługi i korzyści uzyskiwanych dzięki tej realizacji. Pozwala to na zbadanie i wyliczenie wydajności osiągniętej w danym projekcie [23].
Skuteczność	Pomiar skuteczności powinien wskazywać w jakim stopniu realizacja usługi spełnia potrzeby klienta. Pomiar skuteczności najbliższy jest badaniu poziomu zadowolenia klienta. Mierząc skuteczność usługi mierzymy wkład tej usługi w realizację ogólnego celu usługi, widzianego z punktu widzenia odbiorcy usługi (klienta). Ze względu na subiektywizm ocen i złożoność czynników składających się na nie, tak rozumianą skuteczność można mierzyć albo przy pomocy badań społecznych, albo poprzez sam fakt objęcia klientów usługą, albo poprzez realizację usługi [23].
Dostępność	Dostarczanie usługi sprawiedliwie i równo wszystkim klientom. Mierząc dostępność usługi mierzymy równy dostęp danej usługi dla wszystkich obywateli, którzy powinni mieć prawo i możliwość skorzystania z niej. Dostępność powinna być określona zarówno w sensie fizycznym czy organizacyjnym, jak i w sensie finansowym. Dostępność można ocenić poprzez analizę danych pozyskiwanych z pomiaru bezpośredniego lub analizę danych uzyskanych na drodze badań społecznych [23].

1.2 Zasady monitoringu i gromadzenia danych

Skuteczne i efektywne stosowanie Narzędzia Analizy Wartości Kontraktowanych Usług Społecznych (NAWIKUS) wymaga przestrzegania przez jego użytkowników następujących zasad:

1. Zaangażowanie i odpowiedzialność partnerów procesu monitorowania (JST, NGO) w celu zapewnienia efektywności i skuteczności tych działań oraz obiektywnej oceny ich wyników.
2. Niezależność osądu jako konieczność bezstronnego, pozbawionego uprzedzeń podejścia przy analizie i ocenie wyników w celu uzyskania przydatnych do zarządzania projektem wskaźników rezultatów.
3. Otwartość i przejrzystość, czyli stworzenie atmosfery wzajemnego zaufania między JST i NGO poprzez udostępnienie sprawozdań, dokumentów i informacji koniecznych do monitorowania.
4. Zmniejszenie zapotrzebowania na nowe sprawozdania poprzez jak najbardziej efektywne wykorzystanie już istniejących i/lub opracowanych danych.
5. Benchlearning wyrażający się w możliwości podejmowania działań doskonalących na podstawie porównań wyników danej organizacji i na tle innych podmiotów realizujących kontraktowane usługi.

Benchlearning

To inaczej porównawcze uczenie się. Jego idea polega na tym, żeby na podstawie dobrych praktyk zidentyfikować wzorcowe rozwiązania i odpowiednio je zaadaptować w swojej organizacji.



Pamiętaj!

Przy zbieraniu informacji na potrzeby doskonalenia usług społecznych powinienś zawsze mieć na uwadze:

- użyteczność danych dla osób uczestniczących w monitoringu i wykorzystujących jego wyniki;
- efektywność zbierania danych: wysiłek i koszt ich pozyskania nie mogą być wyższe niż korzyść z ich zastosowania;
- obiektywność, tj. możliwość prostej weryfikacji wyników;
- stosowanie różnych sposobów gromadzenia informacji i danych, żeby uzyskać pełny obraz sytuacji.



1.3 Podmioty zaangażowane w proces monitorowania

Kluczowymi podmiotami zaangażowanymi w proces monitorowania usług społecznych są:

- klienci (beneficjenci) usług;
- ośrodki pomocy społecznej;
- urzędy miast i gmin;
- organizacje pozarządowe;
- lokalne społeczności;
- media.

1.4 Przedmiot monitoringu i zakres gromadzonych informacji

Przedmiotem monitoringu jest stopień spełnienia standardów usług świadczonych klientom organizacji, którym zlecono usługi społeczne oraz powiązane z usługami mierniki jakościowe i efektywnościowe. Standardy określają sposób realizacji usług i umożliwiają ocenę parametryczną w ujęciu jakościowym i efektywnościowym.

Wskaźniki monitorowania są podzielone na dwie podstawowe grupy i obejmują swoim zakresem obszar jakości i efektywności. Szczegółowy opis tych mierników przedstawia ramka 1 i ramka 2. Pozwalają na dokonanie analizy wartości, którą przedstawia ramka 4.

1

Ramka 1. Mierniki jakości

J1. Zadowolenie klientów

Nazwa wskaźnika	Zadowolenie klientów z usług realizowanych przez ośrodek wsparcia
Definicja wskaźnika	Zadowolenie – jest uczuciową reakcją przyjemności lub przykrości, doznawaną w związku z korzystaniem z usługi OW. Osoby zadowolone – osoby deklarujące, że są „bardzo” lub „raczej zadowolone” z usług ośrodka. Liczba przebadanych osób – liczba klientów ośrodka, którzy udzielili odpowiedzi na pytanie nr 1 „Kwestionariusza”.
Algorytm wyliczenia wskaźnika	$J1 = Lz / Lb$ Lz – liczba osób zadowolonych z usług ośrodka Lb – liczba przebadanych osób

Interpretacja wskaźnika	Wartość maksymalna wskaźnika to 1. Przyjmuje się, iż wartością optymalną jest 0,9.
-------------------------	--

Źródło pozyskiwania danych	Odpowiedzi na pytanie nr 1 w „Kwestionariuszu badania zadowolenia klienta OW” (patrz ramka 10)
----------------------------	--

Uwaga! – wskaźnik powinien zostać przeanalizowany pod kątem ocenianego elementu usługi zawartego w wyselekcjonowanych kluczowych standardach – por. pytanie nr 2.

Powyższy wskaźnik powinien zostać obliczony łącznie dla wszystkich kryteriów (odsetek raczej zadowolonych i bardzo zadowolonych równocześnie ze wszystkich kryteriów) oraz osobno dla poszczególnych kryteriów oceny (np. odsetek zadowolonych z lokalizacji ośrodka, z czystości ośrodka itp.).

J2. Poprawa zadowolenia klientów

Nazwa wskaźnika	Poprawa zadowolenia klientów z usług świadczonych przez ośrodek wsparcia
-----------------	--

Definicja wskaźnika	Poprawa zadowolenia klientów wyrażana jest przez wzrost liczby osób deklarujących, że są „bardzo” lub „raczej zadowolone” z usług ośrodka w trakcie dwóch kolejnych badań.
---------------------	--

Algorytm wyliczania wskaźnika	$J2 = (LzT - LzT-1) / LzT-1$ <p>LzT – liczba zadowolonych osób w okresie badania T Lz(T-1) – liczba zadowolonych osób w okresie badania T-1</p>
-------------------------------	---

Interpretacja wskaźnika	Jeśli wartość wskaźnika zmniejsza się, to oznacza, że spadło zadowolenie klientów (o określony procent). Jeśli wskaźnik przyjmuje wartości dodatnie oznacza to, że zadowolenie wzrosło.
-------------------------	---

Źródło pozyskiwania danych	Odpowiedzi na pytanie nr 1 w „Kwestionariuszu badania zadowolenia klienta OW”.
----------------------------	--

Uwaga! – wskaźnik powinien zostać zdekomponowany ze względu na oceniany element usługi zawarty w wyselekcjonowanych kluczowych standardach.



J3. Chęć dalszego korzystania z usług ośrodka

Nazwa wskaźnika	Chęć dalszego korzystania z usług ośrodka
Definicja wskaźnika	Chęć dalszego korzystania z usług wyrażona jest przez osoby, które deklarują, że (zdecydowanie lub raczej) chciałyby dalej korzystać z usług ośrodka. Liczba przebadanych osób – liczba klientów ośrodka, którzy udzielili odpowiedzi na pytanie nr 3 „Kwestionariusza”.
Algorytm wyliczania wskaźnika	$J3 = Lc / Lb$ Lc – liczba osób, które deklarują, że (zdecydowanie lub raczej) chciałyby dalej korzystać z usług ośrodka Lb – liczba przebadanych osób
Interpretacja wskaźnika	Wartość maksymalna wskaźnika to 1. Przyjmuje się, iż wartością optymalną jest 0,9.
Źródło pozyskiwania danych	Odpowiedzi na pytanie nr 3 w „Kwestionariuszu badania zadowolenia klienta OW”.

J4. Chęć polecenia ośrodka przez jego klienta

Nazwa wskaźnika	Chęć polecenia ośrodka przez jego klienta
Definicja wskaźnika	Przez chęć polecenia ośrodka przyjmuje się deklarację osób, które (zdecydowanie lub raczej) poleciłyby znajomemu lub członkowi rodziny usługi ośrodka. Liczba przebadanych klientów – liczba klientów ośrodka, którzy udzielili odpowiedzi na pytanie nr 4 „Kwestionariusza”.
Algorytm wyliczania wskaźnika	$J4 = Lp / Lb$ Lp – liczba osób, które deklarują, że (zdecydowanie lub raczej) poleciłyby znajomemu lub członkowi rodziny usługi ośrodka Lb – liczba przebadanych klientów
Interpretacja wskaźnika	Wartość maksymalna wskaźnika to 1. Przyjmuje się, iż wartością optymalną jest 0,9.
Źródło pozyskiwania danych	Odpowiedzi na pytanie nr 4 w „Kwestionariuszu badania zadowolenia klienta OW”.

J5. Brak rekomendacji zmiany funkcjonowania ośrodka przez jego klienta

Nazwa wskaźnika	Brak rekomendacji zmiany funkcjonowania ośrodka przez jego klienta
Definicja wskaźnika	Liczba klientów ośrodka, którzy deklarują, że nie należy niczego zmieniać w funkcjonowaniu ośrodka/liczba przebadanych klientów ośrodka, którzy udzielili odpowiedzi na pytanie nr 5.
Algorytm wyliczania wskaźnika	$J5 = Lz / Lb$ <p>Lz – liczba klientów ośrodka, którzy deklarują, że nie należy niczego zmieniać w funkcjonowaniu ośrodka Lb – liczba przebadanych klientów</p>
Interpretacja wskaźnika	Wartość maksymalna wskaźnika to 1. Przyjmuje się, iż wartością optymalną jest 0,9.
Źródło pozyskiwania danych	Odpowiedzi na pytanie nr 5 w „Kwestionariuszu badania zadowolenia klienta OW”.

Ramka 2. Mierniki efektywności

E1. Skuteczność działań

Nazwa wskaźnika	Stopień osiągnięcia celu liczby obsługiwanych klientów ośrodka
Definicja wskaźnika	Liczba osób korzystających z działań ośrodka. Skuteczność – stopień osiągnięcia założonych celów. Wsparcie – usługa oferowana przez ośrodki wsparcia.
Algorytm wyliczenia wskaźnika	Wskaźnik ustalany na podstawie liczby osób korzystających ze świadczeń ośrodka w porównaniu do zaplanowanej liczby miejsc. Wskaźnik wyliczany jest zgodnie z przyjętymi okresami sprawozdawczymi. Zaleca się jego monitoring w okresach kwartalnych lub półrocznych. Formuła wyliczenia wskaźnika: $E1 = D1 / D2$ gdzie: D1 – liczba osób starszych korzystających z usług ośrodka D2 – planowana liczba osób starszych korzystających z działań ośrodka
Interpretacja wskaźnika	Wskaźnik powinien kształtować się na poziomie 1. W przypadku, gdy wskaźnik przekroczy wartość 1 może to oznaczać spadek jakości usług, gdyż liczba klientów przekroczy zaplanowany cel. Jeśli w badaniach jakość będzie kształtowała się na wysokim poziomie, może to oznaczać, iż planowana liczba osób jest niedoszacowana. Spadek wartości wskaźnika może oznaczać nieosiągnięcie celu ilościowego klientów OW.
Źródło pozyskiwania danych	Dane pozyskane na podstawie dokumentacji prowadzonej przez organizację prowadzącą ośrodek wsparcia.

E2. Efektywność kosztowa

Nazwa wskaźnika	Efektywność kosztowa ośrodka w zakresie wsparcia klientów.
Definicja wskaźnika	Efektywność – stopień osiągnięcia wyników przy dostępnych określonych zasobach. Wsparcie – usługa oferowana przez ośrodki wsparcia.

Algorytm wyliczenia wskaźnika	<p>Wskaźnik ustalany na podstawie kosztów ponoszonych w związku z realizowaną usługą w odniesieniu do średniomiesięcznej liczby osób korzystających z danej usługi.</p> <p>Wskaźnik wyliczany zgodnie z następującą formułą:</p> $E2 = D4 / D1$ <p>gdzie:</p> <p>D1 – średniomiesięczna liczba osób korzystających z działań ośrodka</p> <p>D4 – wartość kosztów poniesionych w danym okresie sprawozdawczym z tytułu realizacji usługi</p>
Interpretacja wskaźnika	<p>Z uwagi na specyfikę realizacji usług społecznych, wartość wskaźnika ustalana będzie na etapie przygotowania regulaminu konkursu ofert. Punktem odniesienia jest średni koszt realizacji usługi.</p>
Źródło pozyskiwania danych	<p>Dane pozyskane na podstawie dokumentacji ośrodka wsparcia osób starszych.</p> <p>Dane możliwe do weryfikacji podczas kontroli w miejscu OW.</p>

E3. Udział środków własnych

Nazwa wskaźnika	Udział środków własnych w kontraktowanej usłudze
Definicja wskaźnika	Wartość środków przeznaczonych przez organizację pozarządową na realizację zakontraktowanych działań.
Algorytm wyliczenia wskaźnika	<p>Wskaźnik ustalany na podstawie ilorazu wartości środków finansowych przekazywanych przez organizację pozarządową na realizację zakontraktowanego zadania w odniesieniu do ogółu zakontraktowanych środków finansowych.</p> <p>Wskaźnik wyliczany zgodnie z następującą formułą:</p> $E3 = D5 / D6$ <p>gdzie:</p> <p>D5 – wartość finansowych środków własnych alokowanych przez podmiot pozarządowy</p> <p>D6 – wartość zakontraktowanej usługi</p>



Interpretacja wskaźnika	Wskaźnik powinien kształtować się na poziomie co najmniej 10%. Jeśli wartość wskaźnika przekroczy zakładany poziom oznacza to, że organizacja przeznaczyła na realizację zakontraktowanego zadania więcej niż 10% wartości usługi.
-------------------------	--

Źródło pozyskiwania danych	Dane pozyskane na podstawie dokumentacji ośrodka wsparcia osób starszych, w tym dokumentacji pokontrolnej i sprawozdawczej.
----------------------------	---

E4. Efektywność zatrudnieniowa personelu

Nazwa wskaźnika	Efektywność zatrudnieniowa personelu ośrodka wsparcia
-----------------	---

Definicja wskaźnika	Stopień zorientowania organizacji na efektywne wydatkowanie środków znajdujące odzwierciedlenie w liczbie personelu zaangażowanego w świadczenie usługi.
---------------------	--

Algorytm wyliczania wskaźnika	Wskaźnik wyliczany w oparciu o następującą formułę: $E4 = D1 / D7$ gdzie: D1 – liczba osób korzystających z działań ośrodka w ramach realizowanej usługi D7 – liczba osób zatrudnionych przy realizacji usługi wyrażona w etatach
-------------------------------	--

Interpretacja wskaźnika	Im wyższa wartość wskaźnika, tym lepiej z punktu widzenia efektywności. Wartość pożądana wskaźnika nie mniej niż 13.
-------------------------	--

Źródło pozyskiwania danych	Dane zostaną dostarczone przez organizację kontraktującą usługę. Dodatkowo w celu potwierdzenia liczby osób faktycznie wykonujących pracę należy potwierdzić ten fakt odpowiednimi zapisami w umowach oraz weryfikacją czasu pracy personelu.
----------------------------	---

E5. Postęp finansowy realizacji usługi

Nazwa wskaźnika	Postęp finansowy realizacji usługi
-----------------	------------------------------------

Definicja wskaźnika	Stopień wydatkowania budżetu zakontraktowanej usługi wskazujący na postęp realizacji zaplanowanych działań oraz sprawność organizacji w rozliczaniu planowanych wydatków.
---------------------	---

Algorytm wyliczenia wskaźnika	<p>Wskaźnik wyliczany zgodnie z następującą formułą:</p> $E5 = D4 / D6$ <p>gdzie:</p> <p>D6 – wartość zakontraktowanej usługi</p> <p>D4 – dotychczasowy koszt całkowity</p>
Interpretacja wskaźnika	<p>Im wyższa wartość wskaźnika, tym większy postęp finansowy projektu.</p> <p>Obserwacja wskaźnika szczególnie ważna pod koniec okresu realizacji usługi, gdyż jego niska wartość może wskazywać na opóźnienia w realizacji zaplanowanych działań, bądź duże oszczędności (co z kolei może wskazywać na zawyżenie budżetu usługi na etapie wnioskowania o dofinansowanie).</p> <p>Wskaźnik musi być interpretowany równoległe z oceną postępu merytorycznego usługi.</p>
Źródło pozyskiwania danych	Dane pozyskane na podstawie dokumentacji finansowej i zaakceptowanej oferty.

Zebrane podczas monitorowania dane JST może wykorzystać do przygotowania zbiorczych sprawozdań, obejmujących m.in. następujące kwestie: liczba kontraktowanych usług i wartość kontraktowanych usług.

Miernik

To sposób obliczenia wskaźnika. Służy do pomiaru danego wymiaru, cechy, standardu

Wskaźnik

To miara celu, jaki chcemy osiągnąć; to informacja o potrzebnych lub wykorzystanych zasobach; parametrach jakościowych; potrzebach, jakie chcemy zaspokoić. Jednoznacznie określa go jego definicja, jednostka miary i wartości.



Standard

Zespół (zbiór lub system) wzorców realizacji danego zadania: „przyjęte w drodze uzgodnienia zasady, wskazówki, definicje i kryteria, które mają na celu zapewnienie odpowiedniej jakości materiałów, produktów, procesów i usług. Standardy powinny być udokumentowane” [1].

Monitorowanie polega na systematycznym zbieraniu danych w trakcie realizacji usługi, zapewniając możliwość podjęcia działań korygujących w momencie wystąpienia odchylenia względem przyjętych standardów. Pozyskane dane powinny być wykorzystywane na potrzeby JST i NGO do tworzenia zbiorczych zestawień i porównań (studiów benchmarkingowych). Monitoring stosuje się po podpisaniu umowy JST z NGO i trwa do końca świadczenia usługi.

Przykładowe raporty znajdują się na stronie internetowej projektu:
www.fundacja.e-gap.pl/nawikus

1.5 Struktura NAWIKUSa

Podstawowymi elementami Narzędzia Analizy Wartości Kontraktowanych Usług Społecznych (NAWIKUS) są:

1. Metodyka monitoringu uwzględniająca metody pomocnicze, harmonogram, podmioty odpowiedzialne, schematy działań korygujących.
2. Metody pomocnicze zbierania danych, wykorzystujące techniki *action research*, wywiady, kwestionariusze, a także kryteria i mierniki jakościowe i ilościowe oceny kontraktowania usług, uwzględniające diagnozę beneficjenta.
3. Pakiet edukacyjny dot. stosowania metody monitorowania kontraktowanych usług społecznych oraz korzystania z systemu informatycznego.

Metodę wspiera narzędzie informatyczne – System Informatyczny NAWIKUS (SI NAWIKUS) i pakiet edukacyjny.

Pamiętaj!

Zamiast stosowania systemu informatycznego NAWIKUS, zebrane dane można też przeanalizować za pomocą specjalnie przygotowanych arkuszy kalkulacyjnych, które znajdują się na stronie projektu www.fundacja.e-gap.pl/nawikus w dziale „Narzędzia”.

1.6 Organizacyjne aspekty stosowania NAWIKUSa

Zespół ds. Monitoringu

Zadania związane z prowadzeniem monitoringu powinny być realizowane przez członków zespołu zadaniowego. Jego skład powinni tworzyć pracownicy JST oraz komórki zajmującej się kontrolą zarządczą i/lub audytem, działającej w strukturze tej jednostki. Do zadań realizowanych przez zespół należy:

- doskonalenie/aktualizacja metody i narzędzi monitorowania;
- gromadzenie, przetwarzanie oraz analiza danych i informacji uzyskanych w czasie procesu monitorowania;
- przygotowywanie raportów z monitorowania;
- konsultacje raportów z monitorowania,
- ocena wyników monitorowania;
- przygotowanie rekomendacji dotyczących zmian w sposobie realizacji określonych standardów.

Raport monitoringowy

Efektem prowadzonego monitoringu jakości i efektywności są raporty: indywidualny dla danej NGO i zbiorczy, zawierający informacje o wynikach monitorowania ze wszystkich NGO.

Raport monitoringowy indywidualny przedstawia ocenę dotyczącą danego NGO w układzie:

1. przedmiot i kontekst monitorowania;
2. standardy i kryteria objęte monitoringiem;
3. zastosowane metody;
4. wyniki badań:
 - a. stopień spełnienia standardów;
 - b. analiza wartości mierników jakości i efektywności, w tym indeksu wartości;
5. wnioski;
6. rekomendacje poprawy elementów usługi sformułowane przez pracowników JST.

Raport zbiorczy zawiera zestawienia wyników dla wszystkich NGO realizujących kontraktowane usługi społeczne i umożliwia porównanie organizacji pozarządowych.

Wstępne wersje raportów indywidualnego i zbiorczego powinny być przekazane do zaopiniowania odbiorcom wsparcia. Ich ewentualne uwagi powinny być uwzględnione w ostatecznych wersjach raportów. Zaleca się, aby raport zbiorczy przekazać władzom JST i organizacjom pozarządowym.

Proponuje się, aby terminy przygotowania i złożenia raportów odpowiadały terminom sprawozdawczym.

Tabela 2. Przykładowy harmonogram monitoringu usług społecznych

Rozpoczęcie realizacji zakontraktowanej usługi	Termin
Przygotowanie i złożenie raportu z półrocznego monitoringu realizowanej usługi za okres od 1.01. do 30.06.	30 dni od zakończenia okresu sprawozdawczego
Przygotowanie i złożenie raportu rocznego z monitoringu realizowanej usługi za okres od 1.01. do 31.12.	30 dni od zakończenia okresu sprawozdawczego
Zakończenie realizacji zakontraktowanej usługi	
Przygotowanie i złożenie raportu końcowego z monitoringu realizowanej usługi.	30 dni od zakończenia realizacji usługi

2.

Standardy świadczenia usług społecznych

2. Standardy świadczenia usług społecznych

2.1 Uwagi wstępne

Standardy realizacji usług pozwalają na ujednoczenie wskaźników oceny jakości usług i stanowią element badania jakości świadczenia usług społecznych.

Syntetyczny opis standardów świadczenia usług społecznych zawiera tabela 3. Należy podkreślić, iż te standardy stanowią jedynie propozycję, a ich zestaw może być dowolnie modyfikowany poprzez wybór standardów najważniejszych w przypadku określonego konkursu, bądź poprzez dodanie standardu, który nie znajduje się w chwili obecnej w prezentowanym zestawieniu. Istotne jest z punktu widzenia porównywalności danych, aby stosować ten sam zestaw kryteriów dla danej kategorii usług społecznych. Należy dodać, że w projekcie wyprofilowano standardy dla usług, których odbiorcami są osoby starsze.

Standardy są pogrupowane w pięć klas wymogów:

1. Wymogi wstępne – standardy formalno-organizacyjne.
2. Wymogi w stosunku do organizacji realizacji usług – standardy organizacji usługi.
3. Wymogi z perspektywy podopiecznych podmiotów realizujących usługi – standardy obsługi klienta.
4. Wymogi w stosunku do personelu – standardy dotyczące personelu organizacji.
5. Wymogi w stosunku do usługi – standardy zapewnienia dostępu do usług.

W obrębie każdej z klas wyróżniono określone obszary, a dopiero wewnątrz obszarów sformułowano kryteria i subkryteria. Kryterium odnosi się bezpośrednio do wymogu, który spełniać powinna organizacja pozarządowa. Subkryterium wyróżnia przejawy, które świadczyć mają o tym, że wymóg ten został spełniony.

Pamiętaj!

- Standardy można modyfikować.
- Do porównania jakości i efektywności usług społecznych stosuj te same kryteria.



Każdy ze standardów może być traktowany jako:

- **standard wejścia (wymagany, minimalny, obligatoryjny)** – bez spełnienia tego standardu nie można ubiegać się o środki publiczne. Ten rodzaj standardów ustala JST przy ogłoszeniu otwartego konkursu ofert. Stopień ich spełnienia jest weryfikowany przez jednostkę ogłaszającą konkurs przed podpisaniem umowy. Dla tej grupy standardów określa się poziom minimalny i optymalny (rekomendowany).
- **standard kontroli jakości (dodatkowe, jakości świadczonych usług)** – to standardy obowiązujące przy realizacji usługi. Ich weryfikacja odbywa się w trakcie kontroli realizowanej przez JST, a także są poddane samoocenie przez NGO zgodnie z harmonogramem przedstawionym w punkcie 1.6.

O tym jaką funkcję spełniać będzie standard decydują każdorazowo osoby odpowiedzialne za zarządzanie danym obszarem (realizację usługi społecznej) w JST.

Syntetyczny opis standardów świadczenia usług społecznych

Standard	Obszar	Kryterium
Standardy formalno-organizacyjne	Wymogi formalne	Organizacja wewnętrzna
		Dobre zarządzanie
Standardy organizacji usług	Dobre współzarządzanie	Planowanie roczne
		Zbieranie opinii zwrotnych
		Systematyczna poprawa jakości
		Zachowanie poufności
	Partnerstwo	Zaangażowanie
Standardy dotyczące personelu	Kwalifikacje personelu	Kompetencje personelu
		Szkolenia i doskonalenie zawodowe
		Kodeks etyczny
Standardy obsługi klienta	Prawa	Karta praw
		Równe traktowanie
		Procedury skargowe
	Uczestnictwo	Wolność wyboru
		Informowanie
Standardy zapewniania dostępu do usługi	Dostęp	Lokalizacja i zaplecze
	Dostęp do wszechstronnego wsparcia	Wszechstronne wsparcie

Szczegółowy opis standardów wraz z propozycją oceny, wskaźnika i źródła weryfikacji, znajduje się w podrozdziale 2.2.

Standardy świadczenia usług

„Standardy świadczenia usług stanowią zobowiązanie usługodawcy wobec ich odbiorców do ich dostarczania na zagwarantowanym poziomie. Powinny być one utworzone przez pryzmat odbiorcy usługi oraz opisywać cechy najważniejsze dla usługobiorców. Opracowanie standardów usług publicznych polega na określeniu wzorców świadczenia tych usług w postaci obserwowalnych cech oraz nieprzekraczalnych parametrów. Standardy mogą określać m.in.: zakres i charakterystykę usług, sposób świadczenia usługi, czas dostępu do usługi, opłaty za usługi, warunki, które powinien spełnić podmiot świadczący usługę i odbiorca usługi” [7].



2.2 Opis standardów jakości realizacji kontraktowanej usługi

3

Ramka 3. Standardy jakości realizacji kontraktowanej usługi dostosowanej do działania Ośrodka Wsparcia dla Osób Starszych

1. Standardy formalno-organizacyjne

Obszar Wymogi formalne

Kryterium: Organizacja

Lp.	Subkryterium	Warunki	Tak (1) Nie (0)	Sposób weryfikacji standardu	Sposób wyliczenia
1.1	Istnieje wewnętrzna struktura zarządzania odpowiednia do wielkości ośrodka, jego etosu, celów i funkcji	Istnieje opis struktury organizacyjnej ośrodka		Statut, inny dokument normujący funkcjonowanie OW	$((A+B+C)/3) \times 100\%$ [podmiot uzyskuje wartość 100%, jeśli każdy z wymogów został spełniony]
		Istnieje opis uprawnień i obowiązków poszczególnych pracowników			
		Istnieje dokument jasno określający zadanie ośrodka, cele, a także zasady, którymi powinni kierować się pracownicy			



Lp.	Subkryterium	Warunki	Tak (1) Nie (0)	Sposób weryfikacji standardu	Sposób wyliczenia
1.2	Kierujący ośrodkiem jest kompetentny, posiada odpowiednie kwalifikacje i doświadczenie by zarządzać ośrodkiem.	Kierujący ośrodkiem posiada wyższe wykształcenie		Dyplom szkoły wyższej	$((A+B+C)/3) \times 100\%$ [podmiot uzyskuje wartość 100%, jeśli każdy z wymogów został spełniony]
		Kierujący ośrodkiem posiada udokumentowaną minimum dwuletnią praktykę zawodową		Świadectwo pracy	
		Kierujący ośrodkiem w ciągu ostatnich 2 lat przynajmniej raz uczestniczył w kursie lub szkoleniu podnoszącym kwalifikacje (posiada potwierdzenie takiego uczestnictwa)		Certyfikaty ze szkoleń	

2. Standardy organizacji usługi

Obszar: Dobre współzarządzanie

Kryterium: Dobre zarządzanie

Lp.	Subkryterium	Warunki	Tak (1) Nie (0)	Sposób weryfikacji standardu	Sposób wyliczenia
2.1	Ośrodek wsparcia jest zarządzany i kierowany w sposób, który wspiera tworzenie i ciągłe ulepszanie usług zorientowanych na dobro podopiecznych, zaspokajających potrzeby każdego podopiecznego i który przynosi rezultaty zgodne z planami i aspiracjami podopiecznych	Ośrodek 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 ośrodka)		Statut, inny dokument normujący funkcjonowanie OW	$((A+B+C+D)/4) \times 100\%$ [podmiot uzyskuje wartość 100%, jeśli każdy z wymogów został spełniony]
		Ośrodek prowadzi dokumentację prowadzonych zajęć (plany, listy obecności, ankiety ewaluacyjne) i na jej podstawie planuje przyszłe zajęcia			
		Ośrodek zapewnia przestrzeń do integracji społecznej (nie tylko zajęcia i aktywizacja ale także miejsce spotkań dla seniorów)			

Lp.	Subkryterium	Warunki	Tak (1) Nie (0)	Sposób weryfikacji standardu	Sposób wyliczenia
2.2	Główny kontraktor (JST) informowany jest na piśmie o jakichkolwiek zmianach zarejestrowanego usługodawcy czy kierującego ośrodkiem, przed dokonaniem zmian	Główny kontraktor (JST) informowany jest na piśmie o istotnych zmianach zarejestrowanego usługodawcy czy kierującego ośrodkiem, przed dokonaniem zmian		Obserwacja	(1 – tak, 0 – nie) 1 – 100%

2. Standardy organizacji usługi

Obszar: Dobre współzarządzanie

Kryterium: Planowanie roczne

Lp.	Subkryterium	Warunki	Tak (1) Nie (0)	Sposób weryfikacji standardu	Sposób wyliczenia
2.3	Ośrodek wsparcia posiada wiedzę i umiejętności oraz mechanizmy niezbędne do przeprowadzania okresowych kontroli merytorycznych i finansowych	W ośrodku oddelegowana jest osoba, odpowiedzialna za gromadzenie niezbędnych danych do kontroli merytorycznej, osoba ta jest odpowiednio przeszkolona		Statut, inny dokument normujący funkcjonowanie OW, certyfikaty, obserwacja	$((A+B)/2) \times 100\%$ [podmiot uzyskuje wartość 100%, jeśli każdy z wymogów został spełniony]
		W ośrodku oddelegowana jest osoba, odpowiedzialna za gromadzenie niezbędnych danych do kontroli finansowej, osoba ta jest odpowiednio przeszkolona		Statut, inny dokument normujący funkcjonowanie OW, certyfikaty, obserwacja	
2.4	Ośrodek wsparcia ma założony plan roczny, którego wykonanie jest kontrolowane na bieżąco, przynajmniej raz na kwartał	Ośrodek wsparcia ma założony plan roczny Istnieje bieżący system kontroli wykonania planu rocznego		Obserwacja / dokumenty	$((A+B)/2) \times 100\%$ [podmiot uzyskuje wartość 100%, jeśli każdy z wymogów został spełniony]



