

STANDARDY REALIZACJI USŁUG PUBLICZNYCH W GMINIE MIEJSKIEJ KRAKÓW

Kraków, czerwiec 2014



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



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

Spis treści

Wykaz skrótów.....	3
Słowniczek	3
Uwagi wstępne.....	4
1 Standardy współpracy finansowej	5
1.1 Ogólne standardy w zakresie przygotowania i realizacji konkursów	5
1.2 Specjalistyczne standardy realizacji usług publicznych	6
2 STANDARDY WSPÓŁPRACY NIEFINANSOWEJ	8
2.1 Ogólne standardy współpracy niefinansowej	8
2.2 Szczegółowe standardy współpracy niefinansowej	9



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Wykaz skrótów

GMK	Gmina Miejska Kraków
JST	Jednostka samorządu terytorialnego
MOWIS	Miejski Ośrodek Wspierania Inicjatyw Społecznych w Krakowie

Słowniczek

Interesariusze	Osoby, organizacje, instytucje pośrednio lub bezpośrednio zainteresowane działaniami organizacji pozarządowej.
Personel	Członkowie organizacji pozarządowej, pracownicy, wolontariusze, osoby zatrudnione i współpracujące, zaangażowane w realizację zadania publicznego.
Zlecanie zadania publicznego	Powierzenie / wspieranie realizacji zadań publicznych na podstawie Ustawy o działalności pożytku publicznego i wolontariacie.



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



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

Uwagi wstępne

1. Zawarte w niniejszym dokumencie standardy współpracy organizacji pozarządowych z GMK mają na celu ujednolicenie oceny jakości usług i kryteriów wyboru ofert w ramach współpracy finansowej i niefinansowej.
2. Standardy uwzględniają postulaty GMK, organizacji pozarządowych i odbiorców końcowych usług.
3. Standardy zawierają zasady, wskazówki, kryteria, których przestrzeganie powinno przyczynić się do zapewnienia odpowiedniej jakości świadczenia usług w GMK.
4. Standardy konstytuują wspólną płaszczyznę współpracy organizacji pozarządowych i GMK oraz mają charakter modelowy, co oznacza, że wskazują stan optymalny, przyszłościowy, do którego obie strony powinny dążyć.
5. Standardy pozwalają lepiej zrozumieć oczekiwania obydwu stron i powinny zachęcać do poszukiwania i podejmowania innych form współpracy finansowej i pozafinansowej.
6. Standardy funkcjonują na dwóch poziomach. Standardy ogólne są wymagane dla wszystkich konkursów ofert. Standardy specjalistyczne znajdują zastosowanie w działaniach Wydziału Spraw Społecznych MOWIS.
7. Standardy mogą być w przyszłości modyfikowane lub uszczegóławiane.

1 Standardy współpracy finansowej

1.1 Ogólne standardy w zakresie przygotowania i realizacji konkursów

1. Istnieje wspólnie opracowana procedura aktualizacji standardów realizacji zadań publicznych w samorządzie.
2. Zlecanie realizacji zadań publicznych organizacjom pozarządowym bazuje na standardach współpracy GMK i organizacji pozarządowych, przedstawiających zasady i wartości współpracy oraz promowane jest ich przestrzeganie przez partnerów.
3. Zadania publiczne zlecane organizacjom pozarządowym zapisane są w Wieloletnim i Rocznym Programie Współpracy.
4. W zależności od charakteru zadania publicznego dąży się do podpisywania wieloletnich umów na powierzenie ich realizacji organizacjom pozarządowym.
5. Zlecone zadania poddane są monitoringowi i kontroli, a wyniki kontroli są publikowane corocznie.
6. Dobre praktyki w zakresie realizacji zadań publicznych są publikowane i rozpowszechniane.
7. Istnieją zasady udzielania pożyczek, gwarancji i poręczeń udzielanych organizacjom pozarządowym przez GMK na realizację zadań pożytku publicznego zgodnie ze znowelizowanym zapisem ustawy.
8. W pracach komisji konkursowej powinien uczestniczyć co najmniej jeden przedstawiciel organizacji pozarządowych.
9. Organizacja pozarządowa jest wpisana do bazy organizacji pozarządowych prowadzonej przez MOWIS i na bieżąco aktualizuje swoje dane.
10. Harmonogram konkursów ofert uwzględnia potrzeby i oczekiwania organizacji pozarządowych i GMK.
11. W GMK są wyznaczone i podane do publicznej wiadomości osoby do współpracy z organizacjami pozarządowymi.
12. Zasady organizacji konkursu są zapisane w sposób przystępny dla organizacji pozarządowych, ze szczegółowo i jednoznacznie określonymi wymogami formalnymi.
13. GMK wspomaga rozwój organizacji pozarządowych poprzez informowanie o różnych formach wspierania ich działalności.
14. GMK informuje organizacje pozarządowe o przewidywanych środkach przeznaczonych do kontraktowania na miesiąc przed zakończeniem roku poprzedzającego rok planowania.

