



METODA MONITOROWANIA KONTRAKTOWANYCH USŁUG SPOŁECZNYCH DLA OSÓB STARSZYCH

**NARZĘDZIE ANALIZY WARTOŚCI KONTRAKTOWANYCH
USŁUG SPOŁECZNYCH**



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



NAWIKUS **ELEMENTY NARZĘDZIA**

1. Metoda monitorowania
2. System informatyczny
3. Pakiet edukacyjny



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY





1 METODA MONITOROWANIA



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



FUNDACJA GAP



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



NAWIKUS **ZAŁOŻENIA METODYCZNE**

- Cele monitoringu
- Zasady monitoringu i gromadzenia danych
- Podmioty zaangażowane w proces monitorowania
- Przedmiot monitoringu i zakres gromadzonych informacji
- Struktura NAWIKUSA



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



NAWIKUS **CELE MONITORINGU**

- 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



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



FUNDACJA GAP



KRAKÓW
krakow.pl

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



NAWIKUS **STRUKTURA**

1. Zasady metody monitoringu
2. Standardy realizacji usług
3. Metodyka monitoringu
4. Metody pomocnicze zbierania danych



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



NAWIKUS ZASADY MONITORINGU

- zaangażowanie i odpowiedzialność partnerów procesu monitorowania w celu zapewnienia efektywności i skuteczności tych działań oraz obiektywnej oceny ich wyników
- niezależność osądu jako konieczność bezstronnego, pozbawionego uprzedzeń podejścia przy analizie i ocenie wyników w celu uzyskania przydatnych do zarządzania projektem wskaźników rezultatów



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



NAWIKUS ZASADY MONITORINGU

- otwartość i przejrzystość, czyli stworzenie atmosfery wzajemnego zaufania
- zmniejszenie zapotrzebowania na nowe sprawozdania poprzez jak najbardziej efektywne wykorzystanie już istniejących i/lub opracowanych danych
- *benchlearning*



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY





NAWIKUS Standardy (1)

Standard	Obszar	Kryterium
Standardy formalno-organizacyjne	Wymogi formalne	Organizacja wewnętrzna
Standardy organizacji usług	Dobre współzarządzanie	Dobre zarządzanie
		Planowanie roczne
		Zbieranie opinii zwrotnych
		Systematyczna poprawa jakości
	Zachowanie poufności	
Partnerstwo	Zaangażowanie	



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY





NAWIKUS Standardy (2)

Standard	Obszar	Kryterium
Standardy dotyczące personelu	Kwalifikacje personelu	Kompetencje personelu
		Szkolenia i doskonalenie zawodowe
		Kodeks etyczny
Standardy obsługi klienta	Prawa	Karta praw
		Równe traktowanie
		Procedury skargowe
		Wolność wyboru
	Uczestnictwo	Informowanie
		Upodmiotowienie podopiecznych
Standardy zapewniania dostępu do usługi	Dostęp	Lokalizacja i zaplecze
	Dostęp do wszechstronnego wsparcia	Wszechstronne wsparcie



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Przykład opisu i struktury standardu

STANDARDY ORGANIZACJI USŁUGI

Obszar: Dobre współzarządzanie

Kryterium: Zbieranie opinii zwrotnych

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

NAWIKUS **Rodzaje standardów**

- **standard wejścia** – minimalny, obligatoryjny - bez spełnienia tego standardu nie można ubiegać się o środki publiczne
- **standard kontroli jakości** – stopień spełnienia standardu kontrolowany na etapie weryfikacji jakości usługi



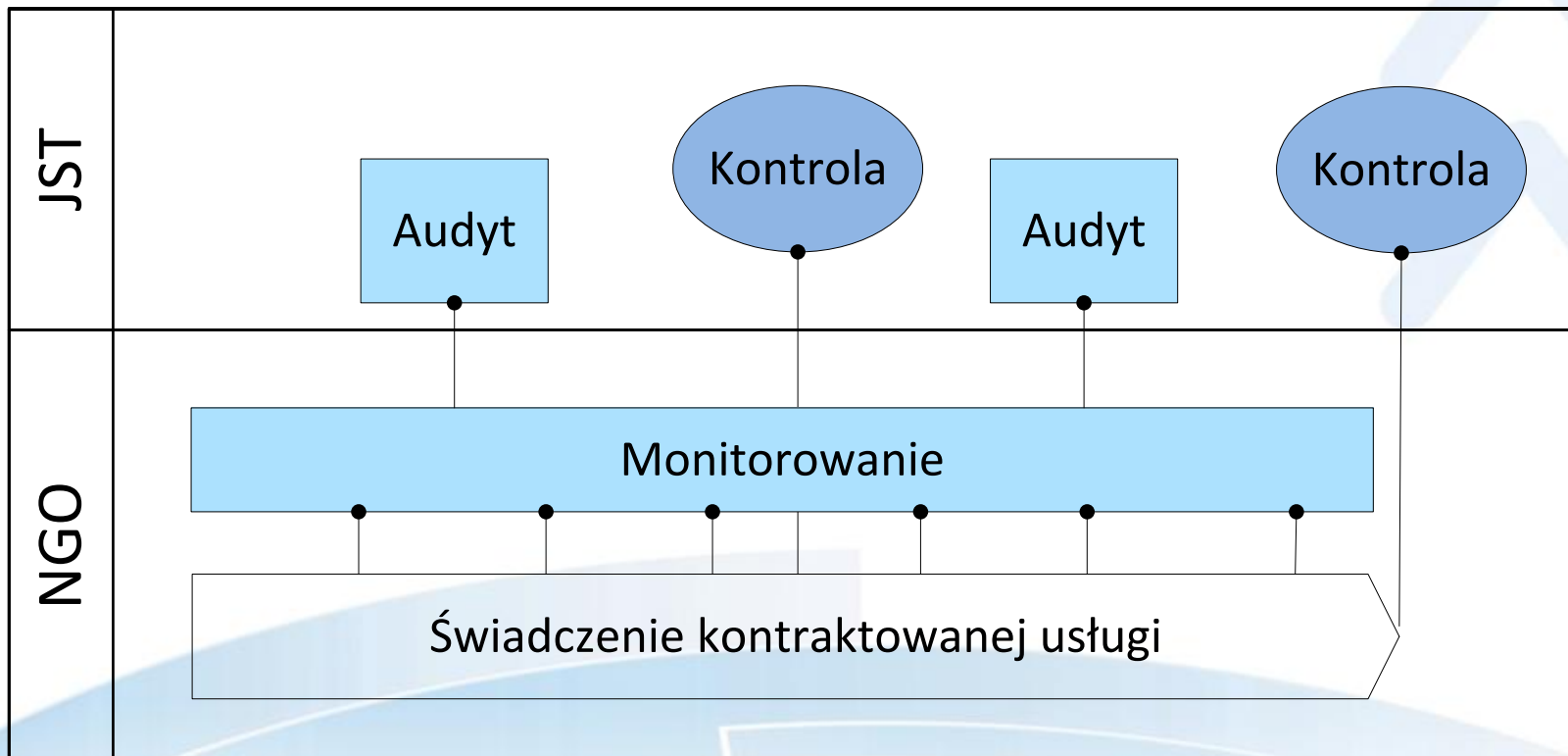
KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



