



STANDARDY REALIZACJI USŁUG PUBLICZNYCH W GMINIE MIEJSKIEJ KRAKÓW

PORADNIK PORUSZANIA SIĘ PO ZASADACH REALIZACJI WSPÓŁPRACY
FINANSOWEJ I NIEFINANSOWEJ W RAMACH GMINY MIEJSKIEJ KRAKÓW

Marek Ćwiklicki, Anna Pawlina, Adam Gałeczki

STANDARDY REALIZACJI USŁUG PUBLICZNYCH W GMINIE MIEJSKIEJ KRAKÓW

PORADNIK PORUSZANIA SIĘ PO ZASADACH REALIZACJI WSPÓŁPRACY
FINANSOWEJ I NIEFINANSOWEJ W RAMACH GMINY MIEJSKIEJ KRAKÓW



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



Projekt realizowany przez Fundację Gospodarki i Administracji Publicznej
oraz Gminę Miejską Kraków.

Autorzy:

Marek Ćwiklicki (redakcja)

Anna Pawlina

Adam Gałęcki

Konsultacja:

Jan Żądło, Dyrektor Wydziału Spraw Społecznych Urzędu Miasta Krakowa

Mateusz Płoskonka, Zastępca Dyrektora Wydziału Spraw Społecznych
Urzędu Miasta Krakowa

Magdalena Furdzik, Kierownik Referatu Miejskiego Ośrodka Wspierania Inicjatyw
Społecznych w Wydziale Spraw Społecznych Urząd Miasta Krakowa

Wydawca:

Fundacja Gospodarki i Administracji Publicznej

ul. Rakowicka 10B/10, 31-511 Kraków

www.fundacja.e-gap.pl

© Fundacja Gospodarki i Administracji Publicznej

Projekt graficzny i skład:

Agencja Artystyczna GAP

ISBN: 978-83-942293-1-3

Kraków 2015



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



Współpraca
i partycypacja

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



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

Spis treści

Wykaz skrótów / 5

Słowniczek / 5

Struktura / Mapa standardów / 6

Uwagi wstępne / 7

1. Standardy współpracy finansowej / 8

1.1 Ogólne standardy w zakresie przygotowania i realizacji konkursów / 9

1.2 Specjalistyczne standardy realizacji usług publicznych / 10

2. Standardy współpracy niefinansowej / 17

2.1 Ogólne standardy współpracy niefinansowej / 17

2.2 Szczegółowe standardy współpracy niefinansowej / 20

Wykaz skrótów

ABI	Administrator Bezpieczeństwa Informacji
BIP	Biuletyn Informacji Publicznej
GMK	Gmina Miejska Kraków
JST	Jednostka samorządu terytorialnego
KRS	Krajowy Rejestr Sądowy
MOWIS	Miejski Ośrodek Wspierania Inicjatyw Społecznych w Krakowie
NAWIKUS	Narzędzie Analizy Wartości Kontraktowanych Usług Społecznych

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.

Zlecenie zadania publicznego – Powierzenie / wspieranie realizacji zadań publicznych na podstawie Ustawy o działalności pożytku publicznego i wolontariacie.

Struktura / Mapa standardów

STANDARDY REALIZACJI USŁUG PUBLICZNYCH W GMINIE MIEJSKIEJ KRAKÓW

STANDARDY WSPÓŁPRACY FINANSOWEJ

Ogólne standardy w zakresie
przygotowania i realizacji konkursów

Specjalistyczne standardy
realizacji usług publicznych:

- standardy formalno-organizacyjne
- standardy organizacji usługi
- standardy dotyczące personelu
- standardy obsługi klienta
- standardy zapewnienia dostępu do usługi
- standardy współpracy ze zleceniodawcą

STANDARDY WSPÓŁPRACY NIEFINANSOWEJ

Ogólne standardy współpracy
niefinansowej

Szczegółowe standardy
współpracy niefinansowej

Uwagi wstępne

1. Zawarte w niniejszym dokumencie standardy współpracy organizacji pozarządowych z GMK mają na celu ujednoczenie 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 oraz 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.



Przyjęto następujący sposób oznaczania standardów:

- standardy zapisane kolorem czarnym dedykowane są GMK i organizacjom pozarządowym;
- standardy w kolorze pomarańczowym dotyczą GMK;
- standardy w kolorze niebieskim dotyczą organizacji pozarządowych.

Standardy współpracy finansowej

1.1 Ogólne standardy w zakresie przygotowania i realizacji konkursów

1.1.1 Istnieje wspólnie opracowana procedura aktualizacji standardów realizacji zadań publicznych w samorządzie.

Wspomniana procedura powinna zawierać następujące elementy: etapy postępowania, harmonogram i wskazanie uczestników aktualizacji standardów. Schemat działania powinien być wynikiem uzgodnień GMK i przedstawicieli organizacji pozarządowych podczas tworzenia rocznych lub wieloletnich programów współpracy Gminy z organizacjami pozarządowymi. W trakcie aktualizacji zaleca się przeprowadzenie konsultacji standardów. Aktualizacja standardów powinna następować w zależności od potrzeb.