2. Standardy organizacji usługi

Obszar: Dobre współzarządzanie

Kryterium: Zbieranie opinii zwrotnych

Lp.	Subkryterium	Warunki	Tak (1) Nie (0)	Sposób weryfikacji standardu	Sposób wyliczenia
2.5	Ośrodek wsparcia ma wypracowane mechanizmy zbierania informacji na temat jakości świadczonych usług	Ośrodek zbiera opinie podopiecznych na temat jakości świadczonych usług wsparcia za pomocą metod formalnych		Ankiety ewaluacyjne, wywiady grupowe	$((A+B)/2) \times 100\%$
		Ośrodek zbiera opinie podopiecznych na temat jakości świadczonych usług wsparcia za pomocą metod nieformalnych		Rozmowy z podopiecznymi	[podmiot uzyskuje wartość 100%, jeśli każdy z wymogów został spełniony]

2. Standardy organizacji usługi

Obszar: Dobre współzarządzanie

Kryterium: Systematyczna poprawa jakości

Lp.	Subkryterium	Warunki	Tak (1) Nie (0)	Sposób weryfikacji standardu	Sposób wyliczenia
2.6	Ośrodek wsparcia ma wypracowane mechanizmy systematycznego podnoszenia jakości usługi	Ośrodek wsparcia ma wypracowane mechanizmy systematycznego podnoszenia jakości usługi		Statut, inny dokument normujący funkcjonowanie OW, obserwacja + pytanie otwarte: „Proszę podać najważniejsze mechanizmy podnoszenia jakości usługi wypracowane w ośrodku”	(1 – tak, 0 – nie)

2. Standardy organizacji usługi

Obszar: Dobre współzarządzanie

Kryterium: Zachowanie poufności

Lp.	Subkryterium	Warunki	Tak (1) Nie (0)	Sposób weryfikacji standardu	Sposób wyliczenia
2.7	Wszelkie informacje na temat podopiecznych traktowane są jako poufne i przechowywane zgodnie z wymogami prawnymi i dobrą praktyką	Istnieje spisana instrukcja dotycząca sposobów gromadzenia i przechowywania danych osobowych dotyczących podopiecznych		Statut, inny dokument normujący funkcjonowanie OW, obserwacja	$((A+B)/2) \times 100\%$ [podmiot uzyskuje wartość 100%, jeśli każdy z wymogów został spełniony]
		Zapisy zawarte w instrukcji są przestrzegane przez wszystkich pracowników ośrodka		Obserwacja + kwestionariusz	

2. Standardy organizacji usługi

Obszar: Partnerstwo

Kryterium: Zaangażowanie

Lp.	Subkryterium	Warunki	Tak (1) Nie (0)	Sposób weryfikacji standardu	Sposób wyliczenia
2.8	Podopieczni mają wpływ na politykę (strategię rozwoju/plan roczny) ośrodka wsparcia	Istnieje ciało reprezentujące podopiecznych, które ma możliwość prezentowania stanowiska podopiecznych kierownictwu ośrodka		Obserwacja/ dokumenty i statut	(1 – tak, 0 – nie) 1 – 100%



3. Standardy dotyczące personelu

Obszar: Kwalifikacje personelu

Kryterium: Kompetencje personelu

Lp.	Subkryterium	Warunki	Tak (1) Nie (0)	Sposób weryfikacji standardu	Sposób wyliczenia
3.1	Personel ośrodka zatrudniany jest na podstawie swojej wiedzy, kwalifikacji i kompetencji niezbędnych do realizowania usług	Pracownicy ośrodka mają ukończone studia specjalistyczne lub kursy adekwatne do podejmowanych obowiązków		Certyfikaty, dyplomy	$((A+B)/2) \times 100\%$ [podmiot uzyskuje wartość 100%, jeśli każdy z wymogów został spełniony]
		Przynajmniej połowa personelu posiada min. roczne doświadczenie w pracy z osobami starszymi		Świadectwa pracy	

3. Standardy dotyczące personelu

Obszar: Kwalifikacje personelu

Kryterium: Szkolenia i doskonalenie zawodowe

Lp.	Subkryterium	Warunki	Tak (1) Nie (0)	Sposób weryfikacji standardu	Sposób wyliczenia
3.2	Istnieje plan oceny i rozwoju kompetencji pracowników, tak by kadra pracująca z osobami starszymi nie utraciła kompetencji w żadnej z dziedzin	W ośrodku został opracowany plan oceny i rozwoju kompetencji pracowników		Statut, inny dokument normujący funkcjonowanie OW, Obserwacja	(1 – tak, 0 – nie) 1 – 100%

3. Standardy dotyczące personelu

Obszar: Kwalifikacje personelu

Kryterium: Kodeks etyczny

Lp.	Subkryterium	Warunki	Tak (1) Nie (0)	Sposób weryfikacji standardu	Sposób wyliczenia
3.3	Istnieją ogólne zasady postępowania obowiązujące wszystkich pracowników i podopiecznych. Zasady te zostały opracowane w konsultacji z podopiecznymi	Istnieją ogólne zasady postępowania obowiązujące wszystkich pracowników i podopiecznych. Zasady te zostały opracowane w konsultacji z podopiecznymi		Statut, inny dokument normujący funkcjonowanie OW, obserwacja	(1 – tak, 0 – nie) 1 – 100%

4. Standardy obsługi klienta

Obszar: Prawa

Kryterium: Karta praw

Lp.	Subkryterium	Warunki	Tak (1) Nie (0)	Sposób weryfikacji standardu	Sposób wyliczenia
4.1	Ośrodek wsparcia posiada opracowaną i udostępnia podopiecznym i ich krewnym kartę praw, która określa wszystkie prawa podopiecznych korzystających z ośrodka	Ośrodek wsparcia posiada opracowaną i udostępnia (np. na stronie internetowej ośrodka, na tablicy ogłoszeń w ośrodku, na ulotce) podopiecznym i ich krewnym kartę praw, która określa wszystkie prawa podopiecznych korzystających z ośrodka		Statut, inny dokument normujący funkcjonowanie OW, obserwacja	(1 – tak, 0 – nie) 1 – 100%



4. Standardy obsługi klienta

Obszar: Prawa

Kryterium: Równe traktowanie

Lp.	Subkryterium	Warunki	Tak (1) Nie (0)	Sposób weryfikacji standardu	Sposób wyliczenia
4.2	Personel traktuje wszystkich podopiecznych równo	Personel traktuje wszystkich podopiecznych równo		Możliwość kontroli stopnia spełnienia standardu pytaniem kwestionariuszowym: „W jakim stopniu jest Pan/i zadowolony/a z: równego traktowania klientów ośrodka przez personel ośrodka” (pytanie z kwestionariusza ankiety skierowanej do osób starszych)	(1 – tak, 0 – nie) 1 – 100% [% respondentów odpowiadających „bardzo zadowolony” i „raczej zadowolony”]

4. Standardy obsługi klienta

Obszar: Prawa

Kryterium: Procedury skargowe

Lp.	Subkryterium	Warunki	Tak (1) Nie (0)	Sposób weryfikacji standardu	Sposób wyliczenia
4.3	Istnieje formalna procedura składania skarg przez podopiecznych	Istnieje formalna procedura składania skarg przez podopiecznych. Podopieczni zostali poinformowani o tej procedurze		Statut, inny dokument normujący funkcjonowanie OW, obserwacja	(1 – tak, 0 – nie) 1 – 100%

4. Standardy obsługi klienta

Obszar: Uczestnictwo

Kryterium: Informowanie

Lp.	Subkryterium	Warunki	Tak (1) Nie (0)	Sposób weryfikacji standardu	Sposób wyliczenia
4.4	<p>Każdy podopieczny posiada dostęp do:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. informacji o usługodawcy i zakresie świadczonych przez niego usług, 2. informacji na temat celów i funkcji ośrodka oraz kluczowych procedur i polityki ośrodka, 3. programu zajęć, 4. nazwiska osoby kierującej ośrodkiem wsparcia, a także posiada możliwość skontaktowania się z tą osobą 	Podopieczny posiada dostęp do informacji o usługodawcy i zakresie świadczonych przez niego usług		Obserwacja	$((A+B+C+D)/4) \times 100\%$ <p>[podmiot uzyskuje wartość 100% na standardzie, jeśli każdy z wymogów został spełniony]</p>
		Podopieczny posiada dostęp do informacji na temat celów i funkcji ośrodka wsparcia oraz kluczowych procedur i polityki ośrodka		Obserwacja	
		Podopieczny posiada dostęp do programu zajęć		Obserwacja	
		Podopieczny posiada dostęp do nazwiska osoby kierującej ośrodkiem wsparcia, a także posiada możliwość skontaktowania się z tą osobą		Obserwacja	



4. Standardy obsługi klienta

Obszar: Uczestnictwo

Kryterium: Upodmiotowienie podopiecznych

Lp.	Subkryterium	Warunki	Tak (1) Nie (0)	Sposób weryfikacji standardu	Sposób wyliczenia
4.5	Umiejętności i potrzeby podopiecznych są rozpoznawane i rozwijane	Podopieczni w momencie przyjęcia do ośrodka wypełniają kwestionariusz oczekiwań i kwestionariusz autoewaluacyjny swoich umiejętności		Obserwacja	$((A+B)/2) \times 100\%$
		Wszystkie prowadzone w ośrodku zajęcia są opisane pod kątem umiejętności i kompetencji, które rozwijają i wymagań wstępnych oraz potencjalnych ryzyk związanych z uczestnictwem w nich		Statut, inny dokument normujący funkcjonowanie OW, obserwacja	[podmiot uzyskuje wartość 100%, jeśli każdy z wymogów został spełniony]

5. Standardy zapewnienia dostępu do usługi

Obszar: Dostęp

Kryterium: Lokalizacja i zaplecze

Lp.	Subkryterium	Warunki	Tak (1) Nie (0)	Sposób weryfikacji standardu	Sposób wyliczenia
5.1	Usytuowanie ośrodka sprzyja łatwemu do niego dostępowi wszystkich zainteresowanych	Usytuowanie ośrodka sprzyja łatwemu do niego dostępowi wszystkich zainteresowanych		Obserwacja + kwestionariusz	Skala 5-cio stopniowa z opisanymi punktami krańcowymi (5 – zdecydowanie tak, 1 – zdecydowanie nie)
5.2	Otoczenie utrzymywane jest w dobrym stanie technicznym i jest estetyczne	Otoczenie utrzymywane jest w dobrym stanie technicznym i jest estetyczne			1 – 0% 2 – 25% 3 – 50% 4 – 75% 5 – 100%

5. Standardy zapewnienia dostępu do usługi

Obszar: Dostęp do wszechstronnego wsparcia

Kryterium: Wszechstronne wsparcie

Lp.	Subkryterium	Warunki	Tak (1) Nie (0)	Sposób weryfikacji standardu	Sposób wyliczenia
5.3	Ośrodek wsparcia umożliwia dostęp do informacji na temat takich form wsparcia, których nie jest w stanie sam zapewnić a mogą być potrzebne podopiecznym	Ośrodek wsparcia umożliwia dostęp do informacji na temat takich form wsparcia, których nie jest w stanie sam zapewnić a mogą być potrzebne podopiecznym		Obserwacja + kwestionariusz	(1 – tak, 0 – nie) 1 – 100%
5.4	W ośrodku są promowane zasady zdrowego żywienia się, dbania o ciało i sprawność fizyczną podopiecznych	Wyżywienie oferowane w ośrodku jest dopasowane do potrzeb dietetycznych osób starszych		Obserwacja + kwestionariusz	$((A+B+C)/3) \times 100\%$
		Organizowane są szkolenia/pogadanki z zakresu zdrowego żywienia		Obserwacja + kwestionariusz	[podmiot uzyskuje wartość 100%, jeśli każdy z wymogów został spełniony]
		Ośrodek oferuje zajęcia ruchowe dla podopiecznych		Obserwacja + kwestionariusz	

3.

Tok postępowania w metodzie NAWIKUS

3. Tok postępowania w metodzie NAWIKUS

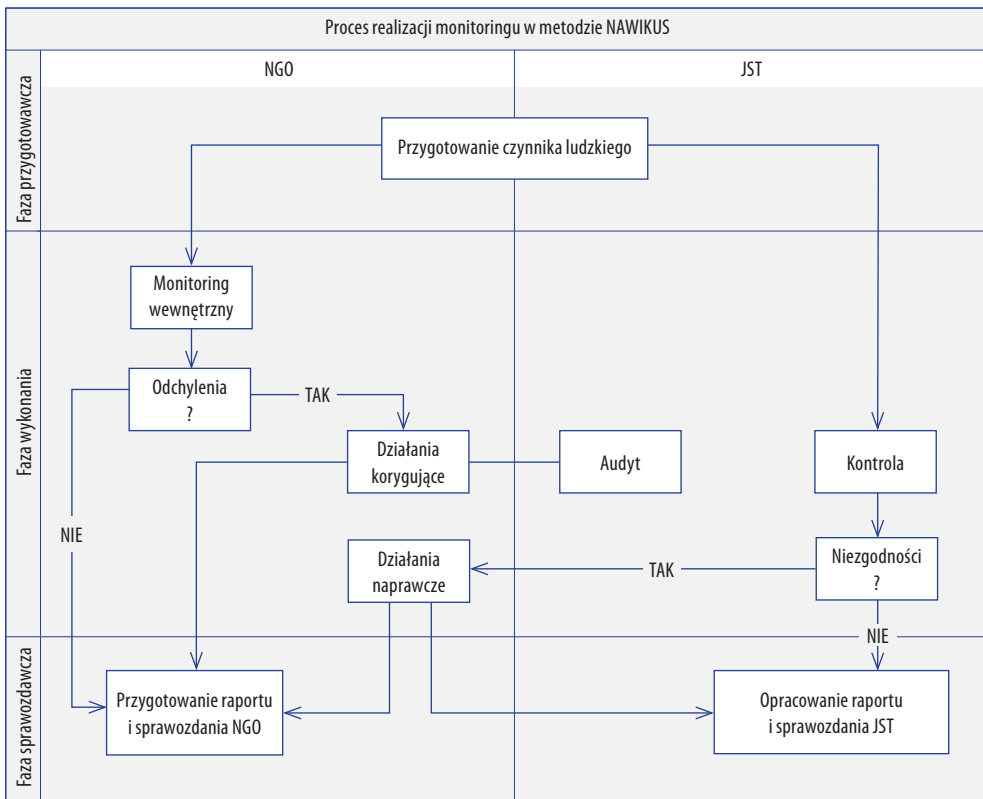
3.1 Główne fazy w NAWIKUSIE

Całość metody składa się z trzech faz:

- Faza pierwsza: Przygotowanie czynnika ludzkiego i danych wejściowych;
- Faza druga: Wykonanie zadania i jego automonitoring przez NGO;
- Faza trzecia: Sprawozdawczość NGO i JST.

Rysunek 1. przedstawia najważniejsze fazy monitorowania wraz z podziałem na podmioty odpowiedzialne za ich realizację.

Rysunek 1. Proces monitorowania w metodzie NAWIKUS



Faza I: Przygotowanie czynnika ludzkiego i danych wejściowych

Prawidłowe zastosowanie NAWIKUSa wymaga przeszkolenia osób z niego korzystających. Dotyczy to głównie pracowników JST i NGO. Do tego celu niezbędne jest zapoznanie się z pakietem edukacyjnym NAWIKUSa, zaleca się także przeprowadzenie warsztatów, podczas których uczestnicy zostaną zapoznani z metodą.

Przygotowanie danych wejściowych polega na utworzeniu zbioru danych zapisanych w SI NAWIKUS, czyli danych wynikających z:

- zapisów umowy;
- ustalonego zbioru standardów;
- przyjętych poziomów mierników jakości i efektywności.

Pakiet edukacyjny

Na pakiet składa się:

- Niniejszy podręcznik, służący samodzielnemu zapoznaniu się z metodą;
- Program szkoleń z zakresu monitorowania kontraktowanych usług społecznych;
- Prezentacja multimedialna nt. metody;
- Scenariusz ćwiczeń dla użytkownika wewnętrznego systemu informatycznego NAWIKUS (JST);
- Scenariusz ćwiczeń dla użytkownika zewnętrznego systemu informatycznego NAWIKUS (NGO).

Faza II: Świadczenie usługi i jej monitorowanie przez NGO

NGO, realizując kontraktowaną usługę, dokonuje jej monitorowania pod kątem zgodności z umową, standardami oraz miernikami jakości i efektywności, uwzględniając nie tylko swoje osiągnięcia, ale także innych NGO.

Daje to podstawę do podejmowania działań korygujących i usprawniających świadczenie usługi, mając na uwadze zarówno aspekt jakościowy jak i efektywnościowy.

SI NAWIKUS

Wyniki porównania własnej organizacji z innymi znajdują się w menu „Sprawozdawczość”.

Monitoring wewnętrzny jest realizowany przez NGO i ma charakter ciągły. Gromadzone w trakcie niego dane służą przede wszystkim NGO do podjęcia natychmiastowych działań korygujących. Dostarcza szybko informacji zwrotnej na temat zmian w parametrach realizacji kontraktowanej usługi pod względem jakości i efektywności. JST pełni rolę obserwatora i może przeprowadzić audyt niezgodności, aby sprawdzić stopień spełnienia standardów jakościowych i efektywnościowych. Audyt ten zwykle jest zawężony do obszaru realizacji usługi, w którym stwierdzono nieprawidłowości.

Zewnętrzny nadzór nad tym procesem pełni JST, która może podejmować interwencję niezaplanowaną w ramach dotychczasowej kontroli.

Audyt

Systematyczny, niezależny i udokumentowany proces uzyskiwania dowodu z auditu oraz jego obiektywnej oceny w celu określenia stopnia spełnienia kryteriów auditu.

EN ISO 19011:2002, s. 5



Kontrola dokonywana jest przez JST. Jej główną funkcją jest kompleksowa ocena kontraktowanej usługi przez NGO. W trakcie kontroli sprawdza się utrzymanie poziomu standardów i zgodności działań NGO z zapisami umowy. Kontrole realizowane są zgodnie z przyjętym harmonogramem.

Tabela 4 przedstawia porównanie dwóch elementów metody monitorowania wewnętrznego i kontroli z uwzględnieniem wspólnych kryteriów.

Tabela 3. Porównanie monitoringu wewnętrznego i kontroli

Kryterium	Monitoring wewnętrzny	Kontrola
Cel	Bieżąca identyfikacja odchyłeń od przyjętych poziomów	Ocena spełnienia standardów
Podmiot odpowiedzialny	NGO	JST
Czas realizacji	Ciągle	Okresowo, zgodnie z harmonogramem
Charakter działań po analizie wyników	Podjęcie działań korygujących na bieżąco	Podjęcie działań naprawczych w wyznaczonych okresach
Charakter oceny	Wewnętrzna	Zewnętrzna

Faza III: Sprawozdawczość NGO i JST

Podsumowaniem działań pozwalających na całościową ocenę sytuacji w obszarze kontraktowanych usług przez różne NGO jest sprawozdawczość. Dotyczy to zarówno jednostkowych sprawozdań NGO, jak i sumarycznych, przygotowanych przez JST.

Funkcjonują następujące rodzaje sprawozdań:

1. Podstawowe wymagane prawnie, jednolite dla wszystkich usług, które podmiot realizujący usługę ma obowiązek złożyć. Wzór sprawozdania podstawowego zawiera Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 15 grudnia 2010 r. w sprawie wzoru oferty i ramowego wzoru umowy dotyczących realizacji zadania publicznego oraz wzoru sprawozdania z wykonania tego zadania (końcowe i częściowe). Sprawozdanie częściowe z realizacji zadania publicznego powinno zostać sporządzone w terminie do 30 dni od dnia zakończenia okresu sprawozdawczego, a sprawozdanie końcowe z wykonania zadania publicznego w terminie do 30 dni od dnia zakończenia realizacji zadania publicznego.
2. Raport monitoringowy indywidualny i zbiorczy, obejmujący syntetycznie przedstawione wyniki badań.
3. Sprawozdanie dotyczące jakości i efektywności (przygotowywane zgodnie z ustalonym harmonogramem, np. miesięczne, kwartalne, półroczne).

Informacje

Wzór sprawozdania zawiera rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 15 grudnia 2010 w sprawie wzoru oferty i ramowego wzoru umowy dotyczących realizacji zadania publicznego oraz wzoru sprawozdania z wykonania tego zadania.

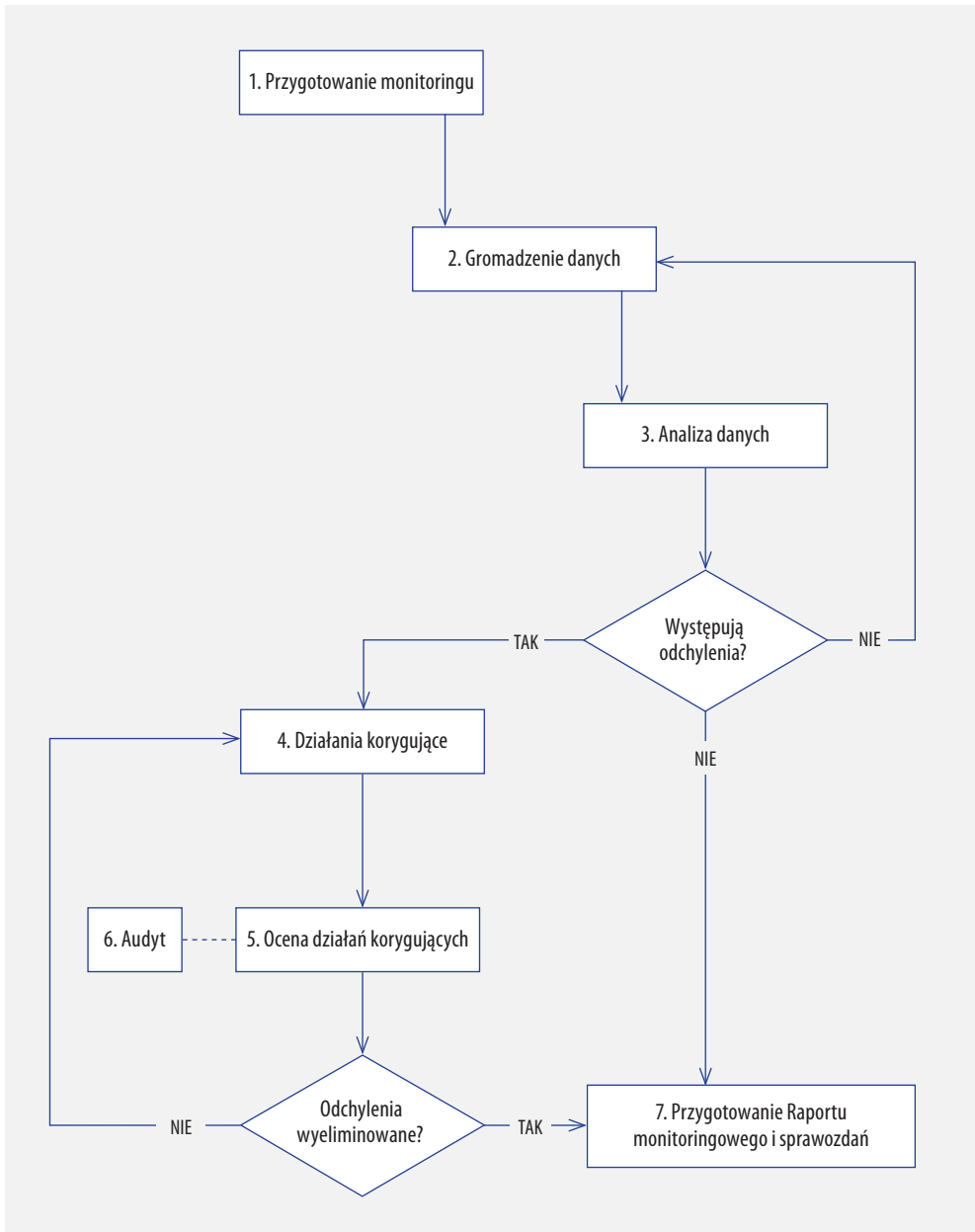


3.2 Monitoring wewnętrzny NGO

Tok postępowania

Ogólny schemat monitoringu przedstawia rysunek 2.

Rysunek 2. Schemat automonitoringu w NAWIKUSie



Etap 1. Przygotowanie programu monitorowania

Etap polega na określeniu szczegółowego harmonogramu (planu) i programu (zakresu) monitorowania przez JST i NGO. Przyjmuje się, iż te elementy mogą ulegać zmianom w zależności od wymagań JST dla danej kontraktowanej usługi i wybranych standardów jakości usług. NGO ustala odpowiedzialności osób za wykonanie poszczególnych etapów.

Etap można też określić mianem kalibracji metody lub dostosowaniem metody do potrzeb JST i NGO.

Etap 2. Gromadzenie danych

Celem tego etapu jest uzyskanie danych wejściowych potwierdzających spełnienie standardów i mierników przez organizację realizującą usługę. Analiza tych danych odbywa się na kolejnym etapie.

Zbieranie danych na potrzeby monitoringu przebiega zgodnie z instrukcjami postępowania w metodach badań pomocniczych:

- Metoda badania satysfakcji klienta (opisana w pkt. 4.1);
- Metoda oceny spełniania standardów przez NGO (opisana w pkt. 4.2);
- Metoda badania efektywności (opisana w pkt. 4.3).

Dane pozyskane w wyniku zastosowania powyższych metod są zapisywane w SI NAWIKUS lub w arkuszu kalkulacyjnym celem przyszłej analizy.

Etap 3. Analiza wyników monitorowania

Analiza wyników monitorowania polega na sprawdzeniu i porównaniu wartości wskaźników w odniesieniu do jakości i efektywności, będących wynikami realizacji metod: oceny spełniania standardów, badania satysfakcji klienta i badania efektywności.

Dla oceny mierników jakościowych i efektywnościowych (tabela 6 i tabela 7) przyjęto interpretację zmian wartości wskaźników, która przedstawia tabela 5.

Tabela 4. Charakter zmiany miernika, jego ocena i zalecenia działań

Charakter zmiany	Ocena zmiany	Zalecenia
Bardzo negatywna	-3	Bezwzględne podjęcie natychmiastowych działań naprawczych
Średnio negatywna	-2	Podjęcie działań naprawczych
Mało negatywna	-1	Obserwacja wskaźnika przy kolejnym badaniu
Neutralna	0	Kontynuować działania
Mało pozytywna	+1	Kontynuować działania
Średnio pozytywna	+2	Kontynuować działania
Bardzo pozytywna	+3	Kontynuować działania

Tabela 5. Ocena zmian wartości mierników jakościowych

Charakter zmiany	Zadowolenie klientów	Poprawa zadowolenia	Chęć dalszego korzystania z usług	Chęć polecenia ośrodka	Brak rekomendacji zmiany funkcjonowania ośrodka
	J1	J2	J3	J4	J5
Bardzo negatywna	$(-\infty; -15)$	$(-\infty; -15)$	$(-\infty; -15)$	$(-\infty; -15)$	$(-\infty; -15)$
Średnio negatywna	$(-14,9; -10)$	$(-14,9; -10)$	$(-14,9; -10)$	$(-14,9; -10)$	$(-14,9; -10)$
Mało negatywna	$(-9,9; -5)$	$(-9,9; -5)$	$(-9,9; -5)$	$(-9,9; -5)$	$(-9,9; -5)$
Neutralna*	$(-4,9; +4,9)$	$(-4,9; +4,9)$	$(-4,9; +4,9)$	$(-4,9; +4,9)$	$(-4,9; +4,9)$
Mało pozytywna*	$(+5; +9,9)$	$(+5; +9,9)$	$(+5; +9,9)$	$(+5; +9,9)$	$(+5; +9,9)$
Średnio pozytywna*	$(+10; +14,9)$	$(+10; +14,9)$	$(+10; +14,9)$	$(+10; +14,9)$	$(+10; +14,9)$
Bardzo pozytywna*	$(+15; +\infty)$	$(+15; +\infty)$	$(+15; +\infty)$	$(+15; +\infty)$	$(+15; +\infty)$

Wszystkie wartości podano w punktach procentowych.

* Jeżeli wskaźnik w poprzednim okresie badania uzyskał wartość optymalną (min. 0,9) to mimo że nie odnotowano wzrostu na danym wskaźniku, podmioty otrzymują ocenę bardzo dobrą.

Tabela 6. Ocena zmian wartości mierników efektywnościowych

Charakter zmiany	Skuteczność działań	Efektywność kosztowa	Udział środków własnych	Efektywność zatrudnieniowa	Postęp finansowy
	E1	E2	E3	E4	E5
Bardzo negatywna	$(-0,15pp; -\infty)$	$(+15\%; +\infty)$	$(-\infty; -10\%)$	$(-\infty; -3,0)$	$(+15\%; +\infty)$
Średnio negatywna	$(-0,10pp; -0,14pp)$	$(+10\%; +14\%)$	$(-9,0\%; -5,0\%)$	$(-2,9; -2,0)$	$(+10\%; +14\%)$
Mało negatywna	$(-0,09pp; -0,05pp)$	$(+5\%; +9\%)$	$(-4,9\%; -2,5\%)$	$(-1,9; -1,0)$	$(+5\%; +9\%)$
Neutralna	$(-0,04pp; 0,00)$	$(-4\%; +4\%)$	$(-2,4\%; +2,4\%)$	$(-0,9; +0,9)$	$(-4\%; +4\%)$
Pozytywna	0	$(-9\%; -5\%)$	$(+2,5\%; +4,9\%)$	$(+1,0; +1,9)$	$(-9\%; -5\%)$
Średnio pozytywna	0	$(-14\%; -10\%)$	$(+5,0\%; +9,0\%)$	$(+2,0; +2,9)$	$(-14\%; -10\%)$
Bardzo pozytywna	0	$(-\infty; -15\%)$	$(+10\%; +\infty)$	$(+3,0; +\infty)$	$(-\infty; -15\%)$

pp – punkty procentowe

Szczególną uwagę należy zwrócić na te miary, w których oczekiwany jest wzrost lub utrzymanie przyjętego poziomu. Mniejsza wartość świadczy o pogorszeniu sytuacji w obszarze danego standardu, co może wpłynąć na jego niespełnienie, a w konsekwencji – na obniżenie wartości usługi. Analizując trend, można z wyprzedzeniem przedsięwziąć działania korygujące.

Uwaga!



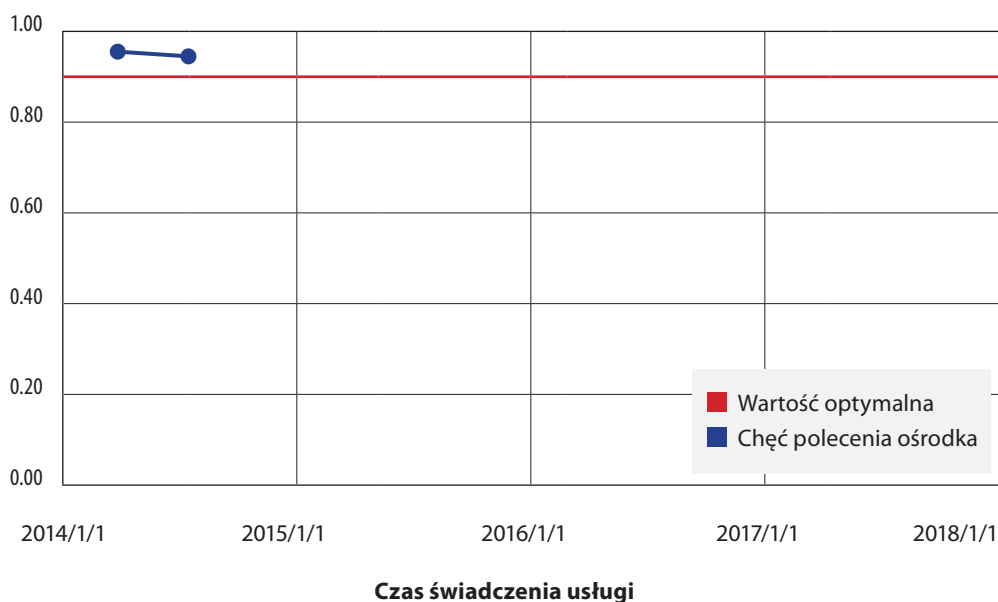
- Duże odchylenia od przyjętego standardu, poziomu jakości i efektywności świadczą o niestabilności świadczenia usługi.
- Dopuszcza się występowanie odchyłeń od przyjętych poziomów, jednakże tylko przejściowo.