NAWIKUS METODYKA



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

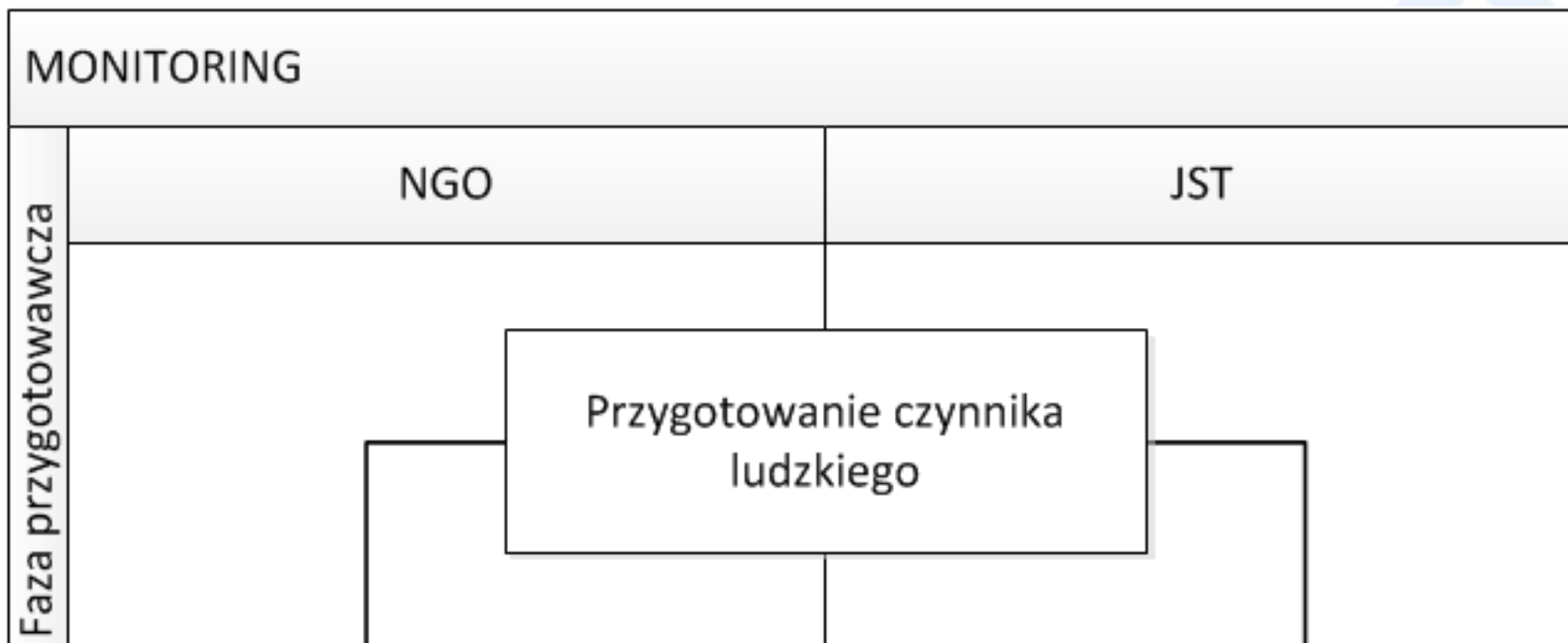


Faza I: Przygotowanie czynnika ludzkiego i danych wejściowych

Faza II: Wykonanie zadania i jego automonitoring przez NGO

Faza III: Sprawozdawczość NGO i JST



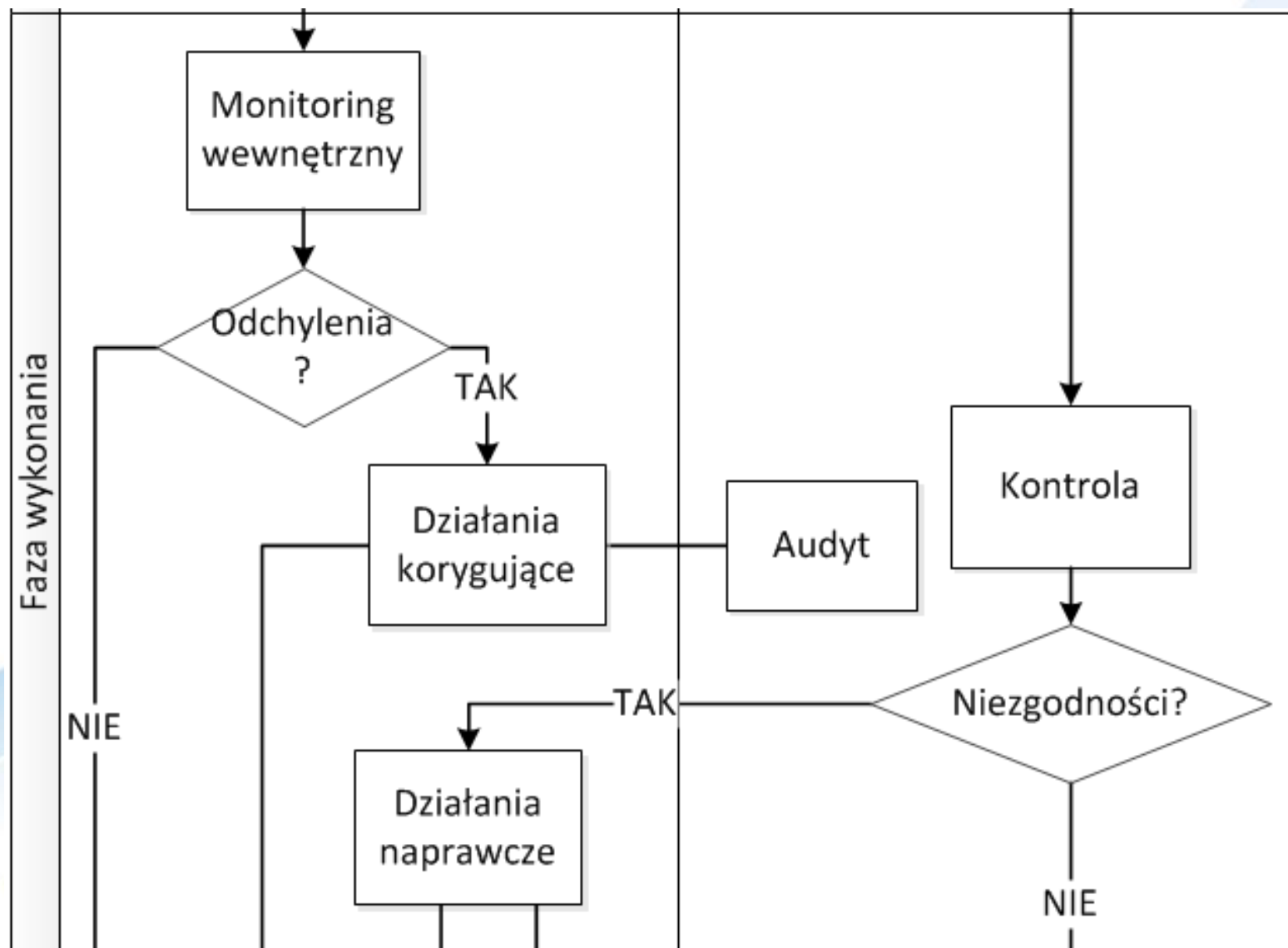


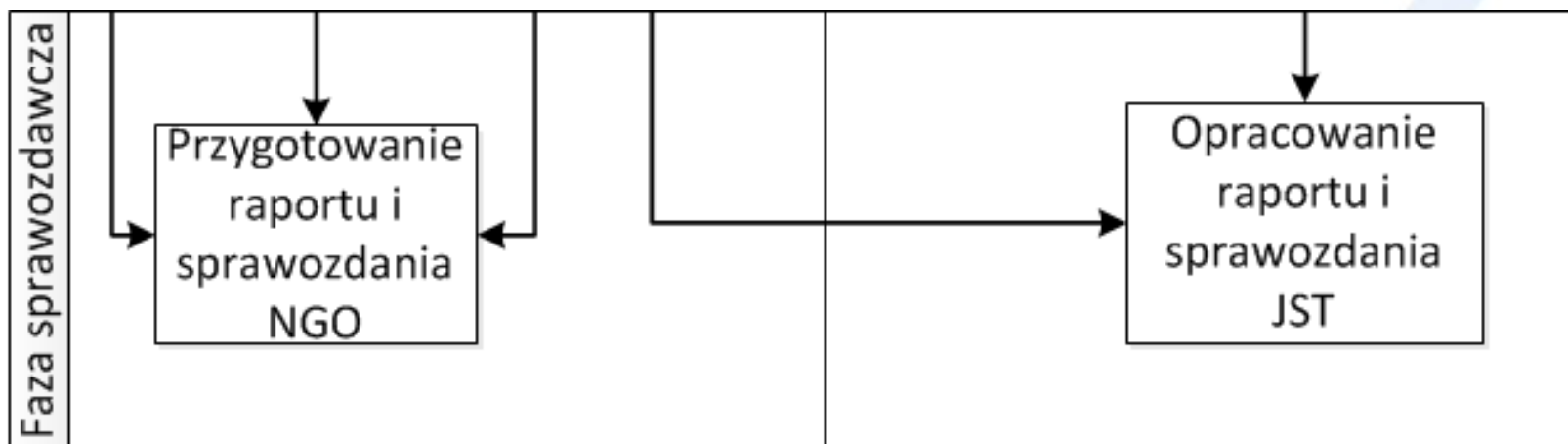
KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY







MONITORING WEWNĘTRZNY

Etap 1. Przygotowanie programu monitorowania

Etap 2. Gromadzenie danych

Etap 3. Analiza wyników monitorowania

Etap 4. Wykorzystanie wyników – schemat działań korygujących

Etap 5. Ocena wyników działań korygujących

Etap 6. Audyt

Etap 7. Przygotowanie raportu monitoringowego i sprawozdań



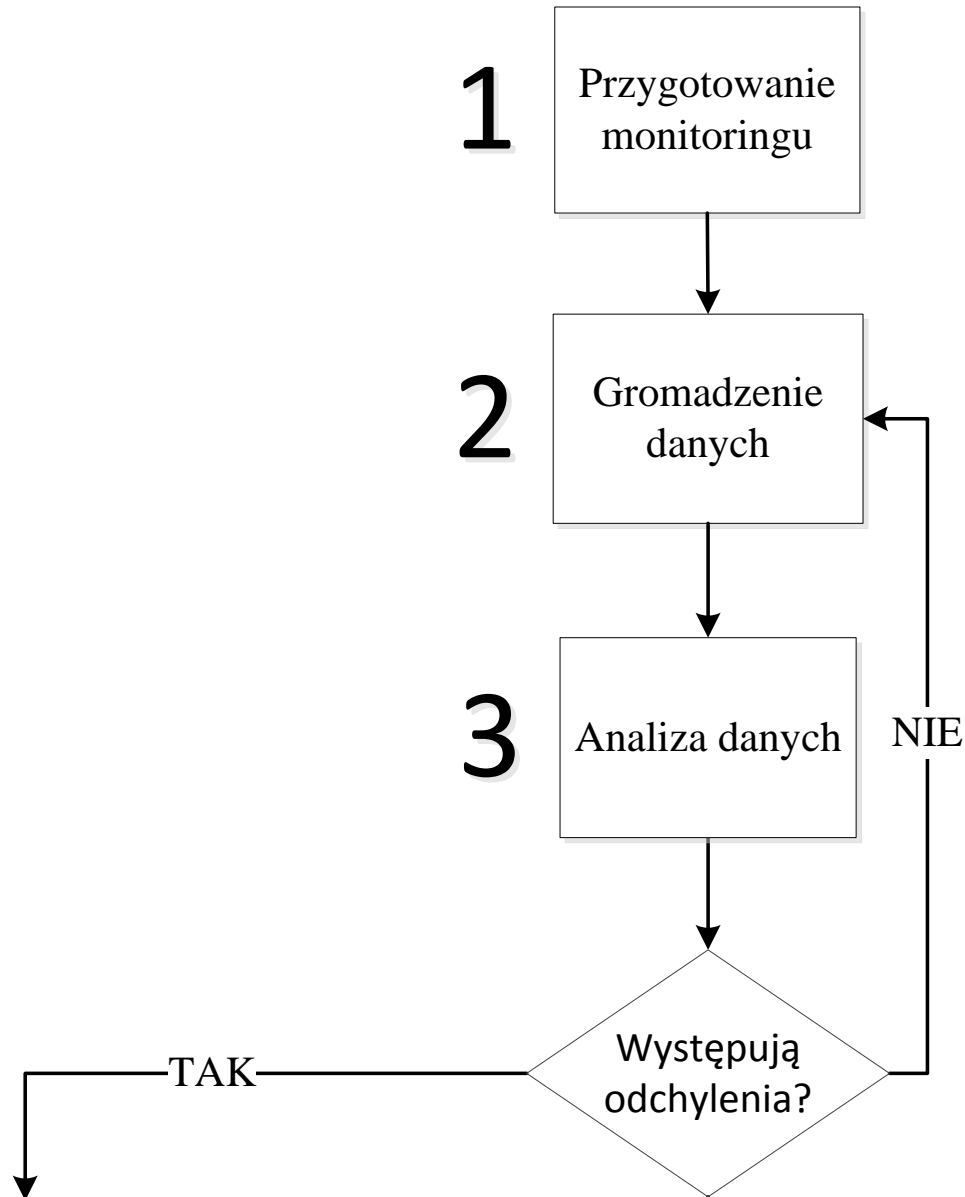
KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



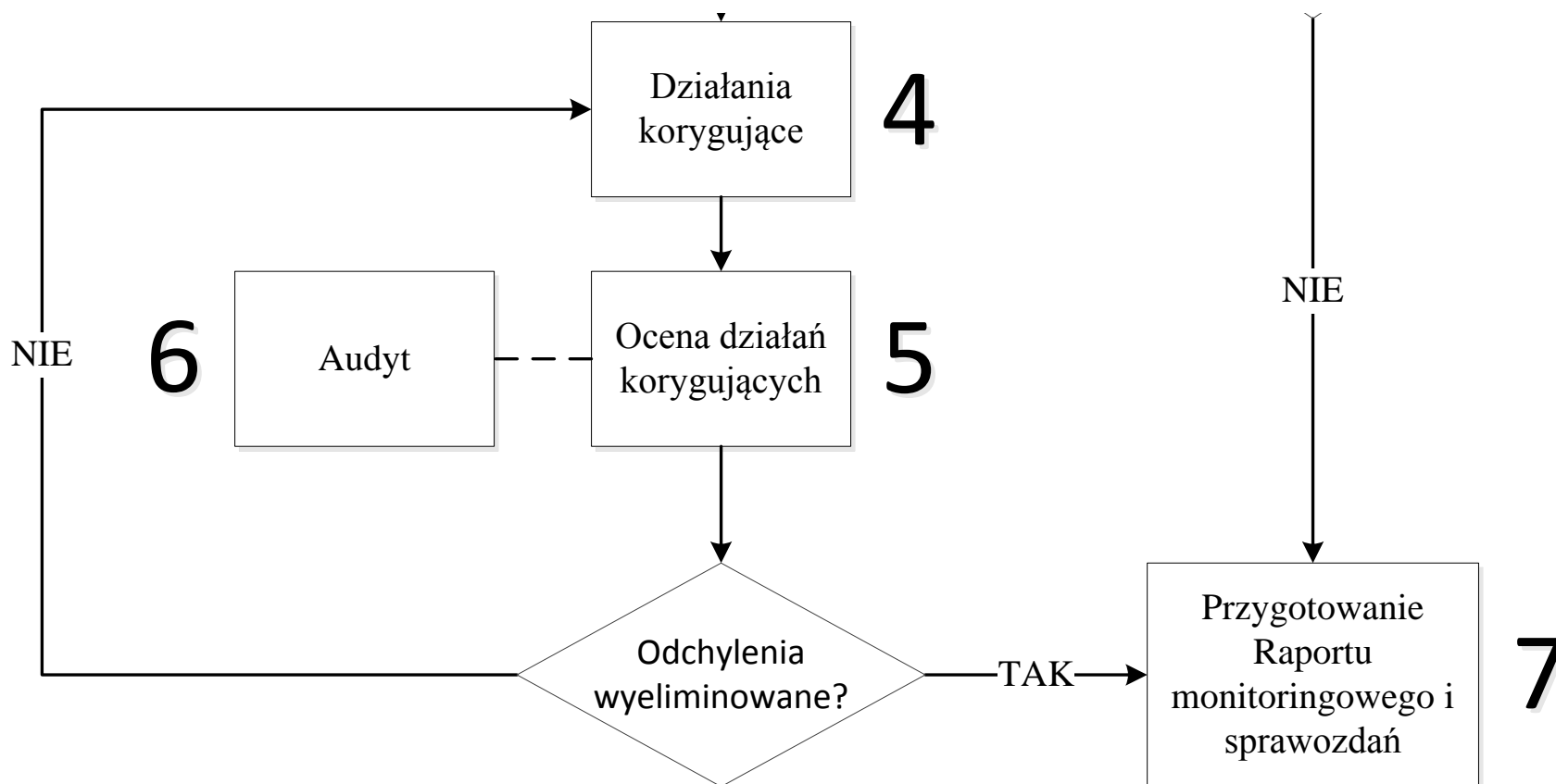
UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Monitoring wewnętrzny (1)



Monitoring wewnętrzny (2)





Źródła danych

Co?

Jak?

Klienci



Satysfakcja
Zadowolenie



Metoda badania
jakości usługi

Mierniki jakości

Ankieta



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Źródła danych

Co?

Jak?