1.2 Specjalistyczne standardy realizacji usług publicznych

1. Standardy formalno-organizacyjne

- 1.1. Istnieje wewnętrzna struktura zarządzania odpowiednia do wielkości organizacji pozarządowej, jej etosu, celów i funkcji.
- 1.2. Istnieje opis struktury organizacyjnej organizacji pozarządowej.
- 1.3. Istnieje opis uprawnień i obowiązków poszczególnych pracowników.
- 1.4. Istnieje dokument jasno określający zadania organizacji pozarządowej, cele, a także zasady, którymi powinni się kierować pracownicy.
- 1.5. Kierujący organizacją pozarządową posiada odpowiednie kompetencje i doświadczenie.

2. Standardy organizacji usługi

- 2.1. Organizacja pozarządowa jest zarządzana i kierowana w sposób, który wspiera tworzenie i ciągłe ulepszanie usług zorientowanych na dobro klienta.
- 2.2. Organizacja pozarządowa skutecznie poszukuje różnych źródeł finansowania realizacji zadań.
- 2.3. Organizacja pozarządowa prowadzi dokumentację realizowanych usług (np. plany, listy obecności, ankiety ewaluacyjne) i na jej podstawie planuje przyszłe działania.
- 2.4. GMK informowana jest na piśmie o dokonanych zmianach rejestrowych przez usługobiorcę.
- 2.5. Organizacja pozarządowa posiada mechanizmy niezbędne do przeprowadzania okresowych kontroli merytorycznych i finansowych.
- 2.6. W organizacji pozarządowej jest oddelegowana osoba odpowiedzialna za gromadzenie niezbędnych danych do kontroli merytorycznej.
- 2.7. W organizacji pozarządowej jest oddelegowana osoba odpowiedzialna za gromadzenie niezbędnych danych do kontroli finansowej.
- 2.8. Organizacja pozarządowa ma założony plan roczny, którego wykonanie jest kontrolowane na bieżąco, przynajmniej raz na kwartał.
- 2.9. Organizacja pozarządowa ma wypracowane mechanizmy zbierania informacji na temat jakości świadczonych usług i ich doskonalenia.
- 2.10. Organizacja prowadzi ewidencję uczestników/odbiorców swoich działań zgodnie z wymaganiami Ustawy o ochronie danych osobowych. Wszelkie informacje na temat klientów traktowane są jako poufne i przechowywane zgodnie z wymogami prawnymi i dobrą praktyką.

- 2.11. Istnieją spisane zasady gromadzenia i przechowywania danych osobowych klientów i są one przestrzegane przez wszystkich pracowników organizacji.
- 2.12. Organizacja pozarządowa przeznaczająca co najmniej 20% deklarowanego wkładu własnego na koszty obsługi zadania publicznego, w tym koszty administracyjne po stronie organizacji.
- 2.13. Koszty obsługi zadania publicznego, w tym koszty administracyjne po stronie organizacji pozarządowej nie przekraczają 15% wartości całej oferty.
- 2.14. Organizacja pozarządowa dąży do maksymalizacji liczby Uczestników danej usługi przy zachowaniu odpowiedniej jakości.
- 2.15. Organizacja pozarządowa utrzymuje efektywność kosztową usługi na założonym poziomie.
- 2.16. Organizacja pozarządowa utrzymuje efektywność zatrudnieniową na określonym poziomie odbiorców.

3. Standardy dotyczące personelu

- 3.1. Personel organizacji pozarządowej zatrudniany jest z uwagi na posiadaną wiedzę, kwalifikacje i kompetencje niezbędne do realizacji usług.
- 3.2. Istnieją ogólne zasady postępowania etycznego obowiązujące cały personel i klientów.

