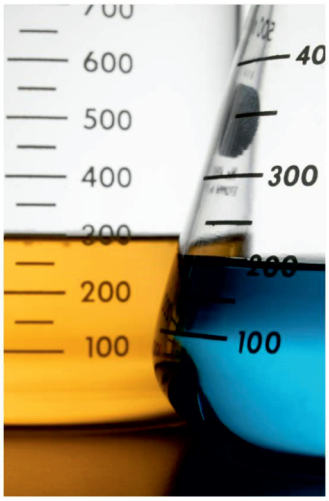
WKUS

MODEL WIELOLETNIEGO KONTRAKTOWANIA USŁUG SPOŁECZNYCH



OPIS PRODUKTU FINALNEGO PROJEKTU INNOWACYJNEGO PF1 PF2 PF3

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Stowarzyszenie EUROPARTNER AKIE powstało w 2004 roku. Po ponad 10 latach działalności jest jedną z najprężniej działających organizacji pozarządowych w województwie podlaskim. Stowarzyszenie zrealizowało bądź uczestniczy w realizacji ponad 40 projektów dofinansowanych z Unii Europejskiej. Skupia osoby aktywnie działające na rzecz społeczności lokalnej, samorządowej i akademickiej. Członkami Stowarzyszenia są osoby związane z sektorem publicznym, pozarządowym, jak też prywatni przedsiębiorcy. Prezes Europartnera, Krzysztof Mnich, jest członkiem krajowego Komitetu Monitorującego Program Operacyjny Wiedza Edukacja Rozwój. Jako zrzeszenie osób, Stowarzyszenie nieustannie dba o rozwój swojego potencjału, którego najważniejszym elementem są ludzie. Tworzy warunki rozwoju dla kilkuset innych organizacji pozarządowych, wspiera ich aktywność i inicjatywy.

Europartner AKIE prowadzi Ośrodek Wsparcia Ekonomii Społecznej w Białymstoku. Z jego pomocy – zarówno merytorycznej jak i finansowej – skorzystało ponad 200 organizacji pozarządowych oraz 12 spółdzielni socjalnych.

Głównymi działaniami Europartner AKIE są: tworzenie i zarządzanie projektami finansowanymi z funduszy europejskich, organizowanie i prowadzenie różnego rodzaju szkoleń, pomoc w realizacji programów europejskich; doradztwo biznesowe i pomoc organizacyjno - finansowo - prawna.

EuroPartner Akademicki Klub Integracji Europejskiej

ul. Warszawska 44/1 (III piętro)

15-077 Białystok

tel. 085 732 02 58

http://www.europartner-akie.pl/

http://przedsiebiorczepodlasie.pl/

Opracowanie niniejszego Produktu finalnego odbyło się w ramach projektu „Wieloletnie kontraktowanie usług społecznych na terenie województwa podlaskiego", realizowanego przez Stowarzyszenie Europartner Akademicki Klub Integracji Europejskiej w ramach Poddziałania 5.4.2 „Rozwój dialogu obywatelskiego" Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki 2007-2013, w partnerstwie z Gminą Ciechanowiec oraz Fundacją Biznes i Prawo.

Opracowanie: EUROPARTNER Akademicki Klub Integracji Europejskiej

Copyright © by Stowarzyszenie Europartner Akademicki Klub Integracji Europejskiej

Białystok 2015

www.europartner-akie.pl

www.przedsiebiorczepodlasie.pl

Elektroniczna wersja narzedzi i załączników jest dostepna pod linkiem:

http://kontraktowanieuslug.biznesiprawo.eu/?page_id=169

egzemplarz bezpłatny

Publikacja współfinansowana ze środków Unii Europaejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Spis treści

1. Usługi społeczne – możliwe obszary kontraktowania ... 8
2. Definicja jakości w usługach społecznych ... 9
3. Kryteria oceny jakości ... 11
4. Etapy realizacji badania ... 17
5. Metody badawcze ... 17
   5.1 Analiza dokumentów (ang. Desk Research) ... 18
   5.2 Indywidualny Wywiad Pogłębiony (IDI) ... 18
   5.3 Zogniskowany wywiad grupowy FGI ... 19
   5.4 Wspomagany komputerowo wywiad telefoniczny CATI ... 19
   5.5 Bezpośredni wywiad z wykorzystaniem papierowej wersji kwestionariusza PAPI ... 20
   5.6 Ankieta audytoryjna ... 20
   5.7 Obserwacja ... 20
   5.8 Benchmarking ... 21
6. Przebieg badania ... 22
7. Podmiot odpowiedzialny za przeprowadzenie badań ... 23
8. Zestawienie kryteriów, wskaźników, pytań i metod badawczych w schemacie PFI ... 24
9. Alternatywne procedury badania jakości usług społecznych – 3 schematy działań ... 26
   9.1 Narzędzia I Etapu analizy jakości ... 32
   9.1.1 Załącznik 1: *Ramowy program szkolenia „Metody”* ... 37
   9.1.2 Załącznik 2: *Ankieta CATI „Jakość zastana”* ... 39
   9.1.3 Załącznik 2.1: *Ankieta CATI „Jakość zastana” - EDUKACJA* ... 43
   9.1.4 Załącznik 2.2: *Ankieta CATI „Jakość zastana” - PROMOCJA* ... 47
   9.1.5 Załącznik 2.3: *Ankieta CATI „Jakość zastana” - RODZINA* ... 51
   9.1.6 Załącznik 2.4: *Ankieta CATI „Jakość zastana” - SAMORZĄDNOŚĆ* ... 56
   9.1.7 Załącznik 2.5: *Ankieta CATI „Jakość zastana” - SPORT* ... 60
   9.1.8 Załącznik 2.6: *Ankieta CATI „Jakość zastana” - ŚRODOWISKO* ... 64
   9.1.9 Załącznik 2.7: *Ankieta CATI „Jakość zastana” - TRADYCJA* ... 67
   9.1.10 Załącznik 2.8: *Ankieta CATI „Jakość zastana” - ZDROWIE* ... 71
   9.1.11 Załącznik 3: *Ankieta IDI „Jakość zastana”* ... 75
   9.1.12 Załącznik 3.1: *Ankieta IDI „Jakość zastana” - EDUKACJA* ... 77
   9.1.13 Załącznik 3.2: *Ankieta IDI „Jakość zastana” - PROMOCJA* ... 79
   9.1.14 Załącznik 3.3: *Ankieta IDI „Jakość zastana” - RODZINA* ... 81

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

9.1.15 Załącznik 3.4: *Ankieta IDI „Jakość zastana" - SAMORZĄDNOŚĆ* ... 83
9.1.16 Załącznik 3.5: *Ankieta IDI „Jakość zastana" - SPORT* ... 85
9.1.17 Załącznik 3.6: *Ankieta IDI „Jakość zastana" - ŚRODOWISKO* ... 87
9.1.18 Załącznik 3.7: *Ankieta IDI „Jakość zastana" - TRADYCJA* ... 89
9.1.19 Załącznik 3.8: *Ankieta IDI „Jakość zastana" - ZDROWIE* ... 91
9.1.20 Załącznik 4: *Karta metodologiczna Desk Research „Jakość zastana"* ... 93
9.1.21 Załącznik 5: *Scenariusz FGI „Jakość zastana"* ... 95
9.1.22 Załącznik 5.1: *Scenariusz FGI „Jakość zastana" - EDUKACJA* ... 97
9.1.23 Załącznik 5.2: *Scenariusz FGI „Jakość zastana" - PROMOCJA* ... 100
9.1.24 Załącznik 5.3: *Scenariusz FGI „Jakość zastana" - RODZINA* ... 103
9.1.25 Załącznik 5.4: *Scenariusz FGI „Jakość zastana" - SAMORZĄDNOŚĆ* ... 106
9.1.26 Załącznik 5.5: *Scenariusz FGI „Jakość zastana" - SPORT* ... 109
9.1.27 Załącznik 5.6: *Scenariusz FGI „Jakość zastana" - ŚRODOWISKO* ... 112
9.1.28 Załącznik 5.7: *Scenariusz FGI „Jakość zastana" - TRADYCJA* ... 115
9.1.29 Załącznik 5.8: *Scenariusz FGI „Jakość zastana" - ZDROWIE* ... 118
9.2 Narzędzia II Etapu analizy jakości – ex-ante ... 121
9.2.1 Załącznik 6: Ramowy program szkolenia „Kryteria Jakości" ... 125
9.2.2 Załącznik 7: Scenariusz FGI „Jakość oczekiwana - kryteria" ... 127
9.2.3 Załącznik 8: *Arkusz oferty próbnej „Jaskość oczekiwana"* ... 132
9.2.4 Załącznik 9: *Scenariusz FGI „Jakość oczekiwana"* ... 139
9.2.5 Załącznik 9.1: *Scenariusz FGI „Jakość oczekiwana" - EDUKACJA* ... 141
9.2.6 Załącznik 9.2: *Scenariusz FGI „Jakość oczekiwana" - PROMOCJA* ... 144
9.2.7 Załącznik 9.3: *Scenariusz FGI „Jakość oczekiwana" - RODZINA* ... 146
9.2.8 Załącznik 9.4: *Scenariusz FGI „Jakość oczekiwana" - SAMORZĄDNOŚĆ* ... 149
9.2.9 Załącznik 9.5: *Scenariusz FGI „Jakość oczekiwana" - SPORT* ... 152
9.2.10 Załącznik 9.6: *Scenariusz FGI „Jakość oczekiwana" - ŚRODOWISKO* ... 155
9.2.11 Załącznik 9.7: *Scenariusz FGI „Jakość oczekiwana" - TRADYCJA* ... 158
9.2.12 Załącznik 9.8: *Scenariusz FGI „Jakość oczekiwana" - ZDROWIE* ... 161
9.2.13 Załącznik 10: *Karta metodologiczna Benchmarkingu „Jakość oczekiwana"* ... 164
9.3 Narzędzia III Etapu analizy jakości – ex-post ... 167
9.3.1 Załącznik 11: *Ramowy program szkolenia „Oferta merytoryczna"* ... 171
9.3.2 Załącznik 12: *Ramowy program warsztatu „Ocena ofert i jakości ex-post"* ... 174
10. Usługi społeczne – możliwe obszary zwiększenia efektywności ... 175
11. Definicja efektywności ekonomicznej i finansowej usług społecznych ... 176

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

12. Kryteria oceny efektywności ... 177
13. Etapy realizacji badania ... 186
14. Metody badawcze ... 186
14.1 Analiza dokumentów (ang. Desk Research) ... 186
14.2 Indywidualny Wywiad Pogłębiony (IDI) ... 187
14.3 Zogniskowany wywiad grupowy FGI ... 187
14.4 Wspomagany komputerowo wywiad telefoniczny CATI ... 188
14.5 Bezpośredni wywiad z wykorzystaniem papierowej wersji kwestionariusza PAPI ... 188
14.6 Ankieta audytoryjna (ang. auditorium questionnaire) ... 188
15. Zestawienie kryteriów, grup badanych i metod badawczych w schemacie PF2 ... 189
16. Alternatywne procedury badania efektywności usług społecznych – 3 schematy działań ... 190
16.1 Narzędzia I Etapu analizy efektywności ... 197
16.1.1 Załącznik 13: *Ramowy program szkolenia „Nakłady"* ... 202
16.1.2 Załącznik 14: *Karta do szacowania nakładów „Koszty bezpośrednie"* ... 204
16.1.3 Załącznik 15: *Karta do szacowania nakładów „Koszty pośrednie"* ... 207
16.1.4 Załącznik 16: *Scenariusz FGI „Nakłady"* ... 209
16.1.5 Załącznik 17: *Ramowy program szkolenia „Efekty"* ... 211
16.1.6 Załącznik 18: *Ankieta CATI „Efekty społeczne"* ... 213
16.1.7 Załącznik 18.1: *Ankieta CATI „Efekty społeczne" - EDUKACJA* ... 216
16.1.8 Załącznik 18.2: *Ankieta CATI „Efekty społeczne" - PROMOCJA* ... 220
16.1.9 Załącznik 18.3: *Ankieta CATI „Efekty społeczne" - RODZINA* ... 224
16.1.10 Załącznik 18.4: *Ankieta CATI „Efekty społeczne" - SAMORZĄDNOŚĆ* ... 228
16.1.11 Załącznik 18.5: *Ankieta CATI „Efekty społeczne" - SPORT* ... 232
16.1.12 Załącznik 18.6: *Ankieta CATI „Efekty społeczne" - ŚRODOWISKO* ... 236
16.1.13 Załącznik 18.7: *Ankieta CATI „Efekty społeczne" - TRADYCJA* ... 241
16.1.14 Załącznik 18.8: *Ankieta CATI „Efekty społeczne" - ZDROWIE* ... 245
16.1.15 Załącznik 19: *Ankieta IDI „Efekty społeczne"* ... 249
16.1.16 Załącznik 19.1: *Ankieta IDI „Efekty społeczne" - EDUKACJA* ... 251
16.1.17 Załącznik 19.2: *Ankieta IDI „Efekty społeczne" - PROMOCJA* ... 253
16.1.18 Załącznik 19.3: *Ankieta IDI „Efekty społeczne" - RODZINA* ... 255
16.1.19 Załącznik 19.4: *Ankieta IDI „Efekty społeczne" - SAMORZĄDNOŚĆ* ... 257
16.1.20 Załącznik 19.5: *Ankieta IDI „Efekty społeczne" - SPORT* ... 259
16.1.21 Załącznik 19.6: *Ankieta IDI „Efekty społeczne" - ŚRODOWISKO* ... 261
16.1.22 Załącznik 19.7: *Ankieta IDI „Efekty społeczne" - TRADYCJA* ... 263