Na koniec okresu sprawozdawczego powinno otrzymać się wartość ustaloną w umowie (oczekiwanie minimalne) lub jej wzrost (oczekiwanie optymalne).

Przyjęte założenie porównywalności mierników umożliwia przypisanie do danego charakteru zmiany odpowiednich wartości punktowych, jak również sformułowanie zaleceń działań.

Dla każdego wskaźnika proponuje się stworzenie wykresu w formie tzw. karty kontrolnej ukazującej zmiany wartości i – tam gdzie jest to zdefiniowane – wartości optymalnej (docelowej).

Rysunek 3. Przykład karty kontrolnej – wykres wygenerowany przez SI NAWIKUS



Ramka 4. Indeks wartości

Uzupełniając do wniosków wynikających z zastosowania metod pomocniczych należy wziąć pod uwagę wartość usługi. W tym zakresie może być pomocny syntetyczny miernik (Indeks Wartości), który składa się z wielkości i kierunku zmian (tj. wzrost, spadek, bez zmian) poszczególnych wskaźników jakości i efektywności. Suma ta jest wskaźnikiem przybliżonym. Ideę agregacji wskaźników przedstawia wzór 1.

Wartość

Usługa ma tym większą wartość, im lepiej zaspokaja potrzeby użytkowników, a przy określonym ich poziomie odznacza się równocześnie najniższym kosztem.



$$W = \frac{J_1(\cdot) + J_2(\cdot) + \dots + J_5(\cdot)}{E_1(\cdot) + E_2(\cdot) + \dots + E_5(\cdot)} \quad \text{wzór 1}$$

gdzie:

E_i – i-ty wskaźnik efektywności kosztowej,

J_j – j-ty wskaźnik jakości,

(\cdot) – zmiana wskaźnika.

W zależności od charakteru kontraktowanego zadania, można dokonywać zmian wag dla poszczególnych wskaźników (wzór 2). Taka elastyczność jest niezbędna, ponieważ pozwala na modyfikację metody w zależności od potrzeb i specyfiki usług.

$$W = \frac{w_{J1}J_1 + w_{J2}J_2 + \dots + w_{J5}J_5}{w_{E1}E_1 + w_{E2}E_2 + \dots + w_{E5}E_5} \quad \text{wzór 2}$$

gdzie:

w_{Ei} – i-ta waga dla wskaźnika efektywności kosztowej E_1 - E_5 ,

w_{Jj} – j-ta waga dla wskaźnika jakości J_1 - J_5

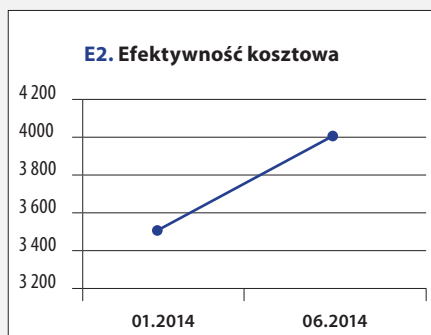
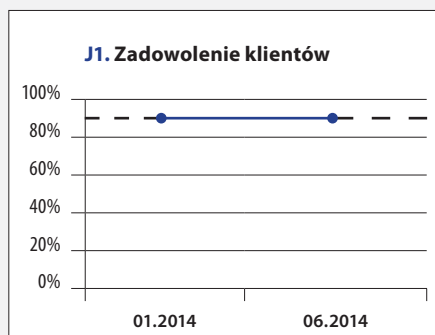


Przykład 1

Poniżej przedstawiono przykładowe dane dla dwóch mierników J1 i E2, których wartości podano w odstępach półrocznym.

Dane	01.2014	06.2014	Zmiana
1 Liczba klientów	20	20	0
2 Średniomiesięczny koszt usługi	70 000	80 000	10 000
3 Liczba klientów wysoce zadowolona	18	18	0
Wskaźniki			
J1 Satysfakcja klientów (3/1)	90%	90%	0
E2 Efektywność kosztowa (2/1)	150	175	16,67%

Postać graficzna:



WD – wartość docelowa

Interpretacja 1 – analiza porównawcza

Wartość wskaźnika zadowolenia klienta w badanym okresie nie uległa zmianie. Natomiast wskaźnik efektywności kosztowej, wyliczany jako iloraz kosztów realizacji usługi i liczby klientów, wzrósł. Z oceny zmian, które przedstawiają tabela 6 i tabela 7, wynika że:

- brak zmiany dla zadowolenia klientów jest neutralny, ponieważ zawiera się w przedziale $(-4,9; +4,9)$;
- pogorszenie efektywności kosztowej jest bardzo negatywne, ponieważ zawiera się w przedziale $(+15%; +\infty)$.

Ponieważ idea jest utrzymanie równowagi między jakością a efektywnością, to ogólna wartość świadczenia usługi uległa pogorszeniu.

Wniosek: należy przedsięwziąć działania zmierzające do zmniejszenia kosztów lub wzrostu jakości, aby utrzymać wartość na pierwotnym poziomie. Ponieważ efektywność kosztowa przekroczyła oczekiwaną wartość, to w pierwszej kolejności należy dążyć do poprawy tego elementu.

Przykład 2

Załóżmy, że dla dwóch mierników jakości (J_i i J_j) i efektywności (E_i i E_j), otrzymano następujące wartości:

Miernik	Charakter zmiany	Ocena zmiany
J_i	Bez zmian	0
J_j	Mało negatywna	-1
E_i	Mało negatywna	-1
E_j	Bardzo negatywna	-3

Interpretacja 2 - wartość jako miara agregatowa

Aby móc sformułować odpowiednie wnioski, należy dokonać obliczenia wartości jako miary agregatowej:

$$W = \frac{\bar{x} ([0] + [-1])}{\bar{x} ([-1] + [-3])} = \frac{-0,5}{-2,0} \quad \text{wzór 3}$$

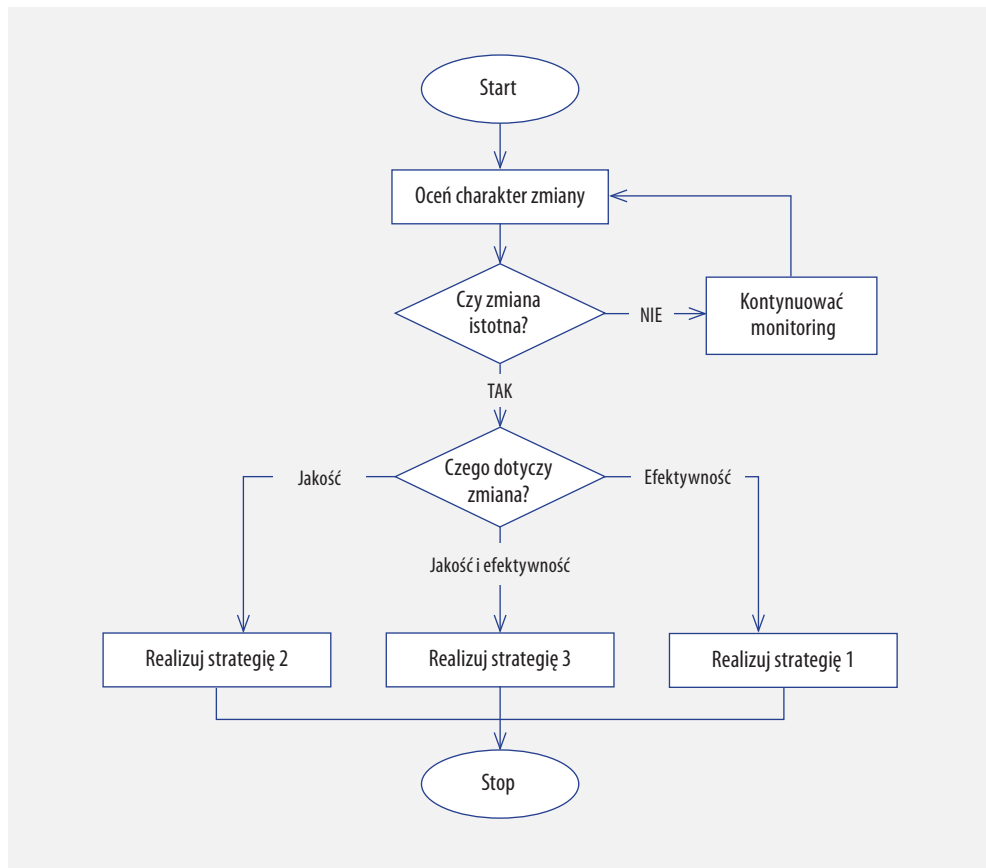
Zastosowanie średniej arytmetycznej pozwala na sprawdzenie oceny zmiany, posługując się zapisami, które przedstawia tabela 5. W tym przypadku: ogólna jakość zmieniła się „mało negatywnie”, a efektywność ekonomiczna - „średnio negatywnie”.

Wnioski: należy podjąć działania naprawcze w odniesieniu do efektywności.

Etap 4. Wykorzystanie wyników – schemat działań korygujących

Ocena wskaźników pozwala na podjęcie działań korygujących zgodnie ze schematem, który przedstawia rysunek 4.

Rysunek 4. Schemat działań korygujących



Analiza wartości pozwala na podjęcie działań korygujących i wybór jednej ze strategii postępowania opisanych poniżej.

Strategia 1: Zmniejszyć koszt, utrzymać jakość

Strategia polega na redukcji kosztów wytwarzania usługi, która zagwarantuje pożądaną jakość (określoną w standardach). Jednakże, jeśli wraz ze zmniejszeniem kosztu obniży się jakość, to – pomimo zachowania proporcji wyjściowej między jakością i kosztem – zaistniała sytuacja jest niepożądana, ponieważ oczekiwany standard usługi nie jest zapewniony.

Uwaga!

Utrzymanie standardów świadczonych usług przy mniejszym koszcie powoduje, że wartość jest wyższa.



Strategia 2: Zwiększyć jakość, utrzymać koszt

Strategia polega na podnoszeniu jakości, ale przy zachowaniu kosztu na tym samym poziomie. Działania polegające na poprawie jakości powinny następować na podstawie standardów i mierników jakości.

Uwaga!

Nie zawsze są możliwości redukcji kosztów przy przyjętym poziomie jakości. Przykładowo może to wynikać z już niskiego ich poziomu, poniżej którego oferowanie usługi jest ekonomicznie nieuzasadnione.



Strategia 3: Zwiększyć jakość, zmniejszyć koszt

Najbardziej pożądana, w której wzrost wartości uzyskuje się przy poprawie jakości, ale jednocześnie przy niższym koszcie.

Uwaga!

Jeśli poziom kosztu nie może ulec obniżeniu, jak i poziom jakości świadczenia usługi zagwarantowany jest standardem, to w praktyce można zrealizować opcję 2.



Jak już wspomniano, wartość usług, jako miara kompleksowa, nie jest wyrażona za pomocą jednego wskaźnika. O jej stanie świadczy łączny zbiór wskaźników dotyczących efektywności i jakości. **Generalną przesłanką analizy wartości jest utrzymywanie stanu określanego jako zadowalająca jakość przy zaakceptowanych kosztach.**



Uwaga!

Należy dążyć do równowagi między jakością i efektywnością usługi, aby utrzymać wartość.



Etap 5. Ocena wyników działań korygujących

Podjęte działania korygujące wymagają sprawdzenia osiągniętych wyników. Ich rezultaty są zapisane w „Raporcie z wykonania działań korygujących/naprawczych” przez NGO (ramka 5). Oceny wyników działań korygujących dokonuje JST w terminie uzgodnionym z NGO.

5

Ramka 5. Wzór Raportu z wykonania działań korygujących/naprawczych

HARMONOGRAM DZIAŁAŃ KORYGUJĄCYCH				Strona 1 (1)
Lp.	Stwierdzone niezgodności	Opis działań korygujących	Osoba odpowiedzialna za realizację	Termin realizacji
Nr niezgodności:				
Szczegółowy opis działania korygującego:				
Potwierdzenia skuteczności działań korygujących (dowód):				
Nr niezgodności:				
Szczegółowy opis działania korygującego:				
Potwierdzenia skuteczności działań korygujących (dowód):				
Sporządził:			Zatwierdził:	
Data:	Podpis:		Data:	Podpis:
	Osoba odpowiedzialna za raport			Kierownik NGO

Etap 6. Audyt

Audyt jest realizowany przez JST w sytuacji istotnego wystąpienia odchyień w celu zewnętrznej oceny skuteczności podjętych działań. W zależności od przyjętego programu audytu może on towarzyszyć planowanej kontroli lub mieć formę akceptacji raportu z działań korygujących. Dokumentem towarzyszącym jest raport z oceny wykonania działań korygujących/naprawczych (ramka 6).

6

Ramka 6. Wzór raportu z oceny wykonania działań korygujących/naprawczych

Nr raportu:			
Termin oceny:			
Audytor wiodący (imię i nazwisko):			
Audytorzy pomocniczy (imiona i nazwiska):			
Nr niezgodności wg Raportu wykonania działań korygujących:			
Charakter niezgodności:			
Ocena skuteczności działań korygujących przez audytora wiodącego:			
Sporządził:		Zatwierdził:	
Data:	Podpis:	Data:	Podpis:
	Audytor wiodący		Przedstawiciel NGO

Etap 7. Przygotowanie raportu monitoringowego i sprawozdań

Zgodnie z harmonogramem należy przygotować okresowe i końcowe sprawozdania (NGO) oraz raport monitoringowy (JST). Do tego celu wykorzystuje się system informatyczny NAWIKUS, który na podstawie zebranych danych w trakcie danego okresu pozwala na wygenerowanie odpowiedniego formularza. Wypełnienie go danymi skutkuje wyliczeniem wskaźników w formie tabelarycznej i graficznej (wykresy). Powyższe zestawienia powinny być wykorzystane w sprawozdaniach i raporcie monitoringowym.

SI NAWIKUS



- Dostęp do sprawozdawczości uzyskuje się w menu głównym w zakładce „Sprawozdawczość”
- System automatycznie wylicza wartości wskaźników dotyczące jakości i efektywności na podstawie wprowadzonych danych.

Syntetyczny opis procedury monitoringu wewnętrznego

NR	CZYNNOŚĆ	INFORMACJA WCHODZĄCA	INFORMACJA WYCHODZĄCA
1	Przygotowanie procesu monitorowania	Dane z założeń konkursowych i umowy. Wytyczne metodyczne NAWIKUSa (podręcznik itp.).	Ustalony zakres monitorowania, wybrany zbiór wskaźników.
2	Gromadzenie danych	Ustalony zakres monitorowania. Procedury realizacji badań action research.	Dane zapisane w systemie.
3	Analiza wyników W przypadku braku stwierdzenia pojawienia się odchyień, rozpoczęcie czynności 7 lub 2 [OCENA POZYTYWNA]. W przypadku stwierdzenia odchyień, rozpoczęcie czynności 4 [OCENA NEGATYWNA].	Dane w formie zestawień i raportów.	Ocena stopnia osiągnięcia przyjętych wartości. Zalecenia doskonalące działania w obszarach, w których zidentyfikowano odchylenia od przyjętego planu.
4	Wykorzystanie wyników (Działania korygujące)	Ocena stopnia osiągnięcia przyjętych wartości. Protokół z oceny.	Raport z wykonania działań korygujących.

5	<p>Ocena wyników działań korygujących</p> <p>Jeśli niezgodności zostały usunięte, rozpoczęcie czynności 6 lub 2 [OCENA POZYTYWNA].</p> <p>Jeśli niezgodności nie zostały usunięte, rozpoczęcie czynności 4 [OCENA NEGATYWNA].</p>	<p>Raport z wykonania działań korygujących.</p>	<p>Protokół z oceny wykonania działań korygujących.</p>
6	<p>Audyt</p>	<p>Raport z oceny działań korygujących.</p>	<p>Ocena (akceptacja) osiągniętych rezultatów.</p>
7	<p>Przygotowanie raportu monitoringowego i sprawozdań</p>	<p>Dane o NGO.</p>	<p>Raport/sprawozdanie.</p>

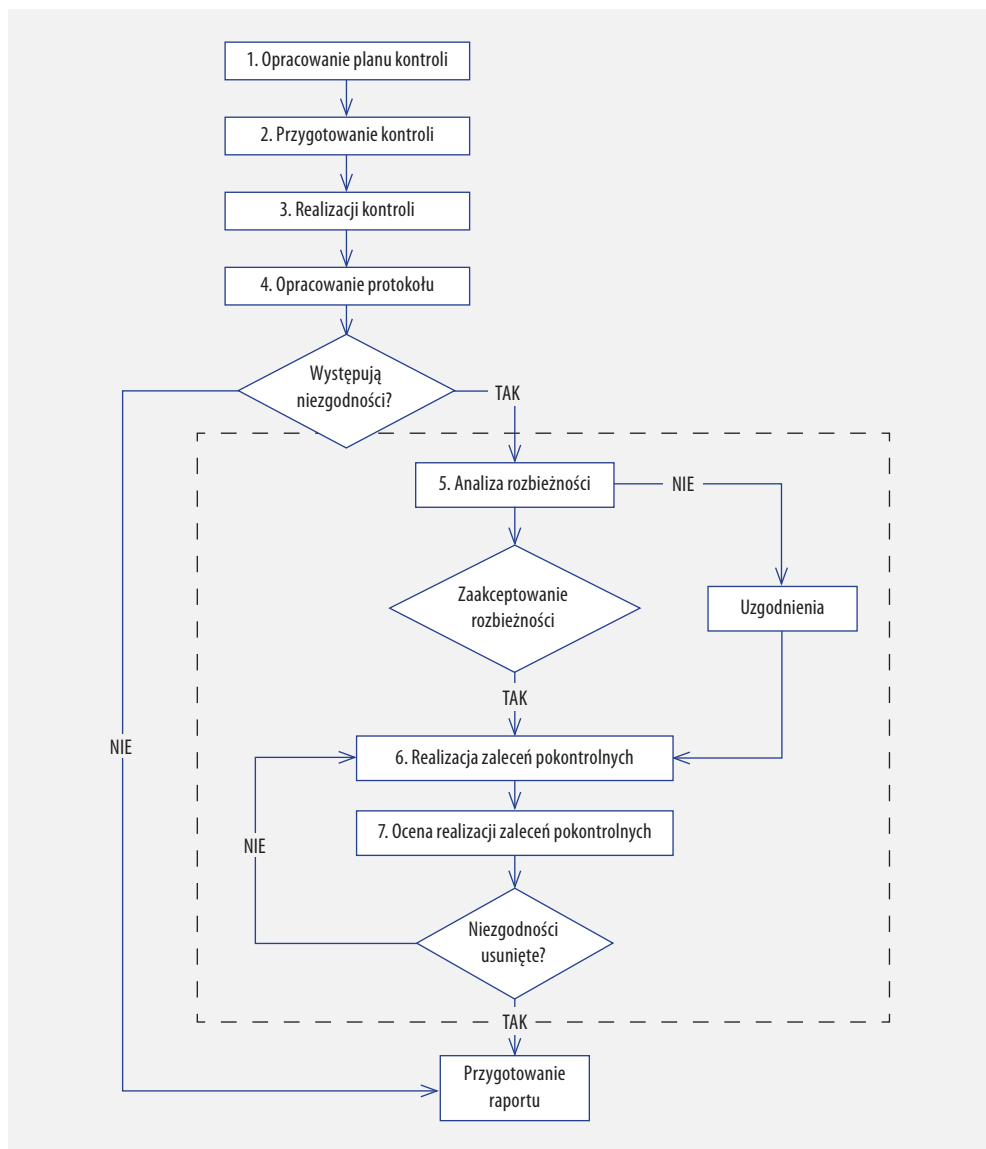
3.3 Kontrola JST

W trakcie kontroli sprawdza się utrzymanie poziomu standardów i zgodności działań NGO z zapisami umowy. Kontrole realizowane są zgodnie z harmonogramem.

Tok postępowania

Podstawowe kroki w trakcie kontroli przedstawia rysunek 5.

Rysunek 5. Ogólny schemat kontroli w NAWIKUS



Etap 1. Opracowanie zbiorczego planu (harmonogramu) kontroli

Na tym etapie JST i jego jednostki organizacyjne zlecające do realizacji podmiotom niepublicznym zadania publiczne ustalają plan kontroli wszystkich NGO realizujących usługi. Formularz dla planu kontroli przedstawia ramka 7.

7

Ramka 7. Plan audytu i kontroli w NGO

Plan audytu i kontroli ...[nazwa NGO lub zadania]

Obszar audytu/ KONTROLI		ROK												Uwagi	
		I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII		
	Plan*														
	Realizacja**														
	Plan*														
	Realizacja**														
	Plan*														
	Realizacja**														
	Plan*														
	Realizacja**														
	Plan*														
	Realizacja**														
	Plan*														
	Realizacja**														
	Plan*														
	Realizacja**														

* W poszczególnych kolumnach dla miesięcy należy podać daty

** Wykonanie audytu/kontroli należy wskazać poprzez wpisanie numeru raportu z audytu/kontroli

Sporządził:		Zatwierdził:	
Data:	Podpis:	Data:	Podpis:
	Audytorka/Kontrolująca		Przedstawiciel NGO/ Przedstawiciel JST

Etap 2. Przygotowanie kontroli

Ustalenie szczegółowego programu kontroli dla danego NGO wynika z zapisów umowy oraz dotychczasowej zgromadzonej przez JST wiedzy na temat jakości i efektywności działań NGO. Wynikami tego etapu jest plan i program kontroli przekazywany do konsultacji NGO (ramka 8).

8

Ramka 8. Program audytu i kontroli

Numer audytu/kontroli:			
Termin audytu/kontroli:			
Audytowany obszar działania:			
Miejsce audytu/kontroli:			
Audytor wiodący/ Kontroler (imię i nazwisko):			
Audytorzy pomocniczy (imię i nazwisko):			
Data	Godziny (od ... do ...)	Szczegółowy zakres audytu//kontroli	
Komentarz			
Sporządził:		Zatwierdził:	
Data:	Podpis:	Data:	Podpis:
	Audytor wiodący/Kontroler		Przedstawiciel NGO/ Przedstawiciel JST

Uwaga!

Oprócz planowanych kontroli mogą też pojawić się kontrole nieplanowane, wynikające np. z informacji o pogorszeniu kontraktowanej usługi, przekroczeniu limitów kosztowych, zażaleń itp.

Etap 3. Realizacja kontroli kontraktowanej usługi

Podczas kontroli sprawdza się czy nie uległy zmianie wartości kryteriów (standardów) wejścia, które pozwalają dokonać ewaluacji zdolności organizacji do prawidłowego i poprawnego świadczenia usług zgodnie ze standardami i oczekiwaniami. Kontrola polega zarówno na sprawdzeniu zebranych danych (lub umieszczonych w SI NAWIKUS), jak i na wizycie w NGO (miejscu świadczenia usługi). W tym drugim przypadku dane są gromadzone na podstawie:

- wywiadów z pracownikami NGO;
- przeglądu dokumentacji dotyczącej kontraktowanej usługi, w tym także sprawozdań (jeśli są dostępne);
- obserwacji.

Dodatkowo wykorzystuje się następujące metody pomocnicze:

- Metoda badania satysfakcji klienta (por. pkt. 4.1);
- Metoda oceny spełniania standardów przez NGO (por. pkt. 4.2);
- Metoda badania efektywności (por. pkt. 4.3).

Etap 4. Opracowanie protokołu pokontrolnego

Po kontroli przygotowany jest protokół zawierający wnioski i zalecenia. W przypadku identyfikacji niezgodności, formułuje się stosowne zalecenia zapisane w protokole (wzór ramka 9). Protokół jest przedstawiany przedstawicielowi NGO do akceptacji (etap 5).

Ramka 9. Raport z audytu/Protokół pokontrolny

Nr raportu:	
Termin audytu/kontroli:	
Nazwa audytowanego NGO:	
Audytowany obszar (zakres audytu):	
Audytowane stanowiska:	
Audytor wiodący/Kontroler (imię i nazwisko):	
Audytorzy pomocniczy (imiona i nazwiska)	

9



L.p.	NK/N/O*	Podstawa niezgodności (dowód)	Opis niezgodności/obserwacji**
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			

* NK – niezgodność krytyczna, N – niezgodność, O – obserwacja.

Przez niezgodność krytyczną rozumie się odstępstwo od standardu, które ma istotny wpływ na jakość działania lub poważnie zagraża interesom klientów NGO. Niezgodność – charakteryzuje brak bezpośredniego wpływu na jakość działań lub niewielkie zagrożenie interesów klientów NGO. Przez obserwację rozumie się wskazanie obszaru działania, który pomimo dobrej oceny można poprawić, dzięki czemu ocena mogłaby być lepsza.

** W przypadku niezgodności konieczne jest wskazanie dowodu.

Dokumenty wykorzystane podczas audytu/kontroli:

Ogólna ocena audytowanego/kontrolowanego obszaru

Zalecany termin usunięcia niezgodności:	
Data następnego audytu/kontroli:	
Uwagi dodatkowe:	

Sporządził:		Zatwierdził:	
Data:	Podpis:	Data:	Podpis:
	Audytor wiodący/Kontroler		Przedstawiciel NGO/ Przedstawiciel JST

Etap 5. Analiza rozbieżności wyników kontroli

W przypadku braku akceptacji wyników kontroli, NGO i JST uzgadniają rozbieżności. Jeżeli kierujący NGO nie zgadza się z wynikami protokołu, zgłasza ten fakt do JST w ciągu 7 dni roboczych i wspólnie z przedstawicielem UMK podejmują decyzję o dalszym trybie postępowania.

W przypadku braku wspólnego stanowiska ostateczną decyzję podejmuje Kierownik JST.

Etap 6. Realizacja zaleceń pokontrolnych

Zidentyfikowane braki zostają przez NGO wyeliminowane poprzez wdrożenie działań naprawczych. Dokumentem pomocniczym jest plan działań. Rezultaty tych działań są przekazywane JST, np. za pomocą SI NAWIKUS.

Etap 7. Ocena realizacji zaleceń pokontrolnych

W zależności od sytuacji, JST może dokonać ewaluacji wprowadzonych zmian na podstawie danych umieszczonych w SI NAWIKUS, lub poprzez powtórny wizytę w NGO.

Etap 8. Opracowanie sprawozdania

JST przygotowuje sprawozdanie z rocznego i wieloletniego programu współpracy z NGO. Do tego celu wykorzystuje się zebrane dane w trakcie danego okresu.

Syntetyczny opis procedury kontroli

NR	CZYNNOŚĆ	INFORMACJA WCHODZĄCA	INFORMACJA WYCHODZĄCA
1	Opracowanie planu kontroli dla wszystkich kontraktowanych usług	Informacje nt. podpisanych umów z NGO	Roczny plan kontroli
2	Przygotowanie kontroli (planowanej i nieplanowanej)	Ustalony zakres kontroli Standardy Informacja z automonitoringu o niespełnieniu standardów	Program kontroli
3	Realizacja kontroli	Program kontroli Dane w formie zestawień i raportów	Zarejestrowane dane nt. stopnia osiągnięcia przyjętych wartości
4	Opracowanie protokołu	Ocena stopnia osiągnięcia przyjętych wartości	Protokół pokontrolny wraz z zaleceniami (ramka 9)



NR	CZYNNOŚĆ	INFORMACJA WCHODZĄCA	INFORMACJA WYCHODZĄCA
5	Analiza rozbieżności wyników	Protokół pokontrolny wraz zaleceniami	Uzgodniony protokół pokontrolny wraz zaleceniami (ramka 9)
6	Realizacja zaleceń pokontrolnych	Protokół pokontrolny wraz zaleceniami	Raport z wykonania zaleceń (ramka 5)
7	<p>Ocena realizacji zaleceń pokontrolnych</p> <p>Jeśli niezgodności zostały usunięte, rozpoczęcie czynności 4 [OCENA POZYTYWNA]</p> <p>Jeśli niezgodności nie zostały usunięte, rozpoczęcie czynności 6 [OCENA NEGATYWNA]</p>	Raport z wykonania zaleceń	Protokół z realizacji działań pokontrolnych (ramka 6)
8.	Opracowanie raportu	Protokół z realizacji działań pokontrolnych	Raport/Sprawozdanie

4.

Pomocnicze metody zbierania danych

4. Pomocnicze metody zbierania danych

4.1 Metoda badania jakości usługi

Charakterystyka narzędzia

Badanie jakości kontraktowanych usług polega na identyfikacji satysfakcji klientów NGO z dostarczanej im usługi. Stanowi metodę pomocniczą w ramach monitoringu wewnętrznego. Wykorzystywanym narzędziem jest kwestionariusz (ramka 10). Otrzymane wyniki służą do obliczeń mierników jakości kontraktowanej usługi. Dane są zapisywane w SI NAWIKUS, a także za pomocą tego systemu obliczane.

Uwaga!

Możliwe jest także dokonanie obliczeń za pomocą arkusza kalkulacyjnego umieszczonego na stronie internetowej projektu w dziale „Narzędzia”:
www.fundacja.e-gap.pl/nawikus/produkty/narzedzia/



Rezultaty badania są analizowane w trakcie monitoringu wewnętrznego. W celu zapewnienia obiektywizacji badania jego realizatorem jest JST. Oznacza to, że nadzoruje wypełnianie ankiet i umieszcza wyniki w systemie informatycznym NAWIKUS. Badanie realizowane jest dwa razy do roku w przypadku umów trwających co najmniej rok. W przypadku umów zawieranych na krótszy okres, JST ustala częstotliwość badania. W pilotażu NAWIKUS na przykład realizowane je kwartalnie.

Uwaga!

Jeśli nie jest możliwe zastosowanie kwestionariusza, np. w sytuacji usługi świadczonej dla osób o utrudnionym kontakcie (przewlekle somatycznie chore, przewlekle psychicznie chore, dzieci, i dorośli niepełnosprawni intelektualnie), to należy postąpić zgodnie ze zmodyfikowaną metodą badania jakości usługi, którą zawiera Aneks 2.



Tok postępowania

Całość badania składa się z trzech etapów:

1. Przygotowanie badania.
2. Realizacja badania ankietowego.
3. Generowanie raportu z badań.

1. Przygotowanie badania

Etap polega na ustaleniu szczegółów badania, w tym: terminy realizacji badania, wybór osoby odpowiedzialnej po stronie JST za koordynację badania, wybór i przeszkolenie osób gromadzących dane oraz określenie wielkości i kryteriów doboru próby. Istotne jest zapoznanie się ze sposobem przeprowadzenia badania, potencjalnymi czynnikami wpływającymi na wynik badania, typowymi błędami badań ankietowych, sposobami zwiększania jakości badania, opisanymi w dalszej części Podręcznika.

2. Realizacja badania ankietowego

Po nawiązaniu kontaktu z NGO i ustaleniu terminu badania, następuje przeprowadzenie badania zgodnie z wytycznymi określonymi na etapie 1. Uzyskane dane za pomocą kwestionariusza (ramka 10) są wpisywane do SI NAWIKUS przez JST. Zaleca się realizację badań z wykorzystaniem wolontariuszy. Odradza się wykorzystywanie pomocy osób na co dzień pracujących w NGO, ponieważ ich obecność może mieć wpływ na udzielane odpowiedzi.

Ramka 10. Ankieta badania satysfakcji klienta ośrodka wsparcia

BADANIE STOPNIA ZADOWOLENIA Z USŁUG OFEROWANYCH PRZEZ OŚRODKI WSPARCIA

Zapraszamy Państwa do udziału w badaniu, które pozwoli lepiej scharakteryzować potrzeby i problemy osób starszych oraz będzie służyć dalszej pracy na rzecz tych osób.

Ankieta jest w pełni anonimowa, a odpowiedzi będą wykorzystane wyłącznie w zestawieniach statystycznych.

Za każdym razem, gdy pytamy o Ośrodek mamy na myśli ośrodek, w którym przebywa Pan/i w chwili obecnej. Prosimy o zaznaczanie odpowiedniej odpowiedzi stawiając przy niej X.

Prosimy o udzielanie rzetelnych odpowiedzi i dziękujemy serdecznie za udział w badaniu!