Usługodawca
(NGO)



Standardy
jakościowe

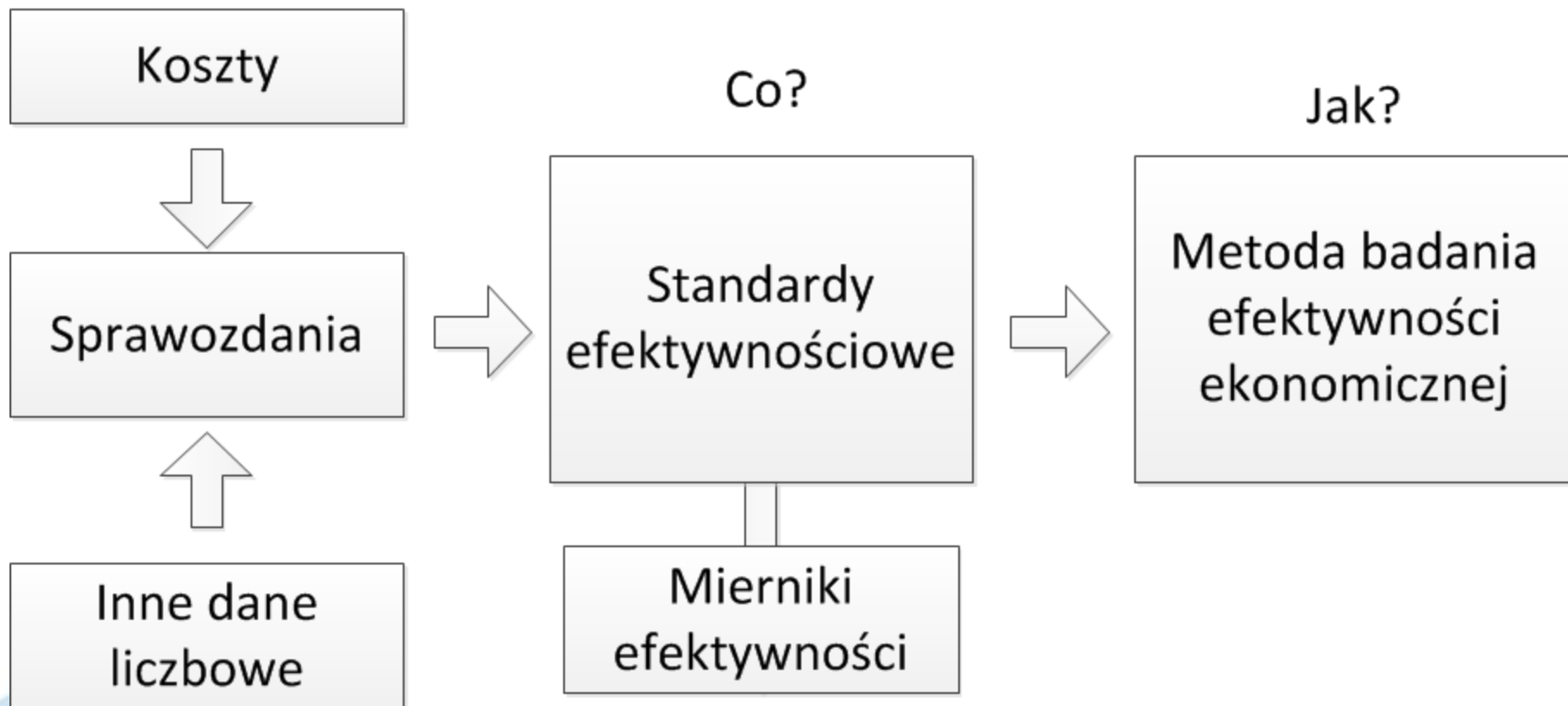


Metoda oceny
spełnienia
standardów

Zleceniobiorca
(JST)



Źródła danych



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Badanie jakości i efektywności

Mierniki jakości		Mieniki efektywności	
J1	Zadowolenie klientów	E1	Stopień osiągnięcia celu obsługiwanych osób starszych.
J2	Poprawa zadowolenia klientów	E2	Efektywność kosztowa.
J3	Chęć dalszego korzystania z usług ośrodka	E3	Udział środków własnych w realizowanym działaniu.
J4	Chęć polecenia ośrodka	E4	Efektywność zatrudnieniowa personelu.
J5	Brak rekomendacji zmiany funkcjonowania ośrodka	E5	Postęp finansowy realizacji usługi



Badanie jakości i efektywności

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





$$\text{Wartość} = \frac{\text{Stopień spełnienia funkcji}}{\text{Koszty realizacji funkcji}}$$



$$W \cong \frac{J_1(\cdot) + J_2(\cdot) + \dots + J_5(\cdot)}{E_1(\cdot) + E_2(\cdot) + \dots + E_5(\cdot)}$$



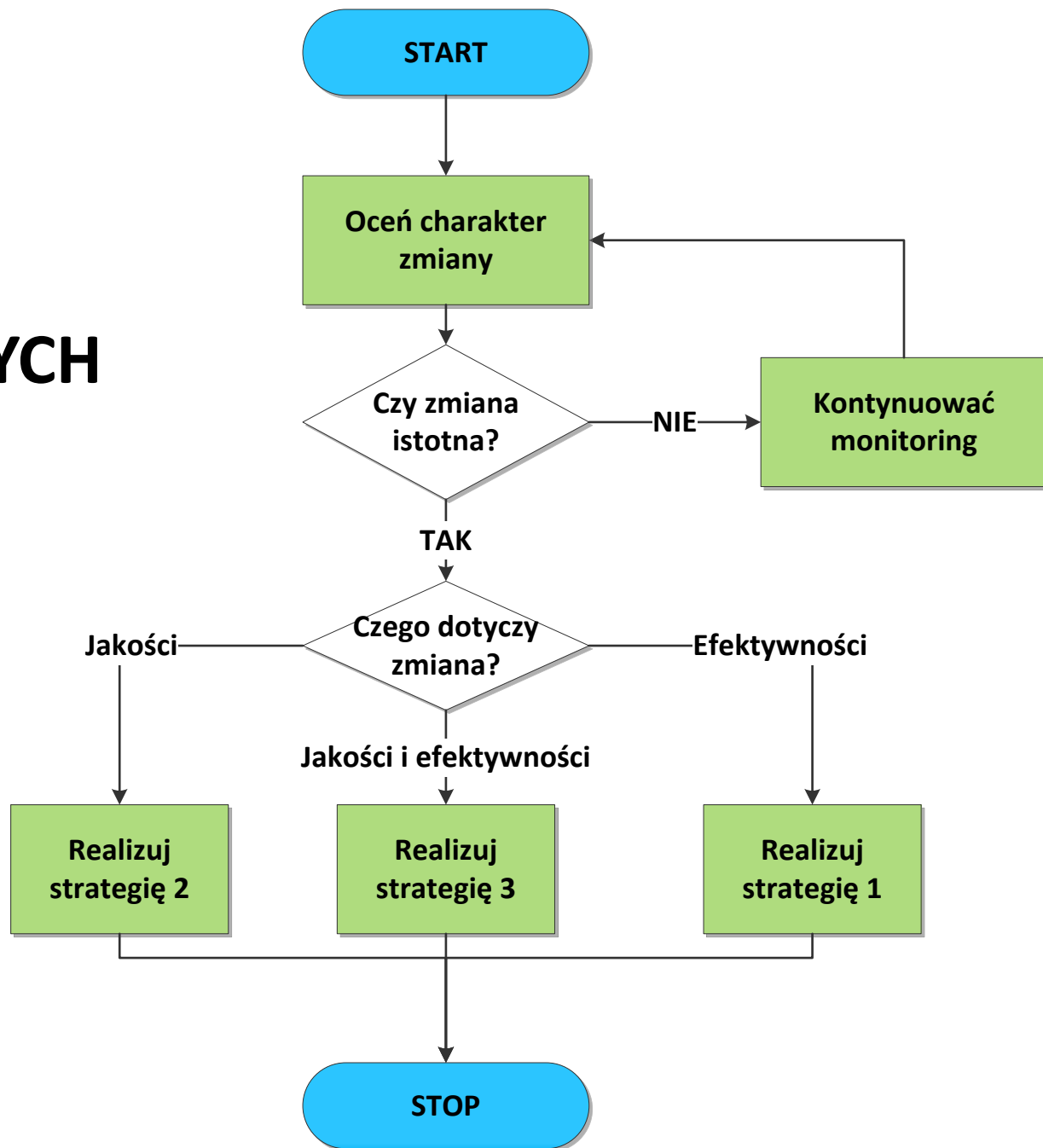
KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