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

16.1.23 Załącznik 19.8: *Ankieta IDI „Efekty społeczne" - ZDROWIE* 265
16.1.24 Załącznik 20: *Karta metodologiczna Desk Research „Efekty społeczne"* 267
16.2 Narzędzia II Etapu analizy efektywności – ex-ante 271
16.2.1 Załącznik 21: *Scenariusz FGI „Oczekiwane efekty społeczne - kryteria"* 275
16.2.2 Załącznik 21.1 *Scenariusz FGI „Oczekiwane efekty" - EDUKACJA* 277
16.2.3 Załącznik 21.2 *Scenariusz FGI „Oczekiwane efekty" - PROMOCJA* 280
16.2.4 Załącznik 21.3 *Scenariusz FGI „Oczekiwane efekty" - RODZINA* 283
16.2.5 Załącznik 21.4 *Scenariusz FGI „Oczekiwane efekty" - SAMORZĄDNOŚĆ* 286
16.2.6 Załącznik 21.5 *Scenariusz FGI „Oczekiwane efekty" - SPORT* 289
16.2.7 Załącznik 21.6 *Scenariusz FGI „Oczekiwane efekty" - ŚRODOWISKO* 292
16.2.8 Załącznik 21.7 *Scenariusz FGI „Oczekiwane efekty" - TRADYCJA* 295
16.2.9 Załącznik 21.8 *Scenariusz FGI „Oczekiwane efekty" - ZDROWIE* 298
16.2.10 Załącznik 22: *Arkusz oferty próbnej „Oczekiwane efekty społeczne"* 301
16.2.11 Załącznik 23: *Karta metodologiczna Benchmarkingu „Oczekiwane efekty"* 308
16.2.12 Załącznik 24: *Scenariusz FGI „Oczekiwane efekty – przedmiot zamówienia"* 311
16.3 Narzędzia III Etapu analizy efektywności – ex-post 314
16.3.1 Załącznik 25: *Ramowy program szkolenia „Oferta cenowa"* 318
16.3.2 Załącznik 26: *Ramowy program warsztatu „Ocena ofert i efektów ex-post"* 322
16.3.3 Załącznik 42: *Narzędzie syntetyczne badające efektywność społeczną i ekonomiczną zmiany formy realizacji usług społecznych na formę kontraktowania* 324
17. Ogólne zasady realizacji zadań przez jednostki samorządu terytorialnego 335
18. Tryb realizacji zadań w oparciu o przepisy prawa 340
19. Analiza wewnętrzna zarządzania jednostka samorządu terytorialnego 345
20. Ocena zasadności zmiany sposobu finansowania usługi społecznej na kontraktowanie 352
21. Wybór Agenta zarządzającego zmianą 354
22. Decyzja o formalnym kontraktowaniu usług 356
23. Kontraktowanie na rok i ocena tego kontraktowania ex post. Kontraktowanie wieloletnie 358
24. Agent Zmiany - alternatywne formy ciała społecznego zarządzającego procesem zmiany formy kontraktowania usług społecznych 364
24.1 Osoba – specjalista ds. współpracy z NGO z ramienia JST 364
24.2 Zespół – specjalista ds. prawnych z ramienia JST oraz lider społeczny dla grupy usług z NGO 365
24.3 Grupa – specjaliści z ramienia JST oraz przedstawiciele NGO z obszaru grupy usług społecznych 365
25. Analiza ryzyka 367

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

26. Alternatywne procedury zmiany sposobu finansowania usług społecznych w oparciu o współpracę – 3 schematy działań 368
26.1 Narzędzia I Etapu współpracy – ocena stanu 375
26.1.1 Załącznik 27: *Ramowy program szkolenia „Agent Zmiany"* 381
26.1.2 Załącznik 28: *Ramowy program warsztatu „Powołanie grupy i określenie zadań"* 383
26.1.3 Załącznik 29: Ramowy program szkolenia „Ocena stanu" 385
26.1.4 Załącznik 30: *Scenariusz FGI „Ocena stanu – Co mamy?"* 387
26.1.5 Załącznik 31: Wzór dokumentacji „Uchwała dotycząca powołania Agenta Zmiany" 390
26.2 Narzędzia II Etapu współpracy – ocena ex-ante 393
26.2.1 Załącznik 32: *Ramowy program szkolenia „Oczekiwania"* 398
26.2.2 Załącznik 33: *Scenariusz FGI „Określenie warunków zmiany"* 400
26.2.3 Załącznik 34: *Wzór dokumentacji „Oferta i przedmiot zamówienia"* 403
26.3 Narzędzia III Etapu współpracy – ocena ex-post/on-going 409
26.3.1 Załącznik 35: *Ramowy program szkolenia „Weryfikacja"* 413
26.3.2 Załącznik 36: *Scenariusz FGI „Zasadność WKUS"* 414
26.3.3 Załącznik 37: *Ramowy program szkolenia „Wieloletni Program Współpracy z NGO"* 417
26.3.4 Załącznik 38: *Ramowy program warsztatu „Przygotowanie WPW z NGO"* 418
26.3.5 Załącznik 39: *Wzór dokumentacji „Umowa WKUS – kontekst wieloletni"* 419
26.3.6 Załącznik 40: *Wzór dokumentacji „Uchwała dotycząca WPW z NGO"* 428
26.3.7 Załącznik 41: *Wzór dokumentacji „Wieloletni Program Współpracy z NGO - wzór"* 429
26.3.8 Załącznik 43: *Komputerowy arkusz wspierający decyzję o zmianie sposobu finansowania* ... 440

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

WKUS

WYTYCZNE W ZAKRESIE PROCEDUR I NARZĘDZI BADAJĄCYCH

JAKOŚĆ USŁUG SPOŁECZNYCH

PRODUKT FINALNY PROJEKTU INNOWACYJNEGO **PFI**

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

1. Usługi społeczne – możliwe obszary kontraktowania

W modelu przyjęto, że w każdej ze sfer zadań publicznych możliwe jest nawiązywanie przez gminy współpracy z organizacjami pozarządowymi i kontraktowanie poszczególnych działań. W zawiązku z powyższym usługami społecznymi są wszystkie kontraktowane przez gminę usługi, które w rozumieniu ustaw samorządowych mogą być uznane za zadania publiczne i są świadczone na rzecz mieszkańców przez NGO. Katalog usług społecznych, mogących być przedmiotem współpracy gmin i NGO obejmuje usługi: 1) w zakresie planowania przestrzennego, 2) zaopatrzenia w „media" (np. wodę, kanalizację, energię elektryczną), 3) dbania o zieleń, ochrony środowiska i gospodarki odpadami, 4) bezpieczeństwa i zarządzania kryzysowego, 5) gospodarki nieruchomościami i budownictwa, 6) transportu, telekomunikacji i łączności, 7) ochrony zdrowia i profilaktyki uzależnień, 8) edukacji i wychowania, 9) pomocy społecznej, wsparcia rodziny i polityki prorodzinnej, 10) kultury, tradycji i opieki nad zabytkami, 11) sportu i kultury fizycznej, 12) wspierania samorządności i postaw obywatelskich, 13) współpracy z organizacjami pozarządowymi, 14) promocji gminy, rozwoju przedsiębiorczości.

Wyniki badań przeprowadzonych w projekcie dały podstawę do wyróżnienia 9 grup usług społecznych, w których można było spodziewać się zwiększenia jakości lub efektywności w wyniku zmiany finansowania na kontraktowanie. **W wyniku testu** (eksperymentu społecznego) prowadzonego w gminach w 9 grupach usług społecznych nie potwierdzono faktycznej możliwości zwiększenia jakości lub efektywności tylko w jednej grupie usług społecznych - w zakresie planowania przestrzennego. Dlatego tez przedstawione wytyczne (a w szczególności narzędzia edukacyjne, badawcze i konsultacyjno-decyzyjne) zostały opracowane dla **8 grup usług społecznych**, wg, poniższej specyfikacji:

	GRUPA USŁUG SPOŁECZNYCH	NAZWA SKRÓCONA
1	Edukacja i wychowanie	Edukacja
2	Promocja gminy i rozwoju przedsiębiorczości	Promocja
	Planowanie przestrzenne	*Weryfikacja negatywna*
3	Pomoc społeczna, wsparcie rodziny i polityki prorodzinnej	Rodzina
4	Wspieranie samorządności i postaw obywatelskich	Samorządność
5	Sport i kultura fizyczna	Sport
6	Dbanie o zieleń, ochrona środowiska i gospodarka odpadami	Środowisko
7	Ochrona kultury, tradycji i opieki nad zabytkami	Tradycja
8	Ochrona zdrowia i profilaktyka uzależnień	Zdrowie

W niniejszym opracowaniu uwzględniono metodykę oceny jakości usług społecznych we wszystkich wymienionych powyżej obszarach, ze szczególnym uwzględnieniem. usług w zakresie edukacji i wychowania (jako obszar przykładów szczegółowych), jednak tam, gdzie będzie to możliwe podane zostaną przykłady wykorzystania poszczególnych wskaźników w dziedzinach innych niż edukacja, lub zostaną wskazane kierunki ich modyfikacji dopasowujące wskaźniki do usług innego typu.

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

2. Definicja jakości w usługach społecznych

Jakość usług jest definiowana w bardzo różny sposób. Podanie jednej, właściwej definicji utrudnia złożoność tego pojęcia oraz fakt, że o jakości usługi decyduje subiektywne podejście jej nabywcy. Jeżeli przyjmiemy, że jakością danej usługi jest zbiór najbardziej oczekiwanych przez kogoś jej cech, to z perspektywy kogoś innego najbardziej oczekiwany będzie nieco inny układ cech. Podanie jednej, uniwersalnej definicji jest praktycznie niemożliwe.

Liczne definicje jakości spotykane w polskiej i światowej literaturze można pogrupować następująco:

- **definicje transcendentne** – jakość rozumiana jako przejaw doskonałości, ideału działań usługowych. Niska przydatność praktyczna tych definicji wynika z braku specyfikacji cech jakościowych i subiektywności ocen.
- **definicje „produktowe"** – według których wyższa jakość produktu oznacza, że zawiera on więcej jednostek „korzyści" niż produkty konkurencyjne. W wątpliwości budzi w tym przypadku określenie (definicja, pomiar, zawartość) wspomnianych jednostek „korzyści", poszukiwanych przez nabywców. Wbrew pozorom określenie „korzyści" jest również subiektywne i trudno uznać, że wizyta w parku rozrywki charakteryzuje się wyższą jakością niż wizyta w Teatrze Wielkim, tylko dlatego, że w parku rozrywki w ramach porównywalnej ceny można obejrzeć przedstawienie, przejechać się na karuzeli i zjeść lunch a w Teatrze Wielkim cena dotyczy samego przedstawienia. Wbrew intencjom zwolenników tych definicji – element subiektywnej oceny ciągle obniża jej przydatność.
- **definicje „procesowe" lub „podażowe"** – postrzegają jakość jako zgodność ze specyfikacją. Dominuje tu podejście wewnętrzne a nie zewnętrzne – wspomniane specyfikacje formułowane są bowiem na zasadach inżynierskich i w branży usługowej mają zastosowanie głównie tam, gdzie efektem poszukiwanym przez nabywcę jest ostatecznie dobro materialne a czas trwania kontaktu personelu firmy z klientami jest dość ograniczony (handel, bary szybkiej obsługi, usługi finansowe).
- **definicje „popytowe"** – mające swoje źródło na zewnątrz organizacji. Dały one źródło silnemu współcześnie trendowi orientacji na klienta i konieczności rozpoznania jego potrzeb i preferencji oraz śledzenia ich zmian nawet w trakcie trwania procesu usługowego. W tym nurcie mieszczą się takie definicje jak „spełnienie potrzeb i oczekiwań nabywcy", „zgodność z oczekiwaniami" itp. Większość definicji z tej grupy zakłada nie tylko aktywność w zakresie rozpoznania ale także kreowania oczekiwań nabywców, które jest specyficzną drogą do uzyskania przewagi konkurencyjnej i dyferencjacji oferty usługowej.
- **definicje zorientowane na „wartość"** – czyli rozpatrywanie koszyka korzyści, jakie uzyskuje nabywca zestawiając dostępne informacje o cenie, oczekiwanej jakości usługi oraz jej dostępności (koszt pozyskania). Definicje te dążą nie tylko do określenia wartości jakości dla klienta, ale także poszukują źródeł konkurencyjności poszczególnych ofert.[1]

[1] M. Kachniewska, Modele jakości usług a specyfika produktu turystycznego [w:] Turystyka w badaniach naukowych. Prace ekonomiczne (red. A. Nowakowska, M. Przydział), WSIiZ, Rzeszów, 2006, s. 303-319.

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Przystępując do próby zdefiniowania jakości usług społecznych musimy określić, kim są klienci (odbiorcy) usług społecznych. Najważniejszym podmiotem w niniejszych rozważaniach jest obywatel. Może on być określony jako użytkownik, beneficjent, klient czy też uczestnik, który jest uprawniony do uzyskania usług o wysokiej jakości. Marek Budgol zdefiniował jakość usługi jako stopień, w jakim dana usługa zaspokaja potrzeby i oczekiwania klientów.[2]

Zdarza się, że jakość usług jest wręcz utożsamiana z satysfakcją klienta, mimo iż nie są pojęciami tożsamymi. Dla podmiotu świadczącego usługę jakość to efekt, rezultat jego celowych działań tak, by zaspokoić potrzeby klienta. Natomiast z punktu widzenia klienta jakość to zadowolenie, to wynik porównania tego, czego oczekiwał od usługi, z tym czego doświadczył. Klient jest niezadowolony, gdy oczekiwania były większe niż dostarczona usługa, a zadowolony gdy oczekiwania pokrywają się lub są mniejsze niż dostarczona usługa.

Oczekiwania klienta kształtują się w oparciu o czynniki osobowościowe i sytuacyjne taki jak:

- potrzeby osobiste - każdy klient oczekuje, że usługa spełni jego kluczowe potrzeby osobiste,
- wcześniejsze doświadczenia - klienci, którzy wcześniej korzystali z usług mogą mieć wobec niej inne oczekiwania,
- informacje nieformalne – pochodzące od znajomych, rodziny, z mediów,
- informacje formalne – przekazane przez usługodawcę za pośrednictwem jego pracowników lub materiałów informacyjnych (plakaty, ulotki),
- wymiana doświadczeń pomiędzy klientami.

Różni klienci przywiązują różną wagę do poszczególnych czynników. Oceniają jakość usług poprzez pryzmat swoich oczekiwań i stopnia ich realizacji. Chcąc świadczyć usługi wysokiej jakość trzeba zatroszczyć się o zadowolenie klientów, które można osiągnąć poprzez dokładne rozpoznanie ich potrzeb i oczekiwań, a następnie zrealizowanie usługi zgodnie z tymi wymaganiami. W dalszej kolejności niezbędna jest weryfikacja stopnia zadowolenia klientów z jakości dostarczonych usług w celu ich nieustannego doskonalenia. Badanie poziomu zadowolenia klientów z usług jest istotnym elementem realizacji usług społecznych przyczyniającym się do stałego podnoszenia poziomu ich jakości. Spełnienie potrzeb i oczekiwań klienta znalazło swoje odzwierciedlenie w szeregu modeli jakości usług. Jedną z najczęściej stosowanych metod pomiaru jakości usług jest metoda SERVQUAL, która ocenia jakość świadczonej usługi z punktu widzenia klienta. Metoda ta została oparta na tzw. „pięciu lukach", opracowanych przez A. Parasuramana, V. A. Zeithaml i L. L. Berry'ego, którzy są równocześnie twórcami metody SERVQUAL. Analizując pracę wcześniej wymienionych autorów A. Payne ujął te rozbieżności jako „pięć sytuacji, w których pomiędzy dwiema ocenami jakości powstają luki":

- Luka 1 to rozbieżność między oczekiwaniami klientów a oceną tych oczekiwań przez organizację.
- Luka 2 to rozbieżność między postrzeganymi przez organizację oczekiwaniami klientów, a przełożeniem tych oczekiwań na normy i standardy dotyczące usług i sposobu ich wykonywania.