4. Standardy obsługi klienta

- 4.1. Personel organizacji pozarządowej traktuje wszystkich klientów równo.
- 4.2. Istnieje w organizacji pozarządowej formalna procedura składania skarg przez klientów.
- 4.3. Każdy klient posiada dostęp do: informacji o usługodawcy i zakresie świadczonych przez niego usług, informacji na temat celów i funkcji organizacji pozarządowej oraz kluczowych procedur i polityki organizacji pozarządowej, nazwiska osoby kierującej organizacją pozarządową, a także posiada możliwość skontaktowania się z tą osobą.
- 4.4. Organizacja pozarządowa korzystająca ze środków publicznych prowadzi i aktualizuje na bieżąco BIP.
- 4.5. Potrzeby klientów są rozpoznawane i zaspakajane.

5. Standardy zapewnienia dostępu do usługi

- 5.1. Organizacja pozarządowa umożliwia dostęp do informacji na temat usług, których nie jest w stanie zapewnić, a które mogą być potrzebne klientom.

6. Standardy współpracy ze zlecniodawcą

- 6.1. Rekomenduje się realizację zadań publicznych z innymi podmiotami prowadzącymi działalność na terenie GMK.

- 6.2. Decyzja o zleceniu realizacji nowych zadań publicznych organizacjom pozarządowym jest podejmowana na podstawie oceny zasadności.
- 6.3. Organizacja pozarządowa korzystając z mienia publicznego po zakończeniu usługi pozostawia je w stanie nie gorszym niż przed rozpoczęciem jej realizacji.

2 STANDARDY WSPÓŁPRACY NIEFINANSOWEJ

2.1 Ogólne standardy współpracy niefinansowej

1. Organizacje pozarządowe i GMK wzajemnie informują się o planowanych kierunkach działań.
2. Projekty aktów prawnych dotyczące prawa miejscowego są konsultowane z organizacjami pozarządowymi.
3. Przebieg konsultacji jest dokumentowany, a jego wyniki są upubliczniane.
4. Organizacja pozarządowa uczestniczy w opracowaniu strategii lokalnych i polityk publicznych m.in. poprzez przekazywanie uwag do opracowywanych dokumentów.
5. Istnieje katalog form współpracy i możliwości włączania organizacji pozarządowych we współpracę GMK np. z miastami partnerskimi.
6. Organizacja pozarządowa aktywnie uczestniczy w konsultacjach społecznych, w tym wieloletniego i rocznego programu współpracy.
7. Informacje o działaniach organizacji pozarządowych są umieszczane na stronach samorządu, w tym na ngo.krakow.pl.
8. Odbywają się spotkania pracowników organizacji pozarządowych i GMK w celu dzielenia się wiedzą i doświadczeniami. Materiały z tych spotkań są podawane do publicznej wiadomości.
9. Funkcjonują wspólne zespoły tematyczne/sterujące/koordynacyjne dla realizacji zadania publicznego uwzględniające równość udziału zainteresowanych stron, w tym kobiet i mężczyzn.
10. Istnieją zespoły opiniotwórczo-doradcze przy GMK z udziałem przedstawicieli organizacji pozarządowych.
11. Istnieje procedura udzielania patronatów.
12. Ustalony jest sposób zawierania partnerstw pomiędzy GMK i organizacjami pozarządowymi.
13. Zasady korzystania z infrastruktury publicznej służącej celom edukacyjnym i rozwijaniu współpracy są określone i upublicznione.
14. Zaleca się wspieranie rozwoju organizacji pozarządowych poprzez podnoszenie poziomu ich wiedzy.
15. Zaleca się przekazywanie informacji do MOWIS o realizowanych przez organizacje pozarządowe wydarzeniach promocyjnych i edukacyjnych.
16. Zaleca się informowanie interesariuszy danej organizacji pozarządowej o prowadzonych działaniach, co najmniej poprzez upublicznienie informacji na swojej stronie internetowej.



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



2.2 Szczegółowe standardy współpracy niefinansowej

1. Organizowane są spotkania informacyjne/szkoleniowe dotyczące zapewniania równych szans i płci w zakresie realizacji zadania publicznego.
2. Organizowane są spotkania informacyjne nt. rozliczania zadania publicznego w trakcie kontraktowania usługi.
3. Wyniki kontroli i monitorowania kontraktowanych usług społecznych są przez GMK i organizację pozarządową wspólnie analizowane.
4. Dane z monitorowania i kontroli usługi są wykorzystywane do doskonalenia realizacji usługi (*benchlearning*).



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



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