SCHEMAT DZIAŁAŃ KORYGUJĄCYCH



RODZAJE STRATEGII

Strategia 1 – utrzymać jakość, obniżyć koszty

Strategia 2 – utrzymać koszty na tym samym poziomie, polepszać jakość

Strategia 3 – polepszać jakość jednocześnie zmniejszając koszty




KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

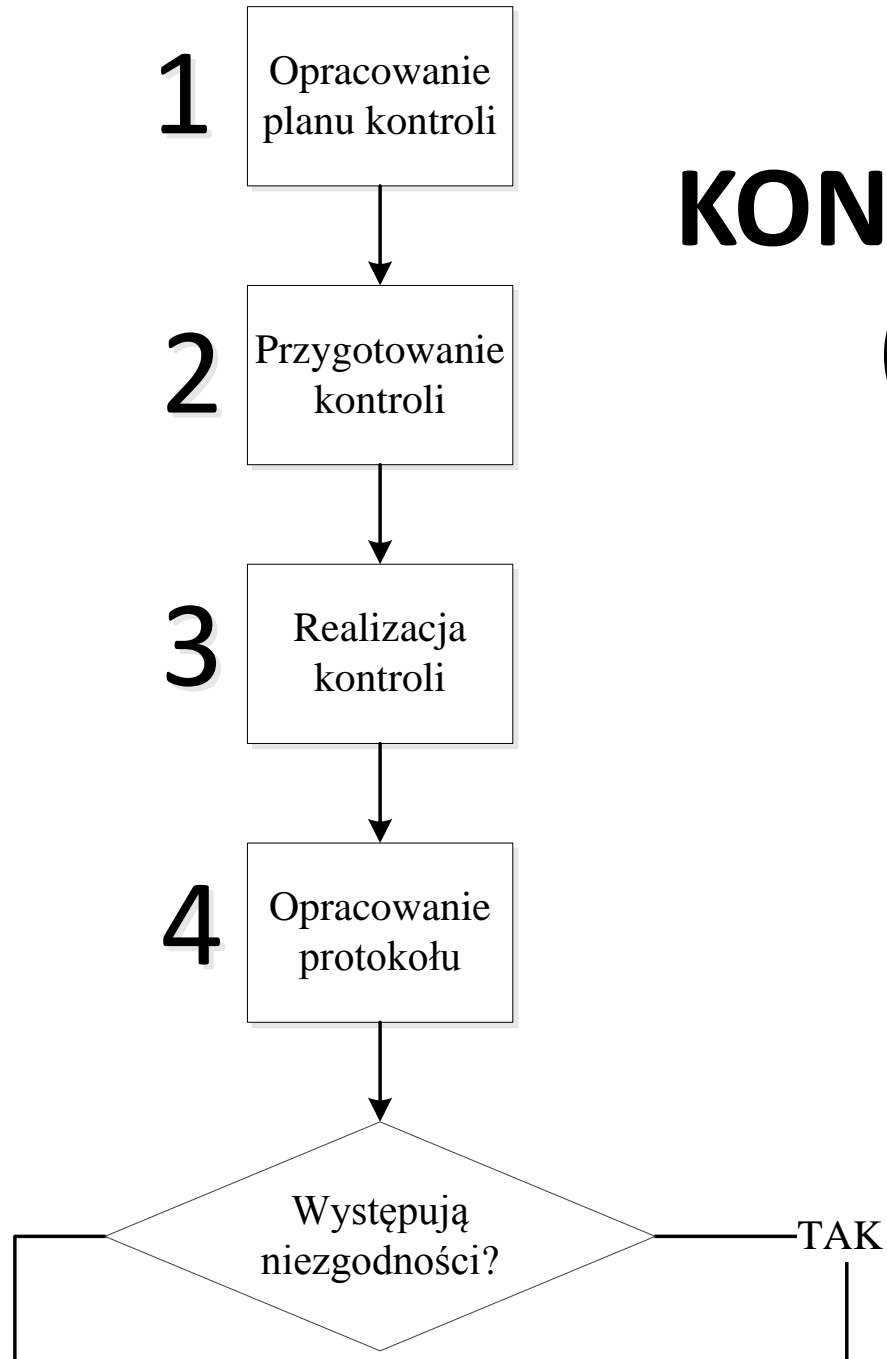


KONTROLA

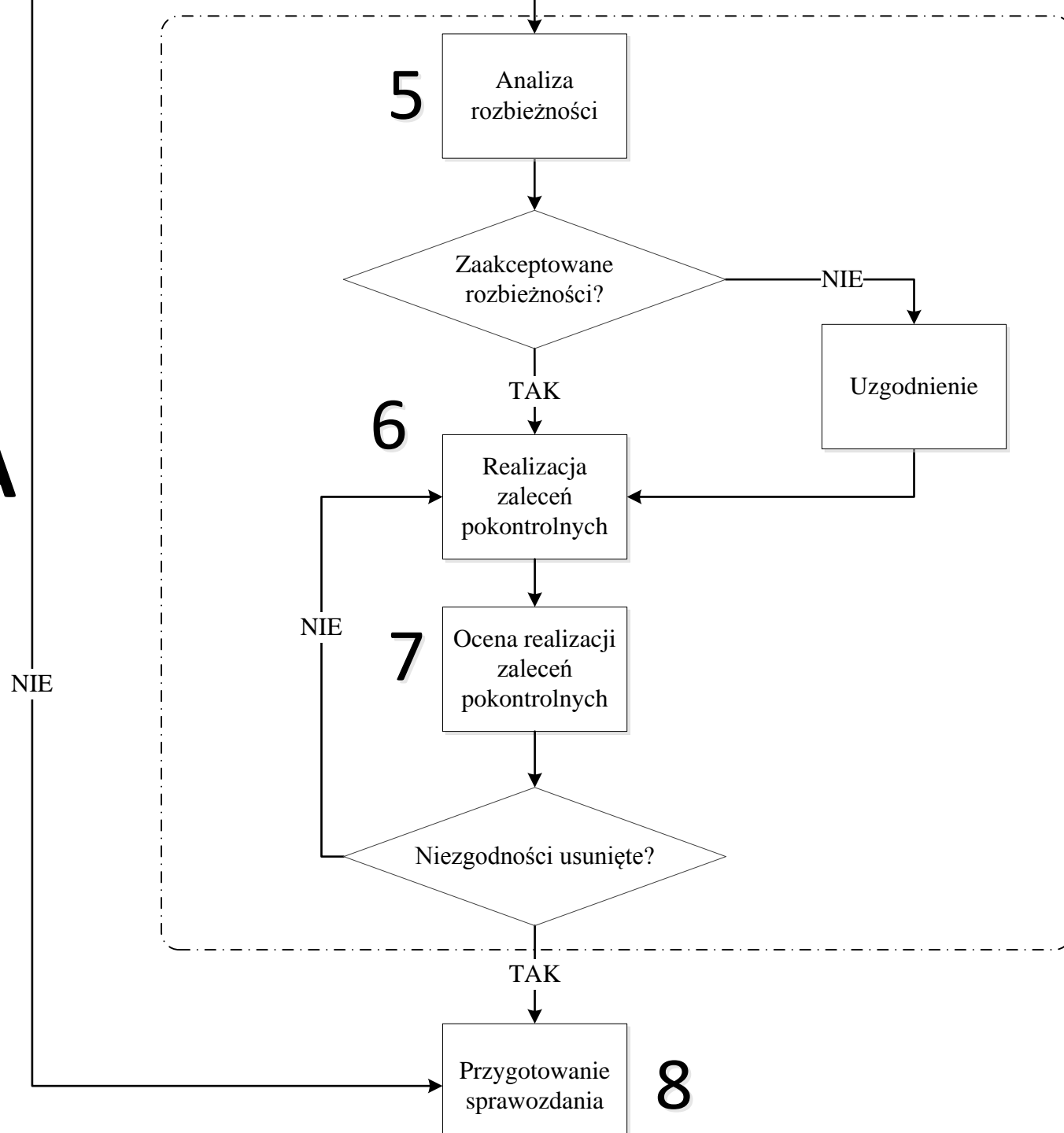
- 
- A large, light blue, stylized human figure with a circular head and simple limbs, positioned on the right side of the slide.
- Etap 1. Opracowanie zbiorczego planu (harmonogramu) kontroli**
 - Etap 2. Przygotowanie kontroli**
 - Etap 3. Realizacja kontroli kontraktowanej usługi**
 - Etap 4. Opracowanie protokołu pokontrolnego**
 - Etap 5. Analiza rozbieżności wyników kontroli**
 - Etap 6. Realizacja zaleceń pokontrolnych**
 - Etap 7. Ocena realizacji zaleceń pokontrolnych**
 - Etap 8. Opracowanie sprawozdania**