Część A

1. W jakim stopniu jest Pan/i zadowolony/a z usług Ośrodka?

- Bardzo zadowolony/a
- Raczej zadowolony/a
- Ani zadowolony/a ani niezadowolony/a
- Raczej niezadowolony/a
- Bardzo niezadowolony/a

2. Proszę zaznaczyć w poniższej tabeli w jakim stopniu jest Pan/i zadowolony/a lub niezadowolony/a z poszczególnych aspektów funkcjonowania Ośrodka (proszę zaznaczyć X przy właściwej odpowiedzi)

W jakim stopniu jest Pan/i zadowolony/a z:	Bardzo zadowolony/a	Raczej zadowolony/a	Ani zadowolony- /a ani niezadowolony/a	Raczej niezadowolony/a	Bardzo niezadowolony/a
	5	4	3	2	1
Wielkości ośrodka					
Wypośażenia ośrodka					
Bezpieczeństwa w ośrodku (np. właściwe oświetlenie, brak stromych schodów)					
Lokalizacji ośrodka					



Czystości w ośrodku					
Godzin otwarcia ośrodka					
Oferty zajęć w ośrodku					
Atmosfery w ośrodku					
Relacji z innymi klientami ośrodka					
Relacji z personelem ośrodka					
Zaangażowania personelu ośrodka					
Równego traktowania klientów ośrodka przez personel ośrodka					
Wysokości kosztów związanych z korzystaniem z ośrodka (koszty przejazdów, inne opłaty)					

3. Czy chciałby/łaby Pan/i dalej korzystać z usług Ośrodka?

- Zdecydowanie tak
- Raczej tak
- Raczej nie
- Zdecydowanie nie
- Trudno powiedzieć

4. Czy poleciliby/łaby Pan/i Ośrodek swojemu znajomemu/ członkowi rodziny?

- Zdecydowanie tak
- Raczej tak
- Raczej nie
- Zdecydowanie nie

5. Czy jest coś, co należałoby poprawić w funkcjonowaniu ośrodka?

- Nie
- Tak
- Jeśli tak, to co by to było?

.....

Część B

Na koniec poprosimy Pana/ią o podanie kilku informacji dodatkowych:

1. Proszę zaznaczyć swoją płeć
 - Kobieta
 - Mężczyzna

2. Proszę wpisać swój rok urodzenia

3. Proszę zaznaczyć swój poziom wykształcenia
 - niepełne podstawowe
 - podstawowe
 - zasadnicze zawodowe
 - średnie ogólne i zawodowe
 - policealne/pomaturalne
 - wyższe

4. Proszę zaznaczyć jak ocenia Pan/ i swój stan zdrowia
 - Bardzo dobrze
 - Raczej dobrze
 - Ani dobrze ani źle
 - Raczej niedobrze
 - Bardzo niedobrze

5. Proszę zaznaczyć, jak ocenia Pan/i swoją sytuację materialną
 - Żyję biednie – nie starcza mi nawet na podstawowe potrzeby
 - Żyję skromnie – na co dzień muszę bardzo oszczędnie gospodarować pieniędzmi
 - Żyję średnio – starcza mi na co dzień, ale na poważniejsze zakupy muszę oszczędzać
 - Żyję dobrze – starcza mi na wiele bez specjalnego oszczędzania
 - Żyję bardzo dobrze – mogę pozwolić sobie na pewien luksus

6. Czy obecnie korzysta Pani/i lub korzystał/a Pan/i w przeszłości z usług innego ośrodka, w którym są oferowane zajęcia dla osób starszych?
 - Nie
 - Tak, jakiego/jakich

.....

Dziękujemy za wypełnienie ankiety!

Instrukcja badania jakości usług społecznych

Cel	Umożliwienie odbiorcom usług społecznych wyrażania własnych opinii i oczekiwań, a przez to lepsze dopasowanie usług do ich potrzeb.
Narzędzie	Kwestionariusz ankiety dla klientów (ramka 10)
Badane osoby	Osoby korzystające z usług przez co najmniej 3 miesiące. Decyzja o liczbie badanych osób i sposobie doboru próby zależna jest od specyfiki danego NGO.
Przebieg badania	<ol style="list-style-type: none">1. Osoba odpowiedzialna za realizację badania po stronie NGO (zwana dalej Koordynatorem Badania) powinna poinformować klientów o terminie realizacji badania.2. Należy wyjaśnić cel badania i wytłumaczyć, że uzyskane wyniki posłużą do oceny tego na ile funkcjonowanie NGO spełnia oczekiwania i zaspokaja potrzeby klientów.3. Rozdając kwestionariusze ankiety należy przekazać poniższe informacje:<ul style="list-style-type: none">• ankieta jest anonimowa (zapewnić, że po jej wypełnieniu każdy włoży ankiety do koperty zbiorczej, która zostanie przekazana Koordynatorowi Badania);• wypełnianie ankiety jest dobrowolne;• ankiety należy wypełniać samodzielnie, bez porozumiewania się z innymi;• w przypadku pytań i wątpliwości dotyczących treści zawartych w ankiecie należy zwrócić się do wyznaczonego Koordynatora.• należy udzielać odpowiedzi na wszystkie pytania (wyjaśnić jak ważne są uwagi i komentarze w pytaniach otwartych);• informacje o wynikach badania zostaną przedstawione i wspólnie przedyskutowane z Klientami;4. Wypełnione przez Klientów kwestionariusze ankiety należy zebrać do koperty zbiorczej tak, aby byli oni przekonani o zachowaniu anonimowości.5. Po zakończeniu badania rekomenduje się rozmowę z Klientami o ich odczuciach w czasie wypełniania ankiety.



Potencjalne czynniki wpływające na wynik badania

1. Termin realizacji badania (kontekst zewnętrzny – zmiana przepisów prawnych, zmiana warunków świadczenia usługi w związku z tymczasowymi zdarzeniami jak remont itp. mogą wpływać na odpowiedzi respondentów, realizacja badania w okresach niższej frekwencji klientów może obniżyć liczbę zbieranych danych).
2. Stan psychofizyczny respondenta w momencie udzielania odpowiedzi na pytania kwestionariusza ankiety.
3. Sposób realizacji badania (kwestionariusze papierowe/kwestionariusze elektroniczne, wypełnianie kwestionariuszy w domu/wypełnianie kwestionariuszy w ośrodku).



Typowe błędy badań ankietowych

1. Wykorzystanie wadliwego narzędzia (niedostosowanego do możliwości i potrzeb respondentów).
2. Niesamodzielne wypełnianie kwestionariuszy przez respondentów (w przypadku zbyt małej czcionki użytej w kwestionariuszu ankiety do samodzielnego wypełnienia, lub braku wystarczającego poziomu umiejętności do wprowadzenia danych do formularza elektronicznego).
3. Sztuczne zawyżanie bądź zaniżanie ocen w kwestionariuszu ankiety przez respondentów (w przypadku uzupełniania kwestionariuszy w obecności opiekunów lub instruktorów, w przypadku wypełniania kwestionariuszy pod wpływem emocji, w przypadku własnej interpretacji celu badania).
4. Braki danych (niekompletnie uzupełnione kwestionariusze - pytania otwarte, metryczkowe).
5. Błędy wynikające z nieprawidłowego przeniesienia danych z arkuszy papierowych do systemu informatycznego / arkuszy Excel (w zależności od wybranego wariantu).



Jak zwiększać jakość badania

1. Zadbać o właściwy dobór próby do badania.
2. Wykorzystać zaproponowane narzędzie jako sprawdzone pod względem merytorycznym.
3. Zadbać o odpowiednią wielkość czcionki w przypadku wykorzystania kwestionariuszy ankiety papierowej.
4. Zadbać o odpowiednią wielkość czcionki i przyjazny interfejs w przypadku wykorzystania kwestionariuszy ankiety elektronicznej.
5. Zadbać o to aby każdy respondent rozumiał cel badania.
6. Wybrać odpowiedni termin realizacji badania (ograniczający wpływ opisanych czynników zewnętrznych).
7. Zapewnić o anonimowości badania.
8. Zadbać o samodzielne uzupełnianie kwestionariuszy ankiety przez Respondentów.
9. Zapewnić odpowiednią atmosferę w trakcie realizacji badania.
10. Zadbać o to aby wszystkie pytania w kwestionariuszu były zrozumiałe dla Respondentów.
11. Zadbać o wyeliminowanie błędów w procesie wprowadzania danych z kwestionariuszy papierowych do systemu informatycznego/ arkuszy Excel.



3. Generowanie raportu z badań

Na raport z badań składają się zestawienia wyliczeń odpowiedzi na każde pytanie kwestionariusza. W przypadku pytań o zadowolenie (pytania z części A nr 1, 2, 3):

- średnia wartość (po odcięciu 5% ocen najwyższych i 5% ocen najniższych);
- rozkład procentowy odpowiedzi na każde z zadanych pytań.

W przypadku odpowiedzi na pozostałe pytania (4 i 5 z części A oraz wszystkie z części B), w tym i metryczkowych, będzie podany rozkład procentowy.

Wartości wskaźników będą prezentowane w układzie porównawczym: pierwszy pomiar w roku x, drugi pomiar w roku x itd. zgodnie z przedstawionym poniższym przykładem.

Tabela 7. Przykład prezentacji wyników badań jakościowych

Nr pytania	Termin badania				
	06.2013	12.2013	06.2014	12.2014	06.2015
1	4,00*	5,00	3,00	4,00	
2	3,50	4,00	4,00	5,00	
3	
4	
5	
...					

* Średnie z odpowiedzi na dane pytanie

Na podstawie zebranych danych dokonywane są obliczenia wskaźników jakości J1-J5. Wyniki badania są dostępne w systemie informatycznym NAWIKUS zarówno dla danego NGO w GWA, jak i dla JST kontraktującej usługę (w EWMKU).

Syntetyczny opis metody badania jakości usługi

NR	CZYNNOŚĆ	INFORMACJA WCHODZĄCA	INFORMACJA WYCHODZĄCA
1	Przygotowanie do badania	Instrukcja badania.	Ustalone szczegóły realizacji badania: <ul style="list-style-type: none">• terminy badania;• osoby odpowiedzialne za przeprowadzenie wywiadów;• wielkość próby;• przeszkolone osoby realizujące badanie.
2	Realizacja badania ankietowego	Wytyczne metodyczne, ustalona procedura realizacji badania (niniejszy podręcznik). Kwestionariusz badania jakości.	Wypełnione kwestionariusze (Baza danych dostępna w SI NAWIKUS).
3	Generowanie raportu z wynikami badania	Dane zebrane w trakcie realizacji badania dostępne w SI NAWIKUS.	Automatycznie generowany raport z wynikami przeprowadzonego badania.

4.2 Metoda oceny spełnienia standardów

Charakterystyka narzędzia

Ocena spełniania standardów jest czynnością o charakterze audytowym. Przyjmuje się w tej metodzie, iż zbiór standardów może być zmieniany, aby dostosować go do potrzeb JST i NGO. W wyniku realizacji metody uzyskuje się dane pozwalające na dokonanie oceny spełniania standardów przez NGO.

Tok postępowania

Metoda składa się z następujących etapów:

1. Wybór standardów minimum (wymaganych) i standardów świadczenia usług (dodatkowych).
2. Ocena stopnia spełnienia standardów minimum.
3. Ocena spełnienia standardów świadczenia usług.
4. Generowanie raportu z oceny stopnia spełnienia standardów jakości usług.

1. Wybór standardów minimum i standardów świadczenia usług

Na tym etapie założono dwa kroki postępowania. Pierwszy polega na selekcji standardów przez JST przed ogłoszeniem konkursu i ewentualnej korekcie uwzględniając charakter usługi. Ustalony zbiór standardów pełni w nim rolę podstawy, nazywanej w niniejszym dokumencie standardami minimum (wymagane), ponieważ bez ich spełnienia podmiot nie może się ubiegać o dotację. Ta grupa standardów jest weryfikowana w trakcie oceny merytorycznej. Pełnienie przez nich roli kryteriów oceny merytorycznej uzależnione jest od przyjętych rozwiązań prawnych.

Natomiast drugi krok polega na wyborze standardów, które utworzą tzw. standardy świadczenia usług (standardy dodatkowe). Stopień ich spełnienia jest oceniany dopiero podczas kontroli przeprowadzonej przez JST w trakcie realizacji usługi lub po jej zakończeniu zgodnie z harmonogramem kontroli.

W trakcie etapu 1 następuje także wybór zespołu pracowników JST odpowiedzialnych za selekcję standardów i kwalifikacja wspomnianych powyżej standardów minimum i świadczenia usług. Wybrane standardy wprowadza się do SI NAWIKUS.

SI NAWIKUS

- Lista wszystkich standardów znajduje się w menu „Standardy” (EWMKU).
- Na etapie definiowania konkursu pracownik JST może określić standardy w podziale na wymagane i dodatkowe – menu „Konkursy” – Utwórz nowy – edycja zadania w ramach danego konkursu.



2. Ocena stopnia spełnienia standardów minimum – etap opcjonalny

Spełnienie standardów minimum, jak to zostało przedstawione w opisie etapu 1, polega na zaprezentowaniu przez NGO informacji na ten temat. Komisja konkursowa dokonuje weryfikacji zgodnie z przyjętą procedurą konkursową.

3. Ocena spełnienia standardów świadczenia usług

Etap ten jest kluczowy z punktu widzenia jakości świadczenia kontraktowanych usług. Rozpoczyna go przesłanie informacji do NGO o terminie uzupełnienia w SI NAWIKUS informacji o standardach. Proponuje się, aby taka informacja była przesyłana na 7 dni roboczych przed rozpoczęciem kontroli planowanej. Po dokonaniu kontroli, pracownik JST ma również 7 dni roboczych na wpisanie swojej oceny stopnia spełnienia standardów.

Zespół zaleca następujący sposób weryfikacji spełnienia standardów:

- NGO wypełnia arkusz autoewaluacji przed kontrolą.
- JST wypełnia arkusz standardów po dokonanej kontroli.
- Wspólne omówienie otrzymanych wyników. Ostateczna ocena stopnia spełnienia standardów świadczenia usług jest wynikiem uzgodnień.

4. Generowanie raportów z badań

Generowany automatycznie raport z kontroli stopnia spełnienia standardów (z podziałem na standardy minimum i świadczenia usług, jeśli taki podział wystąpił) składa się z następujących elementów:

- Wynik sumaryczny.
- Wyniki dla poszczególnych grup standardów.
- Wyniki dla poszczególnych obszarów standardów.
- Wyniki dla poszczególnych kryteriów.

Wyniki te są obliczone jako procent spełnienia określonego standardu (lub grupy standardów) zgodnie z poniższym wzorem:

$$\frac{\sum_{i=1}^N W_i}{N}$$

wzór 4

gdzie:

W_i – i-ty wskaźnik z danego obszaru (już po przekształceniu w % spełnienia danego wymogu)

N – liczba wskaźników branych pod uwagę w obliczeniach.

Wyniki prezentowane będą w następującym układzie tabelarycznym.

Tabela 8. Przykład prezentacji wyników oceny spełnienia standardów

Subkryterium	Warunek	stopień spełnienia standardu TAK (1), NIE (0)	
		Ocena NGO	Ocena GMK uzgodniona
1.1. Istnieje wewnętrzna struktura zarządzania odpowiednia do wielkości ośrodka, jego etosu, celów i funkcji	Istnieje opis struktury organizacyjnej ośrodka	1	0
	Istnieje opis uprawnień i obowiązków poszczególnych pracowników	1	0
	Istnieje dokument jasno określający zadania ośrodka, cele, a także zasady, którymi powinni kierować się pracownicy	1	1

W systemie informatycznym EWMKU narzędzie do ocen standardów znajduje się w menu „Standardy” – Ocena spełniania dla zadania.

Syntetyczny opis metody oceny spełniania standardów

NR	CZYNNOŚĆ	INFORMACJA WCHODZĄCA	INFORMACJA WYCHODZĄCA
1	Selekcja i/lub uzupełnienie standardów przed ogłoszeniem konkursu na realizację danej usługi	Zbiór standardów dostępny w SI NAWIKUS.	Lista wybranych lub uzupełnionych standardów usługi. Przypisanie standardów do standardów „wejścia” oraz standardów „kontrolnych”.
2	Ocena stopnia spełnienia standardów minimum	Zbiór opisanych standardów dostępny w SI NAWIKUS. Opis procedury konkursowej.	Baza danych z informacją o stopniu spełnienia standardu „wejścia”.
3	Ocena spełnienia standardów świadczenia usług NGO	Zbiór opisanych standardów dostępny w SI NAWIKUS. Wytyczne metodyczne opisane w Podręczniku.	Baza danych z informacją o stopniu spełnienia standardów świadczenia usług.
4	Generowanie raportu porównawczego (oceny NGO i JST)	Baza danych z porównawczą (NGO i JST) informacją o stopniu spełnienia standardów świadczonych usług.	Raport pokontrolny porównujący: Ocenę NGO. Ocenę JST. W układzie kolejnych punktów pomiaru (cykli gromadzenia danych o stopniu spełnienia standardów).

4.3 Metoda badania efektywności usługi

Charakterystyka narzędzia

Metoda pomocnicza służąca do badania i oceny efektywności kontraktowanych usług społecznych bazuje na metodologicznych założeniach analizy kosztów i korzyści (ang. *cost-benefit analysis*). Jest to narzędzie ilościowe umożliwiające dokonanie obliczeń wartości wskaźników dotyczących standardów efektywnościowych (tabela 8). Wartości docelowe powinny być ustalane przed rozpoczęciem procesu kontraktowania przez JST.

Tabela 9. Standardy efektywnościowe i odpowiadające im mierniki

Standard	Mierniki
Ośrodek zapewnia usługę dla osób starszych na poziomie przyjętego w ofercie celu ilościowego.	E1
Ośrodek dąży do efektywności kosztowej wyrażonej w koszcie usługi na jedną osobę.	E2
Ośrodek zapewnia udział środków własnych w realizowanej usłudze na poziomie nie mniejszym niż 10% wartości kosztów.	E3
Ośrodek powinien osiągnąć efektywność zatrudnieniową na przyjętym poziomie dla danej usługi.	E4
Ośrodek na bieżąco monitoruje postęp finansowy realizacji usługi.	E5

Metoda opiera się na dostępie do danych, które przedstawia tabela 9. Dane te pochodzą z zaakceptowanej do realizacji oferty (umowy) i są wykorzystywane w sprawozdaniu obowiązkowym.

Tabela 10. Dane wejściowe

Lp.	Kategoria danych	Jednostka miary	Źródło danych
D1	Liczba osób korzystających z usługi w danym okresie sprawozdawczym	osoba	Formularz sprawozdania obowiązkowego
D2	Planowana liczba osób korzystających z usługi w danym okresie sprawozdawczym	osoba	Formularz zaakceptowanej do realizacji oferty
D3	Liczba osób korzystających z usługi w danym miesiącu lub okresie sprawozdawczym	osoba	Formularz sprawozdania obowiązkowego
D4	Koszty realizacji usługi	złoty	Formularz sprawozdania obowiązkowego
D5	Środki własne zaangażowane w usługę	złoty	Formularz sprawozdania obowiązkowego
D6	Wartość realizowanej usługi	złoty	Formularz zaakceptowanej do realizacji oferty
D7	Liczba osób zatrudnionych do realizacji usługi	etat	Dane NGO

Wyniki są przedstawione w formie tabelarycznej i graficznej (system EWMKU/GWA – menu „Sprawozdawczość” – ocena efektywności usługi).

Poszczególne jednostki pomiaru różnią się między sobą i każdy z nich wymaga indywidualnego podejścia w zakresie interpretacji i podjęcia działań ukierunkowanych na poprawę standardów realizowanych usług.

Syntetyczny opis metody badania efektywności

NR	CZYNNOŚĆ	INFORMACJA WCHODZĄCA	INFORMACJA WYCHODZĄCA
1	<p>Selekcja standardów i określenie minimalnego poziomu ich spełnienia przed ogłoszeniem konkursu na realizację danej usługi:</p> <ul style="list-style-type: none"> wybór zespołu pracowników JST odpowiedzialnych za selekcję standardów; selekcja standardów; określenie minimalnych poziomów spełnienia standardów. 	<p>Zbiór standardów dostępny w SI NAWIKUS.</p>	<p>1. Lista wybranych standardów z określonymi minimalnymi poziomami ich spełnienia na dzień składania oferty, w trakcie realizacji usługi oraz po jej zakończeniu.</p> <p>2. Przypisanie standardów do standardów wejścia oraz standardów kontrolnych.</p>
2	<p>Gromadzenie danych, w oparciu o które obliczone zostaną wskaźniki spełnienia standardów wejścia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ogłoszenie w regulaminie konkursu standardów wejścia oraz arkusza danych wejściowych; gromadzenie i uzupełnianie informacji przez NGO; raport z poziomu spełnienia standardów wejścia. 	<p>Zbiór standardów dostępny w SI NAWIKUS. Regulamin konkursu ofert.</p>	<p>Raport generowany w oparciu o zestaw standardów wejścia zawierający wartości poszczególnych wskaźników.</p>
3	<p>Uzupełnienie arkusza danych wejściowych, w oparciu o który generowane będą wartości poszczególnych wskaźników spełnienia standardów kontrolnych:</p> <ul style="list-style-type: none"> ogłoszenie w regulaminie konkursu standardów kontrolnych oraz arkusza danych wejściowych; gromadzenie i uzupełnianie informacji przez NGO w trakcie realizacji usługi; raport z poziomu spełnienia standardów kontrolnych. 	<p>Zbiór standardów dostępny w SI NAWIKUS. Regulamin konkursu ofert.</p>	<p>Raport generowany w oparciu o zestaw standardów kontrolnych zawierający wartości poszczególnych wskaźników.</p>



NR	CZYNNOŚĆ	INFORMACJA WCHODZĄCA	INFORMACJA WYCHODZĄCA
4	<p>Weryfikacja informacji o stopniu spełnienia standardów kontrolnych przez kontrolera zlecającego usługę:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ustalenie terminu wizyty w NGO; • weryfikacja danych przedstawionych w arkuszu danych wejściowych; • spełnienia standardów kontrolnych; • uzupełnienie informacji o spełnieniu standardów kontrolnych. 	<p>Zbiór opisanych standardów dostępny w SI NAWIKUS. Wytyczne metodyczne opisane w podręczniku. Arkusz danych wejściowych. Baza danych z informacją o stopniu spełnienia standardów kontrolnych.</p>	<p>Baza danych SI NAWIKUS zawierająca raporty kontrolne.</p>
5	<p>Generowanie raportu częściowego w trakcie realizowanej usługi.</p>	<p>Baza danych SI NAWIKUS o stopniu spełnienia standardów kontrolnych.</p>	<p>Raport częściowy zawierający dane z punktów pomiaru wyznaczonych zgodnie z przyjętym harmonogramem sprawozdawczości i monitoringu.</p>
6	<p>Generowanie raportu końcowego po zakończeniu realizowanej usługi.</p>	<p>Baza danych SI NAWIKUS o stopniu spełnienia standardów kontrolnych.</p>	<p>Raport końcowy zawierający dane syntetyczne z punktów pomiaru wyznaczonych zgodnie z przyjętym harmonogramem sprawozdawczości i monitoringu.</p>

5.

**Narzędzie badające
efektywność społeczną
i ekonomiczną zmiany
formy realizacji usług
na kontraktowanie**

5. Narzędzie badające efektywność społeczną i ekonomiczną zmiany formy realizacji usług na kontraktowanie

5.1 Założenia metodyczne

Narzędzie badające efektywność społeczną i ekonomiczną zmiany formy realizacji usług na kontraktowanie jest oparte na wcześniej omówionych elementach Narzędzia Analizy Wartości Kontraktowanych Usług Społecznych. Dzięki opracowanym standardom jakościowym i efektywnościowym możliwe staje się stworzenie podstawy do podjęcia decyzji o zmianie formuły świadczenia danej usługi społecznej. W szczególności dotyczy to standardów efektywności społecznej i ekonomicznej.

Narzędzie bazuje na następujących założeniach:

- Przedstawiciele JST mogą dokonać wyboru standardów jako kryteriów oceny, a także ustalić – w zależności od potrzeb – wagi dla każdego z nich. Konsultacja wagi zwiększa stopień akceptacji dla dokonywania zmian.
- Zbiór kryteriów powinien być otwarty, ponieważ pozwala to na jego modyfikację w zależności od rodzaju zlecanego zadania. W przypadku sformułowania katalogu zadań (rodzajów) będzie możliwa próba zdefiniowania specyficznych kryteriów dla danej grupy zadań.
- Dane niezbędne do podjęcia decyzji o zmianie formy realizacji usługi na kontraktowanie pochodzą z monitoringu jednostki organizacyjnej JST zgodnie z metodą NAWIKUS.
- Definicje standardów są analogiczne jak w NAWIKUS.
- Odpowiednią analizę można wykonać za pomocą wielowymiarowej analizy porównawczej (analiza wielokryterialna*).

* Zwana także metodą punktową ważoną lub po prostu metodą punktową.

5.2 Standardy efektywności społecznej i ekonomicznej jako kryteria oceny podatności usługi na wydzielenie

Standardy efektywności społecznej

Do tej grupy standardów zalicza się standardy realizacji usługi (pozycje 1-5) oraz standardy jakości usługi (pozycja 6):

1. Standardy formalno-organizacyjne.
2. Standardy organizacji usług.
3. Standardy dotyczące personelu.
4. Standardy obsługi klienta.
5. Standardy zapewniania dostępu do usługi.
6. Standardy jakości:
 - a. Zadowolenie klientów.
 - b. Chęć dalszego korzystania z usług.
 - c. Chęć polecenia jednostki świadczącej usługi.
 - d. Brak rekomendacji zmiany funkcjonowania jednostki świadczącej usługi.

Powyższe standardy są wyrazem efektywności społecznej, którą wyraża: poziom jakości usług społecznych, rozwój rynku usług, wspieranie rozwoju przedsiębiorczości wśród NGOs. Uwzględnia się w tych kryteriach także psychologiczne aspekty opieki i stosunek do podopiecznych i bieżącą ocenę ich zadowolenia z realizowanych usług.

Standardy efektywności ekonomicznej

Dla oceny efektywności ekonomicznej na potrzeby określenia zmiany formy realizacji usług na kontraktowanie przyjmuje się następujące główne standardy:

1. Skuteczność działań.
2. Efektywność kosztowa.
3. Efektywność zatrudnieniowa.

5.3 Procedura porównywania danych

Niniejsza instrukcja przedstawia sposób porównywania danych w celu uzyskania wiarygodnej informacji zwrotnej, dotyczącej efektywności zmiany formy realizacji usług na kontraktowanie.

1. Powołanie zespołu dokonującego analizę.
2. Dobór kryteriów efektywności społecznej i ekonomicznej.
3. Ustalenie wzorcowego pożądanego poziomu wartości wskaźników (jako punkt odniesienia, tzw. benchmark).
4. Przeprowadzenie analizy i sformułowanie wniosków.

5. Podjęcie decyzji o przekazaniu zadania.
6. Monitorowanie efektów współpracy.

1. Powołanie zespołu dokonującego analizę

Podjęcie decyzji o zmianie formy realizacji usługi społecznej oparte jest na formule zespołowej. Dlatego też pierwszym krokiem jest powołanie zespołu, którego obowiązkiem będzie sformułowanie wniosków z analizy. Zaleca się, aby zespół liczył ok. 5-6 osób. W jego skład powinni wchodzić pracownicy JST: odpowiedzialni za dany obszar analizy, biorący udział w pracach zespołu ds. monitoringu usług społecznych i/lub wyznaczeni do współpracy z NGOs.

2. Dobór kryteriów efektywności społecznej i ekonomicznej

Etap 2. polega na wyborze standardów efektywności społecznej i ekonomicznej oraz alternatywnie na ustaleniu akceptowalnego poziomu standardów, których wyniki poniżej wartości docelowej dają podstawę do pozytywnej oceny o zmianie realizacji usługi społecznej na kontraktowanie. W przypadku braku określenia takiego poziomu stosuje się jako punkt odniesienia stopień spełnienia standardów dla wybranej organizacji jako wzorcowej*, co zawiera się w etapie 3.

3. Ustalenie wzorcowego pożądanego poziomu wartości wskaźników

Etap 3. zakłada istnienie organizacji wzorcowo świadczącej usługi społeczne dla standardów efektywności społecznej i ekonomicznej. Wyniki badania dwóch rodzajów efektywności dla organizacji wzorcowej są punktem odniesienia (benchmarkiem), względem którego analizowane usługi są oceniane.

W przypadku braku takiej organizacji, JST przyjmuje odpowiedni poziom wartości wskaźników dla standardów efektywności społecznej i ekonomicznej. W ten sposób dostosowuje się parametry do charakterystyki danej JST. Przykładowo, koszty świadczenia usług mogą być różne w mniejszych i dużych miejscowościach.

4. Przeprowadzenie analizy i sformułowanie wniosków

Na etapie 4. następuje zestawienie wyników w formie tabelarycznej. Do wartości ustalonych jako wzorcowe (pochodzących z benchmarku lub ustalonych przez JST zgodnie z ich indywidualnymi oczekiwaniami) porównywane są wartości uzyskane z pomiaru jednostki organizacyjnej świadczącej daną usługę społeczną.

Ocenę różnicy dokonuje się zgodnie z wytycznymi zawartymi w opisie NAWIKUS, stosując odpowiednie skale dla standardów społecznych i ekonomicznych (tabela 6 i tabela 7)**.

* W przypadku większej liczby podmiotów można dokonać uśrednienia wyników.

** Dla standardów świadczenia usługi o ocenie decyduje przyjęty przez JST poziom ich spełniania.

Tabela 11. Przykład zestawienia wyników analizy usługi społecznej w badaniu zmiany formy realizacji na kontraktowanie

Kryterium	Wzorzec/ Benchmark/ Punkt odniesienia	Stopień spełnienia kryterium przez jednostkę organizacyjną JST	Różnica	Ocena	
Efektywność społeczna	Standardy formalno-organizacyjne	100%	100%	0	0
	Standardy organizacji usług	100%	100%	0	0
	Standardy dotyczące personelu	100%	100%	0	0
	Standardy obsługi klienta	100%	100%	0	0
	Standardy zapewniania dostępu do usługi	100%	100%	0	0
	Zadowolenie klientów	90%	80%	-10%	-2
	Chęć dalszego korzystania z usług	90%	85%	-5%	-1
	Chęć polecenia jednostki	90%	90%	0%	0
	Brak rekomendacji zmiany funkcjonowania jednostki	90%	50%	-40%	-3
Efektywność ekonomiczna	Skuteczność działań	1	0,8	-0,2	-3
	Efektywność kosztowa	300 zł/osobę	300 zł/osobę	0	0
	Efektywność zatrudnieniowa	13	12	-1	-1
			Suma:	-10	

Przykładowe dane świadczą o niższym stopniu spełnienia kryterium przez jednostkę organizacyjną JST w stosunku do wzorca. Łącznie wykorzystano 12 kryteriów, a suma oceny zmiany wynosi -10, średnia -0,83.

5. Podjęcie decyzji o przekazaniu zadania

Do podjęcia decyzji proponuje się zastosowanie następującej skali oceny różnicy:

Tabela 12. Skala oceny różnic w badaniu zmiany formy realizacji usług na kontraktowanie

Ocena różnicy między wzorcem a pomiarem	Średnia różnicy
Bardzo negatywna	(-3,0; -2,5)
Średnio negatywna	(-2,4; -1,5)
Mało negatywna	(-1,4; -0,5)

Ocena różnicy między wzorcem a pomiarem	Średnia różnicy
Neutralna	(-0,4; +0,4)
Mało pozytywna	(+0,5; +1,4)
Średnio pozytywna	(+1,5; +2,4)
Bardzo pozytywna	(+2,5; +3,0)

Odnosząc uzyskane wartości do wzorca należy zauważyć, że zmiana pomiędzy pożądanym a rzeczywistym poziomem oceny jest „mało negatywna”, ponieważ mieści się w przedziale (-1,4; -0,5).

Zaleca się podjęcie decyzji o zmianie formy świadczenia usługi na kontraktowanie przy ocenie „bardzo negatywnej” (średnia z zakresu -3,0; -2,5), a rozważenie takiej decyzji przy ocenie „średnio negatywnej” (średnia z zakresu -2,4; -1,5).

6. Monitorowanie efektów współpracy

Ostatni etap oznacza włączenie do objęcia monitoringiem kontraktowanej usługi społecznej za pomocą NAWIKUS.