1.1.2 Zlecenie realizacji zadań publicznych organizacjom pozarządowym bazuje na standardach współpracy GMK i organizacji pozarządowych, przedstawiających zasady i wartości współpracy; promowane jest ich przestrzeganie przez partnerów. W każdym zleceniu zadań należy odwołać się do konkretnych standardów współpracy GMK i organizacji pozarządowych lub wskazać je. Ustalone są sposoby promowania przestrzegania standardów np. w formie rozpowszechniania najlepszych praktyk (1.1.5).

1.1.3 Zadania publiczne zlecane organizacjom pozarządowym zapisane są w wieloletnim i rocznym programie współpracy.

Ich opis zawiera, oprócz nazwy zadania, również harmonogram i produkty zadań. Listę ww. zadań zawiera rozdział V wieloletniego programu współpracy i rozdział VII rocznego programu współpracy na rok.

1.1.4 W zależności od charakteru zadania publicznego dąży się do podpisywania wieloletnich umów na powierzenie ich realizacji organizacjom pozarządowym.

Zaleca się dodanie uzasadnienia czasu trwania ww. umów. Przez umowy wieloletnie rozumie się umowy zawarte na okres nie krótszy niż 1 rok i nie dłuższy niż 5 lat.

1.1.5 Zleczone zadania poddane są monitoringowi i kontroli, a wyniki kontroli są publikowane corocznie.

Do monitorowania i kontroli stosuje się Narzędzie Analizy Wartości Kontraktowanych Usług Społecznych (NAWIKUS - www.nawikus.krakow.pl) wraz z systemem informatycznym. Wyniki kontroli umieszczane są na bieżąco (do 30 dni od daty zakończonej kontroli) na stronach internetowych: ngo.krakow.pl, BIP. Dobre praktyki w zakresie realizacji zadań publicznych są publikowane i rozpowszechniane.

Raz w roku, do 30 kwietnia, w ramach opracowanego sprawozdania z realizacji Roczного Programu Współpracy GMK z organizacjami pozarządowymi na

1

dany rok prezentuje się dobre praktyki realizacji zadań w GMK. Sprawozdanie wraz z opisem dobrych praktyk jest publikowane na stronach internetowych: ngo.krakow.pl, *BIP*.

1.1.6 Istnieją zasady udzielania organizacjom pozarządowym przez GMK pożyczek, gwarancji i poręczeń na realizację zadań pożytku publicznego zgodnie ze znowelizowanym zapisem ustawy.

Powyższe zasady zawierają: wymogi formalne udzielenia ww. wsparcia finansowego, regulują tryb i terminy.

*Standardy
współpracy
finansowej*

1.1.7 W pracach komisji konkursowej powinien uczestniczyć co najmniej jeden przedstawiciel organizacji pozarządowych.

Ustalone są reguły uczestnictwa ww. przedstawicieli w trakcie prac komisji nad ofertą organizacji, z której pochodzi przedstawiciel. Powyższe reguły są zapisane w Regulaminie przeprowadzania przez Gminę Miejską Kraków otwartych konkursów ofert na realizację przez organizacje pozarządowe zadań publicznych.

1.1.8 Organizacja pozarządowa jest wpisana do bazy organizacji pozarządowych prowadzonej przez MOWIS i na bieżąco aktualizuje swoje dane.

Każda organizacja pozarządowa współpracująca z GMK bądź zamierzająca podjąć taką współpracę powinna dbać o aktualność danych kontaktowych. Umożliwi to sprawną i skuteczną komunikację GMK z organizacjami pozarządowymi w zakresie: możliwości współpracy, promowania standardów i dobrych praktyk, rozwoju organizacji. Baza organizacji pozarządowych dostępna jest pod adresem ngo.krakow.pl.

1.1.9 Harmonogram konkursów ofert uwzględnia potrzeby i oczekiwania organizacji pozarządowych i GMK.

Harmonogram konkursów ofert zamieszczany jest w projekcie rocznego programu współpracy GMK z organizacjami pozarządowymi na dany rok i wraz z projektem programu jest konsultowany z organizacjami.

1.1.10 W GMK są wyznaczone i podane do publicznej wiadomości osoby do współpracy z organizacjami pozarządowymi.

Lista tych osób znajduje się na stronach internetowych: ngo.krakow.pl, *BIP*.

1.1.11 Zasady organizacji konkursu są zapisane w sposób przystępny dla organizacji pozarządowych, ze szczegółowo i jednoznacznie określonymi wymogami formalnymi.

Przez przystępność opisu rozumie się użycie odpowiedniego stylu, dodanie komentarzy lub dodatkowych wyjaśnień. Zapis wymogów formalnych powinien pozwalać na samodzielną ocenę ich spełnienia przez organizację pozarządową. Istnieje lista kontrolna (checklista) umożliwiająca taką ocenę.