[2] M. Bugdol, „Zarządzanie jakością w urzędach administracji publicznej. Teoria i praktyka.", Warszawa 2008r., str.20

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

- Luka 3 to rozbieżność między przyjętymi w organizacji standardami i normami a rzeczywistym poziomem (jakością) dostarczonej usługi.
- Luka 4 to rozbieżność między poziomem usługi dostarczonej a informacjami zawartymi w działaniach komunikacyjnych organizacji.
- Luka 5 to rozbieżność między tym, czego oczekiwał konsument, a tym co otrzymał.

W każdego rodzaju działalności istotnym aspektem staje się zidentyfikowanie i jednoznaczne zrozumienie potrzeb grup klientów, interesariuszy tego typu usług, aby móc podjąć próbę zaproponowania oferty, która te oczekiwania będzie w stanie spełnić w jak najbardziej możliwie pełnym wymiarze. Jakość usługi określają te jej cechy, które decydują o tym, że dobrze zaspokojone są potrzeby i pragnienia użytkowników. Stąd tez jakości usług dokonujemy w oparciu o ocenę jej realizacji przez użytkowników.

3. Kryteria oceny jakości

Działania z zakresu zapewniania odpowiedniej jakości polegają na takim zarządzaniu udzielaniem usług, aby wszystkie usługi miały cechy, spełniały kryteria decydujące o ich jakości. Z uwagi na duże zróżnicowanie charakteru usług, które mogą podlegać kontraktowaniu nie możliwe jest ustalenie uniwersalnych kryteriów jakości odpowiadających wszystkim usługom. Zupełnie innymi kryteriami kierować się będziemy przy ocenie jakości usług z zakresu kultury, a innymi przy pomocy społecznej. Każdorazowo konieczne jest ustalenie kryteriów jakościowych, które są szczególnie istotne z punktu widzenia danej usługi. Kryteria jakości powinny zostać ustalone na spotkaniu z udziałem przedstawicieli JST oraz lokalnej społeczność: mieszkańców, NGO. Niezwykle istotne jest włączenie w proces ustalania kryteriów jakości szerokiej grupy przedstawicieli społeczności lokalnej co pozwala tworzyć reguły służące wszystkim mieszkańcom. Co istotne zmniejsza się w ten sposób opór w zachowaniach społecznych, który rośnie wraz z poczuciem, że rozwiązania i decyzje są narzucone z góry. Łatwiej jest uzyskać szerszą akceptację przyjętych zasad i większą identyfikację mieszkańców z działaniami podejmowanymi przez władze samorządowe. W literaturze przedmiotu znaleźć można przykłady różnorodnych kryteriów oceny jakości usług.

Parasurman sporządził listę 10 czynników determinujących jakość usługi. Na liście tej umieszczono: dostępność do usługi, sposób komunikacji, kompetencje, grzeczność, wiarygodność, odpowiedzialność, niezawodność, bezpieczeństwo, zrozumienie i konkretność.[3] Według M.K. Brady'ego i J.J. Cronina, jakość usług jest postrzegana przez klientów na trzech poziomach, a na jej całkowity odbiór wpływać:

- jakość współdziałania personelu z klientem,
- jakość fizycznego otoczenia, w którym świadczona jest usługa,
- jakość wykonania usługi.

[3] M. Bugdol, „Zarządzanie jakością w urzędach administracji publicznej. Teoria i praktyka.", Difin Warszawa 2008r., str.21

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Każdy z tych trzech elementów jest charakteryzowany przez trzy inne czynniki jakościowe, a te z kolei są analizowane w odniesieniu do następnych trzech takich samych determinant, czyli niezawodności świadczenia usług, wrażliwości i empatii personelu.[4]

Johnson i Silvestroni uznali, że istotną rolę w powstaniu jakości usług odgrywają: zaangażowanie, pilności i dbałości, troska, integralności i funkcjonalności[5].

C. Armistead i G. Clark podzielili czynniki wpływające na jakość na twarde i miękkie. Wśród twardych wyodrębniono: czas, czynniki fizyczne, elastyczność usługi. Do miękkich zaliczono: styl, bezpieczeństwo, „sterowalność" (wpływ odbiorców na proces tworzenia usługi)[6].

Podobnego podziału dokonali Thiagarian i Zari, w swym podziale również uwzględnili czynniki twarde i miękkie. Do determinantów twardych zaliczyli: udokumentowany system jakości, koszty jakości, narzędzia i techniki, procesy i samoocenę. Natomiast do miękkich: prace zespołową, szkolenia, stosowne koncepcje klienta wewnętrznego, komunikację, zaangażowanie kierownictwa.[7]

Donabedian wyróżnił siedem komponentów jakości uwarunkowanej przez dwa główne czynniki naukę i technologię oraz jej zastosowania w praktyce. Rozważania Donabedian odnosiły się do usług ochrony zdrowia lecz można je uogólnić na wszystkie usługi społeczne.

- Stosowalność - zdolność nauki i technologii opieki zdrowotnej do spowodowania poprawy stanu zdrowia przy najbardziej sprzyjających okolicznościach,
- Skuteczność - stopień w jakim poprawa zdrowia możliwa do osiągnięcia jest osiągana,
- Efektywność - zdolność do obniżenia kosztów bez zmniejszania osiągalnych efektów zdrowotnych,
- Optymalność - równoważenie poprawy zdrowia z kosztami tej poprawy,
- Akceptowalność - zgodność z oczekiwaniami, pragnieniami i życzeniami pacjentów i ich rodzin,
- Legitymizacja - zgodność ze społecznymi preferencjami wyrażonymi w zasadach etycznych, wartościach, normach zwyczajach, prawach i regulacjach,
- Sprawiedliwość - zgodność z zasadą określającą sprawiedliwą dystrybucję usług opieki zdrowotnej i korzyści z niej płynących pomiędzy członków społeczeństwa.8

W dokumencie określającym dobrowolne europejskie ramy jakościowych wskazano wspólny sposób rozumienia jakości usług socjalnych w Unii Europejskiej poprzez określenie

[4] S. Borkowski, E. Wszendybył, „Jakość i efektywność usług hotelarskich", Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2007 str.53

[5] M. Bugdol, „Zarządzanie jakością w urzędach administracji publicznej. Teoria i praktyka.", Difin Warszawa 2008r., str.22

[6] C. Armistead, G. Clark, The „Coping" Capacity Management Strategy in Services and the Influence on Quality Performance, „International Journal of Service Industry Management" 1994, Vol. 5, nr. 2, s. 5–22. za A. Bielawa "Przegląd najważniejszych modeli zarządzania jakością usług", Studia I Prace Wydziału Nauk Ekonomicznych i Zarządzania nr 24

[7] M. Bugdol, „Zarządzanie jakością w urzędach administracji publicznej. Teoria i praktyka.", Difin Warszawa 2008r, str.22

[8] A. Donabedian, An Introduction to Quality Assurance in Health Care, Oxford University Press, 2003, s. 6.

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

zasad dotyczących jakości, którym takie usługi powinny odpowiadać. Stanowią one materiał pomocniczy dla instytucji odpowiedzialnych za organizowanie i finansowanie usług socjalnych, w celu opracowania, na odpowiednim poziomie, konkretnych narzędzi do definiowania, pomiaru i oceny jakości tych usług. Kryteria poniższe odnoszą się do usług socjalnych, przy czym mogą być w większości z powodzeniem zastosowane do innych usług społecznych.

Jako nadrzędne zasady dotyczące jakości świadczenia usług socjalnych wskazano:

- **Dostęp:** dostęp do szerokiej gamy usług socjalnych należy oferować w taki sposób, by zapewnić ich użytkownikom właściwe zaspokojenie ich potrzeb, pozostawiając w miarę możliwości swobodę wyboru usług w obrębie społeczności, i w miejscu najbardziej korzystnym dla użytkowników i, jeśli ma to zastosowanie, dla ich rodzin.
- **Dostępność:** usługi socjalne powinny być łatwo dostępne dla wszystkich tych, którzy mogą ich potrzebować. Informacje i bezstronne porady o zakresie dostępnych usług i ich dostawcach powinny być dostępne dla wszystkich użytkowników. Osoby niepełnosprawne powinny mieć zagwarantowany dostęp do środowiska fizycznego, w którym odbywa się świadczenie usług, do odpowiednich środków transportu do i z miejsca świadczenia usług, jak również do informacji i komunikacji (także technologii informacyjnych i komunikacyjnych).
- **Przystępność:** usługi socjalne powinny być świadczone na rzecz wszystkich osób, które ich potrzebują (powszechna dostępność), albo nieodpłatnie albo za cenę, na zapłacenie której dana osoba może sobie pozwolić.
- **Zorientowanie na osobę:** usługi socjalne należy dostosowywać w sposób szybki i elastyczny do zmieniających się potrzeb każdej osoby w celu poprawy jakości jej życia, jak również zapewnienia równych szans. W ramach usług socjalnych należy uwzględniać fizyczne, intelektualne i społeczne środowisko użytkownika, usługi należy organizować pod kątem potrzeb użytkowników, a w stosownych przypadkach, innych powiązanych beneficjentów świadczonych usług.
- **Kompleksowość:** usługi socjalne należy tworzyć i realizować w sposób zintegrowany, odzwierciedlający wiele różnych potrzeb, możliwości i preferencji użytkowników oraz, w stosownych przypadkach, ich rodzin i opiekunów, i mający na celu poprawę ich dobrostanu.
- **Ciągłość:** usługi socjalne należy organizować tak, by zapewnić ciągłość ich świadczenia przez czas utrzymywania się potrzeby, a w szczególności, gdy służą zaspokajaniu potrzeb o charakterze rozwojowym i długoterminowym, zgodnie z podejściem opartym na cyklu życiowym, stwarzającym użytkownikom możliwość polegania na ciągłych, nieprzerwanych usługach o określonym zakresie od samego początku interwencji w celu uzyskania wsparcia i jego kontynuacji, przy jednoczesnym unikaniu negatywnych skutków zakłócenia usług.
- **Zorientowanie na wyniki:** usługi socjalne powinny koncentrować się przede wszystkim na korzyściach dla użytkowników, przy uwzględnieniu, w stosownych przypadkach, korzyści dla ich rodzin, opiekunów nieformalnych i społeczności. Usługi należy świadczyć w sposób zoptymalizowany na podstawie ocen

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

okresowych, których wyniki należy między innymi przekazywać organizatorom w formie informacji zwrotnych od użytkowników i zainteresowanych stron.[9]

Wiele cech usługi poddawanych ocenie klientów w trakcie procesu świadczenia usługi jest oceniane w sposób niezwykle zróżnicowany, uwarunkowany choćby doświadczeniem i oczekiwaniami poszczególnych klientów. Można jednak wyodrębnić i takie elementy usługi, które stanowiąc "twarde" elementy usługi, łatwiej poddają się obiektywizacji i tym samym umożliwiają określenie standardów akceptowalności. Do takich elementów możemy zaliczyć np.

- niezbędne wyposażenie, urządzenia, kwalifikacje i umiejętności pracowników, normy zużycia surowców i materiałów,
- czas oczekiwania na realizację usługi, czas trwania procesu usługowego, terminowość usługi,
- warunki pracy personelu bezpośrednio kontaktującego się z klientami oraz personelu obsługującego proces usługowy.[10]

Jakość usługi jest w dużej mierze uzależniona od kompetencji oraz od organizacji racy. Większość badaczy twierdzi, że znikomy wpływ na poziom jakości usługi wywierają pojedyncze aspekty. Jakość usługi jest zdeterminowana przez cały szereg różnych czynników: społecznych, technicznych, organizacyjnych tkwiących w środowisku świadczenia usługi o pośrednio w otoczeniu. Każda z tych wymienionych grup składa się z różnych elementów, które również decydują o jakości usług.[11]

W oparciu o literaturę, analizę systemów zarządzania jakością w instytucjach publicznych, koncepcji zarządzania w usługach publicznych stworzono na potrzeby niniejszego opracowania katalog uniwersalnych kryteriów jakości, które mogą mieć zastosowanie do różnego rodzaju usług. Docelowo w procesie oceny jakości usług społecznych można wykorzystać wspólne, uniwersalne kryteria – zestaw do pomiaru jakości usług we wszystkich jednostkach samorządu terytorialnego oraz indywidualne wskaźniki opracowane w określonej jednostce, uwzględniające jej specyficzne cechy.