6.

System Informatyczny NAWIKUS

Magdalena Banaś, Agata Machnik-Pado

6. System Informatyczny NAWIKUS

6.1 Informacje ogólne

System informatyczny NAWIKUS służy od obsługi całego procesu kontraktowania usług społecznych: od ogłoszenia konkursu przez JST, poprzez złożenie ofert przez NGO, ocenę i wybór oferty, zbierania danych i przygotowania sprawozdań z realizacji usługi, po monitoring i ocenę jakości oraz efektywności wsparcia udzielanego przez NGO, a w konsekwencji przeprowadzania analiz porównawczych procesu kontraktowania usług społecznych. Tworzą go:

- Portal informacyjny;
- Generator Wniosków Aplikacyjnych (GWA);
- Aplikacja pn. Elektroniczne Wspomaganie Monitoringu Kontraktowanych Usług (EWMKU).

Portal informacyjny

Zawiera informacje o trwających konkursach na realizację zadań publicznych zamieszczanych przez przedstawicieli JST. Przy każdym konkursie znajduje się link prowadzący do formularza oferty w GWA. W ramach projektu NAWIKUS system informatyczny został wdrożony w Gminie Miejskiej Kraków. Dla tej JST portal dostępny jest pod adresem www.nawikus.krakow.pl.

Generator Wniosków Aplikacyjnych (GWA)

Służy organizacjom pozarządowym m.in. do przygotowania i składania ofert na realizację zadania publicznego (zgodnych z Rozporządzeniem Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 15 grudnia 2010 r. w sprawie wzoru oferty i ramowego wzoru

Generator Wniosków Aplikacyjnych (GWA)

Generator Wniosków Aplikacyjnych (GWA) służy organizacjom pozarządowym m.in. do przygotowania i składania ofert na realizację zadania publicznego oraz sporządzania sprawozdań z realizacji zleconych usług.

Generator ułatwia prawidłowe przygotowanie wniosków m.in. poprzez instrukcje, opcje pomocy, automatyczne kalkulacje i walidacje.



umowy dotyczących realizacji zadania publicznego oraz wzoru sprawozdania z wykonania tego zadania), przygotowywania sprawozdań z realizacji zleconych usług (w tym sprawozdań dotyczących jakości i efektywności kontraktowanej usługi), a także zbierania danych na temat stopnia spełniania standardów określonych w danym konkursie. Generator ułatwia prawidłowe przygotowanie wniosków m.in. poprzez instrukcje, opcje pomocy, automatyczne kalkulacje i walidacje. GWA umożliwia również podgląd wartości mierników jakościowych i efektywnościowych, dzięki czemu organizacja może prowadzić na ich podstawie działania usprawniające i korygujące.

Aplikacja pn. Elektroniczne Wspomaganie Monitoringu Kontraktowanych Usług (EWM-KU)

Służy jednostkom samorządu terytorialnego do ogłaszania konkursów na świadczenie usług społecznych, ich oceny i rozstrzygania. Zawiera ona m.in. moduł do zarządzania kontami użytkowników GWA, czyli organizacji pozarządowych, moduł do zarządzania konkursami i obsługi ofert, a także moduł analityczny do monitorowania i oceny wartości zakontraktowanych usług oraz oceny stopnia spełniania zdefiniowanych standardów. Dodatkowo EWMKU umożliwia analizę wniosków i raportów składanych przez NGO, i tym samym pomaga kontrolować zgodność realizacji usług z założonymi poziomami ilościowymi i jakościowymi z uwzględnieniem przyjętych standardów realizacji usługi, jak również stwarza możliwość dokonywania studiów porównawczych (benchmarking).

Elektroniczne Wspomaganie Monitoringu Kontraktowanych Usług (EWMKU)

Służy jednostkom samorządu terytorialnego do ogłaszania konkursów na świadczenie usług społecznych, ich oceny i rozstrzygania. Instrukcje, opcje pomocy, automatyczne kalkulacje i walidacje.



6.2 System NAWIKUS dla organizacji pozarządowych

Podstawowe informacje na temat obsługi Generatora Wniosków Aplikacyjnych

Poniżej przedstawiono najważniejsze informacje na temat sposobu korzystania oraz funkcjonalności Generatora Wniosków Aplikacyjnych w systemie NAWIKUS. Wszystkie szczegółowe informacje zawarte zostały w: instrukcji rejestracji organizacji w podsystemie Generator Wniosków Aplikacyjnych oraz w instrukcji obsługi Generatora Wniosków Aplikacyjnych, zamieszczonych na stronach: www.nawikus.krakow.pl oraz www.fundacja.e-gap.pl/nawikus. Organizacja w każdej chwili może

również skorzystać z instrukcji podczas pracy w systemie. Istnieje bowiem możliwość otwarcia lub pobrania instrukcji bezpośrednio z systemu. Jest ona dostępna w module „Pomoc”.

Główne menu stanowi najważniejszy element nawigacyjny w GWA umożliwiający dostęp do większości modułów i narzędzi. Strukturę głównego menu prezentuje poniższe zestawienie:

- **Profil**

- Zarządzanie kontem
- Usuń konto
- Zmień hasło

- **Konkursy**

- Konkursy trwające
- Konkursy oceniane
- Konkursy rozstrzygnięte
- Archiwum
- Wyszukiwarka

- **Obsługa ofert**

- Utwórz ofertę
- Przygotowanie (Edycja oferty)
- Przeglądanie ofert wraz oceną
- Oferty do urealnienia

- **Sprawozdawczość**

- Podstawowa sprawozdawczość
- Sprawozdawczość dotycząca jakości i efektywności
- Wzór pliku importu zestawienia faktur (CSV)
- Wzór pliku importu zestawienia faktur (XLSX)
- Ocena jakości usług
- Porównanie jakości usług
- Ocena efektywności usług
- Porównanie efektywności usług

- **Pomoc**

- Instrukcja użytkownika GWA
- Zgłoś problem.

Najczęstszym sposobem prezentacji informacji w GWA są zestawienia tabelaryczne.

W systemie GWA możliwe jest dotarcie do danej listy obiektów różnymi ścieżkami, a zatem organizacja może wykonywać pożądane działania i osiągnąć oczekiwane rezultaty w różny sposób.

Zakładanie profilu organizacji w systemie

Aby móc korzystać z systemu NAWIKUS konieczne jest zarejestrowanie w nim swojej organizacji. W tym celu należy utworzyć indywidualny profil organizacji. Odbywa się to poprzez wypełnienie wygenerowanego w systemie formularza zgłoszeniowego. Formularz zawiera podstawowe dane na temat organizacji. Należy podać m.in. nazwę organizacji, dane rejestrowe, przedmiot działalności oraz dane teleadresowe. Uzupełniony formularz organizacja wysyła za pośrednictwem systemu do JST. Następnie formularz jest weryfikowany przez administratora, czyli pracownika urzędu, który przed zaakceptowaniem formularza i przyjęciem organizacji do systemu sprawdza, czy zgłoszony podmiot faktycznie istnieje oraz czy wprowadzone zostały prawidłowe dane. Z tego względu czas oczekiwania na zarejestrowanie organizacji w systemie może trwać nawet kilka dni.

Po zaakceptowaniu formularza przez administratora, organizacja może korzystać ze wszystkich funkcjonalności systemu, możliwe jest m.in. przeglądanie konkursów, przygotowanie i złożenie oferty, sprawdzenie wyników konkursu, a po podpisaniu umowy na realizację usługi sporządzanie sprawozdań czy weryfikacja wskaźników jakościowych i ilościowych dotyczących danej usługi.

Posiadanie własnego profilu w systemie NAWIKUS daje organizacji następujące korzyści:

- Szybsze przygotowywanie ofert – system pobiera dane na temat organizacji bezpośrednio z profilu, dzięki czemu nie ma konieczności ponownego wypełniania tych samych informacji przy każdej składanej ofercie.
- Ograniczone ryzyko odrzucenia oferty ze względu na błędy formalne – na poszczególne pola formularza nałożone zostały walidacje, dzięki czemu system sygnalizuje błędy w przypadku nie wypełnienia przez organizację wszystkich wymaganych pól/części oferty.
- Łatwiejsze sporządzanie budżetu oferty oraz rozliczanie – system automatycznie przelicza wprowadzane do budżetu wartości liczbowe oraz posiada mechanizm wyliczający sumy częściowe dla poszczególnych kategorii kosztów, dzięki temu organizacja może przygotować budżet szybciej i unika błędów rachunkowych.
- Możliwość etapowego przygotowania oferty i sprawozdania – dzięki opcji zapisywania kopii roboczej nie ma konieczności, by organizacja sporządziła całą ofertę czy sprawozdanie na raz. Możliwe jest systematyczne, wielokrotne podejmowanie pracy nad dokumentami. Co więcej, organizacja ma dostęp do systemu za pomocą loginu i hasła, a więc poszczególne elementy oferty czy sprawozdania mogą być przygotowane przez różne osoby oraz bez względu na to, gdzie aktualnie znajdują się przedstawiciele organizacji.
- Bezpośredni dostęp do listy aktualnych konkursów w gminie stosującej system informatyczny NAWIKUS – w systemie widoczne są ogłaszane przez samorząd konkursy w podziale na różne kategorie. Dostępna jest także opcja wyszukiwania konkursów. Dzięki temu organizacja może szybko znaleźć aktualnie trwający konkurs, który jest związany z profilem jej działalności.

- Łatwy dostęp do wszystkich tworzonych przez organizację dokumentów – system gromadzi robocze oraz wysłane oferty i sprawozdania oraz archiwizuje je w określonym porządku. Tym sposobem organizacja ma dostęp do wszystkich sporządzonych przez nią dokumentów i z łatwością może odnaleźć interesującą ją materiał.
- Tworzenie oferty na podstawie innej – dzięki tej opcji, w celu przygotowania nowej oferty do aktualnie trwającego konkursu, organizacja może wykorzystać inne oferty, które złożyła w przeszłości. W takiej sytuacji treść formularza zostaje wypełniona danymi z archiwalnej oferty, a organizacja jedynie modyfikuje dane, dostosowując je do potrzeb bieżącego zadania. Opcja ta jest szczególnie pomocna przy sporządzaniu ofert na podobne konkursy lub też przy cyklicznym ubieganiu się o dotację na realizację takiego samego zadania.
- Bieżące informacje na temat statusu konkursów i dokumentów – system nadaje konkursom, ofertom i sprawozdaniom odpowiedni status (np. oferta wysłana, oferta robocza, oferta w trakcie oceny, oferta spełnia wymogi formalne, konkurs trwający, konkurs po terminie składania ofert, konkurs rozstrzygnięty, oferta przyjęta do realizacji, oferta po zawarciu umowy, sprawozdanie złożone, sprawozdanie anulowane itp.). Dzięki temu organizacja może na bieżąco monitorować kolejne fazy realizacji konkursu i zadania. Obserwując ten proces organizacja zawsze posiada informacje o etapie, na jakim znajduje się interesująca ją dokument w danej chwili. Organizacja ma też stale łatwy dostęp do aktualnej wersji dokumentu.
- Szybki dostęp do oceny oferty – za pomocą systemu organizacja może szybko sprawdzić wyniki konkursu, na który złożyła ofertę. Organizacja może szczegółowo zapoznać się z oceną formalną i merytoryczną oferty, bowiem w systemie dostępne są skany kart oceny. Dzięki temu organizacja bezpośrednio po rozstrzygnięciu konkursu wie, jak została oceniona jej oferta. Łatwy dostęp do oceny oferty pozwala także wyciągnąć wnioski i uniknąć popełnienia tych samych błędów w przyszłości.
- Sprawne urealnienie oferty – w przypadku, gdy oferta została zakwalifikowana do dofinansowania, lecz komisja oceniająca wnioski zdecydowała o konieczności uaktualnienia oferty, system stwarza możliwość łatwego i szybkiego skorygowania wprowadzonych do oferty informacji.
- Łatwiejsze przygotowanie sprawozdania – dla usprawnienia pracy nad sprawozdaniem system pobiera część danych do formularza z ostatniej, urealnionej oferty oraz z umowy. Ponadto w systemie wprowadzono walidacje i automatyczne przeliczanie wartości liczbowych.
- Sprawne korygowanie błędnych sprawozdań – w przypadku odrzucenia sprawozdania przez jednostkę odpowiedzialną za konkurs, organizacja ma możliwość łatwej i szybkiej poprawy wprowadzonych informacji. System udostępnia ponownie złożone sprawozdanie, a organizacja koryguje jedynie błędy.
- Sprawna komunikacja przedstawicieli urzędu z organizacją – za pomocą panelu komunikacji przedstawiciel samorządu może w szybki i łatwy sposób skontaktować się bezpośrednio z jedną lub kilkoma wybranymi organizacjami. W ten

sposób istotne informacje docierają do organizacji bez zbędnej zwłoki.

- Możliwość monitorowania jakości i efektywności – system umożliwia gromadzenie dodatkowych informacji na temat świadczonych usług, dzięki czemu organizacja może na bieżąco monitorować jakość i efektywność oferowanych usług oraz stale je poprawiać*.

Przeglądanie konkursów

Za pomocą systemu organizacja ma możliwość przeglądania ogłoszonych przez jednostkę samorządową konkursów. Konkursy zostały podzielone na następujące grupy:

- konkursy trwające, których data składania ofert jeszcze nie upłynęła;
- konkursy oceniane, których termin składania ofert już upłynął, lecz złożone oferty nie zostały jeszcze ocenione, a konkurs nie został rozstrzygnięty;
- konkursy rozstrzygnięte, których oferty zostały ocenione, a wyniki konkursu zostały ogłoszone przez komisję konkursową.

W systemie funkcjonuje również wyszukiwarka konkursów. Organizacja ma zatem możliwość znalezienia interesującego ją konkursu poprzez zastosowanie odpowiednich filtrów, np. wskazanie nazwy zadania lub konkursu, jednostki ogłaszającej konkurs, jego statusu lub daty publikacji, czy też terminu składania ofert.

Organizacja ma możliwość rozpoczęcia pracy nad ofertą na realizację zadania publicznego bezpośrednio za pomocą modułu „Konkursy”. W tym celu powinna znaleźć interesujące ją zadanie i kliknąć w ikonę „złóż ofertę” w odpowiednim wierszu. W wyniku takiego działania nastąpi przekierowanie do formularza składania ofert.

Obsługa ofert

Moduł obsługi ofert umożliwia m.in. utworzenie nowej oferty, zapisanie wersji roboczej, uzyskanie dostępu do wszystkich wersji roboczych utworzonych w systemie, złożenie oferty oraz wydruk oferty. Organizacja ma także możliwość przeglądania złożonych przez nią ofert. Ponadto po zakończeniu i rozstrzygnięciu konkursu organizacja ma dostęp do oceny ofert, jak również może zapoznać się z kartami oceny formalnej i merytorycznej.

Przygotowanie i złożenie oferty

Podczas wypełniania oferty organizacja w każdym momencie może zapoznać się ze szczegółami ogłoszonego konkursu lub zadania.

Wypełnienie oferty w systemie zostało podzielone na kilka etapów. Wszystkie

.....

* Należy pamiętać, że w projekcie PI NAWIKUS – innowacyjna metoda monitoringu kontraktowanych usług społecznych na potrzeby pilotażu sformułowano mierniki dedykowane usługom społecznym dla osób starszych, które mogą być dowolnie modyfikowane i uzupełniane o inne obszary usług, zgodnie z zapotrzebowaniem JST.

oferty składają się z minimum pięciu, a maksimum sześciu kroków. Ten ostatni należy wypełnić tylko w przypadku obowiązywania dla konkursu standardów, które organizacja musi spełniać ubiegając się o realizację zadania. Każdy krok wypełniany jest zgodnie z tymi samymi zasadami. Jeżeli nie wszystkie obowiązujące pola w danym kroku zostały uzupełnione lub wprowadzono błędne dane, przejście do kolejnego kroku nie jest możliwe. Każdorazowo po zakończeniu wypełniania danego etapu oferty warto zapisać wersję roboczą.

Uwaga!

Organizacja ma możliwość utworzenia oferty na podstawie oferty już istniejącej w systemie, tj. innej oferty, którą w przeszłości złożyła lub przygotowała za pomocą systemu do innego konkursu. W takiej sytuacji treść pól w poszczególnych krokach zostaje wypełniona danymi z poprzedniej oferty, a organizacja jedynie modyfikuje dane dostosowując je do potrzeb bieżącego zadania.



Aby złożyć ofertę konieczne jest wykonanie następujących kroków:

I. Dane oferenta i informacja o sposobie reprezentacji

Krok ten obejmuje wprowadzenie podstawowych danych o organizacji składającej ofertę. Wiele danych niezbędnych do wypełnienia tego etapu, pobierana jest automatycznie z profilu organizacji. Są to m.in. nazwa i adres oferenta, numer i data wpisu do KRS, a także NIP i REGON.

II. Szczegółowy zakres rzeczowy zadania publicznego proponowanego do realizacji

Krok ten obejmuje najważniejsze informacje na temat proponowanego do realizacji zadania. W tym etapie należy m.in. scharakteryzować zadanie publiczne, opisać potrzeby wskazujące na konieczność wykonania zadania, przedstawić adresatów zadania, wyszczególnić zakładane cele jego realizacji, szczegółowo opisać poszczególne działania wraz z planowanym harmonogramem, a także zaprezentować zakładane do osiągnięcia rezultaty.

III. Kalkulacja przewidywanych kosztów realizacji zadania publicznego

Krok ten obejmuje wypełnienie trzech tabel:

1. Szczegółowy kosztorys realizacji zadania

Moduł ten posiada funkcję automatycznego liczenia wartości liczbowych i mechanizm wyliczający sumy częściowe dla poszczególnych rodzajów kosztów. W czasie zapisywania wersji roboczej kosztorysu, jak również przy próbie przejścia do następnego kroku, formularz poddawany jest weryfikacji pod względem poprawności rachunkowej wprowadzonych danych. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości przez mechanizm walidacyjny, kwestionowany wiersz lub pole zostają podświetlone kolorem czerwonym. Dodatkowo na formularzu wyświetlana jest odpowiedź jakie uchybienia

zostały stwierdzone, co powinno umożliwić organizacji szybkie poprawienie błędów.

W przypadku ofert na realizację zadań wieloletnich możliwe jest zamieszczenie więcej niż jednego kosztorysu, tj. kosztorysu na cały okres realizacji zadania i dodatkowych kosztorysów na poszczególne okresy rozliczeniowe.

2. Źródła finansowania zadania publicznego

Formularz ten prezentuje kosztorys realizacji zadania w podziale na przewidywane źródła finansowania. Na tym etapie organizacja uzupełnia informacje dotyczące wysokości finansowych środków własnych oraz środków finansowych z innych źródeł. W systemie NAWIKUS istnieje mechanizm automatycznego uzupełniania danych dotyczących wnioskowanej kwoty dotacji, wkładu osobowego i środków przeznaczonych na realizację zadania ogółem. Dane te pobierane są z tabeli szczegółowego kosztorysu realizacji zadania.

3. Finansowe środki z innych źródeł publicznych

W tabeli tej należy wskazać informacje na temat ewentualnych innych publicznych środków przeznaczonych na realizację zadania.

W kroku III organizacja ma również możliwość umieszczenia dodatkowych informacji, które mogłyby mieć wpływ na ocenę przygotowanego kosztorysu

IV. Inne wybrane informacje dotyczące zadania publicznego

W kolejnym kroku organizacja wskazuje na zasoby kadrowe i rzeczowe, którymi dysponuje, oraz które planuje wykorzystać w toku realizacji zadania. Przedstawia także dotychczasowe doświadczenie w prowadzeniu podobnych przedsięwzięć. Ponadto wskazuje, które z działań w ramach zadania planuje zlecić w trybie, o którym mowa w art. 16 ust. 7 ustawy o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie z dnia 24.04.2003 r.

V. Załączniki

Krok V umożliwia dodanie do oferty załączników. Jednym z obowiązkowych załączników, który należy dodać do każdej składanej oferty jest skan/PDF aktualnego odpisu KRS.

VI. Standardy

Kolejny etap przygotowania oferty dotyczy standardów realizacji danego zadania. Ten krok formularza dostępny jest wyłącznie, jeżeli w konkursie zostały określone standardy, które organizacja powinna spełniać przystępując do realizacji zadania. Wykaz wymaganych standardów określony jest w dokumentacji konkursowej. Formularz kroku 6. podzielony został na dwie części, które mogą, ale nie muszą się pojawić:

- standardy wymagane
- standardy dodatkowe.

Należy zwrócić uwagę, że tło pól dla standardów obligatoryjnych zostało oznaczone kolorem czerwonym.

Na każde pytanie organizacja powinna udzielić odpowiedzi poprzez wybranie odpowiedniej wartości z listy rozwijanej. W zależności od określonego standardu możliwy jest wybór odpowiedzi „Tak” albo „Nie”, bądź też istnieje konieczność określenia stopnia spełniania standardu w skali od 1 do 5, gdzie:

- 1 oznacza 0%
- 5 oznacza 100%.

VII. Oświadczenia i wysyłanie oferty

Po wypełnieniu wszystkich powyższych elementów oferty możliwe jest jej wysłanie. W tym celu należy wypełnić wyświetlone w systemie oświadczenia. Po uzupełnieniu wszystkich pól oraz akceptacji oświadczenia oferta zostaje zapisana w systemie NAWIKUS. Informuje o tym stosowny komunikat.

Aby oferta została przyjęta do oceny konieczne jest wykonanie wydruku oferty, podpisanie jej i dostarczenie do siedziby jednostki organizującej konkurs.

Na końcu komunikatu znajduje się link „Powrót do listy ofert”, dzięki któremu możliwy jest powrót do tabeli wszystkich ofert organizacji.

Aby oferta została przyjęta do oceny konieczne jest jej wysłanie za pomocą systemu NAWIKUS, a następnie wydrukowanie oferty, podpisanie jej i dostarczenie do siedziby jednostki organizującej konkurs.



Przeglądanie ofert

Korzystając z systemu organizacja ma możliwość przeglądania wszystkich swoich ofert – zarówno wysłanych, jak i roboczych. Po rozstrzygnięciu danego konkursu organizacja ma również dostęp do wyników konkursu. Może zapoznać się zarówno z oceną formalną, jak i merytoryczną swojej oferty. W systemie zamieszczane są także skany kart oceny dla poszczególnych ofert.

Urealnienie oferty

System stwarza również możliwość wprowadzenia urealnienia oferty. Sytuacja taka ma miejsce w przypadku, gdy oferta została zakwalifikowana do dofinansowania, lecz komisja oceniająca wnioski zdecydowała o konieczności uaktualnienia oferty w zakresie budżetu lub harmonogramu.

Sprawozdania

Istotnym elementem systemu jest również moduł sprawozdawczości. Składają się na niego dwa główne komponenty:

- podstawowa sprawozdawczość;
- sprawozdawczość dotycząca jakości i efektywności.

Sprawozdawczość podstawowa

Moduł ten umożliwi organizacji przygotowanie za pomocą systemu sprawozdania z realizacji zadania publicznego. Organizacja może sporządzić oraz złożyć sprawozdanie w sposób analogiczny, jak w przypadku przygotowania oferty.

Organizacja przygotowuje sprawozdanie poprzez wypełnienie stosownego formularza. Formularz sprawozdania jest zgodny z rozporządzeniem Ministra Pracy i Polityki Społecznej w sprawie określenia wzoru oferty i sprawozdania realizacji zadania publicznego.

Wypełnienie sprawozdania w systemie zostało podzielone na 4 etapy. W każdym obowiązują te same zasady wypełniania. Każdorazowo po zakończeniu wypełniania danego etapu sprawozdania warto zapisać wersję roboczą.

Dla usprawnienia pracy nad przygotowaniem sprawozdania formularz został częściowo uzupełniony danymi z ostatniej, urealnionej oferty oraz danymi z zawartej umowy. Aby prawidłowo przygotować sprawozdanie, należy w poszczególnych polach formularza poprawić treści zaproponowane przez system NAWIKUS tak, aby podane informacje były zgodne z faktycznym przebiegiem realizacji zadania.

Aby złożyć sprawozdanie konieczne jest wykonanie następujących kroków:

I. Sprawozdanie merytoryczne

Na tym etapie należy wpisać najważniejsze informacje na temat zrealizowanego zadania, w tym m.in.: czas realizacji zadania, harmonogram działań, osiągnięte cele i rezultaty, a także liczbowe określenie skali działania.

II. Sprawozdanie z wykonania wydatków

Krok II formularza obejmuje dwie tabele, przy użyciu których organizacja dokonuje rozliczenia zadania ze względu na rodzaj kosztów i źródła finansowania. Ponadto organizacja ma możliwość wpisania dodatkowych uwag, które mogą mieć znaczenie przy ocenie prawidłowości wykonania wydatków. Organizacja zobowiązana jest także do zamieszczenia informacji na temat kwoty przychodów uzyskanych przy realizacji umowy.

III. Zestawienie faktur. Dodatkowe informacje

W kroku III sprawozdania należy sporządzić zestawienie wszystkich faktur i rachunków, które stanowią potwierdzenie poniesionych przez organizację wydatków związanych z realizacją zadania. Faktury mogą być po kolei wprowadzane bezpośrednio do tabeli lub też mogą zostać zaimportowane z pliku CSV lub XLSX. Wzory tych dokumentów dostępne są w systemie. Należy pamiętać, aby plik przesyłany do systemu był zgodny z tymi wzorcami oraz aby został zapisany w odpowiednim formacie. W przeciwnym przypadku system zgłosi błąd i import nie będzie możliwy.

Na obecnym etapie wypełniania sprawozdania organizacja może również zamieścić dodatkowe informacje w przeznaczonym do tego polu formularza.

IV. Załączniki

Krok IV umożliwia dodanie do oferty załączników. W zależności od wytycznych jednostki odpowiedzialnej za przyjęcie sprawozdania, mogą to być na przykład skany faktur, czy też dokumenty potwierdzające realizację zadania, tj. listy obecności, czy dokumentacja zdjęciowa.

Gdy organizacja wypełni wszystkie powyższe kroki i zakończy pracę nad formularzem, a system sprawdzi poprawność obliczeń wprowadzonych danych, możliwe jest wysłanie sprawozdania. W tym celu należy uzupełnić wyświetlone w systemie oświadczenie. Po zaznaczeniu wszystkich niezbędnych pól oraz akceptacji oświadczenia wypełnione sprawozdanie zostaje zapisane w systemie NAWIKUS. Informuje o tym stosowny komunikat.

Sprawozdanie takie uzyskuje status „wysłane” i podlega ono ocenie przez pracownika jednostki organizującej konkurs. Jeżeli sprawozdanie posiada błędy, zostaje ono odrzucone. Organizacja ma możliwość dokonania korekty sprawozdania w systemie. W tym celu system wykonuje kopię odrzuconego sprawozdania, które następnie organizacja może edytować i poprawić, po czym wysłać ponownie.

Sprawozdawczość dotycząca jakości i efektywności

W przypadku usług realizowanych w ośrodkach wsparcia dla osób starszych system umożliwia gromadzenie dodatkowych informacji na temat świadczonych usług, dzięki czemu organizacja ma możliwość stałego monitorowania jakości i efektywności świadczonych usług. Sprawozdawczość ta obejmuje trzy elementy:

- informacje miesięczne;
- informacje półroczne;
- informacje dodatkowe.

W odpowiednich okresach organizacja wypełnia informacje związane z realizowaną usługą. Na podstawie zgromadzonych w systemie danych wyliczane są wskaźniki efektywnościowe i jakościowe, które są prezentowane w formie tabel i wykresów. Ponadto w systemie istnieje również możliwość porównywania osiągniętych wyników z innymi organizacjami świadczącymi usługi w podobnym zakresie.

Dzięki powyższym funkcjonalnościom organizacja może na bieżąco monitorować oraz stale podnosić jakość i efektywność oferowanych usług.

Zgłoś problem

W przypadku napotkania nieprawidłowości w działaniu systemu organizacja może zgłosić błąd lub przekazać swoje uwagi i spostrzeżenia za pomocą udostępnionego formularza.

W module „zgłoś problem” dostępna jest także instrukcja obsługi Generatora Wniosków Aplikacyjnych.

Wylogowanie

Po zakończeniu pracy w systemie zawsze należy się wylogować. Kliknięcie przycisku „WYLOGUJ” powoduje wylogowanie z Generатора Wniosków Aplikacyjnych. Przed wylogowaniem się z systemu należy upewnić się czy wszystkie dane zostały zapisane. Po wyjściu z systemu wszystkie niezapisane informacje zostaną utracone.

6.3 System NAWIKUS dla jednostek samorządu terytorialnego

Dwie części systemu informatycznego NAWIKUS są przeznaczone dla pracowników JST zajmujących się kontraktowaniem usług społecznych organizacjom pozarządowym. Są to:

1. Portal informacyjny – służy JST do zamieszczania informacji o trwających konkursach na realizację zadań publicznych i jest zintegrowany z EWMKU i GWA, dzięki czemu informacje zamieszczane na portalu są automatycznie udostępniane użytkownikom wspomnianych aplikacji. Portal powinien zostać uruchomiony jako samodzielny serwis informacyjny pod adresem nawikus.domenaJST.pl (np. nawikus.krakow.pl) lub jako wydzielony moduł strony internetowej JST. W ten sposób możliwe jest zarządzanie portalem bezpośrednio z poziomu aplikacji EWMKU.
2. Aplikacja pn. Elektroniczne Wspomaganie Monitoringu Kontraktowanych Usług (EWMKU) – służy do obsługi całego procesu kontraktowania usług społecznych, od ogłoszenia konkursu, przez ocenę i wybór oferty, po monitoring realizacji zleconej usługi. Zaleca się zintegrowanie aplikacji ze stroną internetową JST (pod adresem ewmku.domenaJST.pl) oraz przyznanie dostępu użytkownikom wewnętrznym (UW) systemu NAWIKUS, czyli upoważnionym pracownikom JST.

Kto może korzystać z EWMKU?

Aplikacja EWMKU jest przeznaczona dla upoważnionych (na podstawie odpowiednich regulacji wewnętrznych danej JST) pracowników jednostki samorządu terytorialnego zajmujących się procesem kontraktowania usług społecznych – są to tzw. użytkownicy wewnętrzni (UW), których dzielimy na trzy grupy różniące się funkcjami i uprawnieniami w zakresie korzystania z systemu:

- Administrator – posiada uprawnienia do zakładania kont w systemie, przydzielania uprawnień do elementów systemu, ma dostęp do wszystkich komórek organizacyjnych (instytucji);
- Redaktor – posiada uprawnienia do edycji i publikowania wszystkich obiektów w systemie, ma dostęp do wszystkich komórek organizacyjnych (instytucji);
- Operator – posiada uprawnienia do przeglądania/wprowadzania danych/aktualizacji obiektów dotyczących zadania publicznego w komórkach/instytucjach organizacyjnych jemu przydzielonych.