1.1.12 GMK wspomaga rozwój organizacji pozarządowych poprzez informowanie o różnych formach wspierania ich działalności.

Sposoby i kanały komunikacji są określone. Formy wspierania działalności organizacji pozarządowych są opublikowane na stronach: ngo.krakow.pl, *BIP*. Są wyznaczeni pracownicy GMK do kontaktów z organizacjami pozarządowymi (1.1.10).

1.1.13 GMK informuje organizacje pozarządowe o przewidywanych środkach przeznaczonych do kontraktowania na miesiąc przed zakończeniem roku poprzedzającego rok planowania.

Informacja o środkach zawarta jest w rocznym programie współpracy GMK z organizacjami pozarządowymi na dany rok. Informacja o ww. środkach umieszczana jest na stronach internetowych: *ngo.krakow.pl*, *BIP*, a Roczny Program Współpracy GMK z organizacjami pozarządowymi zawierający tę informację przekazywany jest elektronicznie do organizacji pozarządowych znajdujących się w bazie, o której mowa w standardzie 1.1.8.

*Standardy
współpracy
finansowej*

1.2 Specjalistyczne standardy realizacji usług publicznych

1.2.1 Standardy formalno-organizacyjne

1.2.1.1 Istnieje wewnętrzna struktura zarządzania odpowiednia do wielkości organizacji pozarządowej, jej etosu, celów i funkcji.

Organizacje pozarządowe, dążąc do profesjonalizacji swoich usług, powinny oprzeć swoje funkcjonowanie na wewnętrznej strukturze zarządzania. Każdy pracownik organizacji pozarządowej powinien posiadać pisemny zakres obowiązków, uprawnień i odpowiedzialności podpisany przez kierującego organizacją lub osobę przez niego upoważnioną.

1.2.1.2 Istnieje opis struktury organizacyjnej organizacji pozarządowej.

Struktura organizacyjna zawiera: schemat organizacyjny ukazujący układ komórek organizacyjnych i stanowisk pracy, przyporządkowanie funkcjonalne i hierarchiczne. Opis struktury zawiera także statut lub regulamin organizacyjny.

1.2.1.3 Istnieje opis uprawnień i obowiązków poszczególnych pracowników.

W ramach przygotowanej struktury organizacyjnej istnieje opis poszczególnych stanowisk zawierający precyzyjny opis uprawnień pracowników i zakres obowiązków ze wskazaniem na kwestie odpowiedzialności.

1.2.1.4 Istnieje dokument jasno określający zadania organizacji pozarządowej, cele, a także zasady, którymi powinni kierować się pracownicy.

Zaleca się, aby dokument zawierał następujące zagadnienia: cele organizacji ze wskazaniem na wynikające z nich zadania, spis zasad na wzór kodeksu etycznego postępowania, których każdy pracownik powinien przestrzegać w swojej codziennej pracy. Zasady te powinny dotyczyć szeregu płaszczyzn funkcjonowania organizacji, takich jak: relacje międzyczłonek, rozstrzyganie sporów, zasady uczciwości, przeciwdziałanie korupcji, tolerancji płci, rasy, religii, równość szans i płci, współpraca z klientem, składanie i rozpatrywanie skarg. Dokument powinien być formalnie przyjęty przez organizację.

1.2.1.5 Kierujący organizacją pozarządową posiada odpowiednie kompetencje i doświadczenie.

Kierujący organizacją pozarządową posiada kompetencje z zakresu: zarządzania personelem, wspierania działań indywidualnych i zespołowych, rozwiązywania problemów, wspierania tworzenia i ciągłego doskonalenia usług zorientowanych na dobro klienta (1.2.2.1) oraz odpowiednie doświadczenie zawodowe na danym stanowisku. Kompetencje te i doświadczenie potwierdzone są odpowiednimi dokumentami. Kierujący organizacją powinien systematycznie podnosić swoje kompetencje poprzez uczestnictwo w szkoleniach (kursach, warsztatach) zbieżnych z przedmiotem działania organizacji.

*Standardy
współpracy
finansowej*

1.2.2 Standardy organizacji usługi

1.2.2.1 Organizacja pozarządowa jest zarządzana i kierowana w sposób, który wspiera tworzenie i ciągłe ulepszanie usług zorientowanych na dobro klienta.

Dobór profesjonalnej kadry powinien umożliwić wprowadzanie mechanizmów samooceny realizowanych usług po to, aby w toku analizy sformułować wnioski dotyczące wdrożenia korzystnych dla klientów zmian. Organizacja posiada narzędzia służące ocenie jej działalności przez klientów.

1.2.2.2 Organizacja pozarządowa skutecznie poszukuje różnych źródeł finansowania realizacji zadań.

Szerokie spektrum działalności organizacji pozarządowych obliguje do wprowadzenia zdwersyfikowanych źródeł finansowania swojej działalności, która nie powinna bazować jedynie na dotacjach i grantach ze strony administracji publicznej. Zasadnym jest sięganie także po składki członkowskie, zyski z działalności odpłatnej i gospodarczej, zwrotne i bezzwrotne mechanizmy finansowania działalności. Rekomenduje się, aby organizacja pozarządowa korzystała co najmniej z 3 różnych źródeł finansowania.