Proponowane kryteria oceny jakości i sposób ich pomiaru:

Czasu realizacji usługi	
Cel i charakterystyka kryterium	Kryterium określa czas oczekiwania na otrzymanie usługi oraz czas korzystania z usługi. Jaki jest czas oczekiwania uczestnika na skorzystanie z usługi? Jaki jest czas korzystania z usługi, czy użytkownik może otrzymywać wsparcie przez dłuższy okres czasu?
Sposób pomiaru	Badanie ankietowe użytkowników usługi, wywiad

[9] Rada Unii Europejskiej, „Dobrowolne europejskie ramy jakościowe dla usług socjalnych", 16.11.2010 r, str. 7-8

[10] Prof. dr hab. Jerzy Łańcucki, Czynniki wpływające na jakość usług profesjonalnych, 2000, http://mup.pomocprawna.info/mup_document,37.html z dn. 16.05.2013

[11] M. Bugdol, „Zarządzanie jakością w urzędach administracji publicznej. Teoria i praktyka.", Warszawa

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

	indywidualny z realizatorem usługi
Dostępność	
Cel i charakterystyka kryterium	Kryterium określa jaki jest dostęp użytkowników do usługi. Czy wszyscy uczestnicy mają równy dostęp do usług oraz informacji o usługach, w szczególności osoby niepełnosprawne. Dostępność usług jest rozumiana jako np. lokalizacja placówki, godziny otwarci placówki realizujące zadania, odległość placówki od miejsca zamieszkania uczestnika.
Sposób pomiaru	Analiza dokumentów, obserwacja, badanie ankietowe skierowane do użytkowników usługi, wywiady indywidualne.
Komfort użytkownika	
Cel i charakterystyka kryterium	Kryterium określa warunki umożliwiające korzystanie z usługi jakie zapewnia podmiot realizujący usługę np. zapewnienie odpowiedniego pomieszczenia znajdującego się w stanie technicznym umożliwiającym realizację zadania oraz wyposażonym w sprzęt i dostosowanym do rodzaju świadczonych usług, np. wyposażenie szkoły w pomoce dydaktyczne i sprzęt niezbędny do pełnej realizacji programów nauczania, programów wychowawczych. Z punktu widzenia klienta istotne jest odpowiednie zapewnienie wygody, estetyki otoczenia.
Sposób pomiaru	Analiza dokumentów, obserwacja, badanie ankietowe skierowane do użytkowników usługi, wywiady indywidualne.
Bezpieczeństwo użytkownika	
Cel i charakterystyka kryterium	Określenie, czy zapewnione są podstawowe wymogi bezpieczeństwa przy realizacji usługi np. odpowiednia liczba opiekunów w czasie wyjazdów z grupami dzieci. Kryterium odnosi się również do poczucia bezpieczeństwa klienta, szczególnie w przypadku niektórych usług wskazana jest dyskrecja, szczególna dbałość o samopoczucie psychiczne klienta.
Sposób pomiaru	Wywiady indywidualne, badanie ankietowe skierowane do użytkowników usługi.

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Kompetencje pracownika świadczącego usługę	
Cel i charakterystyka kryterium	Kryterium określa, czy kadra realizująca usługi posiada odpowiednie kwalifikacje zawodowe i kompetencje. Dotyczy również umiejętności interpersonalnych, osobowości usługodawcy czyli aspektów takich jak: szacunek i przyjazne nastawienie do klienta, znajomość procedur postępowania (profesjonalizm), zrozumienie potrzeb i oczekiwań klienta, komunikacja (informacja dla klienta przekazywana w zrozumiałym dla niego języku).
Sposób pomiaru	Badanie ankietowe skierowane do użytkowników usługi. Analiza dokumentów umożliwi weryfikację czy NGO, któremu powierzono realizację usługi dysponuje potencjałem kadrowym umożliwiającym realizację usługi.
Komunikacja/współpraca z realizatorem usługi	
Cel i charakterystyka kryterium	Określa na ile dobry jest kontakt pomiędzy użytkownikami usługi a jej realizatorem, czy współpracują np. pomiędzy dyrekcją szkoły a rodzicami,
Sposób pomiaru	Badanie ankietowe skierowane do użytkowników usługi, wywiady indywidualne.
Trwałość/ciągłość	
Cel i charakterystyka kryterium	Kryterium określa możliwość korzystania z usługi przez cały czas utrzymywania się potrzeby. Czy outsourcing usług nie spowoduje przerwy w realizacji oferowanego wsparcia? W przypadku wielu rodzajów usług w obszarze np. profilaktyki uzależnień, pomocy społecznej kluczowe jest aby klienci otrzymywali ciągłe wsparcie, mieli kontakt z tymi samymi pracownikami. Na trwałość możemy również spojrzeć z perspektywy pracowników zaangażowanych w realizacje usługi (nauczycieli, doradców), poczucie bezpieczeństwa o ciągłości zatrudnienia może powodować, że zwiększy się jakość ich pracy.
Sposób pomiaru	Analiza dokumentów, wywiady indywidualne.

Oceny jakości usług społecznych można dokonać poprzez:

- uniwersalne kryteria oceny jakości usług społecznych,

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

- ocenę stopnia zaspokajania potrzeb i oczekiwań klientów.

4. Etapy realizacji badania

Procedura oceny jakości usług będzie miała przebieg trzyetapowy:

- **Etap I: Analiza stanu zastanego** - ocena jakości usług realizowanych przez JST. Analizie poddawana jest aktualna sytuacja dotycząca realizacji usług. Po pierwsze pozwala to na weryfikację, czy zasadne jest kontraktowanie badanej usługi, czy możliwe jest zwiększenie jakości jej realizacji po przekazaniu NGO. Umożliwia to również późniejszą analizę, na ile outsourcing usługi wpłyną na zwiększenie jakości jej realizacji.
- **Etap II: Ocena ex-ante kontraktowania**: badanie dotyczące cech, jakie powinna mieć usługa, aby była wysokiej jakości. Wskazuje, jakie warunki są niezbędne do świadczenia wysokiej jakości usług oraz czy możliwe jest, i w jaki sposób, ich zapewnienie.
- **Etap III: Ocena ex-post realizacji usługi:** służy ocenie, do jakiego stopnia świadczone usługi odpowiadały potrzebom i oczekiwaniom użytkowników, w jakim stopniu zostały osiągnięte założone rezultaty i cele.

5. Metody badawcze

Aby zrealizować wieloetapowe badanie jakości konieczne jest wykorzystanie różnorodnych metod badawczych i technik badawczych, czyli zastosowanie tzw. triangulacji metodologicznej w odniesieniu do :

A. źródeł danych

Jak w przypadku wszystkich badań należy brać pod uwagę zarówno zalety, jak i ograniczenia typowe dla różnego rodzaju źródeł danych. W modelu wykorzystane są zarówno dane zastane, jak i dane pierwotne, uzyskane w trakcie realizacji wywiadów indywidualnych (IDI), badań ilościowych (CATI/PAPI), wywiadu grupowego (FGI).

Wykorzystane są różne źródła informacji:

- pierwotne - informacje pozyskiwane w celu realizacji badania, pochodzić będą z wywiadów, ankiet,
- wtórne - informacje już istniejące, z reguły przetworzone, zebrane dla realizacji innych celów, pochodzić będą m.in. z analizy dokumentów.

B. metod badawczych

Zastosowanie szerokiego wachlarza dostępnych technik zbierania danych wynika z jednej strony z szerokiego zakresu zadań badawczych, z drugiej zaś jest gwarancją otrzymania wysokiej jakości danych. Zasada triangulacji metod badawczych pozwala na zminimalizowanie słabości poszczególnych technik zbierania danych przy równoczesnym wykorzystaniu zalet każdej z nich.

C. perspektyw badawczych

Badanie prowadzone jest z uwzględnianiem dwóch uzupełniających się perspektyw:

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

- Perspektywy wewnętrznej – oceny jakości usługi z punktu widzenia jej klientów,
- Perspektywy zewnętrznej – ocena jakości usługi z punktu widzenia kek realizatora.

5.1 Analiza dokumentów (ang. Desk Research)

Badania ze źródeł wtórnych (DR) - (ang. *Desk Research)* dane wtórne to takie, które już istnieją, zostały przez kogoś wcześniej zgromadzone, przetworzone i opracowane w formie umożliwiającej korzystanie z nich. Realizacja badań metodą Desk Research nie jest związana z pozyskaniem nowych informacji, a jedynie zgromadzeniem, przetworzeniem i analizą danych już istniejących i rozproszonych w różnych źródłach. Polega ona na wykorzystaniu dostępnych danych wtórnych takich jak publikacje, raporty, biuletyny, bazy danych, katalogi, informacje dostępne na stronach WWW itp. Przed wykorzystaniem danych w badaniu są one analizowane pod kątem wiarygodności, rzetelności i aktualności. Część danych jest empirycznie weryfikowana. Podstawę analizy desk research stanowią dokumenty statystyki publicznej, sprawozdania, analizy i publikacje, roczniki statystyczne etc.

Technika analizy dokumentów będzie wykorzystywana w Etapie I i Etapie IV badania. W początkowych etapach badania uzyskane informacje stają się punktem wyjścia przy ustaleniu kryteriów oceny jakości, w późniejszych etapach analiza dokumentów jest uzupełnieniem zebranych danych pierwotnych.

Uzasadnienie wyboru metody badania: Badanie *Desk Research* jest wykorzystane jako uzupełnienie innych metod badawczych. Badanie polega na zbieraniu, analizie i prezentacji danych z już istniejących źródeł. Analiza ma charakter jakościowy i obejmuje podstawowe dokumenty dotyczące realizacji usług dzięki czemu możliwe jest pozyskanie danych na temat np. kompetencji kadry. W trakcie Etapu IV dokonywana jest analiza dokumentacji związanej ze zrealizowaną usługą.

5.2 Indywidualny Wywiad Pogłębiony (IDI)

Indywidualny Wywiad Pogłębiony (IDI) - (z ang. *Individual in-Depth Interviews*) zakłada prowadzenie szczegółowej, wnikliwej rozmowy z respondentem, której celem jest dotarcie do precyzyjnych informacji i poszerzenie wiedzy związanej z tematem badania. Podczas wywiadu wyspecjalizowany badacz posiłkuje się ustalonym schematem wątków tematycznych składających się na specyficzny scenariusz wywiadu. W trakcie wywiadu indywidualnego podejmowane są pytania badawcze o charakterze eksploracyjnym, próby wyjaśniania czy zrozumienia zjawisk, motywacji, postaw, zachowań. Podczas wywiadu osoba badana ma możliwość pełnego wyrażenia własnych odczuć, emocji, wyjaśnienia motywów postępowania czy zaprezentowania swych życiowych doświadczeń. W indywidualnym wywiadzie pogłębionym, odbywającym się bez wpływu osób trzecich, w atmosferze zrozumienia i poufności, możliwe jest podejmowanie tematów kontrowersyjnych i osobistych.

Uzasadnienie wyboru metody badania: Zastosowanie metody IDI w ramach Etapu I, III i IV pozwala poznać szczegółowe opinie realizatorów usługi na temat zrealizowanych działań. Dzięki tej metodzie pozyskiwane są dane jakościowe nt. przebiegu działań, występujących

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

problemów, osiągnięć. Dodatkowo można wykorzystać tą metodę na potrzeby pogłębienia informacji o opiniach użytkowników usługi.

5.3 Zogniskowany wywiad grupowy FGI

Zogniskowany wywiad grupowy FGI - (ang. *Focus Group Interview*) - metoda ta, wraz z IDI, zajmuje szczególne miejsce wśród technik wywiadu znajdujących zastosowanie w badaniach jakościowych. Zogniskowany wywiad grupowy to dyskusja prowadzona przez moderatora w grupie celowo dobranych 6-12 osób. Dyskusja jest skoncentrowana wokół określonego tematu. Ważną zaletą grup dyskusyjnych, jest ich dynamika oraz obecność interakcji. Kontakt z innymi w grupie może stymulować działania twórcze, ułatwiać wyrażanie emocji, wychodzenie poza racjonalny dyskurs w sferę treści nieświadomych lub trudnych do wyrażenia. Podczas takich badań wykorzystywane są tzw. techniki projekcyjne - ułatwiające poznanie treści trudno poddających się werbalizacji. Jedna sesja trwa zwykle około 2 godzin. Dyskusja jest prowadzona według opracowanego wcześniej scenariusza, opisującego cele każdego etapu badania (czyli jakie informacje chce się uzyskać podczas tego etapu), czasem (ale nie jest to konieczne) zawierającego także dosłowne brzmienia pytań, które będą zadawane uczestnikom badania.

Uzasadnienie wyboru metody badania: Zogniskowane wywiady grupowe przeprowadzane są w trakcie Etapu II badania i pozwalają na bezpośrednie skonfrontowanie opinii i poglądów wszystkich interesariuszy kluczowych dla obszaru objętego realizowanym badaniem. W tym przypadku są to przedstawiciele JST oraz lokalnej społeczność: mieszkańców, NGO, przedsiębiorców. W trakcie spotkania fokusowego przyjmowane są kryteria oceny jakości oraz czynniki benchmarkingu.

5.4 Wspomagany komputerowo wywiad telefoniczny CATI

Wspomagany komputerowo wywiad telefoniczny CATI (Computer Aided Telephone Interviews) - Technika CATI stanowi złożenie tradycyjnego wywiadu ankieterskiego realizowanego przez telefon z komputerowym zarządzaniem doborem próby i przebiegiem wywiadu. Metoda zbierania informacji w ilościowych badaniach rynku i opinii publicznej. W badaniach realizowanych metodą CATI wywiad z respondentem jest prowadzony przez telefon, a ankieter odczytuje pytania i notuje uzyskiwane odpowiedzi korzystając ze specjalnego skryptu komputerowego. Respondenci w badaniach CATI są zwykle albo losowani z bazy danych albo dobierani poprzez losowe tworzenie numerów telefonów. Odpowiedzi są na bieżąco wprowadzane bezpośrednio do komputera, dzięki czemu jest możliwe zebranie dużej ilości danych, a następnie poddanie ich analizie statystycznej w bardzo krótkim czasie. W stosunku do wywiadów face-to-face realizowanych przez ankieterów w terenie CATI posiada szereg zalet, które powodują, że w większości krajów jest to najpowszechniej stosowana technika prowadzenia badań ilościowych.

Uzasadnienie wyboru metody badania: Zastosowanie techniki CATI, w porównaniu do innych rodzajów wywiadów kwestionariuszowych znacznie zwiększa responsywność badania. Możliwe staje się dotarcie do większej liczy respondentów, którzy chętniej uczestniczą w badaniu i udzielają informacji, których pozyskanie podczas fizycznej obecności

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

ankietera byłoby utrudnione. Technika CATI może być wykorzystana na Etapie I i IV badania (opcjonalnie do metody PAPI). Celem badania CATI jest poznanie opinii użytkowników usługi nt. jakości jej realizacji.

5.5 Bezpośredni wywiad z wykorzystaniem papierowej wersji kwestionariusza PAPI

PAPI (z ang. Paper and Pencil Interview) jest to wywiad bezpośredni bazujący na konwencjonalnej – papierowej wersji kwestionariusza badawczego, w których pisemnie zaznaczane są odpowiedzi respondentów. Następnym etapem procedury jest wprowadzenie uzyskanych danych do komputera co pozwala na przeprowadzenie dalszej analizy. Wywiad przeprowadzany jest przez specjalnie przeszkolonego ankietera, a stworzony kwestionariusz jest ustrukturalizowany i zazwyczaj zawiera wystandaryzowane pytania dotyczące określonego problemu badawczego, uporządkowane w odpowiedniej kolejności i pogrupowane w bloki tematyczne. Dzięki bezpośredniemu kontaktowi ankietera z respondentem uzyskuje się możliwość otrzymania pełniejszych i bardziej wyczerpujących odpowiedzi na postawione pytania. Ankieter ma możliwość pogłębienia odpowiedzi respondenta przez zadanie dodatkowych pytań. Niedogodnościami jakie stwarza zastosowanie tej metody są czas trwania jednego wywiadu, co może powodować niechęć respondentów do udzielania odpowiedzi oraz wysokie koszty realizacji.