Zalety dla samorządów z korzystania systemu informatycznego:

- Sprawna komunikacja przedstawicieli urzędu z organizacją – za pomocą panelu komunikacji przedstawiciel samorządu może w szybki i łatwy sposób skontaktować się bezpośrednio z jedną lub kilkoma wybranymi organizacjami. W ten sposób istotne informacje docierają do organizacji bez zbędnej zwłoki.
- Dostęp do aktualnej listy organizacji potencjalnie ubiegających się o realizację usługi społecznej w trybie kontraktowania oraz do ich danych – w EWMKU użytkownik systemu ma wgląd w dane organizacji wpisane przez nią w profilu użytkownika GWA.
- Możliwość prowadzenia korespondencji elektronicznej z organizacjami zarejestrowanymi w GWA – system automatycznie wysyła wybrane komunikaty do danej organizacji (np. wyniki konkursu).
- Szybka publikacja wyników oceny konkursowej – poprzez wpisanie odpowiednich danych w systemie, wyniki konkursu są automatycznie widoczne dla organizacji w GWA.
- Korzystanie z gotowej listy standardów dotyczącej organizacji oraz świadczonych usług, z możliwością ich modyfikacji.
- Możliwość uwzględnienia standardów w wymogach konkursowych – system na etapie definiowania konkursu wyświetla całą listę standardów, spośród których można wybrać obligatoryjne i dodatkowe.
- Wspomaganie oceny formalnej i merytorycznej – dzięki systemowi i aplikacji GWA w konkursie nie powinny zostać złożone oferty zawierające błędy formalne (system waliduje konkretne pola przed wysłaniem oferty).
- Ujednoczenie sprawozdań – wszystkie organizacje korzystające z systemu składają jednakowe sprawozdania, które są widoczne dla JST w aplikacji EWMKU.
- Możliwość przygotowania zbiorczych zestawień dot. zakontraktowanych usług w przekroju różnych konkursów – dzięki dostępowi do wszystkich sprawozdań organizacji, pracownicy samorządu mogą łatwo wydobyć dane niezbędne do różnego typu zestawień.
- Bieżący monitoring i możliwość szybkiej reakcji w przypadku zmian w parametrach usługi – samorząd mając dostęp do danych wprowadzanych do systemu przez organizacje jest w posiadaniu informacji przydatnych w bieżącym monitoringu kontaktowanych usług.
- Zgromadzenie w jednym miejscu całej dokumentacji związanej z daną organizacją – system zbiera wszystkie dane dot. danej organizacji i usługi w jednym miejscu (od danych dot. profilu organizacji, przez ofertę, umowę po sprawozdania).
- Możliwość monitorowania jakości i efektywności – system umożliwia gromadzenie dodatkowych informacji na temat świadczonych usług, dzięki czemu JST może na bieżąco monitorować jakość i efektywność zakontraktowanych usług i w razie potrzeby zaplanować ich kontrolę.

Menu główne EWMKU

Główne menu stanowi najważniejszy element nawigacyjny w EWMKU umożliwiający dostęp do większości modułów i narzędzi przez operatorów/redaktorów/administratorów.

Strukturę głównego menu wraz z krótkim opisem głównych działów prezentuje poniższe zestawienie:

- **Portal informacyjny – zarządzanie portalem oraz uprawnieniami operatorów**
 - Informacje statyczne
 - Struktura menu
 - Uprawnienia
 - Komunikacja grupowa
- **Organizacje – zarządzanie organizacjami i ich kontami**
 - Weryfikacja kont użytkowników zewnętrznych (tj. organizacji pozarządowych korzystających z Generатора Wniosków Aplikacyjnych)
 - Zarządzanie profilami
- **Konkursy – zarządzanie konkursami oraz zadaniami w konkursach**
 - Utwórz nowy
 - Wyszukiwarka
 - Konkursy robocze
 - Konkursy trwające
 - Konkursy po terminie składania ofert
 - Konkursy rozstrzygnięte
 - Archiwum Konkursów
- **Obsługa ofert – zarządzanie ofertami złożonymi na realizację zadań**
 - Wyszukiwarka
 - Przeglądanie
- **Sprawozdawczość – zarządzanie sprawozdaniami z realizacji usług**
 - Sprawozdania podstawowe
 - Sprawozdania dot. jakości i efektywności
 - Wzór pliku do importu zestawienia faktur (CSV)
 - Wzór pliku do importu zestawienia faktur (XLSX)
 - Ocena jakości usługi
 - Porównanie jakości usług
 - Ocena efektywności usługi
 - Porównanie efektywności usług
- **Standardy – przeglądanie standardów**
 - Ocena spełniania dla zadania
 - Lista wszystkich standardów
- **Pomoc**
 - Instrukcja EWMKU
 - Instrukcja użytkownika GWA
 - Lista wersji

- Zgłoś problem
- Zmień hasło

Moduł „Organizacje”

W momencie gdy nowa organizacja chce założyć konto w Generatorze Wniosków Aplikacyjnych, to jej wniosek rejestracyjny musi zostać rozpatrzony przez administratora. Bez weryfikacji i zatwierdzenia konta nowego użytkownika nie będzie możliwe korzystanie z GWA przez organizację. Informacja o nowym zgłoszeniu jest widoczna dla użytkownika EWMKU na liście wniosków do weryfikacji. Administrator po zapoznaniu się z wnioskiem potwierdza rejestrację organizacji (wówczas na podany adres e-mail system wysyła informację zawierającą link aktywacyjny, login oraz hasło do portalu GWA) lub odrzuca wniosek (odrzuconie wniosku dodatkowo wymaga podania przyczyny odrzucenia, która zostanie wysłana na e-mail podany przez organizację we wniosku).

W części poświęconej zarządzaniem profilami organizacji, użytkownik wewnętrzny ma dostęp do informacji na temat organizacji znajdujących się w GWA. Są one podzielone na cztery części: dane organizacji, dane teled adresowe, załączniki, log (tu pojawia się informacja kiedy organizacja zarejestrowała się w GWA i kto dokonał jej weryfikacji i zatwierdzenia w EWMKU). Po przejściu do formularza edycji danych organizacji pojawi się okno, które jest podzielone na 2 zakładki: dane podstawowe i dane rozszerzone, dzięki czemu pracownik JST ma pełen dostęp do danych organizacji, podglądu ustawień konta (są to dane, których nie można modyfikować, ale formularz umożliwia m.in. wymuszenie zmiany hasła przez organizację przy najbliższym logowaniu, czy zmianę ważności konta) oraz usunięcia konta.

Moduł „Konkursy”

Najważniejszą funkcją tego modułu jest możliwość tworzenia ogłoszeń o konkursie, a następnie rozstrzygnięcia i ogłaszania jego wyników. Za cały proces odpowiada Operator systemu - Administrator ma tylko funkcję wspierającą, polegającą na zatwierdzaniu bądź odblokowywaniu kluczowych etapów całego procesu.

Ogłaszanie konkursu

Ogłoszenie konkursu w systemie informatycznym polega na zdefiniowaniu przynajmniej jednego zadania w ramach tego konkursu, choć istnieje możliwość określania kilku, czy nawet kilkunastu zadań w ramach tego samego konkursu. Prawidłowe

Uwaga!

Każdy konkurs musi definiować przynajmniej jedno zadanie. Jeśli w konkursie nie zdefiniowano żadnego zadania nie będzie możliwe ogłoszenie konkursu, a system zasygnalizuje to komunikatem błędu.



przebiegu procesu zakończy się wyświetleniem informacji o konkursie na Portalu informacyjnym przy jednoczesnym pojawieniu się konkursu w Generatorze Wnio- sków Aplikacyjnych (a więc umożliwi organizacjom składanie ofert).

Pracę nad konkursem/zadaniem można realizować w etapach – czyli istnieje możliwość, po wpisaniu konkretnej partii informacji wprowadzonych do systemu, zapisania konkursu w menu „Konkursy robocze” (lub jeśli opublikujemy konkurs – w menu „Konkursy trwałe”). Status „roboczy” posiada również w pełni przygoto- wany konkurs, którego publikacja została zaplanowana w przyszłości.

Przy definiowaniu konkursu/zadania w systemie należy wprowadzić m.in. na- stępujące informacje:

- nazwa konkursu/zadania;
- nazwa skrócona;
- link do ogłoszenia na stronie BIP JST oraz link do instrukcji;
- kategoria i typ zadania;
- oczekiwane daty rozpoczęcia i zakończenia realizacji zadania;
- termin składania ofert;
- minimalna liczba punktów jaką musi uzyskać oferta, by spełniać wymogi me- rytoryczne;
- maksymalna liczba punktów jaką może przyznać komisja oceniająca oferty w ocenie merytorycznej;
- informacje dodatkowe.

Co ważne, przy definiowaniu zadania w systemie mamy możliwość określenia standardów, które będą musiały zostać spełnione przez organizacje składające ofer- ty. Standardy w systemie są podzielone na dwie zakładki: „Standardy Wymagane” i „Standardy Dodatkowe”.



Uwaga!

Korzystanie z NAWIKUSa nie zwalnia z ustawowego obowiązku zamieszczania ogłoszenia o konkursie w Biuletynie Informacji Publicznej.

Po wybraniu standardów możliwe jest dodanie załączników do zadania (gdyby in- formacje o konkursie znajdujące się pod wskazanym adresem internetowym były niewystarczające lub z innego powodu zaistniała konieczność ponownego dodania tych (lub innych) plików).

Następnie można przystąpić do publikacji konkursu. W przypadku, gdy operator nie ma uprawnień do publikacji konkursu (co zapewnia kontrolę pracy pracownika będącego operatorem przez jego przełożonych) należy skontaktować się z admini- stratorem, który odblokuje w systemie możliwość opublikowania konkursu.

W menu „Konkursy Trwałe” możliwe jest przeglądnięcie listy zadań w kon- kursie, a z niej listy organizacji, które złożyły ofertę w konkursie (bez możliwości zobaczenia szczegółów oferty).

Uwaga!

Konkurs można opublikować bezpośrednio po wpisaniu informacji do systemu lub z przyszłą datą (konkurs zostanie opublikowany w wybranym momencie), co umożliwia pracę nad konkursem etapowo i z odpowiednim wyprzedzeniem.



Uwaga!

Po opublikowaniu konkursu, a przed utworzeniem w GWA pierwszej oferty roboczej przez oferentów, istnieje możliwość wstrzymania publikacji konkursu (np. w sytuacji, w której stwierdzono błąd w ogłoszeniu, który wymaga poprawy). W tym celu należy kliknąć w przycisk „Wstrzymaj publikację i edytuj konkurs” w menu „Konkursy trwające” po wejściu na dany konkurs – zakładka „Publikacja konkursu”.



Ocena ofert i rozstrzygnięcie konkursu

Aby konkurs mógł zostać rozstrzygnięty musi upłynąć data składania ofert – wówczas informacje o konkursie i złożonych ofertach pojawią się w menu „Konkursy po terminie składania ofert”. Jednak dostęp do złożonych ofert jest możliwy dopiero po odblokowaniu panelu oceny przez Administratora, które powinno nastąpić po otworzeniu ofert przez komisję konkursową.

Uwaga!

Odblokowanie dostępu do ofert powinno nastąpić po otworzeniu ofert przez komisję konkursową.



Aby móc rozstrzygnąć zadanie należy wprowadzić komplet informacji na temat danej oferty: jej numer oraz wynik prac komisji oceniającej oferty, tj. informacji, czy oferta spełnia wymogi formalne, a jeśli tak – wprowadzenie liczby punktów, które uzyskała w ocenie merytorycznej (suma punktów powinna się zawierać w przedziale określonym w momencie definiowania zadania). Istnieje możliwość dodawania załączników (minimalny wymóg systemu to załącznik z kartą oceny formalnej, a w przypadku ofert spełniających wymagania formalne także pliku ze skanem oceny merytorycznej). System sprawdza czy wymagane pliki zostały załączone, a ich brak skutkuje wyświetleniem komunikatu o błędzie. Po wprowadzeniu wszystkich danych na temat konkretnej oferty można przejść do zarządzania inną ofertą.

System informatyczny daje również możliwość ręcznego wprowadzenia ofert, które wpłynęły tylko w wersji papierowej (jeśli JST przewiduje takie rozwiązanie). Oferty „papierowe” można wprowadzać w dwóch trybach:

- dodanie pełnej oferty w trybie 1:1, co znaczy dokładnie wprowadzenie danych z oferty do systemu EWMKU (można tego dokonać przy użyciu narzędzi i formularzy opisanych w Instrukcji użytkownika EWMKU), lub
- dodanie skanu oferty i metadanych niezbędnych do prawidłowego procedowania oferty papierowej (i sprawozdań) w systemie informatycznym.

Ponadto przed rozstrzygnięciem zadania można uzupełnić dane dotyczące ocen ofert złożonych na realizację danego zadania, usunąć dane dotyczące ofert złożonych przez oferenta papierowo i błędnie wytworzonych w EWMKU, anulować oferty złożone elektronicznie (np. gdy nie zgadzają się z adekwatną ofertą złożoną w wersji papierowej).

Uwaga!



Każda z ofert, które pozostaną na liście musi zostać uzupełniona o wynik pracy komisji oceniającej oferty. Po wprowadzeniu ocen dla wszystkich ofert, możliwe jest rozstrzygnięcie zadania.

Warto zaznaczyć, iż system informatyczny NAWIKUS umożliwia tzw. urealnianie ofert, tj. wprowadzanie koniecznych zmian do ofert przyjętych do realizacji (np. w budżecie czy harmonogramie realizacji zadania publicznego), uzgodnionych z oferentem np. w trybie negocjacji. Szczegółowy tok postępowania w tym przypadku przedstawia rozdział 7.3.4 instrukcji EWMKU.

Po rozstrzygnięciu konkursu oraz po zaakceptowaniu przez organizatora konkursu oferty (lub urealnienia), do systemu należy wprowadzić dane dotyczące umowy zawartej z oferentem. Dane te będą wykorzystywane (łącznie z danymi z oferty) do automatycznego uzupełnienia sprawozdań sprawozdawczości podstawowej. Dane dot. umowy obejmują następujące informacje:

1. Numer umowy.
2. Data podpisania umowy.
3. Data rozpoczęcia realizacji umowy.
4. Data obowiązywania umowy (czyli data zakończenia realizacji usługi).
5. Całkowity koszt realizacji umowy.
6. Kwota dofinansowania.
7. Załączniki (skan umowy, aneks do umowy, załączniki do umowy).

Menu „Obsługa ofert”

W tej części menu dostępne są dwie pozycje:

1. Wyszukiwarka ofert pozwala odnaleźć oferty w konkursach, w których zakończono przyjmowanie ofert, a dostęp do ofert został odblokowany przez administratora lub uprawnionego operatora oraz w konkursach znajdujących się w stadiach późniejszych np. w zadaniach rozstrzygniętych; możliwe jest wyszukiwanie po nazwie konkursu, organizacji lub po frazie.
2. Przeglądanie wszystkich ofert, do których jest uprawniony dany operator.

W tym miejscu operator ma możliwość pracy nad daną ofertą – zarówno taką, która dopiero będzie podlegać ocenie, jak i taką na podstawie której podpisano już umowę z NGO. W pierwszym przypadku można przejrzeć całą ofertę wraz z załącznikami, dokonać oceny standardów, następnie rejestracji i oceny. W drugim przypadku można wprowadzić do systemu dane o podpisanej umowie (m.in. numer, data, koszt realizacji, kwota dofinansowania), przeglądać i weryfikować sprawozdania, a także oceniać raporty okresowe.

Zarządzanie ofertą odbywa się poprzez uzupełnianie danych na jej temat wraz z cyklem jej życia zarówno w wersji papierowej, jak i w systemie informatycznym NAWIKUS. System odzwierciedla wybraną, modelową część stanów w jakich może znajdować się oferta w rzeczywistych procesach jej przetwarzania w jednostce organizującej konkurs.

Podgląd i uzupełnianie danych możliwe jest z wykorzystaniem zakładek dostępnych w zależności od stanu i etapu, w jakim znajduje się oferta. Stany i zakładki zostały zebrane w tabeli 13.

Tabela 13. Stan oferty, a dostępne funkcjonalności systemu informatycznego

STAN OFERTY	Dostępne zakładki
Po odblokowaniu ofert	Oferta Załącznik do oferty Standardy Rejestracja i ocena
Po ocenie formalnej i merytorycznej, dla ofert wybranych do realizacji	Urealnienie Umowa
Dla umów, dla których podpisano umowę na realizację (zakontraktowano wykonanie usługi)	Sprawozdania Ocena raportów okresowych

Menu „Sprawozdawczość”

Moduł sprawozdawczości udostępnia zestawienia tabelaryczne i narzędzia dotyczące sprawozdań o realizowanych umowach w kontekście komórki organizacyjnej zalogowanego operatora.

Dużą zaletą systemu informatycznego NAWIKUS jest to, że system sam pobiera z ofert i umów część danych do sprawozdania, dzięki czemu użytkownik zewnętrzny (organizacja) nie musi tych danych wpisywać ręcznie. Jednocześnie sprawozdania wprowadzone do GWA przez oferenta są widoczne w identycznej formie w EWMKU. Po zapoznaniu się ze sprawozdaniem podstawowym, operator EWMKU ma możliwość zaakceptowania sprawozdania lub jego odrzucenia. W przypadku odrzucenia sprawozdania wytwarzana jest automatycznie jego kopia i udostępniania do poprawy przez oferenta w GWA (podobnie jak w przypadku tworzenia i udostępniania do edycji urealnienia oferty).

Istnieje także możliwość dodania przez operatora w EWMKU sprawozdania złożonego tylko w wersji papierowej.

Sprawozdania (raporty) dotyczące jakości i efektywności

Ekranem głównym modułu sprawozdań dotyczących jakości i efektywności jest lista zawartych umów, analogicznie jak przy sprawozdaniach podstawowych. Aby zarządzać i przeglądać sprawozdania, należy z tabelarycznego zestawienia wybrać właściwą umowę – dzięki temu operator będzie miał możliwość dodawania nowego sprawozdania oraz przeglądania już złożonych przez organizację sprawozdań w GWA.

Sprawozdania dot. jakości i efektywności funkcjonują w systemie w trzech typach: miesięczne, półroczne i dodatkowe.

Tabela 14. Zakres danych niezbędnych do przygotowania sprawozdania dot. jakości usług

Miesięczne	Półroczne	Dodatkowe
Początek okresu	Początek okresu	Początek okresu
Koniec okresu	Koniec okresu	Koniec okresu
Liczba osób, które skorzystały z placówki pierwszy raz	Liczba zatrudnionych przy realizacji zlecenia, umowa o pracę	Zdyskontowana suma korzyści w zł
Liczba osób korzystających w danym miesiącu	Wymiar etatu osób zatrudnionych przy realizacji zadania, umowa o pracę	Zdyskontowana suma kosztów w zł
Liczba miejsc dotowanych w danym miesiącu	Liczba zatrudnionych przy realizacji zlecenia, umowa zlecenie	
Liczba deklaracji uczestnictwa w danym miesiącu	Wymiar etatu osób zatrudnionych przy realizacji zadania, umowa zlecenie	
Frekwencja uczestników w procentach		
Wysokość zrealizowanej dotacji – narastająco		

Aby organizacja pozarządowa mogła przygotować sprawozdanie w GWA, to pracownik JST musi dodać w EWMKU dany typ formularza sprawozdawczego – zgodnie z informacjami poniżej.

Ocena jakości usługi

Na podstawie danych z ankiet wypełnianych przez beneficjentów, wprowadzanych przez pracownika JST, system automatycznie oblicza wskaźniki jakości wykonywanej usługi. Operator może wprowadzać, edytować, kasować lub przeglądać wcześniej wprowadzone ankiety oraz ma dostęp do wygenerowanych na podstawie ankiet danych dot. realizowanych usług.

Jako pomoc w zakładce „Wskaźniki jakości” znajduje się tabela z opisem w jaki sposób obliczane są wskaźniki oraz tabelka samych wskaźników, obliczanych osobno dla każdej grupy ankiet.

W zakładce „Lista ankiet” wyświetlane są wprowadzone ankiety – każda z nich jest oznaczona datą wypełnienia. Wskaźniki jakościowe obliczane są na dzień wypełnienia ankiety.

Ocena efektywności usługi

W tym module, na podstawie danych ze sprawozdań, obliczane i wyświetlane są wskaźniki efektywnościowe prowadzonych usług. Następnie, w zależności od tego czy organizacja realizująca daną usługę zamieściła już sprawozdanie z jej wykonania, pojawiają się informacje o obliczonych wskaźnikach oraz wykresy zmienności tych wskaźników lub komunikaty o braku sprawozdań koniecznych dla obliczenia danego wskaźnika.

Wartości kolejnych wskaźników przedstawione są w tabeli i na wykresie obejmującym cały okres świadczenia usługi.

Porównywanie danych różnych organizacji

W systemie informatycznym NAWIKUS istnieje możliwość porównania danych dotyczących jakości i efektywności usług realizowanych przez różne organizacje w ramach danego konkursu. Dzięki temu pracownik JST może w łatwy sposób ocenić, która organizacja wyróżnia się pod względem poszczególnych mierników, jak również może wykorzystać dane z systemu do tworzenia innych porównań.

Menu „Standardy”

Ocena stopnia spełnienia standardów wpisana w GWA przez organizację jeszcze na etapie wypełniania oferty, jest następnie analizowana przez operatora systemu, czyli pracownika JST. Wpisuje on w EWMKU zweryfikowaną i uzgodnioną ocenę stopnia spełnienia standardów.

W zakładce „Lista wszystkich standardów” wyświetlane są standardy, które powinny spełniać organizacje ubiegające się o realizację usługi w trybie kontraktowania. Z tej listy wybierane są standardy dla poszczególnych zadań. Standardy podzielone są według obszarów, kryteriów i subkryteriów i są wyświetlane hierar-

chicznie. Ocena spełnienia tych standardów przez organizację startującą w konkursie wpisywana jest w GWA.

Menu „Pomoc

W przypadku napotkania nieprawidłowości w działaniu podsystemu EWMKU lub któregoś z modułów użytkownik zalogowany do systemu może zgłosić błąd (lub przekazać swoje uwagi i spostrzeżenia) za pomocą udostępnionego formularza. Może też skorzystać z instrukcji obsługi systemu, która jest dostępna dla wszystkich zalogowanych użytkowników EWMKU.

Literatura

- [1] Ćwiklicki M., Markiewicz P., *Badanie jakości usług Ośrodków Wsparcia Ekonomii Społecznej dla podmiotów ekonomii społecznej. Raport z badań, maszynopis*, MSAP UEK, Kraków, lipiec 2010, s. 7.
- [2] EN ISO 19011:2002, *Wytyczne auditowania systemów zarządzania*.
- [3] *Finalna wersja metody monitorowania kontraktowanych usług społecznych dla osób starszych*, M. Ćwiklicki (red.), Wyd. Fundacja GAP, Kraków 2014.
- [4] Gajdzik B., *Jakość usług w administracji samorządowej*, „Przegląd Organizacji” nr 7-8, 2004.
- [5] ISO 9004-2: 1991, *Zarządzanie jakością i elementy systemu jakości. Wytyczne dotyczące usług*.
- [6] Iwankiewicz-Rak B., *Marketing organizacji niedochodowych. Wybrane problemy adaptacji w warunkach polskich*, Wyd. AE we Wrocławiu, Wrocław 1997.
- [7] *Katalog narzędzi rozwoju instytucjonalnego w samorządzie lokalnym*, M. Zawicki (red.), Wyd. MSAP UEK, Kraków 2011.
- [8] Kaźmierczak M., *Monitorowanie procesów i jakości w usługach*, „Ekonomika i Organizacja Przedsiębiorstw”, nr 6 2004.
- [9] Kotler P., *Marketing*, Gebether i Ska, Warszawa 1994.
- [10] Kowalczyk J., *Zarządzanie przez jakość w jednostkach samorządowych*, „Problemy Jakości”, nr 5, 2000.
- [11] *Podstawy kompleksowego zarządzania jakością TQM*, Łańcucki J. (red.), Wyd. AE w Poznaniu, Poznań 2001.
- [12] Miles D., *Techniques of Value Analysis and Engineering*, 3rd ed., McGraw-Hill, New York, 1989
- [13] *Norma PN-EN ISO 9000:2000 – Systemy zarządzania jakością. Podstawy i terminologia*, wrzesień 2001.
- [14] *Od miejskiej strefy usług publicznych do powiatu*, J. Hausner i S. Mazur (red.), MSAP Kraków 1998.
- [15] Olejniczak K., *Monitoring i ewaluacja*, [w:] J. Górniak, S. Mazur (red.), System zarządzania rozwojem Polski, Ministerstwo Rozwoju Regionalnego, Warszawa 2012.
- [16] Pauli J., Włoch A., *Podręcznik instruktażowy Standardy usług*, www.wrzos.org.pl/projekt1.18/download/PODRECZNIK_SU_wydrukowany.pdf [dostęp 2.05.2013].
- [17] Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 15 grudnia 2010 w sprawie wzoru oferty i ramowego wzoru umowy dotyczących realizacji zadania publicznego oraz wzoru sprawozdania z wykonania tego zadania.
- [18] Mazur S. (red.), Alwasiak S., Bober J., Geodecki T., Górniak J., Kudłacz M., Kudłacz T., Mamica Ł., Reichel M., Szlachta J., Turowski B., Woźniak D., Zawicki M., *Ewaluacja funduszy strukturalnych – perspektywa regionalna*, Małopolska Szkoła Administracji Publicznej Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie, Kraków 2007.
- [19] *Strategia wdrażania projektu innowacyjnego testującego*, Fundacja GAP, Kraków 2013.
- [20] *Marketing usług*, Styś A. (red.), Wyd. AE we Wrocławiu, Wrocław 1996.
- [21] Ledzion B., *Teoria i praktyka zastosowania metod pozyskiwania danych z syste-*

mów monitoringu dla ewaluacji – sposoby weryfikacji i kontroli rzetelności i jakości danych monitoringowych, Ekspertyza dla Ministerstwa Gospodarki i Pracy, www.ewaluacja.gov.pl/Dokumenty_ewaluacyjne/Documents/eksp_13.pdf [02.04.2013].

- [22] Szpaderski A., *Problemy efektywności działań w teorii organizacji i zarządzania i sugestie ich rozwiązywania w duchu prakseologii*, [w:] J. Michniak (red.), *Efektywność kierowania (dowodzenia)*, AON, Warszawa 2005.
- [23] Wańkowicz W., *Wskaźniki realizacji usług publicznych, Program Rozwoju Instytucjonalnego*, Małopolska Szkoła Administracji Publicznej Akademii Ekonomicznej w Krakowie, Kraków 2004.
- [24] Wodecka-Hyjek A., Mazur S., *Przegląd praktyk w zakresie kontraktowania usług na rzecz osób starszych. Raport z badań*, Fundacja Gospodarki i Administracji Publicznej, Kraków 2013.

Spis tabel

Tabela 1.	Wymiary oceny usług / 12
Tabela 2.	Przykładowy harmonogram monitoringu usług społecznych / 28
Tabela 3.	Porównanie monitoringu wewnętrznego i kontroli / 49
Tabela 4.	Charakter zmiany miernika, jego ocena i zalecenia działań / 52
Tabela 5.	Ocena zmian wartości mierników jakościowych / 53
Tabela 6.	Ocena zmian wartości mierników efektywnościowych / 53
Tabela 7.	Przykład prezentacji wyników badań jakościowych / 80
Tabela 8.	Przykład prezentacji wyników oceny spełnienia standardów / 83
Tabela 9.	Standardy efektywnościowe i odpowiadające im mierniki / 84
Tabela 10.	Dane wejściowe / 84
Tabela 11.	Przykład zestawienia wyników analizy usługi społecznej w badaniu zmiany formy realizacji na kontraktowanie / 92
Tabela 12.	Skala oceny różnic w badaniu zmiany formy realizacji usług na kontrakowanie / 92
Tabela 13.	Stan oferty, a dostępne funkcjonalności systemu informatycznego / 115
Tabela 14.	Zakres danych niezbędnych do przygotowania sprawozdania dot. jakości usług / 116

Spis rysunków

Rysunek 1.	Proces monitorowania w metodzie NAWIKUS / 47
Rysunek 2.	Schemat automonitoringu w NAWIKUS / 51
Rysunek 3.	Przykład karty kontrolnej - wykres wygenerowany przez SI NAWIKUS / 54
Rysunek 4.	Schemat działań korygujących / 58
Rysunek 5.	Ogólny schemat kontroli w NAWIKUS / 64

Aneks 1

Łukasz Maźnica

1. Zasady wypełniania ofert w systemie kontraktowania usług społecznych NAWIKUS

Uwagi wstępne

Niniejszy aneks do Podręcznika Użytkownika NAWIKUSa jest przeznaczony dla wszystkich organizacji pozarządowych planujących złożenie oferty na realizację zadania publicznego z wykorzystaniem systemu informatycznego NAWIKUS, czyli Generators Wniosków Aplikacyjnych. Część ze wskazówek może być również przydatna przy wypełnianiu tradycyjnej oferty, w wersji papierowej. W kolejnych krokach zaprezentowane zostaną wskazówki związane z wypełnianiem poszczególnych pozycji podczas opisywania projektów, stanowiących odpowiedź na konkursy ogłaszane przez jednostki administracji publicznej. W miejscach newralgicznych wskazane zostaną najczęściej popełniane przez oferentów pomyłki. Kluczowe punkty wniosków opatrzone zostaną także dodatkowymi pytaniami pomocniczymi, których celem będzie prawidłowe wypełnienie treścią danej rubryki.

Celem tego opisu jest ułatwienie zrozumienia logiki systemu wnioskowego oraz zwiększenie poprawności wniosków (weryfikowane np. poprzez zmniejszenie wskaźnika liczby wniosków odrzucanych z powodu błędów formalnych). Instrukcja rozpisana jest na sześć kolejnych kroków (analogicznie do systemu NAWIKUS). Kolejno opisywane będą następujące po sobie pola niezbędne do wypełnienia w procesie tworzenia oferty. Warto zaznaczyć w tym miejscu, że w przypadku korzystania z systemu informatycznego NAWIKUS wniosek w każdym momencie pracy może zostać zapisany. Dodatkowo, istotną informacją jest fakt blokowania przez system możliwości przejścia do kolejnego ze wskazanych poniżej sześciu kroków bez uprzedniego wypełnienia wszystkich wymaganych rubryk w aktywnym oknie.

W odniesieniu do całego wniosku warto podkreślić, że oferta powinna być konstruowana w sposób zwięzły i klarowny. Przedstawione we wniosku opisy należy konstruować posługując się prostym, zrozumiałym językiem. Zaleca się unikanie ogólnikowych, niewiele wnoszących sformułowań. Wszelkie pytania i wskazówki przedstawione poniżej należy traktować jako pomocnicze, nie trzeba się ich ściśle trzymać i odpowiadać na wszystkie po kolei, jeśli np. nie oddaje to charakteru organizacji lub planowanych działań. Niezwykle ważna jest logika prezentacji, pozwalająca zrozumieć co, jak i dlaczego organizacja chce zrobić oraz co ma z tego wyniknąć. Narracja powinna być spójna oraz przedstawiająca potencjał wnioskodawcy tak, by oceniający miał przekonanie, że organizacja jest zdolna do prawidłowego wykorzystania i rozliczenia dotacji, która pochodzi ze środków publicznych.

Krok 1

I. Dane oferenta

II. Informacja o sposobie reprezentacji oferentów

W tej części Oferent prezentuje tytuł oferty, określa rodzaj i typ zadania oraz wprowadza najważniejsze informacje na temat swojej organizacji i osób ją reprezentujących podczas podpisywania ewentualnej umowy na realizację zadania.

W pierwszej kolejności należy zdefiniować i wprowadzić najważniejsze informacje dotyczące oferty (tytuł oferty, rodzaj i typ zadania w zgodzie z regulaminem danego konkursu).

Nazwa pola	Informacje o treści do uzupełnienia
Tytuł własny oferty / tytuł zadania publicznego	Tytuł oferty składanej przez organizację. Tytuł powinien być krótki i zapadający w pamięć. Zdarza się, że jednostka organizująca konkurs zaleca, aby jako tytuł oferty wskazać pełną nazwę określoną w konkursie ofert (tak jest np. w przypadku Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Krakowie). UWAGA! Trzeba pamiętać, że w przypadku otrzymania dotacji organizacja będzie umieszczać tytuł na wszystkich materiałach informacyjnych i promocyjnych oraz na dokumentach finansowych związanych z dotacją. Lepiej unikać określeń, które mogą ulec zmianie (np. 5 koncertów czy nazwisk autorów, wykonawców, nazwy miejscowości itp.).
Rodzaj zadania	System automatycznie uzupełnia rodzaj zadania publicznego zgodnie z regulaminem danego konkursu.
Typ zadania	Należy wybrać z rozwijanej listy bądź wpisać szczegółowy typ zadania publicznego.

W następnej kolejności Oferent proszony jest o uzupełnienie najważniejszych informacji na swój temat. Dla ułatwienia system pobiera te dane z profilu uzupełnianego podczas rejestracji do systemu NAWIKUS. W razie niepoprawności tych danych należy przejść do edycji profilu i wprowadzić tam stosowne korekty. Uzupełniane są tutaj następujące pola:

Nazwa pola	Informacje o treści do uzupełnienia
Nazwa	Należy podać pełną nazwa Oferenta zgodną z KRS lub innym rejestrem, ewidencją.
Numer w Krajowym Rejestrze Sądowym, w innym rejestrze bądź ewidencji	Należy uzupełnić numer Oferenta w KRS bądź w innym rejestrze czy ewidencji.