1.2.2.3 Organizacja pozarządowa prowadzi dokumentację realizowanych usług (np. plany, listy obecności, ankiety ewaluacyjne) i na jej podstawie planuje przyszłe działania.

Działalność organizacji pozarządowych powinna znaleźć swoje odzwierciedlenie w dokumentacji prowadzonych usług. Zaleca się przygotowywanie: planów realizacji usługi, karty usługi, listy obecności, kart merytorycznych usługi, ankiet monitorujących, ewaluacyjnych, oceny satysfakcji klienta. Prowadzone na tej podstawie analizy oraz wyciągane wnioski posłużą do ulepszenia i poprawy świadczonych usług w przyszłości.

1.2.2.4 GMK informowana jest przez usługobiorcę na piśmie o dokonanych zmianach rejestrowych.

W przypadku wprowadzenia zmian rejestrowych zaleca się, aby organi-

zacje pozarządowe poinformowały o tym fakcie pisemnie GMK będącą stroną umowy, gdyż umożliwi to w pełni poprawną realizację usługi i jej finalne rozliczenie. Organizacja jest zobligowana do aktualizacji danych w swoim profilu w systemie informatycznym NAWIKUS (www.nawikus.krakow.pl) w terminie 7 dni od daty wpisu KRS.

1.2.2.5 Organizacja pozarządowa posiada mechanizmy niezbędne do przeprowadzania okresowych kontroli merytorycznych i finansowych.

Każda organizacja realizująca usługi zakontraktowane przez GMK powinna posiadać mechanizmy kontroli umożliwiające jej sprawne przeprowadzenie w postaci: zarządzenia zarządu organizacji pozarządowej wskazującego osoby odpowiedzialne za organizację procesu kontroli po stronie organizacji pozarządowej (1.2.2.6, 1.2.2.7) oraz procedury finansowej poprawności rozliczanych projektów dotacyjnych z uwzględnieniem aktualnej polityki rachunkowości.

*Standardy
współpracy
finansowej*

1.2.2.6 W organizacji pozarządowej jest oddelegowana osoba odpowiedzialna za gromadzenie niezbędnych danych do kontroli merytorycznej.

Organizacja pozarządowa wskazuje formalnie daną osobę i oddelegowuje ją do realizacji kontroli merytorycznej. Działanie to ma na celu uporządkowanie procesu kontroli i przypisanie odpowiedzialności za jej realizację do konkretnej osoby.

1.2.2.7 W organizacji pozarządowej jest oddelegowana osoba odpowiedzialna za gromadzenie niezbędnych danych do kontroli finansowej.

Organizacja pozarządowa wskazuje formalnie daną osobę i oddelegowuje ją do realizacji kontroli finansowej. Działanie to ma na celu uporządkowanie procesu kontroli i przypisanie odpowiedzialności za jej realizację do konkretnej osoby.

1.2.2.8 Organizacja pozarządowa ma założony plan roczny, którego wykonanie jest kontrolowane na bieżąco, przynajmniej raz na kwartał.

Zaleca się przyjęcie pisemnej formy przygotowania planu rocznego poprzez wskazanie: celów działania, działań i sposobów ich realizacji, mierników (wskaźników) oraz mechanizmów weryfikacji osiągnięcia celów.

1.2.2.9 Organizacja pozarządowa ma wypracowane mechanizmy zbierania informacji na temat jakości świadczonych usług i ich doskonalenia.

Organizacja pozarządowa posiada formalnie przyjęte mechanizmy gromadzenia informacji o jakości świadczonych usług za pomocą dowolnie wybranych narzędzi, którymi mogą być m.in. ankieta oraz wywiad bezpośredni. Dane zgromadzone w ten sposób służą doskonaleniu świadczonych usług.

1.2.2.10 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.

Organizacja posiada i stosuje jednolite wzory formularzy gromadzenia danych osobowych, bazę danych osobowych oraz przyjętą formę prowadzenia ewidencji uczestników/odbiorców wraz z wyodrębnieniem rodzaju gromadzonych danych.

1.2.2.11 Istnieją spisane zasady gromadzenia i przechowywania danych osobowych klientów i są one przestrzegane przez wszystkich pracowników organizacji.

Obligatoryjnym jest przyjęcie uchwałą zarządu polityki bezpieczeństwa danych osobowych i bezpieczeństwa systemu informatycznego. Wyznaczony jest Administrator Bezpieczeństwa Informacji (ABI), który ponosi osobistą odpowiedzialność za całość procesu przetwarzania danych osobowych w organizacji. ABI nadaje kolejno upoważnienia do przetwarzania danych innym osobom z organizacji, które przetwarzają dane. Organizacja pozarządowa powinna zgłosić bazę danych osobowych do Generalnego Inspektora Danych Osobowych, jeśli wynika to z przepisów prawnych.