Uzasadnienie wyboru metody badania: Metoda PAPI w przeciwieństwie do CATI nie wymaga wykorzystania komputera i telefonu. Jest to badanie wymagające dużego zaangażowania czasowego. Sprawdza się w stosunku do grupy respondentów trudnodostępnych, do których nie posiadamy kontaktu telefonicznego. Technika PAPI może być wykorzystana na Etapie I i IV badania (opcjonalnie do metody CATI). Celem badania PAPI może być poznanie opinii użytkowników usługi nt. jakości jej realizacji.

5.6 Ankieta audytoryjna

Ankieta audytoryjna (ang. auditorium questionnaire) jest to ankieta wręczana do samodzielnego wypełnienia grupie osób zgromadzonych w jednym miejscu: w sali szkolnej, auli wykładowej itp. Ankiety po wypełnieniu są zbierane przez upoważnioną osobę, która wcześniej, w trakcie trwania badania, może również udzielać jego uczestnikom dodatkowych wyjaśnień związanych z prawidłowym sposobem wypełnienia ankiety.

Uzasadnienie wyboru metody badania: Jest to jedna z najtańszych oraz najmniej skomplikowanych w realizacji metod badawczych. Umożliwia pozyskanie w krótkim czasie wielu ankiet. Warto ją zastosować w szczególności w stosunku do np. uczniów lub rodziców w czasie lekcji, zebrania. Pozwoli to na wyjaśnienie celu ankietyzacji, ewentualnych pytań do ankiety.

5.7 Obserwacja

Polega na obserwowaniu codziennej aktywności podmiotów zaangażowanych w realizację usługi, a także jej użytkowników. Obserwator jest np. obecny w trakcie lekcji,

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

zajęć pozalekcyjnych. W ten sposób próbuje obserwować i zrozumieć daną sytuację „od wewnątrz" jako jej uczestnik. Metoda ta jest szczególnie rekomendowana do obserwacji i oceny procesów interakcji pomiędzy administracją publiczną i jej klientami (przypadki gdy rzeczywistość postrzegana i oceniana jest w różny sposób przez wykonawców i klientów). Jest to prosta metoda zbierania, wiarygodnych danych. Istotna rolę odgrywa fakt bezpośredniego kontaktu z jednostką i obserwacji jej zachowań w naturalnym kontekście zjawisk i czynności w których bierze udział i w jej bezpośrednich i pośrednich relacjach z innymi aktorami życia społecznego w relacji i odniesieniu do obowiązującego systemu kulturowego.

Uzasadnienie wyboru metody badania: Obserwacja umożliwia bezpośrednie poznanie zachowania się użytkowników usługi w naturalnych warunkach i okolicznościach. Wskutek tego, przy dobrym postrzeganiu i rejestrowaniu różnych faktów, zdarzeń i zjawisk gwarantuje zgromadzenie wiarygodnego materiału. Umożliwia sprawdzenie twierdzeń, uzyskanych za pomocą innych metod przez co pogłębia nasze przekonanie o ich słuszności. Przydatna jest szczególne na Etapie III badania, przy bieżącej ocenie realizacji usługi.

5.8 Benchmarking

Benchmarking jest nowoczesną metodą zarządzania organizacją, która polega na wyborze wzorcowego konkurenta, porównania z nim własnej organizacji i dostosowania do niej analizowanego rozwiązania. Za organizację wzorcową uznaje się tę, która osiąga dużo lepsze wyniki niż analizowana organizacja, przy czym istota polega nie na znajdowaniu i przenoszeniu gotowych wzorców, lecz na sposobie dochodzenia do najlepszych rozwiązań. W przypadku usług benchmarking jest badaniem jakości, polegającym na porównaniu sposobu realizacji usług społecznych w jednej gminie do podobnej oferty świadczonej w innej gminie. Pierwszym krokiem jest wyodrębnienie czynników, które przyczynią się wzrostu jakości usług społecznych i podlegać będą benchmarkingowi. Następnie znaleźć trzeba gminę, który mogłaby być punktem odniesienia. Porównywanie umożliwi poznanie różnic występujących między praktyką innych organizacji, a własną organizacją. W etapie analizy najlepszym sposobem pozyskania danych jest zwrócenie się do zidentyfikowanej gminy z prośbą o udzielenie informacji nt. realizacji usługi. Etap oceny wyników to wartościowanie pozyskanych informacji. Oceny tej należy dokonać z punktu widzenia wiarygodności i porównywalności. Ten etap metody benchmarkingu powinien umożliwić wyrobienie sobie poglądu na to jakie warunki musiały być spełnione przy realizacji usługi , aby osiągną takie właśnie wyniki.

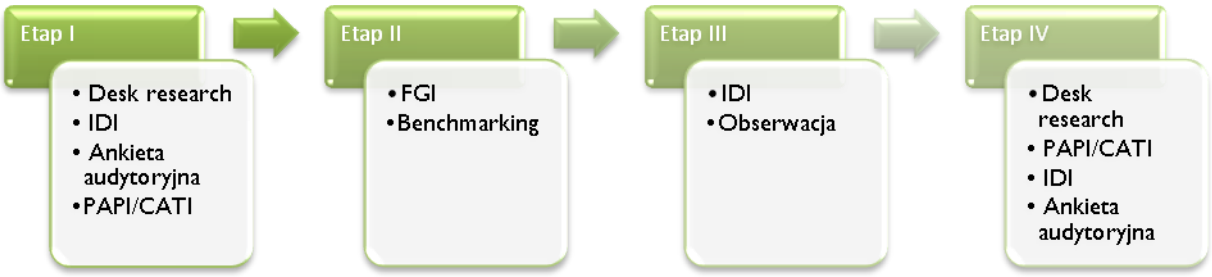
Uzasadnienie wyboru metody badania: Dzięki wykorzystaniu benchmarkingu możliwe jest zweryfikowanie w jaki sposób outsourcing analizowanej usługi społecznej może wpłynąć na jakość jej realizacji. Czy możliwe jest utrzymanie lub podniesienie jakości realizacji usługi.

Schemat 1. Graficzna prezentacja etapów procesu badawczego i metod badawczych

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



6. Przebieg badania

Etap I: Analiza stanu zastanego

W ramach analizy jakości usług badaniem powinni być objęci wszyscy użytkownicy usługi np. w przypadku usług związanych z edukacją będą to następujące grupy interesariuszy: uczniowie uczęszczający do danej szkoły, korzystający z zajęć, rodzice uczniów oraz przedstawiciele realizatora usługi, nauczyciele. W toku badania zastosować można zarówno ilościowe jak i jakościowe metody badawcze. W przypadku uczniów i ich rodziców najwłaściwsze wydaje się zastosowanie ankiety audytoryjnej przeprowadzonej np. w trakcie zajęć lekcyjnych, zebrania, zajęć dodatkowych. Jest to jedna z najbardziej efektywnych metod badawczych. Pozwoli to na objęcie badanie dużej grupy respondentów np. w zależności od liczby uczniów objętych daną usługą może to być po jednej klasie z każdego rocznika nauczania. W odniesieniu do rodziców oraz nauczycieli można wykorzystać metodę wywiadu fokusowego i zorganizować dwa spotkania dla każdej z grup.

Etap II: Ocena ex-ante kontraktowania:

Na tym etapie oceny kluczowe jest ustalenie jakie cechy powinna mieć dana usługa aby można było uznać, że jest wysokiej jakości. Przyjąć należy zestaw kryteriów oceny jakości usługi. Na tym etapie weryfikacji należy poddać również, czy przy zakontraktowaniu realizacji danej usługi możliwe będzie utrzymane lub zwiększenie jakości jej realizacji. Ustalenie kryteriów powinno być procesem uspołecznionym, tak aby interesariusze, którzy zostaną objęci wsparciem oraz lokalna społeczność akceptowała fakt zlecenia realizacji usługi NGO. Może się ono odbywać w formie spotkań fokusowych, na które zaproszeni zostaną przedstawiciele lokalnej społeczności. Po ustaleniu zestawu kryteriów, które określają jakość planowanej do zlecenia usługi społecznej, zespół powinien przeanalizować, czy możliwe jest osiągniecie odpowiedniej jakości po zakontraktowaniu usługi tzn. czy istnieją NGO, które dysponują potencjałem zapewniającym odpowiedni standard usługi. Jednym z elementów oceny ex-ante jest również benchmarking – pozyskanie opinii od innych gmin na temat realizacji danej usługi i weryfikacja, jak outsourcing wpłyną na jakość jej realizacji.

Etap III: Ocena ex-post realizacji usługi

Służy ocenie, do jakiego stopnia świadczone usługi odpowiadały potrzebom i oczekiwaniom użytkowników. W jakim stopniu usługa realizowana przez NGO spełnia przyjęte w Etapie II kryteria jakości. Ocena po zakończeniu realizacji usługi umożliwi porównanie jakości usługi realizowanej przez JST i po jej zakontraktowaniu przez NGO. W

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

projektowanych narzędziach badawczych warto uwzględnić dokładnie takie same pytania na Etapie I, tak aby możliwe było porównywanie osiągniętych wyników. Daje to podstawę do decyzji, czy w kolejnym roku dana usługa społeczna powinna być zlecana NGO.

7. Podmiot odpowiedzialny za przeprowadzenie badań

Poszczególne etapy badania jakości realizacji usług społecznych mogą być realizowane przez różne podmioty:

- **organ zlecający (JST)** – ocena przeprowadzana przez pracowników urzędu, wymaga opracowania narzędzi badawczych oraz realizacji badań bezpośrednio przez przedstawicieli JST,
- **realizator usługi** – ocena przeprowadzana przez podmiot zajmujący się realizacją usługi. Jest to zadanie, które może być uwzględnione w umowie na realizację usługi. Zaznaczyć należy, że w tym przypadku trudno oczekiwać aby ocena była obiektywna.
- **podmiot zewnętrzny** – badanie prowadzone przez profesjonalne firmy badawcze. Zapewnia największy obiektywizm oceny. Jest to najdroższa z form prowadzenia badań.

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

8. Zestawienie kryteriów, wskaźników, pytań i metod badawczych w schemacie PF1

Kryterium/ Wskaźnik	Pytania badawcze	Podmiot badania	Metoda badawcza
Czasu realizacji usługi	Jaki jest czas oczekiwania uczestnika na skorzystanie z usługi? Jaki jest obecnie czas korzystania z usługi?	Użytkownicy usługi (np. uczniowie, rodzice)	Badanie ankietowe
Dostępność	Czy wszyscy uczestnicy mają równy dostęp do usług, w szczególności osoby niepełnosprawne? Czy wszyscy potencjalni użytkownicy mają równy dostęp do informacji o usługach? Jaka jest odległość pomiędzy miejscem zamieszkania użytkownika, a miejscem świadczenia usługi? W jaki sposób dokonano wyboru uczestników usługi?	Użytkownicy usługi (np. uczniowie, rodzice), Przedstawiciele JST, Przedstawiciele realizatora usługi	Analiza dokumentów, obserwacja, badanie ankietowe, wywiady indywidualne
Komfort użytkownika	Czy realizator usługi zapewnił odpowiednie pomieszczenie znajdujące się w stanie technicznym umożliwiającym realizację zadania? Czy pomieszczenia, w których realizowane są usługi sprzyjają osiąganiu zamierzonych celów? Czy realizator usługi dysponuje sprzętem dostosowanym do rodzaju świadczonych usług, czy jest to sprzęt wyższej jakość niż ten będący w dyspozycji organu zlecającego? Czy poprawiło się wyposażenie szkoły w pomoce dydaktyczne i sprzęt niezbędny do pełnej realizacji programów nauczania, programów wychowawczych?	Użytkownicy usługi (np. uczniowie, rodzice), Przedstawiciele JST, Przedstawiciele realizatora usługi	Analiza dokumentów, obserwacja, badanie ankietowe, wywiady indywidualne
Bezpieczeństwo użytkownika	Czy realizator usługi zapewnił podstawowe wymogi bezpieczeństwa przy realizacji usługi? Czy outsourcing usługi nie spowodował obniżenia poczucia bezpieczeństwa jej użytkowników?	Przedstawiciele JST, Przedstawiciele realizatora usługi	Wywiady indywidualne
Kompetencje pracownika świadczącego usługę	Czy realizator usługi dysponuje potencjałem kadrowym niezbędnym do realizacji zadania? Czy kadra realizująca usługi posiada odpowiednie kwalifikacje zawodowe i kompetencje? Czy użytkownicy mogą skorzystać ze wsparcia profesjonalnej kadry? Jakie warunki pracy mają zapewnione pracownicy(np. nauczyciele) Jak to wpływa to na jakość ich pracy?	Użytkownicy usługi (np. uczniowie, rodzice), Przedstawiciele realizatora usługi (kadra dydaktyczna)	Badanie ankietowe, Analiza dokumentów

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Komunikacja/ współpraca z realizatorem usługi	Jak oceniane są relacje między realizatorem usługi a jej użytkownikami? Czy realizator usługi jest otwarty na opinie o swojej pracy ze strony użytkowników? Czy uwzględniane są inicjatywy i propozycje ze strony użytkowników? Czy rodzice chętnie uczestniczą w uroczystościach oraz imprezach klasowych i szkolnych? Czy rodzice oferują swoją pomoc w pracach na rzecz szkoły? Jakie formy spotkań z rodzicami proponuje szkoła i które formy spotkań są satysfakcjonujące dla szkoły i dla rodziców? Jak oceniana jest wzajemna współpraca przez rodziców, nauczycieli i dyrektora? W jakie formy współpracy ze szkołą rodzice angażują się najchętniej?	Użytkownicy usługi (np. uczniowie, rodzice), Przedstawiciele realizatora usługi (np. kadra dydaktyczna)	Badanie ankietowe, Wywiady indywidualne
Trwałość/ ciągłość	Czy występowały przerwy w realizacji oferowanego wsparcia? Czy po przekazaniu zadania do realizacji NGO pracownicy(np. nauczyciele) realizujący usługę maja szansę na ciągłość zatrudnienia? W jakim stopniu wpłynie to na jakość usługi? W jakim stopniu fakt kontraktowania usługi na okres jednego roku wpływa na rotacje pracowników zaangażowanych w realizacje zadania i tym samym na jakość?	Przedstawiciele JST, Przedstawiciele realizatora usługi	Analiza dokumentów Wywiady indywidualne

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

9. Alternatywne procedury badania jakości usług społecznych – 3 schematy działań

Poniżej przedstawiono finalne wersje produktów - 12 narzędzi badania jakości usług społecznych na rzecz wieloletniego ich kontraktowania, testowanych w 9 gminach i składających się na produkt finalny „WYTYCZNE W ZAKRESIE PROCEDUR I NARZĘDZI BADAJĄCYCH JAKOŚĆ USŁUG SPOŁECZNYCH" – **PF1.** W wyniku eksperymentu społecznego prowadzonego w 9 różnych gminach w obszarze 9 grup usług społecznych zarekomendowano 3 alternatywne procedury (schematy działań) - pierwsza procedura zgodna jest ze schematem testu przedstawionym w strategii wdrażania projektu innowacyjnego oraz 2 procedury dodatkowe do zastosowania w przypadku nietypowych grup usług społecznych lub gmin o niskim kapitale społecznym:

- **Jakość. WERSJA STANDARDOWA.** Wersja standardowa procedury uwzględnia wszystkie przewidziane w modelu kroki o charakterze edukacyjnym, badawczym, konsultacyjnym i decyzyjnym zintegrowane z krokami realizowanymi w zakresie efektywności usługo społecznych (PF2) oraz współpracy lokalnej (PF3).