Nazwa pola	Informacje o treści do uzupełnienia
Data wpisu rejestracji lub utworzenia	<p>Należy wprowadzić datę wpisu rejestracji (do KRS, innego rejestru bądź ewidencji) lub utworzenia.</p> <p>UWAGA! Nie zawsze będzie to rok rejestracji podany w KRS, gdyż w 2001 roku wprowadzony został nowy system KRS, który nie uwzględnia daty pierwszej rejestracji.</p>
NIP	Należy wpisać NIP.
Nr REGON	Należy wpisać nr REGON.
Adres	<p>Należy w kolejnych rubrykach wprowadzić dane adresowe (miejscowość, ulica wraz z numerem budynku, dzielnica lub inna jednostka pomocnicza¹, gmina, powiat, kod pocztowy, poczta, telefon, faks, e-mail, adres www).</p> <p>UWAGA! Należy zwrócić szczególną uwagę na poprawność danych. Zostaną one wpisane do umowy w razie dofinansowania zadania, ewentualne błędy mogą skutkować wykluczeniem oferty ze względów formalnych.</p> <p>Adres e-mail powinien być adresem, jakim Oferent będzie się posługiwał w kontakcie z Instytucją zlecającą zadanie przez cały okres jego realizacji.</p>
Nr rachunku bankowego oraz nazwa banku	<p>Należy podać nr rachunku bankowego Oferenta wraz z nazwą banku.</p> <p>UWAGA! Numer należy wpisać bez spacji, myślników i innych dodatkowych znaków. Powinien to być ciąg 26 cyfr składających się standardowo na numer rachunku bankowego.</p> <p>Należy dokładnie sprawdzić wprowadzony numer. Na ten rachunek zostaną przekazane środki w razie dofinansowania zadania. Z tego rachunku muszą także zostać wysłane wszelkie płatności przeznaczone na pokrycie kosztów realizacji zadania (za wyjątkiem przypadków, w których zapłata następuje gotówką).</p> <p>Zazwyczaj jednostki samorządu terytorialnego nie wymagają posiadania osobnego subkonta do obsługi realizowanego projektu (tak jest np. w przypadku ofert składanych do Gminy Miejskiej Kraków).</p>

Po wprowadzeniu powyższych danych użytkownik jest proszony o uzupełnienie informacji na temat osób upoważnionych do reprezentowania Oferenta oraz osób upoważnionych do składania wyjaśnień w sprawie składanej oferty. W pierwszym przypadku informacje mogą zostać uzupełnione dopiero po kliknięciu na przycisk „Dodaj osobę”. Oferentowi wyświetlają się wówczas wolne pola, które należy wypełnić według poniższej instrukcji.

Nazwa pola	Informacje o treści do uzupełnienia
Nazwiska i imiona osób upoważnionych do reprezentowania Oferenta (pole do uzupełnienia po kliknięciu przycisku „Dodaj osobę”)	<p>Należy tu wprowadzić imię i nazwisko, względnie imiona i nazwiska osób uprawnionych do reprezentowania Oferenta zgodnie z KRS bądź zapisami statutu lub innego aktu wewnętrznego.</p> <p>UWAGA! Jeśli Oferenta reprezentuje jedna osoba, należy wypełnić wyłącznie jedno pole. W przypadku wieloosobowego Zarządu można podać imiona i nazwiska wszystkich członków lub tylko tych podpisujących ofertę – zgodnie z uprawnieniami. Zarząd może upoważnić osobę do reprezentowania organizacji (np. dyrektora/rkę czy koordynatora/rkę) do reprezentowania w projekcie. Należy wtedy podać dane ww. osoby oraz załączyć pełnomocnictwo np. w formie uchwały Zarządu.</p>
Osoba upoważniona do składania wyjaśnień dotyczących oferty (imię i nazwisko oraz nr telefonu kontaktowego)	<p>Należy tu wpisać imię i nazwisko oraz nr telefonu kontaktowego osoby, która – w razie pytań Instytucji ogłaszającej konkurs – będzie upoważniona do składania wyjaśnień.</p> <p>UWAGA! Osoba ta nie musi posiadać legitymacji wynikającej z KRS bądź innych dokumentów. Może to być dowolny pracownik posiadający szeroką wiedzę na temat składanej oferty. Osoba ta musi być także dostępna, gdy ogłoszone zostaną wyniki konkursu.</p>

W dalszej części oferty podmiot ją składający jest proszony o podanie informacji o działalności pożytku publicznego (jeżeli takową prowadzi). Obszaru tego dotyczą dwie rubryki, wskazane poniżej.

Nazwa pola	Informacje o treści do uzupełnienia
Działalność nieodpłatna pożytku publicznego	<p>Należy tu opisać przedmiot nieodpłatnej działalności pożytku publicznego. Pozycje wskazane w tym punkcie powinny wynikać ze statutu lub innego aktu wewnętrznego, albo powinny być określone w polityce rachunkowej Oferenta.</p> <p>UWAGA! Członkowie komisji będą sprawdzać czy złożona oferta mieści się w zakresie działalności organizacji. Należy wskazać zapisy ze statutu, które to potwierdzają.</p>
Działalność odpłatna pożytku publicznego	<p>Wypełnić, jeżeli organizacja prowadzi działalność odpłatną pożytku publicznego, zgodnie z odpowiednim dokumentem, który to reguluje. Jeśli organizacja nie prowadzi działalności odpłatnej należy wpisać „nie dotyczy”.</p> <p>UWAGA! Tylko organizacja posiadająca status OPP musi mieć dookreślony przedmiot działalności odpłatnej w statucie, pozostałe organizacje mogą mieć stosowne zapisy w statucie lub innym dokumencie organizacji, np. uchwale Walnego Zgromadzenia lub Zarządu.</p>

Nazwa pola	Informacje o treści do uzupełnienia
Działalność odpłatna pożytku publicznego cd.	<p>Jeśli w ramach składanej oferty przewidywane jest pobieranie opłat (czyli opłat za udział w zajęciach, koloniach, bilety na koncerty, czy inne imprezy) punkt ten musi być wypełniony. Odpłatność wykazujemy również w następujących punktach oferty:</p> <ul style="list-style-type: none"> • IV. Kalkulacja przewidywanych kosztów realizacji zadania publicznego (pkt 2. Przewidywane źródła finansowania zadania publicznego, pkt 3. wpłaty i opłaty adresatów zadania publicznego). • Oświadczenie znajdujące się w punkcie V. Inne wybrane informacje dotyczące zadania publicznego, pkt. 2) w ramach składanej oferty przywidujemy pobieranie/niepobieranie opłat od adresatów zadania.

Dodatkowo, jeśli Oferent prowadzi działalność gospodarczą, zostanie poproszony o wskazanie podstawowych informacji na jej temat.

Nazwa pola	Informacje o treści do uzupełnienia
Numer wpisu do rejestru przedsiębiorców	<p>Wypełnić, jeśli organizacja prowadzi działalność gospodarczą, zgodnie z KRS. Jeżeli organizacja takiej działalności nie prowadzi należy wpisać „nie dotyczy”.</p> <p>UWAGA! Jednostki samorządu terytorialnego w ramach ogłaszanych otwartych konkursów dla organizacji pozarządowych na realizację zadań publicznych nie finansują działalności gospodarczej. Fakt prowadzenia bądź nie prowadzenia działalności gospodarczej nie wpływa na ocenę składanej przez organizację oferty.</p>
Przedmiot działalności gospodarczej	Należy tu opisać przedmiot działalności gospodarczej Oferenta.

Ostatnim elementem kroku pierwszego jest uzupełnienie informacji o sposobie reprezentacji Oferentów wobec organu administracji publicznej wraz z przytoczeniem podstawy prawnej. Zapis ten dotyczy wyłącznie ofert składanych przez kilku Oferentów.

Nazwa pola	Informacje o treści do uzupełnienia
Informacja o sposobie reprezentacji	Wypełnić jedynie w przypadku oferty wspólnej kilku organizacji. W przypadku oferty indywidualnej należy wpisać „nie dotyczy”.

Krok 2

III. Szczegółowy zakres rzeczowy zadania publicznego proponowanego do realizacji

W tej części systemu organizacja powinna przedstawić najważniejsze informacje na temat składanej oferty. Informacje tutaj zawarte stanowią jeden z kluczowych elementów oceny wniosku. Wprowadzane treści powinny stanowić odpowiedź na regulamin i warunki konkursu oraz zdefiniowane w nim cele.

Nazwa pola	Informacje o treści do uzupełnienia
Krótka charakterystyka zadania publicznego	<p>W tym pytaniu należy krótko scharakteryzować projekt – czego dotyczy, jaki jest jego główny cel, do rozwiązania jakiego problemu się przyczyni itp. Powinno być to zwięzłe streszczenie projektu – jego wizytówka.</p> <p>UWAGA! Do najważniejszych informacji, które powinny znaleźć się w tym polu należą: cel zadania, odbiorcy działań, przewidywane rezultaty. Zawarte tu informacje powinny być rozwijane w dalszej części oferty. Tekst powinien zawierać się w 500-1000 znaków ze spacjami. Powinien być zredagowany w taki sposób, aby osoba, która go przeczyta mogła zrozumieć istotę działania stanowiącego przedmiot oferty.</p> <p>Pytania pomocnicze:</p> <ul style="list-style-type: none">• Czego dotyczy projekt, na jakie problemy / potrzeby odpowiada?• Jakie mają być rezultaty projektu, co wydarzy się / powstanie w wyniku realizacji projektu?• Kto będzie uczestnikiem / adresatem tych działań (ile osób, jakie grupy społeczne)?• Jeśli projekt realizowany jest w partnerstwie z innymi podmiotami, to jaka jest rola i zadania Partnera / Partnerów oraz jaka jest wartość dodana ich udziału w projekcie?
Opis potrzeb wskazujących na konieczność wykonania zadania publicznego, opis ich przyczyn oraz skutków	<p>W tym miejscu należy przedstawić diagnozę stanu wyjściowego, opisać problem, który odnosi się do danego obszaru, w którym realizowany będzie projekt, można odwoływać się do wiedzy Oferenta o problemie, np. doświadczenia z innych projektów. Należy opisać także przyczyny i skutki przedstawionego stanu.</p> <p>Diagnoza może być zbudowana w oparciu o:</p> <ul style="list-style-type: none">• problem społeczny, który występuje w społeczności miasta, dzielnicy czy obszaru, w którym ma być realizowany projekt;• braki lub niedostatki w ofercie miasta czy dzielnicy;• przestarzałe rozwiązania (ten rodzaj może być stosowany przy projektach innowacyjnych). <p>UWAGA! Uzasadnienie powinno odwoływać się do danych. Zaleca się odwołanie do raportów</p>

Nazwa pola	Informacje o treści do uzupełnienia
<p>Opis potrzeb wskazujących na konieczność wykonania zadania publicznego, opis ich przyczyn oraz skutków cd.</p>	<p>naukowych i eksperckich, programów i strategii (mogą być te z poziomu miejskiego, regionalnego, centralnego lub europejskiego w zależności od dostępności) i obserwacji własnych, opartych na doświadczeniu organizacji aplikującej lub ekspertów współpracujących z organizacją. Przywołane informacje powinny być jednak konkretne oraz adekwatne, tj. odnosić się do wąskiego, zdefiniowanego obszaru problemowego. Należy unikać podawania ogólnie znanych danych i informacji (np. o niskim poziomie zaufania do instytucji publicznych lub o wysokim bezrobociu w Polsce), lecz skupić się na danych i informacjach istotnych dla projektu (np. lokalny kontekst, specyfika tematu). Należy podać źródło informacji przytoczonej w ofercie. Jeśli zakładamy więcej niż jeden cel główny oraz cele szczegółowe – diagnoza powinna dotyczyć każdego z nich.</p> <p>Pytania pomocnicze:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dlaczego sprawa, którą organizacja chce się zająć jest ważna, dla kogo jest ważna, na jakim terenie, skąd to wiadomo? Dlaczego właśnie teraz warto podjąć działania? Czy występują okoliczności zewnętrzne za tym przemawiające? • Czy i jakie organizacje / instytucje działają na rzecz rozwiązania tego problemu na terenie, na którym ma być realizowany projekt? Jeśli takie działania są prowadzone, w jakim zakresie działania planowane w projekcie będą uzupełniały lub wzmacniały już podjęte inicjatywy? • Czy organizacja podejmowała już działania związane z tematyką tego projektu, jeśli tak, to jakie, co udało się osiągnąć? Czy projekt jest elementem szerszych prowadzonych obecnie przez organizację działań, jeśli tak, to jakich? Jeśli jest to nowy temat dla organizacji (lub organizacja dopiero zaczyna działalność), to na jakich kompetencjach i doświadczeniach będzie się opierać w realizacji projektu?
<p>Opis grup adresatów zadania publicznego</p>	<p>Należy dokonać identyfikacji grupy docelowej, opisać sposób dotarcia do opisanej grupy, rekrutację. Ponadto należy wyjaśnić w jakim stopniu projekt jest przydatny z punktu widzenia beneficjentów. Należy również wskazać planowaną liczbę osób (organizacji – w zależności od charakteru zadania) objętych zadaniem. Liczba ta powinna być spójna z opisem grup adresatów zadania publicznego.</p> <p>UWAGA!</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nie należy uwzględniać tutaj Oferenta/Oferentów ani partnerów, chyba że celem projektu jest ich wsparcie. • Dobrze jest doprecyzować grupę odbiorców i unikać pisania „wszyscy mieszkańcy miasta”. Tak ogólne sformułowania mogą budzić wątpliwości czy organizacja naprawdę wie, dla kogo realizuje projekt.
<p>Uzasadnienie potrzeby dofinansowania z dotacji inwestycji związanych z realizacją zadania publicznego w szczególności ze wskazaniem, w jaki sposób przyczyni się do podwyższenia standardu realizacji zadania</p>	<p>Należy uzupełnić jedynie w przypadku ubiegania się o dofinansowanie inwestycji. W innym wypadku należy wpisać "nie dotyczy".</p>



Nazwa pola	Informacje o treści do uzupełnienia
<p>Informacja, czy w ciągu ostatnich 5 lat oferent/oferenci otrzymał/otrzymali dotację na dofinansowanie inwestycji związanych z realizacją zadania publicznego z podaniem inwestycji, które zostały dofinansowane, organu który udzielił dofinansowania oraz daty otrzymania dotacji</p>	<p>Należy uzupełnić jedynie w przypadku ubiegania się o dofinansowanie inwestycji. W innym wypadku należy wpisać "nie dotyczy".</p>
<p>Zakładane cele realizacji zadania publicznego oraz sposób ich realizacji</p>	<p>Należy opisać jaka zmiana ma nastąpić u beneficjentów ostatecznych (odbiorców usługi) w wyniku realizacji projektu. Zmiana ta powinna przyczynić się do rozwiązania problemów opisanych w części III.2. (opis musi być spójny).</p>
<p>Miejsce realizacji zadania publicznego</p>	<p>W tym pytaniu należy krótko scharakteryzować miejsce realizacji projektu – miasto, województwo, region, obszar geograficzny. Miejsce, w którym będziemy realizować zadanie. Może być to siedziba organizacji lub inne miejsce, w którym będziemy działać. Punkt ten niekiedy wiąże się z załącznikiem potwierdzającym zgodę na zajęcie danego miejsca. Należy wskazać konkretne miejsce realizacji zadania (np. w przypadku realizacji zadania „wypoczynek letni dla dzieci” należy podać nazwę ośrodka).</p>
<p>Opis poszczególnych działań w zakresie realizacji zadania publicznego</p>	<p>Pole to powinno zawierać opis planowanych do realizacji działań. Ważne, aby opowiadały one na wymagania określone w ogłoszeniu konkursowym. Szczegółowy opis działań w projekcie powinien uwzględniać uzasadnienie, w jaki sposób przewidziane do realizacji działania przyczynią się do rozwiązania zdefiniowanych w pkt III.2 problemów.</p> <p>W tym punkcie należy dokonać także oceny prawdopodobieństwa występowania ryzyka w realizacji projektu, jego oddziaływania, wpływu na realizację projektu oraz sposobu jego minimalizacji.</p> <p>Planując działania warto zastanowić się, czy potrzebny jest czas na prace przygotowawcze, na prace związane z podsumowaniem, oceną rezultatów, przygotowaniem sprawozdań, a także na upowszechnienie rezultatów.</p> <p>UWAGA! Opis działań powinien znaleźć później odzwierciedlenie w kosztorysie i harmonogramie (te trzy elementy muszą być spójne). W razie składania oferty wspólnej należy przedstawić podział zadań pomiędzy Oferentami.</p> <p>Pytania pomocnicze:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jakie – kolejno – działania są planowane? Na jakim terenie będą prowadzone (np. dzielnica, miasto, kilka miejscowości)? Kto będzie uczestnikiem / adresatem tych działań (ile osób, jakie grupy społeczne)? Jakie metody będą stosowane? • Jeśli jest to projekt realizowany w partnerstwie z innymi podmiotami, to jaki jest podział zadań między Partnerami? • Co może sprzyjać, a co może przeszkodzić w realizacji zaplanowanych działań i osiągnięciu zakładanych rezultatów?

Nazwa pola	Informacje o treści do uzupełnienia						
<p>Harmonogram (możliwość wpisywania pozycji po kliknięciu „Dodaj wiersz harmonogramu”)</p>	<p>Należy przedstawić harmonogram planowanych działań tzn. opisać w kolejności (w następstwie czasowym) działania, jakie Oferent zamierza podjąć przy realizacji zadania. Harmonogram w tym punkcie można przedstawić w podziale na etapy realizacji zadania, np. etap przygotowawczy, realizacja zadania, podsumowanie/ewaluacja lub w oparciu o inną konstrukcję indywidualnie dostosowaną do każdego projektu. W harmonogramie należy podać terminy rozpoczęcia i zakończenia poszczególnych działań oraz liczbowe określenie skali działań planowanych przy realizacji zadania publicznego (tzn. miar adekwatnych dla danego zadania publicznego, np. liczba świadczeń udzielanych tygodniowo, miesięcznie, liczba adresatów). Dodatkowo należy przedstawić liczbowe rezultaty każdego etapu. W harmonogramie nie uwzględniamy czasu na sporządzenie końcowego sprawozdania – zgodnie z obowiązującym prawem jest to 30 dni po zakończeniu realizacji zadania. Harmonogram wypełnia się w podziale na poszczególne działania w zakresie realizowanego zadania publicznego, terminy realizacji poszczególnych działań oraz wskazanie podmiotu odpowiedzialnego za działanie.</p> <p>UWAGA! Projekt musi zostać zrealizowany w granicach czasowych wyznaczonych przez regulamin konkursu. W innym wypadku projekt nie będzie spełniał wymogów formalnych.</p> <p>Po kliknięciu „Dodaj wiersz harmonogramu” pojawi się okno posiadające rubryki: „Poszczególne działania w zakresie realizowanego zadania publicznego”, „Terminy realizacji poszczególnych działań”, „Oferent lub inny podmiot odpowiedzialny za działanie w zakresie realizowanego zadania publicznego”. Należy je wypełnić zgodnie z przedstawionymi instrukcjami.</p> <table border="1" data-bbox="464 984 1119 1142"> <thead> <tr> <th data-bbox="464 984 644 1142">Poszczególne działania w zakresie realizowanego zadania publicznego</th> <th data-bbox="644 984 890 1142">Terminy realizacji poszczególnych działań</th> <th data-bbox="890 984 1119 1142">Oferent lub inny podmiot odpowiedzialny za działanie w zakresie realizowanego zadania publicznego</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="464 1142 644 1448">Należy tu wpisać szczegółowe zadania, które składają się na działania określone w punkcie III.8.</td> <td data-bbox="644 1142 890 1448">Należy tu wpisać dokładny termin realizacji zadania z pola obok w układzie od ... – do ..., gdzie w wykropkowane miejsce należy wpisać daty dzienne bądź tygodniowe, tj. np. „od 1 tygodnia stycznia 2015 do 4 tygodnia stycznia 2015”</td> <td data-bbox="890 1142 1119 1448">Należy tu wpisać nazwę Oferenta odpowiedzialnego za działanie. Szczególnie istotne w przypadku wielu Oferentów. W przypadku jednego Oferenta należy tu wpisać każdorazowo jego nazwę.</td> </tr> </tbody> </table>	Poszczególne działania w zakresie realizowanego zadania publicznego	Terminy realizacji poszczególnych działań	Oferent lub inny podmiot odpowiedzialny za działanie w zakresie realizowanego zadania publicznego	Należy tu wpisać szczegółowe zadania, które składają się na działania określone w punkcie III.8.	Należy tu wpisać dokładny termin realizacji zadania z pola obok w układzie od ... – do ..., gdzie w wykropkowane miejsce należy wpisać daty dzienne bądź tygodniowe, tj. np. „od 1 tygodnia stycznia 2015 do 4 tygodnia stycznia 2015”	Należy tu wpisać nazwę Oferenta odpowiedzialnego za działanie. Szczególnie istotne w przypadku wielu Oferentów. W przypadku jednego Oferenta należy tu wpisać każdorazowo jego nazwę.
Poszczególne działania w zakresie realizowanego zadania publicznego	Terminy realizacji poszczególnych działań	Oferent lub inny podmiot odpowiedzialny za działanie w zakresie realizowanego zadania publicznego					
Należy tu wpisać szczegółowe zadania, które składają się na działania określone w punkcie III.8.	Należy tu wpisać dokładny termin realizacji zadania z pola obok w układzie od ... – do ..., gdzie w wykropkowane miejsce należy wpisać daty dzienne bądź tygodniowe, tj. np. „od 1 tygodnia stycznia 2015 do 4 tygodnia stycznia 2015”	Należy tu wpisać nazwę Oferenta odpowiedzialnego za działanie. Szczególnie istotne w przypadku wielu Oferentów. W przypadku jednego Oferenta należy tu wpisać każdorazowo jego nazwę.					
<p>Zakładane rezultaty realizacji zadania publicznego. Lista poszczególnych działań i zakładanych rezultatów powinna być spójna.</p>	<p>Wypunktowanie w tabeli zakładanych rezultatów projektu, które wynikają z opisanych w części III.9 działań. Rezultaty odnoszą się do zmian, które mają nastąpić w wyniku realizacji projektu. Rezultaty powinny być skonstruowane w odniesieniu do celu (/celów) prowadzonego działania. Należy określić, czy zmiany te będą trwałe.</p>						



Nazwa pola	Informacje o treści do uzupełnienia
Zakładane rezultaty realizacji zadania publicznego cd.	<p>Rezultat opisuje to co wyniknie z podjętych działań. Następnie należy podać wartość docelową rezultatu np.:</p> <p>(1) liczba osób które zwiększyły swoje kompetencje w wyniku udziału w projekcie, (2) liczba wolontariuszy, którzy pozostaną w organizacji po realizacji zadania itp.</p> <p>Należy tu także wskazać propozycję monitorowania rezultatów (np. ankietę, wywiad, listę obecności, testy wiedzy, liczbę wydanych certyfikatów). Zalecane jest, by nie sporządzać długiej listy rezultatów, zwłaszcza takich, które trudno „zmierzyć” (np. podniesienie świadomości, zwiększenie wiedzy, upowszechnienie dobrych praktyk), lecz zastanowić się, co rzeczywiście można osiągnąć.</p> <p>Pytania pomocnicze:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Co bezpośrednio wyniknie z prowadzonych działań, co powstanie w czasie realizacji projektu (jakie „produkty” / „usługi”); ile osób, z jakich grup / środowisk weźmie udział lub skorzysta z planowanych działań? • Czy i do jakiej zmiany doprowadzą, czy i jakie korzyści przyniosą planowane działania? Czy i jak będzie można to „zmierzyć”? • Czy przewidywane jest wykorzystanie rezultatów osiągniętych w trakcie realizacji projektu w dalszych działaniach organizacji, a jeśli tak, to w jaki sposób?

Krok 3

IV. Kalkulacja przewidywanych kosztów realizacji zadania publicznego

W kroku trzecim Oferent przedstawia budżet zaplanowanego zadania. Wskazuje się w tej części kolejno: (1) dokładne koszty (wraz z ich strukturą) realizacji zadania; (2) przewidywane źródła finansowania zadania publicznego (w podziale na określone kategorie); (3) środki finansowe przeznaczone na realizację zadania i pochodzące z innych źródeł publicznych. Szczegółowe kategorie wraz z opisem zostały wskazane i opisane w tabeli poniżej.

Nazwa pola	Informacje o treści do uzupełnienia
Pola kosztowe z rozbiciem na rodzaj kosztów (od I do IV)	<p>Należy określić poszczególne kategorie wydatków, w przypadku oferty wspólnej z podziałem na poszczególnych Oferentów np.:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Koszty merytoryczne związane z realizacją zadania (koszty osobowe i koszty związane z uczestnictwem bezpośrednich adresatów projektu itp); należy wpisać koszty bezpośrednio związane z celem realizowanego zadania publicznego. 2. Koszty obsługi zadania publicznego, w tym koszty administracyjne (np. koszty wyjazdów służbowych osób zaangażowanych w realizację projektu), należy wpisać koszty związane z obsługą i administracją realizowanego zadania, które związane są z wykonywaniem działań o charakterze administracyjnym, nadzorczym i kontrolnym, w tym obsługą finansową i prawną projektu.

Nazwa pola	Informacje o treści do uzupełnienia
Pola kosztowe z rozbiem na rodzaj kosztów (od I do IV) cd.	<p>3. Inne koszty, w tym koszty wyposażenia i promocji.</p> <p>4. Podsumowanie kosztów ogółem.</p> <p>UWAGA! W budżecie należy uwzględnić wszystkie planowane koszty, w szczególności: zakupu usług, zakupu rzeczy, wynagrodzeń. Należy także zwrócić uwagę, aby stosować jednostki miary, które są adekwatne do rodzajów kosztów. Szczegóły dotyczące uregulowań kosztów w poszczególnych konkursach przedstawione będą każdorazowo w regulaminach.</p>
Przewidywane źródła finansowania zadania publicznego	<p>Należy określić, z jakiego źródła (wnioskowana kwota dotacji oraz środki finansowe własne, środki finansowe z innych źródeł, w tym wpłaty i opłaty adresatów, finansowe środki z innych źródeł publicznych oraz pozostałe środki, wkład osobowy w tym świadczenia wolontariuszy i praca społeczna członków) i w jakiej wysokości będzie finansowany koszt realizacji zadania.</p> <p>UWAGA! Szczegóły dotyczące uregulowań źródeł finansowania zadania w poszczególnych konkursach przedstawione będą każdorazowo w ogłoszeniach konkursowych. W przypadku konkursów na wsparcie zadania publicznego jednym z najczęstszych błędów formalnych popełnianych we wnioskach jest nie uwzględnienie w odpowiednim zakresie wymaganego przez ogłoszenie konkursowe finansowego wkładu własnego. Należy dokładnie zapoznać się z zapisami ogłoszenia w tym zakresie oraz zastanowić się, czy organizacja posiada możliwości pokrycia wkładu własnego.</p>
Finansowe środki z innych źródeł publicznych	<p>Należy wypełnić w przypadku, gdy Oferent przewiduje dofinansowanie zadania również z innych źródeł publicznych.</p> <p>Jeżeli to pole jest wypełnione, a środki z innych źródeł nie zostaną przyznane, w umowie zawiera się zapis, który pozwala na zmianę oferty bądź rezygnację z jej realizacji.</p> <p>UWAGA! Oferent jest zobowiązany w terminie 7 dni od podjęcia rozstrzygnięć innych organów powiadomić Samorząd o decyzji, co do przyznanych środków finansowych. Jeżeli tego nie zrobi musi zapewnić środki we własnym zakresie i zrealizować zadanie.</p>
Uwagi, które mogą mieć znaczenie przy ocenie kosztorysu	<p>Należy tu wpisać uwagi mogące mieć znaczenie przy ocenie kosztorysu. Punkt ten ma zastosowanie np. w przypadku cen odbiegających od obowiązujących na rynku (lub w przypadku wysokich kosztów pozycji jednostkowych) należy wówczas opisać w tej rubryce, dlaczego wnioskodawca zdecydował się na dane rozwiązanie.</p>

Krok 4

V. Inne wybrane informacje dotyczące zadania publicznego

W tym miejscu Oferent uzupełnia ostatnie informacje merytoryczne na temat wysyłanej oferty. Znajdują się tutaj pytania, które pozwalają komisji oceniającej ustalić potencjał i zasoby, jakimi dysponuje Oferent. Kolejne rubryki odnoszą się do: (1) zasobów kadrowych, (2) zasobów rzeczowych, (3) dotychczasowego doświadczenia Oferenta, (4) planów Oferenta względem angażowania podwykonawców do realizacji zadania.

Nazwa pola	Informacje o treści do uzupełnienia
Zasoby kadrowe przewidywane do wykorzystania przy realizacji zadania publicznego	<p>Należy podać informacje o kwalifikacjach osób, które będą zatrudnione przy realizacji zadania publicznego oraz o kwalifikacjach wolontariuszy. W przypadku oferty wspólnej należy przyporządkować zasoby kadrowe do dysponujących nimi Oferentów. Należy podać posiadane zasoby kadrowe, które są konieczne przy realizacji zadania np. ogólna liczba osób pracujących przy realizacji zadania, w tym wolontariuszy.</p> <p>Pytania pomocnicze:</p> <ul style="list-style-type: none">• Czy organizacja ma stały zespół (pracowników, współpracowników, członków organizacji), ile osób?• Czy są oni zatrudnieni na stałe, okresowo, pracują społecznie?• Jakie kompetencje mają te osoby – wykształcenie, doświadczenie (szczególnie w obszarze obejmującym zadanie publiczne)
Zasoby rzeczowe oferenta/ofertentów przewidywane do wykorzystania przy realizacji zadania	<p>Należy podać informacje wskazujące jakiego rodzaju zasobami dysponuje organizacja np. lokal, sprzęt, materiały. W przypadku oferty wspólnej należy przyporządkować zasoby rzeczowe do dysponujących nimi Oferentów. Wkładem rzeczowym będzie także np. wykorzystanie prywatnego samochodu do realizacji zadania.</p> <p>UWAGA! Wkład rzeczowy nie jest przeliczany na wkład finansowy.</p> <p>Pytania pomocnicze:</p> <ul style="list-style-type: none">• Czy organizacja ma lokal – własny, wynajęty lub użyczony?• Czy lokal wyposażony jest w podstawowe sprzęty biurowe? <p>W tym punkcie chodzi o podanie sumarycznych informacji wskazujących, jakiego rodzaju zasobami dysponuje organizacja, bez szczegółowego wyliczania.</p>
Dotychczasowe doświadczenia w realizacji zadań publicznych podobnego rodzaju (ze wskazaniem, które z tych zadań realizowane były we współpracy z administracją publiczną	<p>Należy podać informacje, czy Oferent bezpośrednio wykonujący zadanie wykonywał zadania podobnego rodzaju i – jeśli tak – opisać te zadania. Należy wskazać także te zadania, które realizowane były we współpracy z administracją publiczną.</p>

Nazwa pola	Informacje o treści do uzupełnienia
Dotychczasowe doświadczenia w realizacji zadań publicznych podobnego rodzaju (ze wskazaniem, które z tych zadań realizowane były we współpracy z administracją publiczną cd.	<p>Pytania pomocnicze:</p> <ul style="list-style-type: none"> Jakie są obecnie najważniejsze pola aktywności organizacji zbliżone do charakteru składanej oferty? Jaki jest zasięg jej działania (np. miasto, gmina, województwo)? Do jakich grup / osób adresuje swoje działania? Czy działa w sposób ciągły czy np. tylko wtedy, gdy uda się pozyskać środki na konkretny projekt? Jakie zbliżone działania / projekty organizacja prowadzi obecnie? Pisząc o prowadzonych obecnie projektach należy krótko przedstawić, czego one dotyczą (podawanie informacji, że np. organizacja realizuje projekt w ramach Działania 5.4 POKL nie jest wystarczające).
Informacja czy oferent/oferenci przewiduje(-ą) zlecać realizację zadania publicznego w trybie, o którym mowa w art. 16 ust. 7 z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie	Należy podać zakres w jakim będą uczestniczyć podwykonawcy w realizacji zadania, które pozycje harmonogramu i kosztorysu będą realizowane przez podwykonawców.