*Standardy
współpracy
finansowej*

1.2.2.12 Organizacja pozarządowa przeznacza co najmniej 20% deklarowanego wkładu własnego na koszty obsługi zadania publicznego, w tym koszty administracyjne po stronie organizacji.

Wkład własny wskazany w ofercie realizacji określonej usługi zakontraktowanej przez GMK powinien zostać podzielony w taki sposób, aby co najmniej jego 20% przypadało na pkt. II kosztorysu oferty. Przez wkład własny organizacji rozumie się wkład finansowy i wkład osobowy.

1.2.2.13 Koszty obsługi zadania publicznego, w tym koszty administracyjne po stronie organizacji pozarządowej, nie przekraczają 15% wartości całej oferty.

Organizacja pozarządowa, konstruuując ofertę, powinna pamiętać, aby wartość sumy kosztów wskazana w pkt. II kosztorysu oferty nie przekraczała 15% łącznej sumy kosztów całej oferty ujętej w podsumowaniu.

1.2.2.14 Organizacja pozarządowa dąży do maksymalizacji liczby uczestników danej usługi przy zachowaniu odpowiedniej jakości.

Usługi kontraktowane w ramach otwartych konkursów ofert należy realizować w taki sposób, aby zapewnić wymaganą jakość danej usługi określoną przez stronę publiczną. Dopuszcza się świadczenie usługi dla większej liczby klientów niż ta wskazana w ofercie, jednak nie może to wpływać na pogorszenie jakości realizowanej oferty.

1.2.2.15 Organizacja pozarządowa utrzymuje efektywność kosztową usługi na założonym poziomie.

Organizacja pozarządowa, realizując zakontraktowaną usługę, utrzymuje relację kosztów do efektów osiągniętych świadczeniem usługi na poziomie określonym w warunkach konkursowych przez stronę publiczną.

1.2.2.16 Organizacja pozarządowa utrzymuje efektywność na określonym poziomie odbiorców.

Organizacja pozarządowa, realizując zakontraktowaną usługę, utrzymuje relację liczby zatrudnionych pracowników do liczby klientów korzystających z usługi na poziomie określonym w warunkach konkursowych przez stronę publiczną.

1.2.3 Standardy dotyczące personelu

*Standardy
współpracy
finansowej*

1.2.3.1 Personel organizacji pozarządowej zatrudniany jest z uwagi na posiadaną wiedzę, kwalifikacje i kompetencje niezbędne do realizacji usług.

Organizacja pozarządowa posiada formalnie przyjęty i transparentny proces rekrutacji pracowników i współpracowników. Proces ten zawiera podział na dwa typy rekrutacji: wewnętrzną (z grupy już obecnych pracowników i współpracowników) i zewnętrzną. Ścieżka rekrutacji zawierająca co najmniej wskazane etapy: przygotowanie ogłoszenia ze wskazaniem zakresu obowiązków i wymagań co do kandydata, formy upublicznienia ogłoszenia, gromadzenie i selekcję aplikacji, zasady rozmów z kandydatami i innych form weryfikacji wiedzy i umiejętności, zatwierdzenie wyboru kandydata.

1.2.3.2 Istnieją ogólne zasady postępowania etycznego obowiązujące cały personel i klientów.

Organizacja pozarządowa posiada spisany i przyjęty formalnie kodeks etyczny zawierający zasady postępowania etycznego, tolerancji, równości szans i płci, kontaktu z klientami, możliwości zgłaszania skarg i pochwał z uwzględnieniem procesu ich rozpatrywania.

1.2.4 Standardy obsługi klienta

1.2.4.1 Personel organizacji pozarządowej traktuje wszystkich klientów równo.

Każdy z pracowników i osób współpracujących z organizacją pozarządową przy realizacji usługi postępuje wobec klientów w sposób zgodny z przyjętym przez zarząd organizacji spisem zasad postępowania etycznego wobec klientów, który odzwierciedlony jest w kodeksie etycznym (1.2.3.2).

1.2.4.2 Istnieje w organizacji pozarządowej formalna procedura składania skarg przez klientów.

Każda organizacja powinna posiadać precyzyjnie i przejrzysto zapisaną procedurę zgłaszania skarg i wniosków zawierającą: wskazanie stanowisk, ról odpowiedzialnych za przyjęcie zgłoszenia skargi, jej rozpatrzenie przez zarząd organizacji i przekazanie dla klienta zgłaszającego skargę zwrotnej odpowiedzi co do jej rozstrzygnięcia.

- 1.2.4.3 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.**

Organizacja pozarządowa, uruchamiając działania w ramach realizacji określonej w ofercie usługi, powinna posiadać przygotowane w formie broszury informacyjnej kluczowe informacje dla klienta dotyczące m.in.: informacji o usługodawcy i zakresie świadczonych usług, zestawienia celów i funkcji organizacji pozarządowej, kluczowych procedur i polityki organizacji, nazwiska osoby kierującej organizacją pozarządową ze wskazaniem form kontaktu.