  Wersja STANDARDOWA realizowana przez **ZESPÓŁ DS. JAKOŚCI** z udziałem specjalistów w danej dziedzinie – w szczególności **NGO** działających w obszarze danej usługi społecznej, w ramach 3 etapów (łącznie **7 spotkań** – czas realizacji **5-7 tygodni**) :

  - **Etap 1 – JAKOŚĆ ZASTANA** - realizowany jest poprzez cykl 2 spotkań rozdzielonych badaniami – **szkolenie:** „Metody" (4h) – **badanie:** pomiar jakości zastanej (CATI 50, IDI 5, DR) – **spotkanie konsultacyjne:** ocena stanu (FGI)

    Narzędzia związane z pierwszym etapem (2 PAKIETY - **5 narzędzi** plus **24 wersji**): Załącznik 1: Ramowy program szkolenia „Metody"; Załącznik 2: Ankieta CATI „Jakość zastana" (8 wersji dla poszczególnych grup usług społecznych); Załącznik 3: Ankieta IDI „Jakość zastana"; (8 wersji dla poszczególnych grup usług społecznych); Załącznik 4: Karta metodologiczna Desk Research „Jakość zastana"; Załącznik 5: Scenariusz FGI „Jakość zastana" (8 wersji dla poszczególnych grup usług społecznych)..

  - **Etap 2 – JAKOŚĆ OCZEKIWANA** - realizowany jest poprzez cykl 3 spotkań z dodatkowymi badaniami oraz przygotowaniem próbnej oferty (rozeznanie rynku) – **szkolenie:** „Kryteria jakości" (4h) – **spotkanie konsultacyjne:** określenie oczekiwanej jakości (FGI) – **spotkanie konsultacyjne:** pomiar jakości „ex-ante" oferta próbna FGI - **badanie:** Benchmarking

    Narzędzia związane z drugim etapem (**5 narzędzi** plus **8 wersji**): Załącznik 6: Ramowy program szkolenia „Kryteria Jakości"; Załącznik 7: Scenariusz FGI „Jakość oczekiwana - kryteria"; Załącznik 8: Arkusz oferty próbnej „Jaskość oczekiwana"; Załącznik 9: Scenariusz FGI „Jakość oczekiwana" (8 wersji dla poszczególnych grup usług społecznych); Załącznik 10: Karta metodologiczna Benchmarkingu „Jakość oczekiwana"

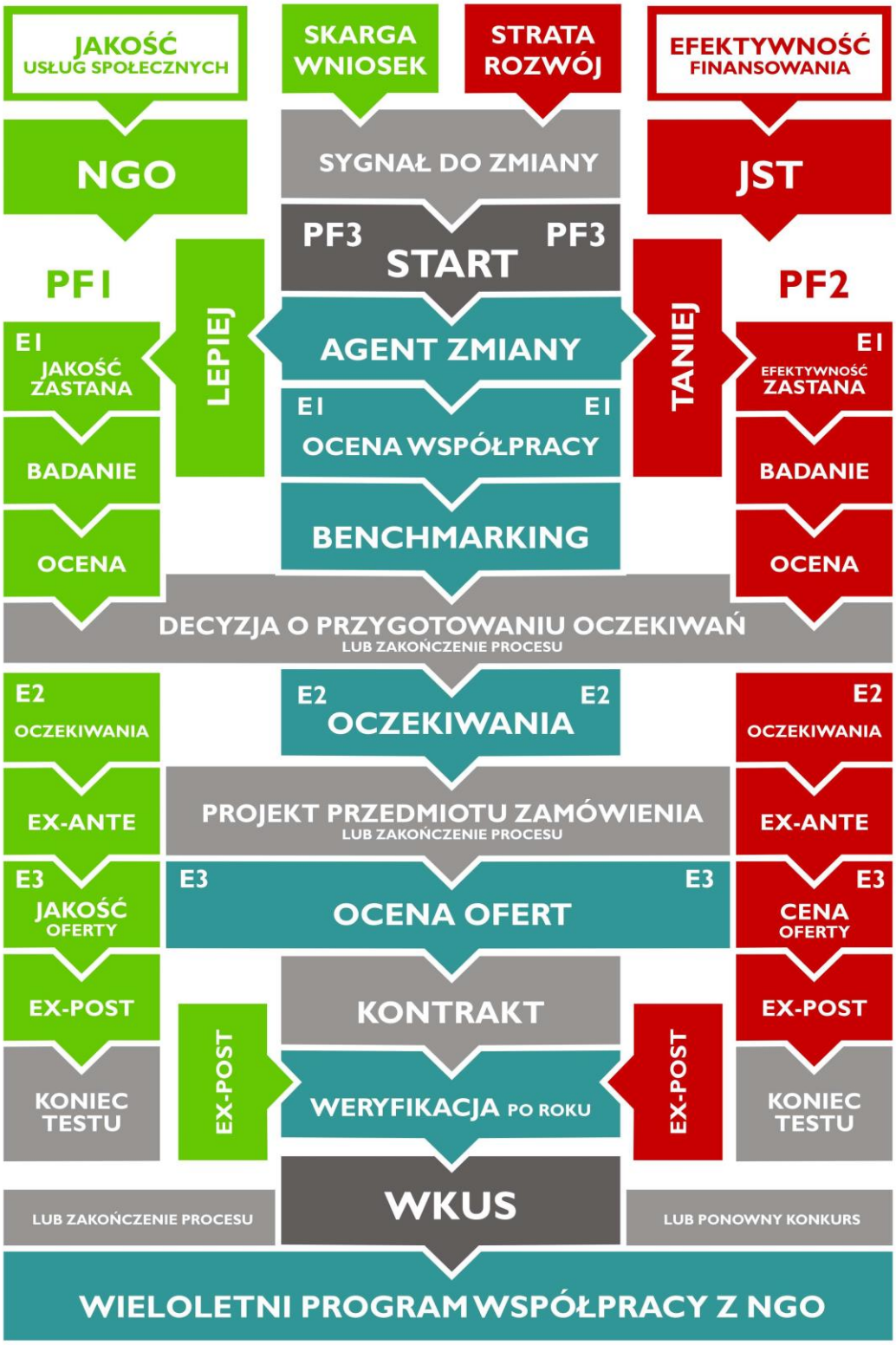
  - **Etap 3 – JAKOŚĆ OTRZYMANA** - realizowany jest poprzez cykl 2 spotkań w oparciu o otrzymana próbną ofertę (rozpoznanie rynku) oraz/lub weryfikację otrzymanej usługi po rocznym kontraktowaniu – – **szkolenie:** „Oferta merytoryczna" (4h) – **warsztat:** próbny pomiar „ex-post" jakości (8h).

    Narzędzia związane z trzecim etapem (**2 narzędzia**): Załącznik 11: Ramowy program szkolenia „Oferta merytoryczna"; Załącznik 12: Ramowy program warsztatu „Ocena ofert i jakości ex-post"

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Procedura 1: WERSJA STANDARDOWA.

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

- **Jakość. WERSJA UPROSZCZONA.** Wersja ta rekomendowana jest przypadku mniej popularnych grup usług społecznych i polega na **łączeniu w pionie** etapów – przez co **zmniejszana jest ilość spotkań**. Procedura ta uwzględnia usługi mało popularne, nie angażujące lokalnej społeczności. W przypadku usług kierowanych do ograniczonej ilości organizacji pozarządowych działających w obszarze problemowym (na przykład planowanie przestrzenne) wskazane jest łączenie etapów konsultacyjnych w zaplanowanych niezależnie ścieżkach dotyczących jakości i efektywności. Konieczne jest w tym przypadku uproszczenie procedury przygotowania kryteriów jakościowych poprzez łączenie spotkań szkoleniowych i konsultacyjnych, badawczych w ramach łączonych posiedzeń – warsztatów konsultacyjnych.

  Wersja UPROSZCZONA realizowana przez **ZESPÓŁ DS. JAKOŚCI** z udziałem specjalistów w danej dziedzinie – w szczególności **NGO** działających w obszarze danej usługi społecznej, w ramach 3 kroków (łącznie **3 spotkania** – czas realizacji **3 tygodnie**) :

  - **Krok 1 – JAKOŚĆ ZASTANA** - realizowany jest poprzez 1 spotkanie poprzedzone badaniami – **badanie:** pomiar jakości zastanej (CATI 50, IDI 5, DR) – **warsztaty konsultacyjne:** „Metody i ocena stanu" (warsztat z FGI – 5h)

    Narzędzia związane z pierwszym etapem (2 PAKIETY - **5 narzędzi** plus **27 wersji**): Załącznik 1: Ramowy program szkolenia „Metody"; Załącznik 2: Ankieta CATI „Jakość zastana" (8 wersji dla poszczególnych grup usług społecznych); Załącznik 3: Ankieta IDI „Jakość zastana"; (8 wersji dla poszczególnych grup usług społecznych); Załącznik 4: Karta metodologiczna Desk Research „Jakość zastana"; Załącznik 5: Scenariusz FGI „Jakość zastana" (8 wersji dla poszczególnych grup usług społecznych).

  - **Krok 2 – JAKOŚĆ OCZEKIWANA** - realizowany jest poprzez 1 spotkanie poprzedzone badaniem - przygotowaniem próbnej oferty (rozeznanie rynku) oraz porównaniem z dobrymi praktykami innych gmin – **badanie:** Benchmarking - **warsztaty konsultacyjne:** „Kryteria jakości w ofercie próbnej i pomiar jakości „ex-ante"" (warsztat z FGI – 6h)

    Narzędzia związane z drugim etapem (2 PAKIETY - **5 narzędzi** plus **8 wersji**): Załącznik 6: Ramowy program szkolenia „Kryteria Jakości"; Załącznik 7: Scenariusz FGI „Jakość oczekiwana - kryteria"; Załącznik 8: Arkusz oferty próbnej „Jaskość oczekiwana"; Załącznik 9: Scenariusz FGI „Jakość oczekiwana" (8 wersji dla poszczególnych grup usług społecznych); Załącznik 10: Karta metodologiczna Benchmarkingu „Jakość oczekiwana"

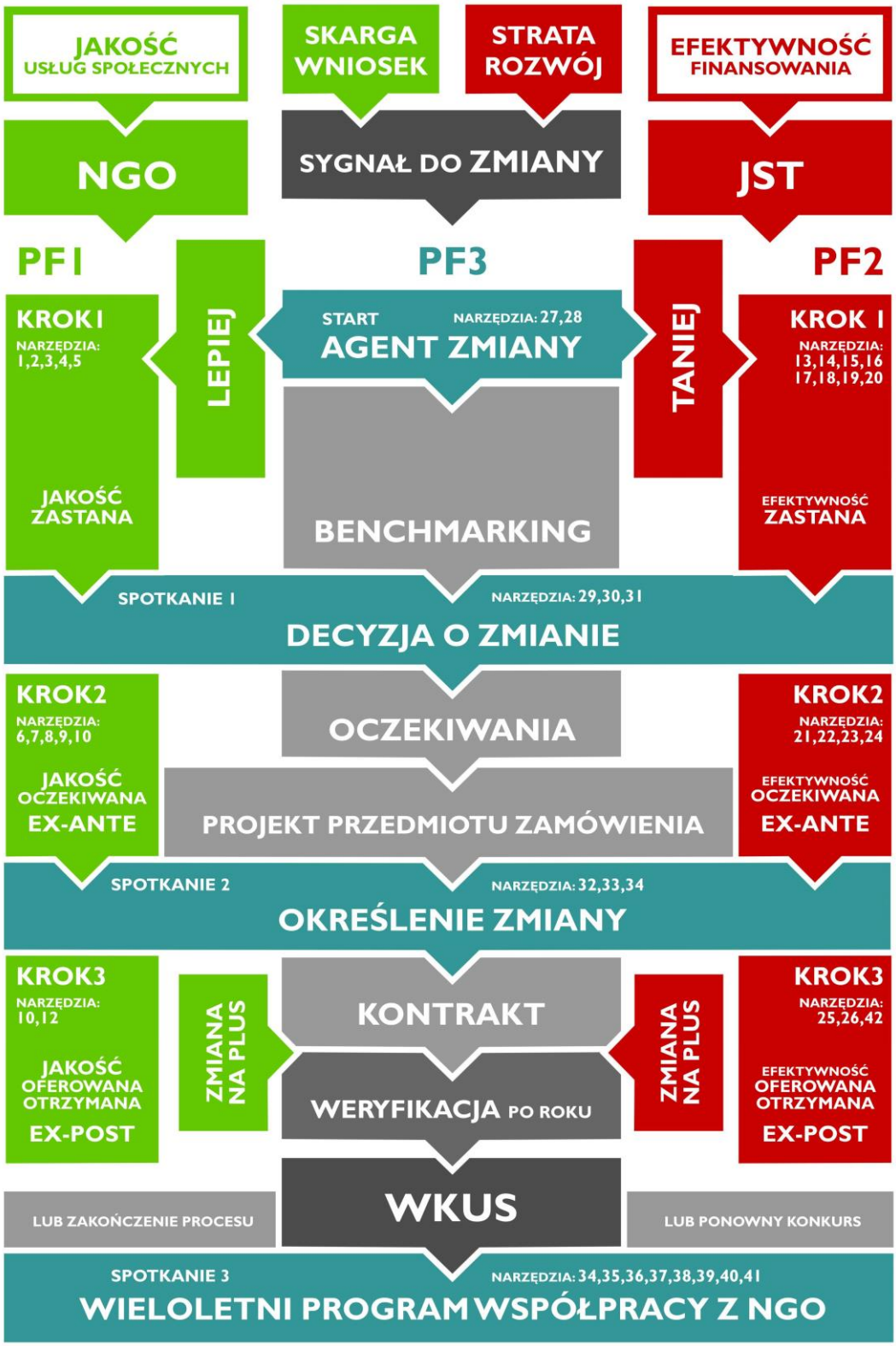
  - **Krok 3 – JAKOŚĆ OTRZYMANA** - realizowany jest poprzez 1 spotkanie w oparciu o otrzymana próbną ofertę (rozpoznanie rynku) lub weryfikację otrzymanej usługi po rocznym kontraktowaniu – – **szkolenie:** „Oferta merytoryczna i pomiar jakości „ex-post"" (warsztat z FGI – 8h)

    Narzędzia związane z trzecim etapem (1 PAKIET - **2 narzędzia**): Załącznik 11: Ramowy program szkolenia „Oferta merytoryczna"; Załącznik 12: Ramowy program warsztatu „Ocena ofert i jakości ex-post"

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Procedura 2: WERSJA UPROSZCZONA.