KONTROLA (1)



KONTROLA (2)



METODY POMOCNICZE

- Metoda badania satysfakcji klienta
- Metoda oceny spełniania standardów przez NGO
- Metoda badania efektywności



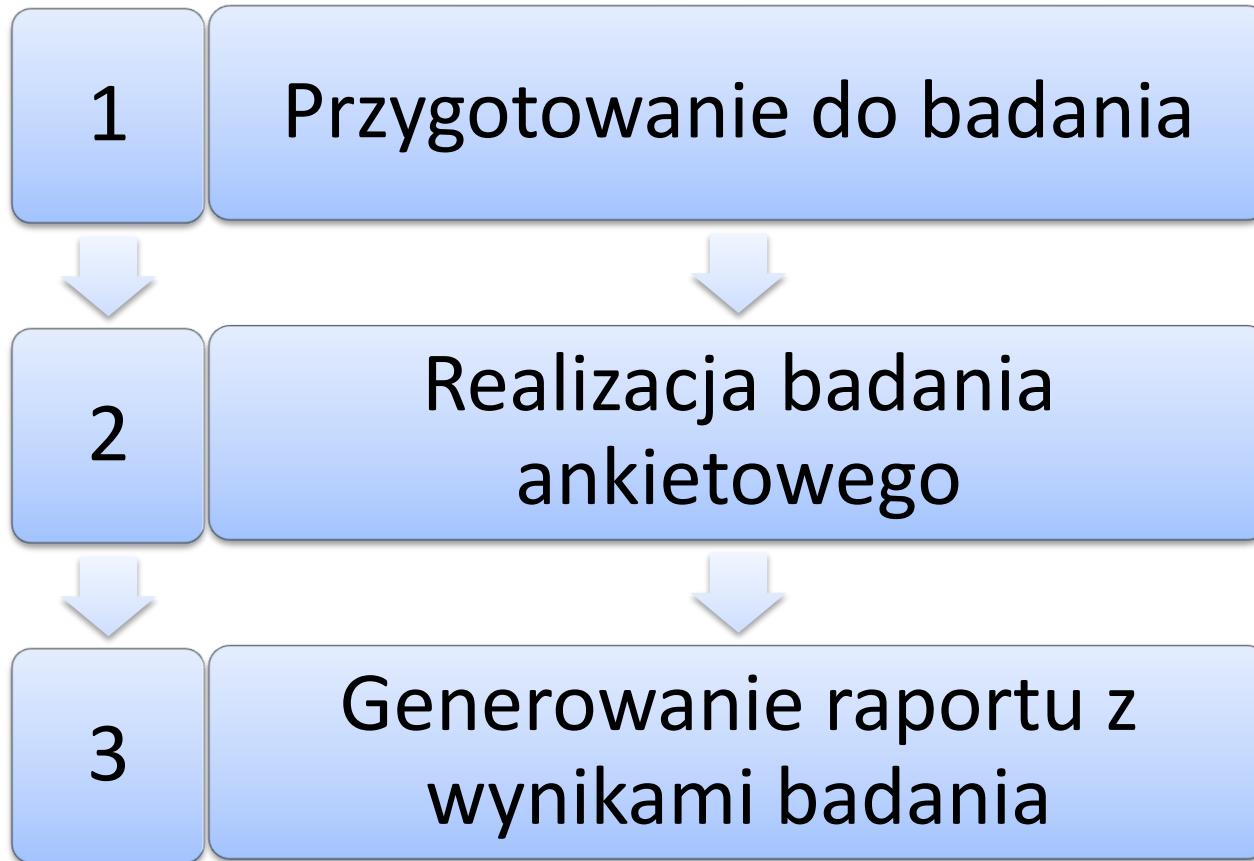
KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



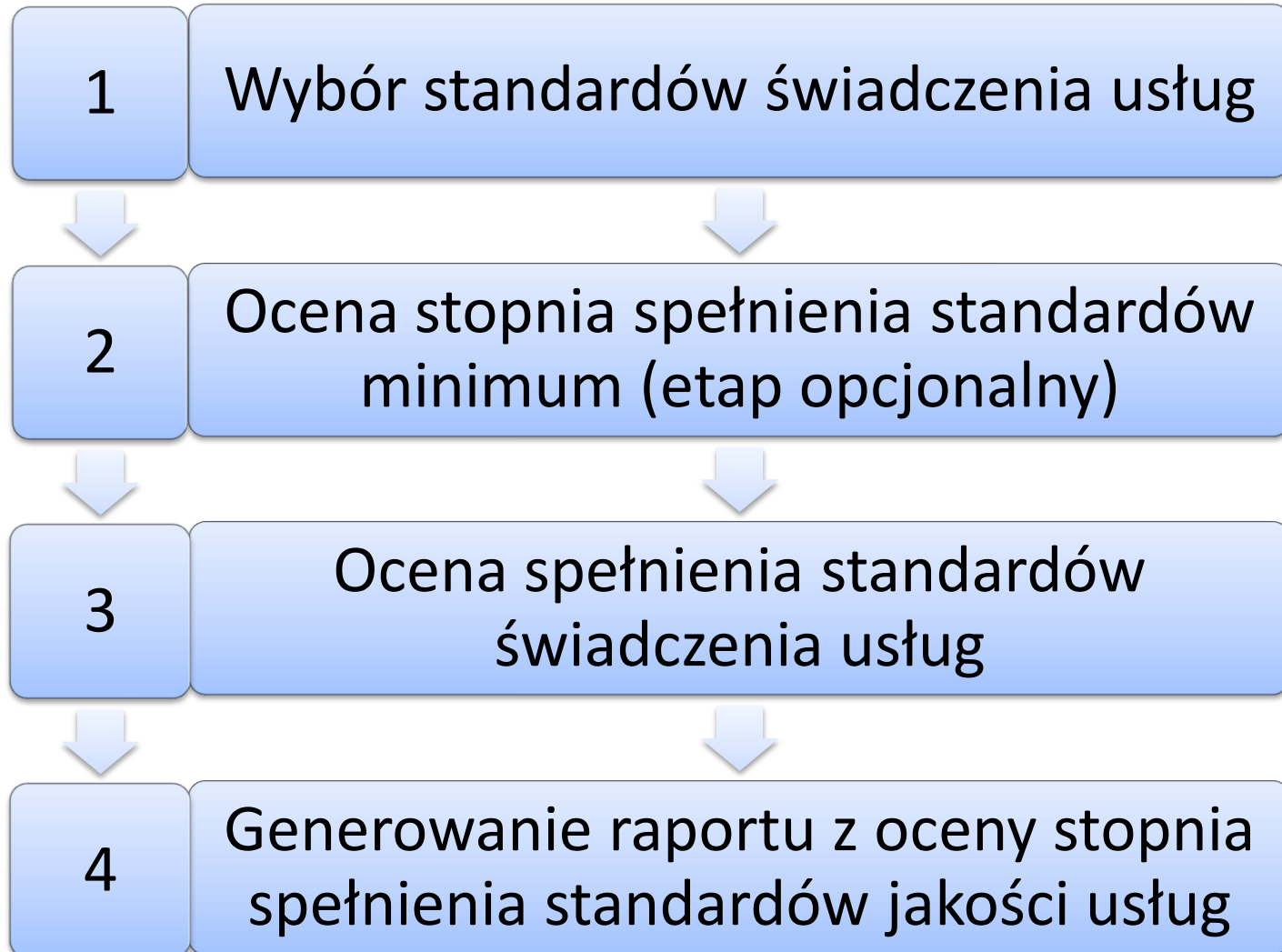
UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Metoda badania jakości usługi



Metoda oceny spełnienia standardów



Metoda badania efektywności ekonomicznej



Zespół ds. Monitoringu

- 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 standard



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



FUNDACJA GAP



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



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



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



2

SYSTEM

INFORMATYCZNY

NAWIKUS

NAWIKUS **Elementy SI NAWIKUS**

- Portal informacyjny
- Podsystem Generatora Wniosków Aplikacyjnych (GWA)
- Podsystem Elektronicznego Wspomagania Monitoringu Kontraktowanych Usług (EWMKU)