*Standardy
współpracy
finansowej*

- 1.2.4.4 Organizacja pozarządowa korzystająca ze środków publicznych prowadzi i aktualizuje na bieżąco BIP.**

Każda organizacja pozarządowa, realizując swoje działania, zgodnie z literą prawa jest zobligowana posiadać profil w *BIP* i dokonywać systematycznych publikacji wszelkich wymaganych prawem informacji o działaniach realizowanych ze środków publicznych czy też prowadzonych zamówieniach oraz o zmianach formalno-prawnych w organizacji.

- 1.2.4.5 Potrzeby klientów są rozpoznawane i zaspakajane.**

Pracownicy organizacji pozarządowej uczestniczący w realizacji usługi powinni przed rozpoczęciem tego procesu potrafić rozpoznać potrzeby klienta, a kolejno poprzez dobór usługi zmierzać do ich pełnego zaspokojenia na przyjętym poziomie jakości. Badanie potrzeb klientów może zostać przeprowadzone z wykorzystaniem kwestionariusza lub wywiadu bezpośredniego z klientem przed udzieleniem usługi.

1.2.5 Standardy zapewnienia dostępu do usługi

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

Pracownicy placówki na prośbę klientów pomagają odnaleźć w Internecie informacje o dodatkowych usługach. Dzięki temu organizacja pozarządowa kompleksowo dba o realizację potrzeb klienta nawet w zakresie usług, których nie jest w stanie sama zapewnić.

1.2.6 Standardy współpracy ze zleceniodawcą

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

Zadania realizowane w takim partnerstwie mają korzystny wpływ na efektywne wykorzystywanie zasobów różnych organizacji pozarządowych oraz integrację trzeciego sektora.

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

Oceny zasadności dokonuje się na podstawie diagnozy aktualnych potrzeb w danym obszarze. Do podjęcia decyzji wykorzystuje się narzędzie badające efektywność społeczną i ekonomiczną zmiany formy realizacji usług na kontraktowanie opisane w publikacji „Analiza Wartości Kontraktowanych Usług Społecznych. Podręcznik użytkownika” (www.nawikus.krakow.pl). Gwarantuje to przejrzystość podczas podejmowania decyzji o zleceniu realizacji zadań.

*Standardy
współpracy
finansowej*

1.2.6.3 Organizacja pozarządowa, korzystając z mienia publicznego, po zakończeniu usługi pozostawia je w stanie nie gorszym niż przed rozpoczęciem jej realizacji.

Stan mienia publicznego jest określony w protokole odbioru mienia, który jest podpisywany przez upoważnionego przedstawiciela organizacji pozarządowej i udostępniającego mienie publiczne. Zapewnia to kontrolę stanu mienia publicznego i pozwala uniknąć nieporozumień w przypadku stwierdzenia jego uszkodzenia.

Standardy współpracy niefinansowej

2

2.1 Ogólne standardy współpracy niefinansowej

2.1.1 Organizacje pozarządowe i GMK wzajemnie informują się o planowanych kierunkach działań.

GMK i organizacje pozarządowe wykorzystują do tego celu ustalone środki komunikacji (np. poczta elektroniczna, rozmowa telefoniczna, forum itp.) Informacje o planowanych kierunkach działań zawarte są w Rocznym Programie Współpracy GMK z organizacjami pozarządowymi na dany rok.

2.1.2 Projekty aktów prawnych dotyczące prawa miejscowego są konsultowane z organizacjami pozarządowymi.

Konsultacje mogą mieć formę bezpośrednią (spotkania realizowane w terminach popołudniowych, tak aby przedstawiciele organizacji pozarządowych byli w stanie w nich uczestniczyć) lub pośrednią – za pomocą ustalonych wspólnie środków komunikacji (poczta elektroniczna, *BIP*). Dzięki temu organizacje pozarządowe mają realny wpływ na tworzenie aktów prawnych.

2.1.3 Przebieg konsultacji jest dokumentowany, a jego wyniki są upubliczniane.

W trakcie konsultacji wyznaczana jest osoba odpowiedzialna za tworzenie protokołu ze spotkania, który po zaakceptowaniu przez uczestników spotkania zostaje upubliczniony (*BIP*, *ngo.krakow.pl*, tablice informacyjne GMK). W ten sposób mieszkańcy i przedstawiciele organizacji pozarządowych, którzy nie brali udziału w spotkaniu, mają dostęp do informacji o jego przebiegu i ustaleń podczas niego podjętych.

2.1.4 Organizacja pozarządowa uczestniczy w opracowaniu strategii lokalnych i polityk publicznych m.in. poprzez przekazywanie uwag do opracowywanych dokumentów.

Polega to na udostępnieniu organizacjom pozarządowym wersji roboczych dokumentów, na których ich przedstawiciele mogą nanosić uwagi i komentarze. Wersje robocze udostępniane są w siedzibie GMK, na stronie internetowej GMK lub poprzez e-mail. Zapewnia to uwzględnianie we wspomnianych dokumentach perspektywy zarówno GMK, jak i organizacji pozarządowych. Rozwijane są elektroniczne narzędzia do konsultacji, m.in. zintegrowane z miejskim portalem *ngo.krakow.pl*.