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

- **Jakość. WERSJA ZINTEGROWANA.** Wersja ta rekomendowana jest przypadku gmin o mniejszym kapitale społecznym (małe gminy wiejskie o małej ilości zatrudnionych pracowników, z niskim zainteresowaniem mieszkańców, małą ilością NGO). W przypadku takim wskazane jest **łączenie w poziomie** zespołu pracującego z zastosowaniem narzędzi dotyczących jakości z zespołem pracującym z zastosowaniem narzędzi dotyczących efektywności usługi **w jeden interdyscyplinarny zespół Agenta Zmiany** Schemat zintegrowany – z łączeniem etapów oceny i planowania jakości, efektywności i współpracy jest alternatywą wobec schematów z wyraźną linią demarkacyjną dla 3 obszarów (jakość, efektywność i współpraca) – pracujących niezależnie a nawet konkurencyjnie na rzecz kompromisu pomiędzy jakością i ceną. Wersja ZINTEGROWANA realizowana przez **ZESPÓŁ INTERDYSCYPLINARNY** z udziałem wszystkich interesariuszy – w szczególności **NGO** oraz **JST** działających w obszarze danej usługi społecznej, w ramach 5 spotkań (łącznie **3 spotkania dla jakości** – czas realizacji **2-3 tygodnie**) :
  - **Spotkanie 1 – JAKOŚĆ ZASTANA** - realizowany jest poprzez 1 spotkanie poprzedzone badaniami – **badanie:** pomiar jakości i efektywności zastanej (CATI 50, IDI 5, DR jakość plus CATI 50, IDI 5, DR efektywność) – **warsztaty konsultacyjne:** „Metody i ocena stanu" (warsztat z FGI – 8h)

    Narzędzia związane z pierwszym spotkaniem (2 PAKIETY - **12 narzędzi** plus **40 wersji**): Załącznik 1: Ramowy program szkolenia „Metody"; Załącznik 2: Ankieta CATI „Jakość zastana"; (8 wersji dla grup usług społecznych) Załącznik 3: (8 wersji dla grup usług); Ankieta IDI „Jakość zastana"; Załącznik 4: Karta metodologiczna Desk Research „Jakość zastana"; Załącznik 5: Scenariusz FGI „Jakość zastana" (8 wersji dla grup usług); Załącznik 13: Ramowy program szkolenia „Nakłady"; Załącznik 14: Karta do szacowania nakładów „Koszty bezpośrednie"; Załącznik 15: Karta do szacowania nakładów „Koszty pośrednie"; Załącznik 16: Scenariusz FGI „Nakłady"; Załącznik 17: Ramowy program szkolenia „Efekty"; Załącznik 18: (8 wersji dla grup usług); Ankieta CATI „Efekty społeczne" (8 wersji dla grup usług); Załącznik 19: Ankieta IDI „Efekty społeczne" oraz Załącznik 20: Karta metodologiczna Desk Research „Efekty społeczne"
  - **Spotkanie 3 – JAKOŚĆ OCZEKIWANA** - realizowany jest poprzez 1 spotkanie poprzedzone badaniem - przygotowaniem próbnej oferty (rozeznanie rynku) oraz porównaniem z dobrymi praktykami innych gmin – **badanie:** Benchmarking - **warsztaty konsultacyjne:** „Kryteria jakości i efektywności w ofercie próbnej i pomiar jakości „ex-ante"" (warsztat z FGI – 8h)

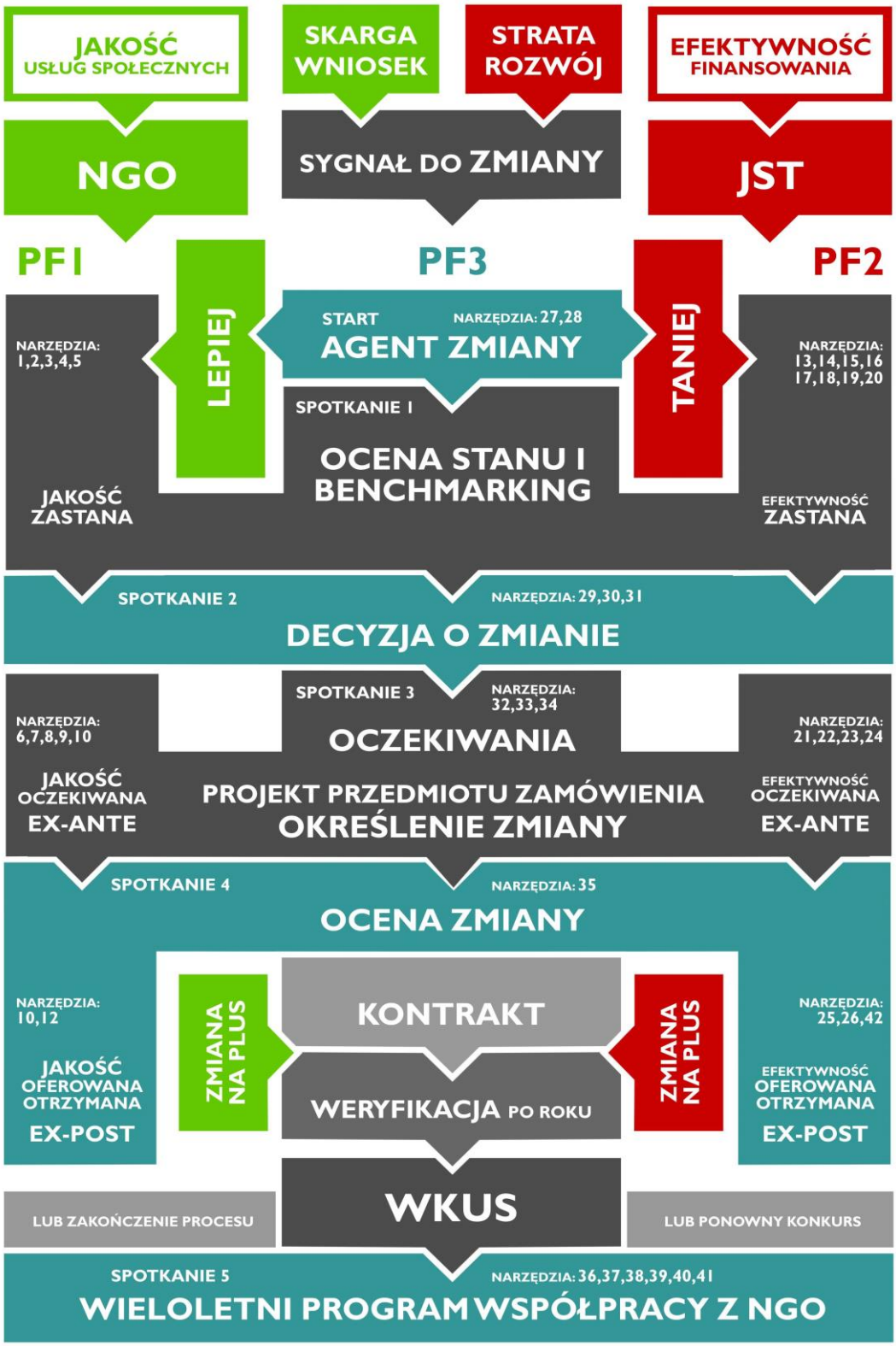
    Narzędzia związane z drugim spotkaniem (3 PAKIETY - **12 narzędzi** plus **16 wersji**): Załącznik 6: Ramowy program szkolenia „Kryteria Jakości"; Załącznik 7: Scenariusz FGI „Jakość oczekiwana - kryteria"; Załącznik 8: Arkusz oferty próbnej „Jaskość oczekiwana"; Załącznik 9: Scenariusz FGI „Jakość oczekiwana" (8 wersji dla poszczególnych grup usług społecznych); Załącznik 10: Karta metodologiczna Benchmarkingu „Jakość oczekiwana"; Załącznik 21: Scenariusz FGI „Oczekiwane efekty społeczne - kryteria" (8 wersji dla poszczególnych grup usług społecznych); Załącznik 22: Arkusz oferty próbnej „Oczekiwane efekty społeczne"; Załącznik 23: Karta metodologiczna Benchmarkingu „Oczekiwane efekty" oraz Załącznik 24: Scenariusz FGI „Oczekiwane efekty społeczne – przedmiot zamówienia"; Załącznik 32: Ramowy program szkolenia „Oczekiwania"; Załącznik 33: Scenariusz FGI „Określenie warunków zmiany"; Załącznik 34: Wzór dokumentacji „Oferta i przedmiot zamówienia"
  - **Spotkanie 4 – JAKOŚĆ OTRZYMANA** - realizowany jest poprzez 1 spotkanie w ramach Agenta Zmiany (PF3) oparciu o próbną ofertę (rozpoznanie rynku) lub weryfikację usługi po rocznym kontraktowaniu – **warsztaty konsultacyjne:** „Oferta merytoryczna i pomiar jakości oraz efektywności „ex-post"" (warsztat z FGI – 12h)

    Narzędzia związane z trzecim spotkaniem (3 PAKIETY - **6 narzędzi**): Załącznik 11: Ramowy program szkolenia „Oferta merytoryczna"; Załącznik 12: Ramowy program warsztatu „Ocena ofert i jakości ex-post"; Załącznik 25: Ramowy program szkolenia „Oferta cenowa"; Załącznik 26: Ramowy program warsztatu „Ocena ofert i efektów ex-post"; Załącznik 42: Narzędzie syntetyczne badające efektywność społeczną i ekonomiczną zmiany formy realizacji usług społecznych na formę kontraktowania; Załącznik 35: Ramowy program szkolenia „Weryfikacja"

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Procedura 3: WERSJA ZINTEGROWANA.

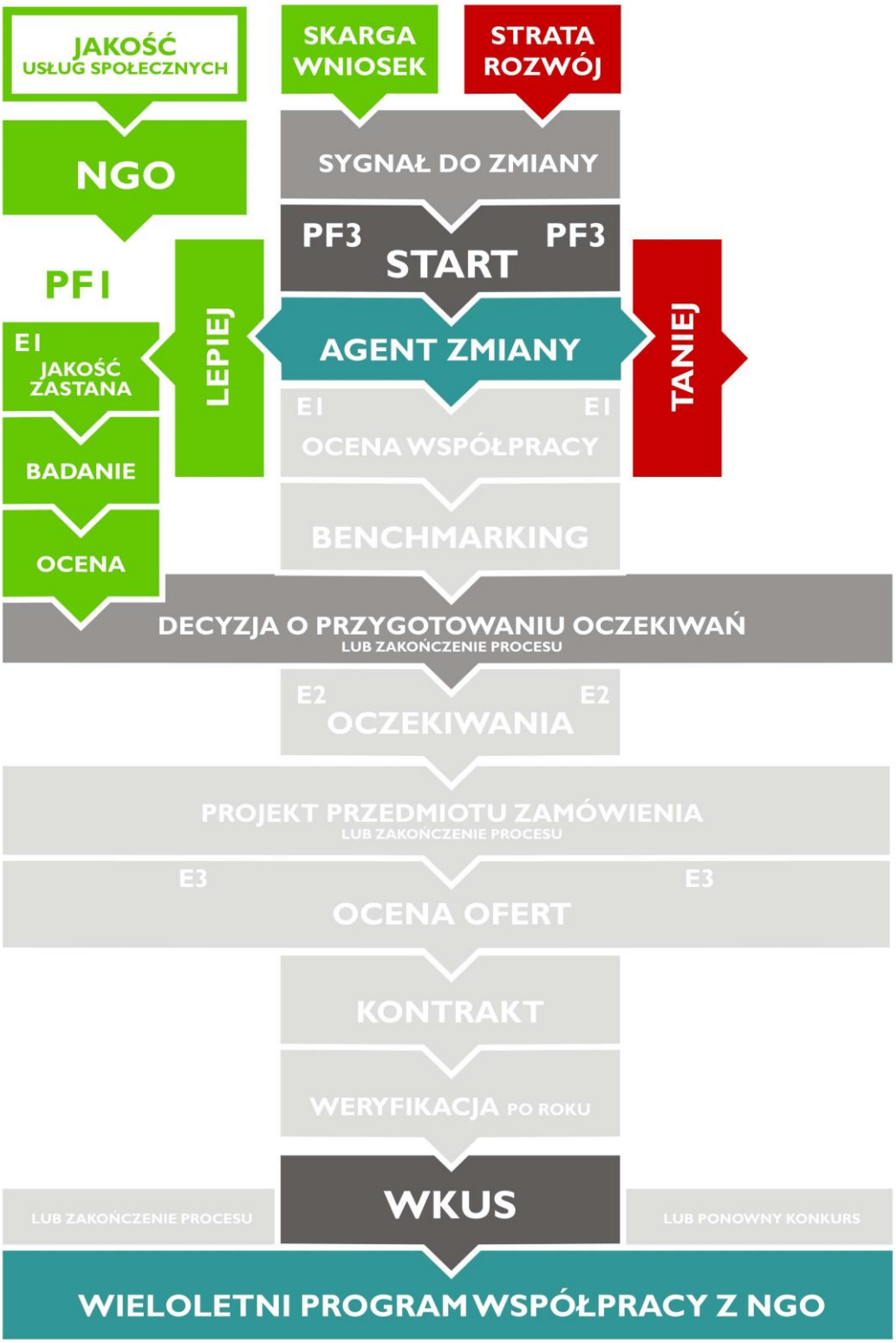
KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