Krok 5. Załączniki

W tej części serwisu Oferent ma możliwość przesłania ze swojego komputera plików stanowiących załączniki do składanego wniosku. Listę wymaganych załączników określają warunki każdego z konkursów oraz wzór oferty. Użytkownik jest proszony o wybranie pliku oraz jego krótkie opisanie. Musi wskazać także z rozwijanej listy typ danego pliku. Do wyboru są następujące załączniki: (I) wydruk z KRS, (II) upoważnienie do reprezentowania Oferenta oraz (III) inne. Po załadowaniu, plik wyświetla się w systemie wraz z podstawowymi informacjami na jego temat

Ważne!

Jedną z najczęstszych przyczyn odrzucania wniosków z powodu błędów formalnych jest niedostarczenie wymaganych załączników. Należy dokładnie zapoznać się z listą wymaganych dokumentów.



Krok 6. Standardy. Podsumowanie.

W ostatniej zakładce przewidzianej dla procesu składania oferty, użytkownik jest proszony o potwierdzenie standardów określonych w konkursie (w poddziale na wymagane i dodatkowe).

Wysyłanie oferty

Po potwierdzeniu powyższych standardów wniosek może zostać złożony w systemie NAWIKUS poprzez kliknięcie „Wyślij ofertę”. Przekazanie oferty w formie

elektronicznej nie zwalnia Oferenta z obowiązku dostarczenia kopii papierowej. Ta, wydrukowana i podpisana (przez upoważnione do tego osoby), musi trafić (wraz z załącznikami) do jednostki organizującej konkurs w wyznaczonym przez nią w ogłoszeniu terminie.

Ważne!

Należy pamiętać, że dla poprawnego formalnie złożenia oferty niezbędne jest poprawne złożenie oświadczeń wymaganych przez regulamin konkursowy. W systemie internetowym użytkownik nie będzie w stanie złożyć oferty bez uzupełnienia stosownych pól w tym zakresie. Należy jednak pamiętać, aby tego rodzaju dokumenty przygotować poprawnie także w wersji papierowej oferty. W oświadczeniu konieczne jest wykreślenie odpowiednich punktów oraz wpisanie daty związania ofertą



Dla dokładnego przybliżenia użytkownikom systemu ofertowego portalu NAWIKUS, w instrukcji wykorzystano fragmenty przewodników dotyczących wypełniania analogicznych ofert konkursowych stworzonych przez: Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej (dla konkursu Fundusz Inicjatyw Obywatelskich oraz konkursu Aktywność Społeczna Osób Starszych), Narodowe Centrum Kultury (dla konkursu Kultura – Interwencje), Fundację Batorego (dla konkursu Obywatele dla demokracji) oraz Ministerstwo Kultury i Dziedzictwa Narodowego (dla Programów Ministra). Treści te zostały rozszerzone o rekomendacje autora, wynikające z własnych doświadczeń ubiegania się o środki publiczne w ramach otwartych konkursów ofertowych. Cenne były także wskazówki przekazane przez pracowników Urzędu Miasta Krakowa oraz Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Krakowie szczególnie w zakresie uzupełnienia instrukcji o najczęściej popełniane przez wnioskodawców błędy.

OFERTA REALIZACJI ZADANIA PUBLICZNEGO

.....
Data i miejsce złożenia oferty
(wypełnia organ administracji publicznej)

OFERTA/OFFERTA WSPÓLNA¹⁾

ORGANIZACJI POZARZĄDOWEJ(-YCH)/PODMIOTU(-ÓW), O KTÓRYM (-YCH)
MOWA W ART. 3 UST. 3 USTAWY Z DNIA 24 KWIETNIA 2003 r. O DZIA-
ŁALNOŚCI POŻYTKU PUBLICZNEGO I O WOLONTARIACIE (Dz.U. z 2010 r.
Nr 234, poz. 1536)¹⁾, REALIZACJI ZADANIA PUBLICZNEGO

.....
(rodzaj zadania publicznego²⁾)

.....
(tytuł zadania publicznego)

w okresie od do

W FORMIE
WSPIERANIA/POWIERZENIA¹⁾ REALIZACJI ZADANIA PUBLICZNEGO
PRZEZ
GMINĘ MIEJSKĄ KRAKÓW
WRAZ Z **WNIOSEM O PRYZNANIE DOTACJI ZE ŚRODKÓW PUBLICZNYCH**
W KWOCIE:

składana na podstawie przepisów działu II rozdziału 2 ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r.
o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie

I. Dane oferenta/offerentów^{1), 3)}

1) nazwa:

2) forma prawna:⁴⁾

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> stowarzyszenie | <input type="checkbox"/> fundacja |
| <input type="checkbox"/> kościelna osoba prawna | <input type="checkbox"/> kościelna jednostka organizacyjna |
| <input type="checkbox"/> spółdzielnia socjalna | <input type="checkbox"/> inna..... |

3) numer w Krajowym Rejestrze Sądowym, w innym rejestrze lub ewidencji:⁵⁾

.....

4) data wpisu, rejestracji lub utworzenia:⁶⁾

5) nr NIP:nr REGON:

6) adres:

miejsowość:.....ul.:

dzielnica lub inna jednostka pomocnicza:⁷⁾

gmina:..... powiat:⁸⁾

województwo:.....

kod pocztowy: poczta:

7) tel.: faks:

e-mail: http://

8) numer rachunku bankowego:

nazwa banku:

9) nazwiska i imiona osób upoważnionych do reprezentowania oferenta/oferentów:¹⁾

a)

b)

c)

10) nazwa, adres i telefon kontaktowy jednostki organizacyjnej bezpośrednio wykonującej zadanie, o którym mowa w ofercie:⁹⁾

.....

11) osoba upoważniona do składania wyjaśnień dotyczących oferty (imię i nazwisko oraz nr telefonu kontaktowego)

12) przedmiot działalności pożytku publicznego:

a) działalność nieodpłatna pożytku publicznego

b) działalność odpłatna pożytku publicznego

13) jeżeli oferent/oferenci¹⁾ prowadzi/prowadzą¹⁾ działalność gospodarczą:

a) numer wpisu do rejestru przedsiębiorców

b) przedmiot działalności gospodarczej

II. Informacja o sposobie reprezentacji oferentów wobec organu administracji publicznej wraz z przytoczeniem podstawy prawnej¹⁰⁾

III. Szczegółowy zakres rzeczowy zadania publicznego proponowanego do realizacji

1. Krótka charakterystyka zadania publicznego

2. Opis potrzeb wskazujących na konieczność wykonania zadania publicznego, opis ich przyczyn oraz skutków

3. Opis grup adresatów zadania publicznego

4. Uzasadnienie potrzeby dofinansowania z dotacji inwestycji związanych z realizacją zadania publicznego, w szczególności ze wskazaniem, w jaki sposób przyczyni się to do podwyższenia standardu realizacji zadania¹¹⁾

5. Informacja, czy w ciągu ostatnich 5 lat oferent/oferenci¹¹⁾ otrzymał/otrzymali) dotację na dofinansowanie inwestycji związanych z realizacją zadania publicznego z podaniem inwestycji, które zostały dofinansowane, organu, który udzielił dofinansowania, oraz daty otrzymania dotacji¹¹⁾

6. Zakładane cele realizacji zadania publicznego oraz sposób ich realizacji

7. Miejsce realizacji zadania publicznego

Miejsce wykonywania zadania:

8. Opis poszczególnych działań w zakresie realizacji zadania publicznego¹²⁾

9. Harmonogram planowanych działań ¹³⁾

Zadanie publiczne realizowane w okresie od do

Poszczególne działania w zakresie realizowanego zadania publicznego ¹⁴⁾	Terminy realizacji poszczególnych działań	Oferent lub inny podmiot odpowiedzialny za działanie w zakresie realizowanego zadania publicznego

10. Zakładane rezultaty realizacji zadania publicznego¹⁵⁾

IV. Kalkulacja przewidywanych kosztów realizacji zadania publicznego

1. Kosztorys ze względu na rodzaj kosztów:

l.p. Rodzaj kosztów ¹⁶⁾	Ilość jednostek	Koszt jednostkowy (w zł)	Rodzaj miary	Koszt całkowity (w zł)	z tego do pokrycia z wnioskowanej dotacji (w zł)	z tego z finansowych środków własnych, środków z innych źródeł, w tym wpłat i opłat adresatów zadania publicznego ¹⁷⁾ (w zł)	Koszt do pokrycia z wkładu osobowego, w tym pracy społecznej członków i świadczeń wolontariuszy (w zł)
I. Koszty merytoryczne ¹⁸⁾ po stronie ... (nazwa Oferenta) ¹⁹⁾ 1)..... 2).....							
II. Koszty obsługi ²⁰⁾ zadania publicznego, w tym koszty administracyjne po stronie... (nazwa Oferenta) ¹⁹⁾ 1)..... 2).....							
III. Inne koszty, w tym koszty wyposażenia i promocji po stronie... (nazwa Oferenta) ¹⁹⁾ 1)..... 2).....							
IV. Ogółem:							

2. Przewidywane źródła finansowania zadania publicznego

1	Wnioskowana kwota dotacji zł %
2	Środki finansowe własne ¹⁷⁾ zł %
3	Środki finansowe z innych źródeł ogółem (środki finansowe wymienione w pkt 3.1—3.3) ¹¹⁾ zł %
3.1	Wpłaty i opłaty adresatów zadania publicznego ¹⁷⁾ zł %
3.2	Środki finansowe z innych źródeł publicznych (w szczególności: dotacje z budżetu państwa lub budżetu jednostki samorządu terytorialnego, funduszy celowych, środki z funduszy strukturalnych) ¹⁷⁾ zł %
3.3	Pozostałe ¹⁷⁾ zł %
4	Wkład osobowy (w tym świadczenia wolontariuszy i praca społeczna członków) zł %
5	Ogółem (środki wymienione w pkt 1—4) zł	100 %

3. Finansowe środki z innych źródeł publicznych²¹⁾

Nazwa organu administracji publicznej lub innej jednostki sektora finansów publicznych	Kwota środków (w zł)	Informacja o tym, czy wniosek (oferta) o przyznanie środków został(-a) rozpatrzony(-a) pozytywnie, czy też nie został(-a) jeszcze rozpatrzony(-a)	Termin rozpatrzenia - w przypadku wniosków (ofert) nierozpatrzonych do czasu złożenia niniejszej oferty
		TAK/NIE ¹⁾	
		TAK/NIE ¹⁾	
		TAK/NIE ¹⁾	
		TAK/NIE ¹⁾	

Uwagi, które mogą mieć znaczenie przy ocenie kosztorysu:

.....

.....

.....

V. Inne wybrane informacje dotyczące zadania publicznego

1. Zasoby kadrowe przewidywane do wykorzystania przy realizacji zadania publicznego²²⁾

2. Zasoby rzeczowe oferenta/offerentów¹⁾ przewidywane do wykorzystania przy realizacji zadania²³⁾

3. Dotychczasowe doświadczenia w realizacji zadań publicznych podobnego rodzaju (ze wskazaniem, które z tych zadań realizowane były we współpracy z administracją publiczną)

4. Informacja, czy oferent/oferenci¹⁾ przewiduje(-ą) zlecać realizację zadania publicznego w trybie, o którym mowa w art. 16 ust. 7 ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie

Oświadczam(-y), że:

1. proponowane zadanie publiczne w całości mieści się w zakresie działalności pożytku publicznego oferenta/offerentów¹⁾;
2. w ramach składanej oferty przewidujemy pobieranie/niepobieranie¹⁾ opłat od adresatów zadania;
3. oferent/oferenci¹⁾ jest/są¹⁾ związany(-ni) niniejszą ofertą do dnia
4. w zakresie związanym z otwartym konkursem ofert, w tym z gromadzeniem, przetwarzaniem i przekazywaniem danych osobowych, a także wprowadzaniem ich do systemów informatycznych, osoby, których te dane dotyczą, złożyły stosowne oświadczenia zgodnie z ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2002 r. Nr 101, poz. 926, z późn. zm.);
5. oferent/oferenci¹⁾ składający niniejszą ofertę nie zalega(-ją)/zalega(-ją)¹⁾ z opłacaniem należności z tytułu zobowiązań podatkowych/składek na ubezpieczenia społeczne¹⁾;
6. dane określone w części I niniejszej oferty są zgodne z Krajowym Rejestrem Sądowym/właściwą ewidencją¹⁾;
7. wszystkie podane w ofercie oraz załącznikach informacje są zgodne z aktualnym stanem prawnym i faktycznym.

.....
.....
.....
(podpis osoby upoważnionej
lub podpisy osób upoważnionych
do składania oświadczeń woli w imieniu
oferenta/offerentów¹⁾)

Data

Załączniki:

1. Kopia aktualnego odpisu z Krajowego Rejestru Sądowego, innego rejestru lub ewidencji²⁴⁾.
2. W przypadku wyboru innego sposobu reprezentacji podmiotów składających ofertę wspólną niż wynikający z Krajowego Rejestru Sądowego lub innego właściwego rejestru – dokument potwierdzający upoważnienie do działania w imieniu oferenta(-ów).

Poświadczenie złożenia oferty²⁵⁾

Adnotacje urzędowe²⁵⁾

Przypisy do Załącznika A.1.

1. Niepotrzebne skreślić.
2. Rodzajem zadania jest jedno lub więcej zadań publicznych określonych w art. 4 ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie.
3. Każdy z oferentów składających ofertę wspólną przedstawia swoje dane. Kolejni oferenci dołączają właściwe pola.
4. Forma prawna oznacza formę działalności organizacji pozarządowej, podmiotu, jednostki organizacyjnej określoną na podstawie obowiązujących przepisów, w szczególności stowarzyszenie i fundacje, osoby prawne i jednostki organizacyjne działające na podstawie przepisów o stosunku Państwa do Kościoła Katolickiego w Rzeczypospolitej Polskiej, o stosunku Państwa do innych kościołów i związków wyznaniowych oraz o gwarancjach wolności sumienia i wyznania, jeżeli ich cele statutowe obejmują prowadzenie działalności pożytku publicznego, uczniowskie kluby sportowe, ochotnicze straże pożarne oraz inne. Należy zaznaczyć odpowiednią formę lub wpisać inną.
5. Podać nazwę właściwego rejestru lub ewidencji.
6. W zależności od tego, w jaki sposób organizacja lub podmiot powstał.
7. Osiedle, sołectwo lub inna jednostka pomocnicza. Wypełnienie nieobowiązkowe. Należy wypełnić, jeżeli zadanie publiczne proponowane do realizacji ma być realizowane w obrębie danej jednostki.
8. Nie wypełniać w przypadku miasta stołecznego Warszawy.
9. Dotyczy oddziałów terenowych, placówek i innych jednostek organizacyjnych oferenta. Należy wypełnić, jeśli zadanie ma być realizowane w obrębie danej jednostki organizacyjnej.
10. Należy określić, czy podstawą są zasady określone w statucie, pełnomocnictwo, procura czy też inna podstawa. Dotyczy tylko oferty wspólnej.
11. Wypełnić tylko w przypadku ubiegania się o dofinansowanie inwestycji.
12. Opis musi być spójny z harmonogramem i kosztorysem. W przypadku oferty wspólnej – należy wskazać dokładny podział działań w ramach realizacji zadania publicznego między składającymi ofertę wspólną.
13. W harmonogramie należy podać terminy rozpoczęcia i zakończenia poszczególnych działań oraz liczbowe określenie skali działań planowanych przy realizacji zadania publicznego (tzn. miar adekwatnych dla danego zadania publicznego, np. liczba świadczeń udzielanych tygodniowo, miesięcznie, liczba adresatów).
14. Opis zgodny z kosztorysem.
15. Należy opisać zakładane rezultaty zadania publicznego – czy będą trwałe oraz w jakim stopniu realizacja zadania przyczyni się do rozwiązania problemu społecznego lub złagodzi jego negatywne skutki.
16. Należy uwzględnić wszystkie planowane koszty, w szczególności zakupu usług, zakupu rzeczy, wynagrodzeń.
17. Dotyczy jedynie wspierania zadania publicznego.
18. Należy wpisać koszty bezpośrednio związane z celem realizowanego zadania publicznego.
19. W przypadku oferty wspólnej kolejni oferenci dołączają do tabeli informację o swoich kosztach.
20. Należy wpisać koszty związane z obsługą i administracją realizowanego zadania, które związane są z wykonywaniem działań o charakterze administracyjnym, nadzorczym i kontrolnym, w tym obsługą finansową i prawną projektu.
21. Wypełnienie fakultatywne – umożliwia zawarcie w umowie postanowienia, o którym mowa w § 16 ramowego wzoru umowy, stanowiącego załącznik nr 2 do rozporządzenia

Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 15 grudnia 2010 r. w sprawie wzoru oferty i ramowego wzoru umowy dotyczących realizacji zadania publicznego oraz wzoru sprawozdania z wykonania tego zadania. Dotyczy jedynie oferty wspierania realizacji zadania publicznego.

22. Informacje o kwalifikacjach osób, które będą zatrudnione przy realizacji zadania publicznego, oraz o kwalifikacjach wolontariuszy. W przypadku oferty wspólnej należy przyporządkować zasoby kadrowe do dysponujących nimi oferentów.
23. Np. lokal, sprzęt, materiały. W przypadku oferty wspólnej należy przyporządkować zasoby rzeczowe do dysponujących nimi oferentów.
24. Odpis musi być zgodny z aktualnym stanem faktycznym i prawnym, niezależnie od tego, kiedy został wydany.
25. Wypełnia organ administracji publicznej.

Aneks 2

2. Propozycja badań jakościowych NGO świadczących usługi dla osób niepełnosprawnych intelektualnie

Przesłanki modyfikacji metody

Uwzględniając fakt, że NAWIKUS ma służyć do monitorowania różnych usług społecznych, których odbiorcami są także osoby o utrudnionym kontakcie (przewlekle somatycznie chore, przewlekle psychicznie chore, dzieci, młodzież i dorośli niepełnosprawni intelektualnie), wymagane jest dostosowanie komponentu badania jakościowego do tychże usług.

Jedną z cech charakterystycznych NAWIKUSa jest zbieranie informacji bezpośrednio od klientów NGO. W powyżej podanych przypadkach takie badanie nie jest możliwe. Co prawda dla osób z niepełnosprawnością intelektualną i innych są opracowane narzędzia badawcze, ale odnoszą się one do jakości życia (*Quality of Life*), a nie do jakości usług.

Sugerowana zmiana

W związku z powyższym proponuje się zastąpienie badania jakości usług opartego na kwestionariuszu badaniem standardów jakości usługi. W tabeli A.1 przedstawiono te standardy.

Tabela A.1. Standardy jakości usługi NAWIKUS

Rodzaj	Wynik	Obszar	Wynik	Kryterium	Wynik	Subkryterium	Wynik
Standardy formalno-organizacyjne	0,0%	Wymogi formalne	0,0%	Organizacja	0,0%	1.1	0,0%
						1.2	0,0%

Rodzaj	Wynik	Obszar	Wynik	Kryterium	Wynik	Subkryterium	Wynik			
Standardy organizacji usługi	0,0%	Dobre współzarządzanie	0,0%	Dobre zarządzanie	0,0%	2.1	0,0%			
						2.2	0,0%			
				Planowanie roczne	0,0%	2.3	0,0%			
						2.4	0,0%			
				Zbieranie opinii zwrotnych	0,0%	2.5	0,0%			
					2.6	0,0%				
					2.7	0,0%				
				Partnerstwo	0,0%	Zaangażowanie	0,0%	2.8	0,0%	
		Standardy dotyczące personelu		0,0%	Kwalifikacje personelu	0,0%	Kompetencje personelu	0,0%	3.1	0,0%
							Szkolenia i doskonalenie zawodowe	0,0%	3.2	0,0%
Kodeks etyczny	0,0%		3.3				0,0%			
Standardy obsługi klienta	0,0%	Prawa	0,0%	Karta Praw	0,0%	4.1	0,0%			
				Równe traktowanie	0,0%	4.2	0,0%			
				Procedury skargowe	0,0%	4.3	0,0%			
		Uczestnictwo		Informowanie	0,0%	4.4	0,0%			
				Upodmiotowienie podopiecznych	0,0%	4.5	0,0%			
Standardy zapewnienia dostępu do usługi	0,0%	Dostęp	0,0%	Lokalizacja i zaplecze	0,0%	5.1	0,0%			
						5.2	0,0%			
		Dostęp do wszechstronnego wsparcia		Wszechstronne wsparcie	0,0%	5.3	0,0%			
						5.4	0,0%			

Proponuje się, aby w Indeksie Wartości, licznik zastąpić odpowiednimi wskaźnikami stopnia spełnienia poszczególnych grup standardów, czyli:

- S1 – A. Standardy formalno-organizacyjne
- S2 – B. Standardy organizacji usługi
- S3 – C. Standardy dotyczące personelu
- S4 – D. Standardy obsługi klienta
- S5 – E. Standardy zapewnienia dostępu do usługi

Wtedy odpowiednie wskaźniki w Indeksie wyglądałyby następująco:

$$I_w \cong \frac{S_1(\cdot) + S_2(\cdot) + \dots + S_5(\cdot)}{E_1(\cdot) + E_2(\cdot) + \dots + E_5(\cdot)} \quad \text{wzór 1.A}$$

gdzie:

S_j - j-ty wskaźnik stopnia spełnienia standardów,

E_i - i-ty wskaźnik efektywności kosztowej,

(·) - zmiana wskaźnika.

Można pozostawić możliwość wprowadzenia ważenia standardów. Taki zabieg wymaga także ustalenia optymalnych poziomów spełnienia standardów, jak i oceny charakteru zmiany.

Tabela A.2. Parametry zmian mierników stopnia spełnienia standardów

Charakter zmiany	Standardy formalno-organizacyjne	Standardy organizacji usługi	Standardy dotyczące personelu	Standardy obsługi klienta	Standardy zapewnienia dostępu do usługi
	A	B	C	D	E
Bardzo negatywna	$(-\infty; -15,0)$	$(-\infty; -15,0)$	$(-\infty; -15,0)$	$(-\infty; -15,0)$	$(-\infty; -15,0)$
Średnio negatywna	$(-14,9; -10,0)$	$(-14,9; -10,0)$	$(-14,9; -10,0)$	$(-14,9; -10,0)$	$(-14,9; -10,0)$
Mało negatywna	$(-9,9; -5,0)$	$(-9,9; -5,0)$	$(-9,9; -5,0)$	$(-9,9; -5,0)$	$(-9,9; -5,0)$
Neutralna*	$(-4,9; +4,9)$	$(-4,9; +4,9)$	$(-4,9; +4,9)$	$(-4,9; +4,9)$	$(-4,9; +4,9)$
Mało pozytywna*	$(+5; +9,9)$	$(+5; +9,9)$	$(+5; +9,9)$	$(+5; +9,9)$	$(+5; +9,9)$
Średnio pozytywna*	$(+10,0; +14,9)$	$(+10,0; +14,9)$	$(+10,0; +14,9)$	$(+10,0; +14,9)$	$(+10,0; +14,9)$
Bardzo pozytywna*	$(+15,0; +\infty)$	$(+15,0; +\infty)$	$(+15,0; +\infty)$	$(+15,0; +\infty)$	$(+15,0; +\infty)$

pp – punkty procentowe

Słowniczek

Audit (audit) Systematyczny, niezależny i udokumentowany proces uzyskiwania dowodu z auditu oraz jego obiektywnej oceny w celu określenia stopnia spełnienia kryteriów auditu [2, s.5].

Automonitoring Monitoring realizowany przez organizację, bliski pojęciowo określeniu auto-ewaluacja.

Efektywność Efektywność może oznaczać zarówno ekonomiczność, sprawność, skuteczność, produktywność, rentowność, a także wydajność [22, s. 43-53]. To zróżnicowanie terminologiczne wynika z nieadekwatnych prób translacyjnych z języka angielskiego określenia *effectiveness* i *effect*. W punkcie 3.2.1 normy ISO 9001 angielskie *effectiveness* tłumaczy się jako skuteczność czyli stopień, w jakim planowane działania są realizowane, a planowane wyniki osiągnięte. Definicję efektywności (*efficiency*) zawarto w normie w punkcie 3.2.15, według której oznacza ona relację pomiędzy osiągniętymi wynikami, a wykorzystanymi zasobami.

Efektywność ekonomiczna Termin odnoszony do skuteczności działań, efektywności kosztowej i efektywności zatrudnieniowej.

Efektywność społeczna Wyraża ją: poziom jakości usług społecznych, rozwój rynku usług, wspieranie rozwoju przedsiębiorczości wśród NGOs. Uwzględnia się w tych kryteriach także psychologiczne aspekty opieki i stosunek do podopiecznych i bieżącą ocenę ich zadowolenia z realizowanych usług.

Ewaluacja (ocena) Ocena (sąd wartościujący) realizacji zadania. Pod względem znaczeniowym zbliżona do kontroli, na podstawie której formułuje się osąd.

Jakość usług Stopień w jakim zbiór inherentnych właściwości spełnia wymagania [13]. Ocena jakości usług z punktu widzenia klienta może być dokonywana w różnych przekrojach, np.: niezawodność usługi, gotowość świadczenia usługi, komunikatywność, bezpieczeństwo, osobowość usługodawcy, uczciwe traktowanie klienta, wygoda i estetyka otoczenia [5; 10, s. 9]

Kontrola Sprawdzenie stanu faktycznego ze stanem wymaganym.

Miernik Sposób obliczenia wskaźnika; służy do pomiaru danego wymiaru, cechy, standardu.

Monitoring Monitorowanie to ciągła kontrola i opieka merytoryczna nad realizowaną usługą. W przeciwieństwie do potocznego rozumienia kontroli w ujęciu *post factum*, monitorowanie umożliwia przedsięwzięcie działań korygujących w zależności od wyników badania.

„Śledzenie ilościowych i jakościowych zmian pewnych wielkości, a z kolei automonitoring – zdolność organizacji do prowadzenia tego rodzaju obserwacji” [14, s.2].

Monitoring projektu to stała obserwacja jego ilościowych oraz jakościowych parametrów, mająca na celu pozyskanie informacji na temat stopnia realizacji zamierzonych zadań/celów/produktów/wskaźników projektu oraz ich ewentualną modyfikację w przypadku stwierdzenia niezgodności z założeniami [18].

Monitoring w szerszym ujęciu, ale mającym zastosowanie także przy realizacji projektów, to stała obserwacja ilościowych oraz jakościowych zmian pewnych wielkości, mająca na celu zapewnienie informacji zwrotnych na temat skuteczności i efektywności systemu (programu), a także jego kontrolę i zmianę (jeśli to uzasadnione). Funkcją monitoringu jest weryfikacja poprawności podjętych działań oraz ich korygowanie, jeśli odbiegają od założonego planu. Pomiar wyników i ich zapis są bazą zarówno monitoringu, jak i ewaluacji, choć częściej to właśnie monitoring traktuje się jako właściwe ucieleśnienie pomiaru wyników. Monitoring prowadzony jest w trybie ciągłym i ma za zadanie sprawdzanie przebiegu realizacji projektu oraz dostarczanie podstaw do uruchamiania działań korygujących, zbliżających osiągnęte efekty do założonych wskaźników [15].

„Monitorowanie można zdefiniować jako proces systematycznego zbierania i analizowania ilościowych i jakościowych informacji na temat wdrażanych projektów i całego programu w aspekcie finansowym i rzeczowym, mający na celu zapewnienie zgodności realizacji projektów i programu z wcześniej zatwierdzonymi założeniami i celami” [21].

Monitoring wewnętrzny Patrz: Automonitoring.

Standard Zespół (zbiór lub system) wzorców realizacji danego zadania: „przyjęte w drodze uzgodnienia zasady, wskazówki, definicje i kryteria, które mają na celu zapewnienie odpowiedniej jakości materiałów, produktów, procesów i usług. Standardy powinny być udokumentowane” [1, s. 7].

Standardy świadczenia usług „Standardy świadczenia usług stanowią zobowiązanie usługodawcy wobec ich odbiorców do ich dostarczania na zagwarantowanym poziomie. Powinny być one utworzone przez przyzmat odbiorcy usługi oraz opisywać cechy najważniejsze dla usługobiorców. Opracowanie standardów usług publicznych polega na określeniu wzorców świadczenia tych usług w postaci obserwowalnych cech oraz nieprzekraczalnych parametrów. Standardy mogą określać m.in.: zakres i charakterystykę usług, sposób świadczenia usługi, czas

dostępu do usługi, opłaty za usługi, warunki, które powinien spełnić podmiot świadczący usługę i odbiorca usługi” [7, s. 123].

Usługa Dobrowolne działanie oferowane przez jeden podmiot drugiemu, przy czym jest ono nienamacalne i może, lecz nie musi, wiązać się z produktem fizycznym [9, s. 426]. Jest wynikiem przynajmniej jednego działania nieodzownie przeprowadzonego przy bezpośrednim współdziałaniu dostawcy i klienta, i zazwyczaj jest wyrobem niematerialnym [13]. Cechami usługi są m.in.: niematerialny charakter, nierozdzielność rozumiana jako odbywane w tym samym czasie: sprzedaż, produkcja i konsumpcja; różnorodność wyrażająca się w odmiennym odbiorze tej samej usługi czy też udziale klienta [6, s. 74; 20, s. 13-23; 11, s. 13; 8, s. 87-88; 4, s. 23].

Wartość Pojęcie wartości nawiązuje bezpośrednio do amerykańskiej metody analizy wartości (ang. *value analysis*, *value engineering*) opracowanej w latach 40. przez Lawrence'a D. Milea (1904-1985), który definiował ją m.in. jako „zorganizowane działanie mające na celu efektywną identyfikację niepotrzebnych kosztów” [12, s. 3]. Dążeniem było osiągnięcie najniższego kosztu spełniania wymaganych funkcji, co można wyrazić za pomocą formuły:

$$V = \frac{F_{\max}}{K_{\min}}$$

V - wartość,

F - stopień spełnienia funkcji,

K - koszt realizacji funkcji.

Ze wzoru wynika, że wartość zdeterminowana jest z jednej strony funkcjonalnością, czyli zdolnością do zaspokojenia określonych potrzeb użytkowników, a z drugiej - kosztem funkcji. Z punktu widzenia analizy wartości, przedmiot badania (np. produkt, usługa czy informacja) ma tym większą wartość, im lepiej zaspokaja potrzeby użytkowników, a przy określonym ich poziomie odznacza się równocześnie najniższym kosztem. Do tego niezbędne jest ustalenie wszystkich funkcji, jakie spełnia dany przedmiot badania i składające się nań elementy, ponieważ od tego zależy działanie mające na celu zmniejszenie kosztów wytwarzania (realizacji).

Wskaźnik Wskaźnik to miara celu, jaki chcemy osiągnąć; to informacja o potrzebnych lub wykorzystanych zasobach; parametrach jakościowych; potrzebach, jakie chcemy zaspokoić. Jednoznacznie określa go definicja, jednostka miary i wartości.

Niniejszy podręcznik zawiera opis stosowania Narzędzia Analizy Wartości Kontraktowanych Usług Społecznych (NAWIKUS), umożliwiającego monitoring, a także ocenę sposobu realizacji usług społecznych zleczanych przez samorzady organizacjom pozarządowym. W opracowaniu przedstawiono szczegóły metody i aspekty organizacyjne związane z jej wdrożeniem. Podręcznik zawiera również informacje na temat systemu informatycznego NAWIKUS oraz zasad wypełniania ofert na realizację zadań publicznych. Prezentowana książka jest adresowana do wszystkich osób biorących udział w procesie kontraktowania usług społecznych, a także rozważających taką możliwość. W szczególności dotyczy to przedstawicieli jednostek samorządu terytorialnego i organizacji pozarządowych oraz klientów (odbiorców) usług społecznych. Podręcznik stanowi element pakietu edukacyjnego opracowanego w ramach projektu „PI NAWIKUS – innowacyjna metoda monitoringu kontraktowanych usług społecznych”. Szczegółowe informacje o projekcie oraz pozostałe materiały edukacyjne znajdują się na stronie internetowej pod adresem www.fundacja.e-gap.pl/nawikus.



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