2.1.5 Istnieje katalog form współpracy i możliwości włączania organizacji pozarządowych we współpracę GMK np. z miastami partnerskimi.

Formy współpracy GMK z organizacjami pozarządowymi są wskazywane w Rocznym Programie Współpracy GMK z organizacjami pozarządowymi. Katalog form współpracy jest udostępniany organizacjom pozarządowym w formie

elektronicznej (*ngo.krakow.pl*, newsletter, *BIP*) i papierowej (w siedzibie GMK). Szczegółowy opis ww. form zawiera „Przewodnik dla organizacji pozarządowych po procedurach prawnych Gminy Miejskiej Kraków w zakresie współpracy i partycypacji społecznej”.

2.1.6 Organizacja pozarządowa aktywnie uczestniczy w konsultacjach społecznych, w tym dotyczących wieloletniego i rocznego programu współpracy.

Ustalone są reguły uczestnictwa przedstawicieli organizacji pozarządowej w konsultacjach społecznych. Terminy konsultacji podawane są do informacji przedstawicieli organizacji pozarządowych przynajmniej 2 tygodnie przed planowaną datą spotkania i ustalane są w godzinach popołudniowych, tak aby przedstawiciele organizacji pozarządowych mogli w nich uczestniczyć. Dzięki temu przedstawiciele GMK i organizacji pozarządowych mają okazję do dyskusji nad formami i kierunkami współpracy.

*Standardy
współpracy
niefinansowej*

2.1.7 Informacje o działaniach organizacji pozarządowych są umieszczane na stronach samorządu, w tym na *ngo.krakow.pl*.

Organizacje pozarządowe na bieżąco przekazują wyznaczonej osobie informacje o swoich działaniach. Informacje umieszczane są na stronach samorządu. W ten sposób powstaje ogólnodostępna baza danych o ofercie organizacji pozarządowych, z której mogą korzystać mieszkańcy, urzędnicy i przedstawiciele organizacji pozarządowych. Zapewnia to lepszy przepływ informacji i ułatwia odnajdywanie usług mieszkańcom i potencjalnych partnerów organizacjom pozarządowym.

2.1.8 Odbywają się spotkania pracowników organizacji pozarządowych i GMK w celu dzielenia się wiedzą i doświadczeniami. Materiały z tych spotkań są podawane do publicznej wiadomości.

Spotkania przedstawicieli organizacji pozarządowymi z GMK odbywają się cyklicznie w ramach posiedzeń funkcjonujących ciał doradczych, takich jak Krakowska Rada Działalności Pożytku Publicznego czy Komisje Dialogu Obywatelskiego, w miejscu i terminie najbardziej dogodnym dla wszystkich uczestników. Ponadto co najmniej raz w roku organizowane jest wydarzenie integrujące i promujące trzeci sektor w Krakowie, np. Święto Organizacji Pozarządowych. Dzięki temu przedstawiciele GMK i organizacji pozarządowych mają okazję lepiej poznać swoje oczekiwania i ustalić przyszłe możliwe płaszczyzny współpracy (por. 2.1.1, 2.2.1, 2.2.3).

2.1.9 Funkcjonują wspólne zespoły tematyczne/sterujące/koordynacyjne dla realizacji zadania publicznego uwzględniające równość udziału zainteresowanych stron, w tym kobiet i mężczyzn.

Istnieje procedura powoływania członków do wspomnianych zespołów uwzględniająca równość udziału zainteresowanych stron i płci, zakres ich obowiązków, czas trwania kadencji i regulamin działania. Zapewnia to sprawniejszy przebieg komunikacji pomiędzy organizacjami pozarządowymi i GMK oraz usprawnia proces realizacji zadania publicznego.

2.1.10 Istnieją zespoły opiniotwórczo-doradcze przy GMK z udziałem przedstawicieli organizacji pozarządowych.

Istnieje procedura powoływania członków do wspomnianych zespołów określająca ich skład, zakres obowiązków oraz kadencję. Zapewnia to sprawniejszy przebieg komunikacji pomiędzy organizacjami pozarządowymi i GMK oraz usprawnia proces realizacji zadania publicznego.

2.1.11 Istnieje procedura udzielania patronatów.

Procedura zawiera jasno określone warunki udzielania patronatów oraz obowiązki i prawa obu stron. Wspomniana procedura powinna zawierać etapy postępowania, harmonogram, określenie uczestników oraz czas trwania patronatu i warunki jego zerwania. Zapewnia to przejrzystość przy podejmowaniu decyzji o udzielaniu patronatów. Procedura upubliczniana jest przy użyciu różnych kanałów komunikacji (e-mail, newsletter, tablice informacyjne, BIP).