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Generator Wniosków Aplikacyjnych (GWA)

1. Moduł zarządzania kontem organizacji pozarządowej
2. Moduł przygotowania oferty realizacji zadania publicznego
3. Moduł wydruku, zapisu, wysłania/anulowania oferty realizacji zadania publicznego
4. Moduł informowania o stanie ofert po konkursie
5. Moduł do przeglądania złożonych ofert
6. Moduł obowiązkowej (podstawowej) sprawozdawczości z realizacji usługi publicznej
7. Moduł sprawozdawczości dotyczącej jakości i efektywności kontraktowanej usługi
8. Moduł ogólnych komunikatów informacyjnych





- 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

MOPS test

Dane organizacji

Dane teleadresowe

Załączniki

Nazwa skrócona	MOPS test
Status prawny	stowarzyszenie
Data rejestracji	1879-01-22 00:24:00
Podmiot rejestrujący	Gmina Miejska Kraków
Organizacja pożytku publicznego	NIE
Numer Ewidencyjny / KRS	7747575
NIP	677-17-34-298
Regon	351505308
Opis_dzialalnosci	działalność statutowa z zakresu pomocy społecznej
Rodzaj dzialalnosci	pomoc społeczna
Cele statutowe	działalność statutowa z zakresu pomocy społecznej
Nr konta bankowego główny	791240111111111000000009805
Nazwa banku konta głównego	PEKAO S.A. I/O. Kraków, Rynek Główny 31
Podatnik VAT	NIE

GWA

Profil ▾

Konkursy ▾

Obsługa ofert ▾

Sprawozdawczość ▾

Pomoc ▾



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

Generator Wniosków Aplikacyjnych

Opis konkursu oraz zadania dla aktualnie wybranej oferty

Nazwa konkursu

Konkurs na na powierzenie do realizacji zadania publicznego w zakresie pomocy społecznej, w tym pomocy rodzinom i osobom w trudnej sytuacji życiowej oraz wyrównywania szans tych rodzin i osób, polegającego na prowadzeniu od 1.01.2014 roku do 31.12.2017 roku ośrodków wsparcia na terenie: Dzielnicy I dla 20 osób starszych, Dzielnicy VIII dla 30 osób starszych i Dzielnicy XVIII dla 70 osób starszych zamieszkałych na terenie Gminy Miejskiej Kraków w lokalach podmiotów.

Nazwa zadania

Powierzenie do realizacji zadania publicznego w zakresie pomocy społecznej, w tym pomocy rodzinom i osobom w trudnej sytuacji życiowej oraz wyrównywania szans tych rodzin i osób, polegającego na prowadzeniu od 1.01.2014 roku do 31.12.2017 roku ośrodków wsparcia na terenie: Dzielnicy I dla 20 osób starszych zamieszkałych na terenie Gminy Miejskiej Kraków w lokalach podmiotów.

Data zadania od

2014-01-01

Data zadania do

2017-12-31

Zamknij

Przygotowanie oferty

Krok 1

I. Dane oferenta
II. Informacja o sposobie reprezentacji oferentów

Krok 2

III. Szczegółowy zakres rzeczowy zadania publicznego proponowanego do realizacji

Krok 3

IV. Kalkulacja przewidywanych kosztów realizacji zadania publicznego


Krok 4

V. Inne wybrane informacje dotyczące zadania publicznego

Krok 5

Załączniki

Narzędzia

 Zapisz kopię roboczą

 Przejdź dalej

Aktualnie pracujesz nad ofertą dla zadania: Zadnie 1-2

 Szczegóły zadania

 Utwórz na podstawie istniejącej oferty

→ Wybór rodzaju zadania

Rodzaj zadania:

-- wybierz --



Typ zadania:

-- wybierz --



→ I. Dane oferenta

Oferent

Nazwa: Organizacja pomocy

Numer w Krajowym Rejestrze Sądowym, w innym rejestrze
lub ewidencji:

Data wpisu rejestracji lub utworzenia:
2013-10-07 00:00:00

NIP: 1234567890

Nr REGON: 123456789

Adres

Miejscowość: Kraków

Ulica: Nawojki

Dzielnica lub inna jednostka
pomocnicza:

Gmina: Kraków

Powiat:

Kod pocztowy: 30-950

Poczta: Kraków

Zgłoś problem

Formularz zgłoszenia problemu

Informacje o zgłaszającym

Symbol/nazwa jednostki:

Imię i nazwisko:

E-mail zgłaszającego:

Telefon:

Informacje o błędzie

Błąd w module:

Adres podstrony na której
wystąpił błąd:

Data i godzina wystąpienia
błędu:

Opis problemu:

NAWIKUS **Korzyści z GWA**

DLA NGO:

- Dane identyfikacyjne NGO wprowadza się tylko raz
- Szybki dostęp do odpowiedzi przy wypełnianiu oferty
- Automatyczne sprawdzenie poprawności wyliczeń
- Możliwość skorzystania ze wcześniejszych ofert do przygotowania nowej (kopiowanie oferty)
- Zabezpieczenie przed złożeniem oferty z błędami formalnymi



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



NAWIKUS **Korzyści z GWA**

DLA JST:

- Dostęp do aktualnej listy NGO
- Możliwość prowadzenia korespondencji z wybranymi NGO realizującymi uczestniczącymi w danym konkursie
- Szybka publikacja wyników oceny konkursowej
- Modyfikacja standardów
- Uwzględnienie standardów w wymogach konkursowych
- Wspomaganie oceny formalnej i merytorycznej



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



1. Moduł logowania
2. Moduł zarządzania kontami UW
3. Moduł definiowania i weryfikacji profili UZ
4. Moduł wprowadzanie danych z oferty złożonej w formie papierowej
5. Moduł zarządzania konkursem i określania standardów
6. Moduł magazynu ofert
7. Moduł oceny ofert
8. Moduł obsługi umów
9. Moduł komunikacji z UZ Portalu
10. Moduł tworzenia i selekcji standardów
11. Moduł oceny stopnia spełnienia standardów
12. Moduł badania satysfakcji klientów OWOS przez UW
13. Moduł badania ilościowego
14. Moduł generowania danych do sprawozdań JST/UW
15. Moduł zarządzania publikacją informacji statycznej w portalu informacyjnym



→ **Lista wniosków do weryfikacji**

Status:

- 0 - oczekuje na weryfikację
- 1 - wniosek zweryfikowany
- 2 - wniosek odrzucony

Filtr:

Id



◆ Id	◆ Nazwa
524	FundacjaMB

▶ Standardy obligatoryjne: brak

▼ Standardy dodatkowe: 100%

Subkryterium	Procent spełnienia subkryterium
Personel ośrodka zatrudniany jest na podstawie swojej wiedzy, kwalifikacji i kompetencji niezbędnych do realizowania usług	100%
Personel traktuje wszystkich podopiecznych równo	100%
Każdy podopieczny posiada dostęp do informacji o usługodawcy i zakresie świadczonych przez niego usług, informacji na temat celów i funkcji ośrodka oraz kluczowych procedur i polityki ośrodka, programu zajęć, nazwiska osoby kierującej ośrodkiem wsparcia, a także posiada możliwość skontaktowania się z tą osobą	100%
Usytuowanie ośrodka sprzyja łatwemu do niego dostępowi wszystkich zainteresowanych	100%
Otoczenie utrzymywane jest w dobrym stanie technicznym i jest estetyczne	100%
Ośrodek wsparcia umożliwia dostęp do informacji na temat takich form wsparcia, których nie jest w stanie sam zapewnić a mogą być potrzebne podopiecznym	100%

Data ankietowania:



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

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

W jakim stopniu jest Pan/i zadowolony/a z wielkości Ośrodka?:

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

W jakim stopniu jest Pan/i zadowolony/a z wyposażenia Ośrodka?:

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

Krok 1

I. Sprawozdanie merytoryczne

Krok 2

II. Sprawozdanie z wykonania wydatków

Krok 3

III. Zestawienie faktur
Dodatkowe informacje

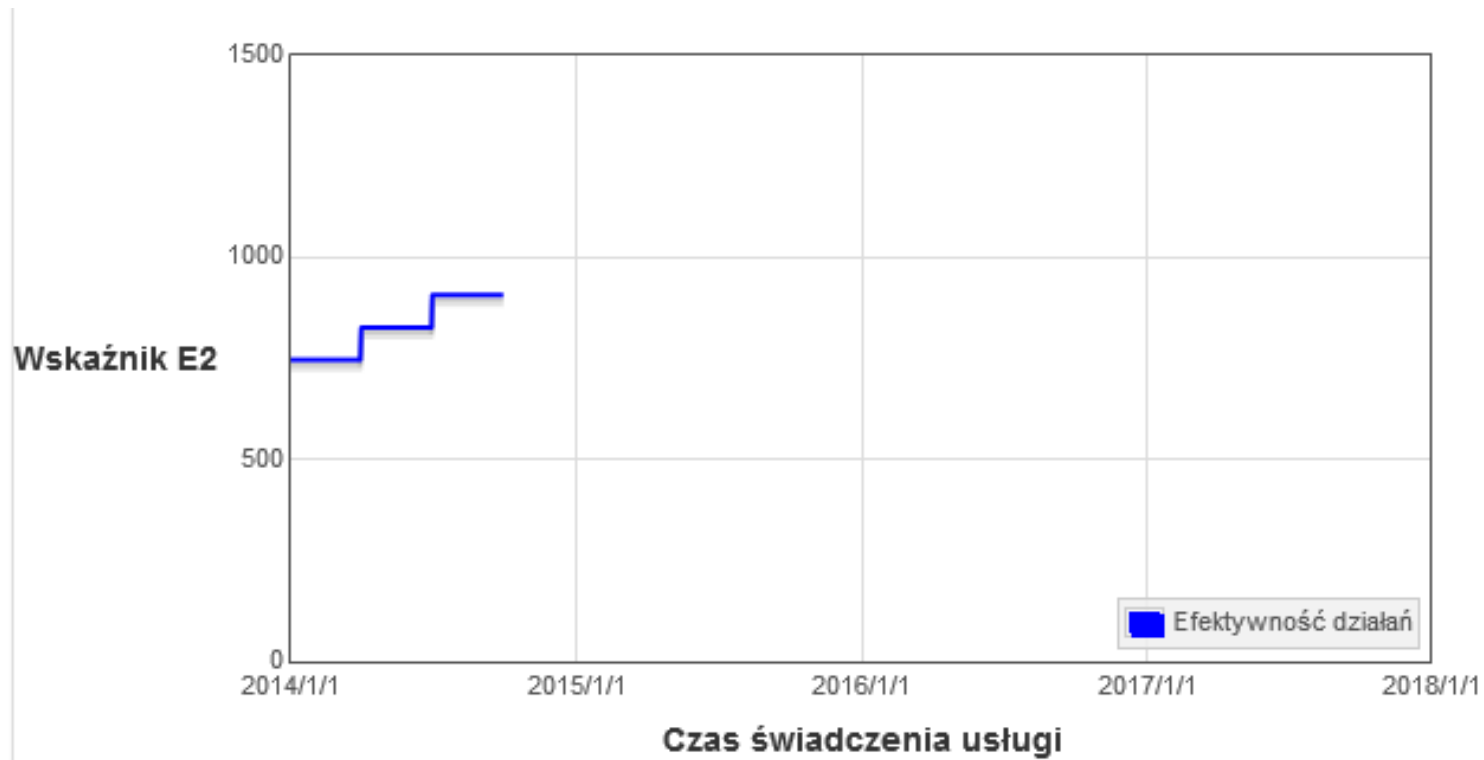
Krok 4

IV. Załączniki

Numer dokumentu księgowego	Numer pozycji kosztorysu(zgodnie z częścią II. 1 - rozliczenie ze względu na rodzaj kosztów)	Data wystawienia dokumentu księgowego	Nazwa kosztu	Kwota(zł)	Z tego ze środków pochodzących z dotacji(zł)	Z tego ze środków finansowych własnych, środków z innych źródeł, w tym wpłat i opłat adresatów zadania publicznego(zł)	Data zapłaty
e/535/2014/01	I.1	2014-01-30	koszty osobowe	2033.88	2033.88	0.00	2014-01-30
uzl/535/01/2014	I.1	2014-01-30	koszty osobowe	900.00	900.00	0.00	2014-01-30
e/535/2014/02	I.1	2014-02-27	koszty osobowe	2425.98	2425.98	0.00	2014-02-28
uzl/535/02/2014	I.1	2014-02-27	koszty osobowe	900.00	900.00	0.00	2014-02-28
e/535/2014/03	I.1	2014-03-31	koszty osobowe	2033.88	2033.88	0.00	2014-03-31
uzl/535/2014/03	I.1	2014-03-31	koszty osobowe	900.00	900.00	0.00	2014-03-31
fv/001503/14	I.2	2014-01-14	mat.terapeutyczne	230.01	230.01	0.00	2014-01-14
fv 1/01/2014	I.2	2014-01-29	prasa	75.14	75.14	0.00	2014-01-29

Wskaźnik J3





NAWIKUS **Korzyści z EWMKU**

DLA NGO

- Dane z oferty są wykorzystywane automatycznie do sprawozdania
- Automatyczne wyliczenia sum
- Zabezpieczenie przed przygotowaniem niepełnego sprawozdania
- Sprawozdania cząstkowe są wykorzystywane do sprawozdania końcowego
- Możliwość sprawdzenia bieżących parametrów usługi
- Bieżący monitoring usługi i możliwość szybkiej reakcji



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



NAWIKUS **Korzyści z EWMKU**

DLA JST

- Ujednolicenie sprawozdań
- Możliwość przygotowania zbiorczych zestawień w przekroju różnych konkursów
- Bieżący monitoring i możliwość szybkiej reakcji w przypadku zmian w parametrach usługi
- Zgromadzenie w jednym miejscu całej dokumentacji związanej z daną organizacją



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Zamiast SI NAWIKUS

Rodzaj	Wynik	Obszar	Wynik	Kryterium	Wynik	Sub-kryterium	Wynik
Standardy formalno-organizacyjne	0,0%	Wymogi formalne	0,0%	Organizacja	0,0%	1.2	0,0%
Standardy organizacji usługi	0,0%	Dobre współzarządzanie	0,0%	Dobre zarządzanie	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%
				Systematyczna poprawa jakości	0,0%	2.6	0,0%
				Partnerstwo	0,0%	Zaangażowanie	0,0%
Standardy dotyczące personelu	0,0%	Kwalifikacje personelu	0,0%	Kompetencje personelu	0,0%	3.1	0,0%
Standardy obsługi klienta	0,0%	Prawa Uczestnictwo	0,0%	Karta Praw	0,0%	4.1	0,0%
				Informowanie	0,0%	4.4	0,0%
				Upodmiotowienie podopiecznych	0,0%	4.5	0,0%
Standardy zapewnienia dostępu do usługi	0,0%	Dostęp Dostęp do wszechstronnego wsparcia	0,0%	Lokalizacja i zaplecze	0,0%	5.1	0,0%
						5.2	0,0%
				Wszechstronne wsparcie	0,0%	5.3	0,0%
RAZEM	0,0%						

Zamiast SI NAWIKUS

		Liczba badanych:		
Nr	Pytanie	1	2	3
1.	Ogólne zadowolenie	1	2	3
2.1	Wielkości ośrodka			
2.2	Wyposażenia ośrodka			
2.3	Bezpieczeństwa w ośrodku			
2.4	Lokalizacji ośrodka			
2.5	Czystości w ośrodku			
2.6	Godzin otwarcia ośrodka			
2.7	Oferty zajęć w ośrodku			
2.8	Atmosfery w ośrodku			
2.9	Relacji z innymi klientami ośrodka			
2.10	Relacji z pracownikami ośrodka			
2.11	Zaangażowania personelu ośrodka			
2.12	Równego traktowania klientów ośrodka przez personel ośrodka			
2.13	Wysokości kosztów związanych z korzystaniem z ośrodka			
3.	Chęć korzystania z usług			
4.	Chęć polecenia Ośrodka			
5	Konieczność poprawy			
	Jeśli TAK (2)			
1	Płeć			
2	Rok urodzenia			
3	Wykształcenie			
4	Stan zdrowia			
5	Sytuacja materialna			
6	Wcześniejsze korzystanie			

3

PAKIET

EDUKACYJNY

- **Podręcznik stosowania NAWIKUS**
- **Program szkoleń**
- **Prezentacja multimedialna**
- **Scenariusze ćwiczeń do Systemu Informatycznego NAWIKUS**
- **Strona internetowa projektu** (zawierająca m.in. wersje elektroniczne produktów projektu)





DZIĘKUJEMY ZA UWAGĘ

www.fundacja.e-gap.pl/nawikus



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