*Standardy
współpracy
niefinansowej*

2.1.12 Ustalony jest sposób zawierania partnerstw pomiędzy GMK i organizacjami pozarządowymi.

Istnieje procedura opisująca zasady zawierania partnerstw pomiędzy GMK i organizacjami pozarządowymi. Wspomniana procedura powinna zawierać: etapy postępowania, harmonogram, określenie uczestników oraz czas trwania partnerstwa i warunki jego zerwania. Zapewnia to przejrzystość przy podejmowaniu decyzji o zawieraniu partnerstw. Procedura upubliczniana jest przy użyciu różnych kanałów komunikacji (e-mail, newsletter, tablice informacyjne, BIP).

2.1.13 Zasady korzystania z infrastruktury publicznej służącej celom edukacyjnym i rozwijaniu współpracy są określone i upublicznione.

Istnieje procedura korzystania z infrastruktury publicznej służącej celom edukacyjnym i rozwijaniu współpracy. Wspomniana procedura powinna zawierać etapy postępowania, harmonogram, określenie uczestników. Procedura upubliczniana jest przy użyciu różnych kanałów komunikacji (e-mail, newsletter, tablice informacyjne, BIP).

2.1.14 Zaleca się wspieranie rozwoju organizacji pozarządowych poprzez podnoszenie poziomu ich wiedzy.

Organizacje pozarządowe mają możliwość zgłaszania swoich potrzeb szkoleniowych do GMK. GMK, uwzględniając zgłaszane potrzeby i własne doświadczenia we współpracy z organizacjami pozarządowymi, ustala zakres, terminy i liczbę niezbędnych szkoleń. Szkolenia organizowane są w zależności od potrzeb wraz z ogłoszeniem rocznego lub wieloletniego planu współpracy GMK z organizacjami pozarządowymi. Zapewnia to stałe podnoszenie kompetencji organizacji pozarządowych działających na terenie GMK.

2.1.15 Zaleca się przekazywanie do MOWIS informacji o realizowanych przez organizacje pozarządowe wydarzeniach promocyjnych i edukacyjnych.

Organizacje pozarządowe na bieżąco przekazują do wyznaczonej osoby w MOWIS informacje o realizowanych wydarzeniach promocyjnych i edukacyjnych. Informacje przekazywane są za pomocą różnych kanałów komunikacji przynaj-

mniej dwa tygodnie przed rozpoczęciem planowanych działaniami. Dzięki temu informacje mają szansę trafić do szerszego grona odbiorców.

2.1.16 Zaleca się informowanie interesariuszy danej organizacji pozarządowej o prowadzonych działaniach co najmniej poprzez upublicznienie informacji na swojej stronie internetowej.

Informacje nt. działań powinny zawierać: termin realizacji, grupę docelową, zakres działań, warunki uczestnictwa. Dzięki temu informacje mają szansę trafić do szerszego grona odbiorców.

*Standardy
współpracy
niefinansowej*

2.2 Szczegółowe standardy współpracy niefinansowej

2.2.1 Organizowane są spotkania informacyjne/szkoleniowe dotyczące zapewniania równości szans i płci w zakresie realizacji zadania publicznego.

Powyższe spotkania odbywają się w zależności od potrzeb. Spotkania prowadzone są przez osoby posiadające odpowiednią wiedzę i doświadczenie. Spotkania takie powinny być połączone ze spotkaniami pracowników organizacji pozarządowych i GMK w celu dzielenia się wiedzą i doświadczeniami. Informacja o spotkaniach umieszczana jest na stronach internetowych: *ngo.krakow.pl*.

2.2.2 Organizowane są spotkania informacyjne nt. rozliczania zadania publicznego w trakcie kontraktowania usługi.

W trakcie kontraktowania usługi istnieje możliwość konsultacji bezpośredniej z przedstawicielem GMK w kwestiach rozliczania zadania publicznego. Wyznaczony pracownik GMK jest do dyspozycji organizacji pozarządowych, dzięki czemu minimalizuje się liczbę błędów popełnianych przez organizacje pozarządowe podczas rozliczania zadań publicznych.

2.2.3 Wyniki kontroli i monitorowania kontraktowanych usług społecznych są przez GMK i organizację pozarządową wspólnie analizowane.

Na podstawie uzyskanych wyników kontroli i monitoringu następuje określenie obszarów funkcjonowania organizacji pozarządowej wymagającej doskonalenia i rozwoju.

2.2.4 Dane z monitorowania i kontroli usługi są wykorzystywane do doskonalenia realizacji usługi (benchlearning).

Raz w roku, do 30 kwietnia, w ramach opracowanego sprawozdania z realizacji Roczego Programu Współpracy GMK z organizacjami pozarządowymi na dany rok, prezentuje się dane z monitorowania i kontroli. Sprawozdanie wraz z opisem dobrych praktyk jest publikowane na stronach internetowych: *ngo.krakow.pl*, *BIP*. Dzięki temu organizacje pozarządowe na bieżąco mogą czerpać inspiracje z działań przedstawionych w tym dokumencie.