9.1 Narzędzia I Etapu analizy jakości

Zgodnie z założeniami produktu finalnego **PF1**, badanie jakości składa się z 3 etapów analizy jakości wspierających 3 decyzje Agenta Zmiany. **Pierwszy etap dotyczy weryfikacji sygnałów do zmiany i oceny jakości zastanej:**



Schemat 1: WERSJA STANDARDOWA. Etap Pierwszy: JAKOŚĆ ZASTANA

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

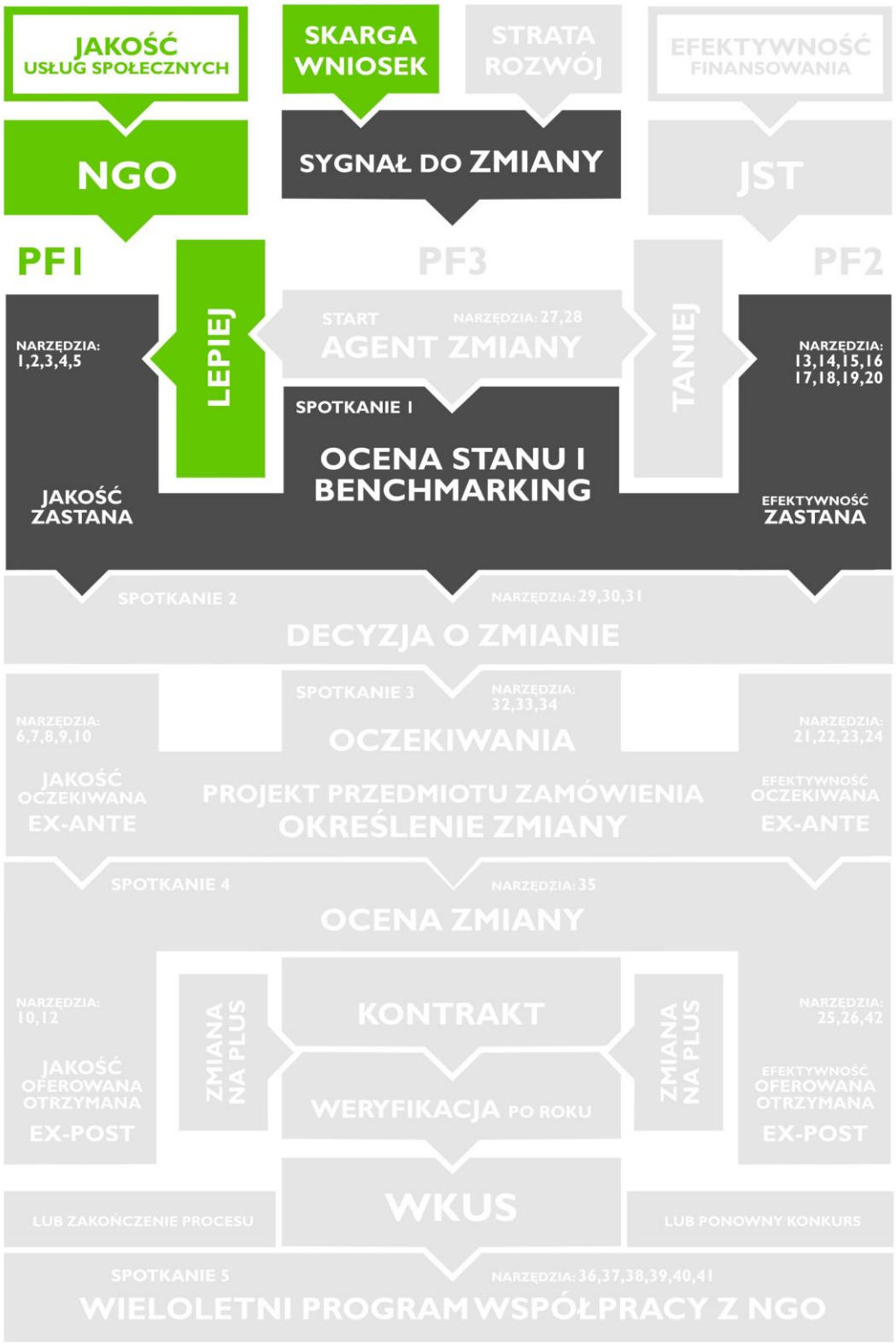
UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Schemat 1a: WERSJA UPROSZCZONA. Etap Pierwszy: JAKOŚĆ ZASTANA

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Schemat 1b: WERSJA ZINTEGROWANA. Etap Pierwszy: JAKOŚĆ ZASTANA

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Do przeprowadzenia procesu oceny jakości zastanej w gminie w zakresie jednej z 9 grup usług społecznych należy zastosować **5 narzędzi** do pomiaru **JAKOŚCI ZASTANEJ:**

- **Ramowy program szkolenia „Metody"** – Celem szkolenia prowadzonego w oparciu o przygotowany program szkolenia jest przygotowanie członków Agenta zmiany do przeprowadzania oceny jakości usługi społecznej zrealizowanej przez JST. W ramach szkolenia uczestnicy zapoznają się z metodami badawczymi stosowanymi w ewaluacji, wybierają metody najbardziej adekwatne do badania jakości analizowanej usługi społecznej oraz uzyskują kompetencje w zakresie konstruowania narzędzi badawczych niezbędnych na potrzeby realizacji badania jakości.
- **Ankieta CATI „Jakość zastana"** – badaniem CATI objęte są osoby, które skorzystały z usługi, pozwala ono na ocenę jakości usługi zrealizowanej przez JST. Informacje pozyskane od użytkowników usługi w wyniku realizacji badania w oparciu przygotowany kwestionariusz nt. różnych aspektów realizacji usługi (np. czas i miejsce, kadra, komunikacja) są podstawą do sformułowania rekomendacji przez Agenta Zmiany. Narzędzie przygotowano w 8 wersjach dla poszczególnych grup usług społecznych:
  - *Ankieta CATI „Jakość zastana" – Edukacja*
  - *Ankieta CATI „Jakość zastana" – Promocja*
  - *Ankieta CATI „Jakość zastana" – Rodzina*
  - *Ankieta CATI „Jakość zastana" – Samorządność*
  - *Ankieta CATI „Jakość zastana" – Sport*
  - *Ankieta CATI „Jakość zastana" – Środowisko*
  - *Ankieta CATI „Jakość zastana" – Tradycja*
  - *Ankieta CATI „Jakość zastana" – Zdrowie*
- **Ankieta IDI „Jakość zastana"** – badaniem IDI objęte są osoby, które są bezpośrednio zaangażowane w realizację usługi dzięki czemu pozyskane zostaną informację nt. jakości usługi zrealizowanej przez JST. Konstrukcja scenariusza wywiadu indywidualnego umożliwia poznanie opinii realizatora usługi nt. różnych aspektów realizacji usługi (np. czas i miejsce, kadra, komunikacja, dostępność), które są podstawą do sformułowania rekomendacji przez Agenta Zmiany. Narzędzie przygotowano w 8 wersjach dla poszczególnych grup usług społecznych:
  - *Ankieta IDI „Jakość zastana" – Edukacja*
  - *Ankieta IDI „Jakość zastana" – Promocja*
  - *Ankieta IDI „Jakość zastana" – Rodzina*
  - *Ankieta IDI „Jakość zastana" – Samorządność*
  - *Ankieta IDI „Jakość zastana" – Sport*
  - *Ankieta IDI „Jakość zastana" – Środowisko*
  - *Ankieta IDI „Jakość zastana" – Tradycja*
  - *Ankieta IDI „Jakość zastana" – Zdrowie*
- **Karta metodologiczna Desk Research „Jakość zastana"** – narzędzie wskazuje kolejne etapy realizacji badania ze źródeł wtórnych oraz zawiera Kartę wniosków, czyli wzór sposobu prezentacji wniosków z przeprowadzonego badania. Dodatkowo wskazano przykładowe dokumenty, które mogą zostać poddane analizie przy ocenie, w jakim stopniu zrealizowana usługa spełniła poszczególne kryteria jakości.
- **Scenariusz FGI „Jakość zastana"** – narzędzie stanowi scenariusz spotkania podsumowującego Etap I analizy jakości, w trakcie którego omówione są wyniki badania jakości usługi zrealizowanej przez JST. Zaprezentowane będą wyniki badania CATI, IDI oraz

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Desk Research. Stanowią one podstawę do sformułowania przez uczestników spotkania wniosków i rekomendacji w zakresie zasadności zmiany formy realizacji analizowanej usługi na kontraktowanie. Narzędzie przygotowano w 8 wersjach dla poszczególnych grup usług społecznych:

- *Scenariusz FGI „Jakość zastana" – Edukacja*
- *Scenariusz FGI „Jakość zastana" – Promocja*
- *Scenariusz FGI „Jakość zastana" – Rodzina*
- *Scenariusz FGI „Jakość zastana" – Samorządność*
- *Scenariusz FGI „Jakość zastana" – Sport*
- *Scenariusz FGI „Jakość zastana" – Środowisko*
- *Scenariusz FGI „Jakość zastana" – Tradycja*
- *Scenariusz FGI „Jakość zastana" – Zdrowie*

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

9.1.1 Załącznik 1: *Ramowy program szkolenia „Metody"*

Metryka Funkcjonalna narzędzia szczegółowego PF1	**PF1_1**
Nazwa narzędzia	Ramowy program szkolenia „Metody"
Produkt finalny w modelu WKUS	**PF1:** Wytyczne do analizy jakości
Etap Schematu	**Etap 1:** Analiza jakości zastanej – „Co mamy?"
Krok w schemacie	**Krok 1:** Edukacja na rzecz oceny
Załącznik do produktu finalnego	**Załącznik 1**

Cel szkolenia:

Celem szkolenia jest przygotowanie uczestników Agenta Zmiany do oceny sytuacji zastanej realizacji usługi Społecznej, w tym wyboru odpowiednich metod i narzędzi badawczych. Pozwoli to na przygotowanie trafnych i rzetelnych rekomendacji dla władz gminy w zakresie dalszych działań zmierzających do zakontraktowania usługi społecznej na podstawie wyników badań jakości usługi społecznej. Szkolenie ma dotyczyć wiedzy i kompetencji niezbędnych dla pierwszego etapu decyzji: „Co mamy?", czyli oceny, czy sytuacja zastana, a więc jakość usługi realizowanej przez JST jest przesłanką do podjęcia dalszych prac nad opracowaniem oczekiwań odnośnie tej usługi oraz przeprowadzenia procedury wyboru ofert na jej realizację przez NGO.

Forma realizacji:

Wykład (90 min.), ćwiczenia (90 min.) niezbędne materiały szkoleniowe (flipchart, rzutnik multimedialny, flamastry, kartki). Metodologia szkoleń (wykład, dyskusje, burza mózgów, studia przypadku, ćwiczenia w grupach). Trener - ekspert w zakresie ewaluacji.

Moduł I: Metody badawcze

90 minut

Cel modułu jest zapoznanie uczestników szkolenia z metodami badawczymi stosowanymi w ocenie jakości usług społecznych oraz nabycie umiejętności doboru odpowiednich metod badawczych do specyfiki grupy badawczej i rodzaju usługi społecznej.

Zakres tematyczny:

- definicje metod badawczych stosowanych w ocenie ex-ante jakości usług publicznych (DR, IDI, FGI, CATI, PAPI),
- wady i zalety poszczególnych metod badawczych

Przebieg:

Prezentacja: „Metody badań ewaluacyjnych"

- Prezentacja najpopularniejszych metod jakościowych (IDI, FGI, DR)
- Prezentacja najpopularniejszych metod ilościowych (CATI, PAPI, CAWI)
- wady i zalety poszczególnych technik badawczych (analiza dokumentacji, IDI, FGI, obserwacja, PAPI, CATI, CAWI)
- Użyteczność podstawowych metod i technik na potrzeby oceny jakości usług społecznych
- Wielkość i dobór próby badawczej

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Ćwiczenie: „Dobór metod badawczych" (praca w grupach)
Podsumowanie: Prezentacja efektów pracy w grupach, dyskusja na forum, odpowiedzi na pytania uczestników

Moduł 2: Konstrukcja narzędzi badawczych — 90 minut

Celem modułu jest zapoznanie uczestników z podstawowymi zasadami tworzenia narzędzi badawczych do badań jakościowych i ilościowych oraz nabycie umiejętności konstrukcji narzędzi badawczych na potrzeby oceny jakości zrealizowanej usługi społecznej.

Zakres tematyczny:

- zasady tworzenia kwestionariuszy badawczych do metod jakościowych (IDI, FGI) i ilościowych (PAPI, CATI)
- najczęściej pojawiające sie błędy przy tworzeniu pytań i konstrukcji narzędzi badawczych

Przebieg:

Prezentacja: „Zasady konstruowania narzędzi badawczych"

- Omówienie rodzajów pytań (zamknięte, otwarte, filtrujące, warunkowe,
- Prezentacja najczęstszych błędów przy konstrukcji narzędzi badawczych (pytania złożone, pytania sugerujące, pytania zagrażające, schematyzacja odpowiedzi, pytanie za długie, pytanie niezrozumiałe, pytanie zakładające uprzednią wiedzę respondenta)

Ćwiczenie: „Najczęściej popełniane błędy" (korekta wadliwego narzędzia badawczego - burza mózgów)

Ćwiczenie: „Przygotowanie narzędzi do badań jakościowych i ilościowych – konstruowanie ankiety, kwestionariusza do wywiadu indywidualnego) (praca w grupach)
Podsumowanie: Prezentacja efektów pracy w grupach, dyskusja na forum, odpowiedzi na pytania uczestników

Łączny czas szkolenia: 180 minut / 4 godziny

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

9.1.2 Załącznik 2: *Ankieta CATI „Jakość zastana"*

Metryka Funkcjonalna narzędzia szczegółowego PF1	**PF1_2**
Nazwa narzędzia	Ankieta CATI „Jakość zastana"
Produkt finalny w modelu WKUS	**PF1:** Wytyczne do analizy jakości
Etap Schematu	**Etap 1:** Analiza jakości zastanej – „Co mamy?"
Krok w schemacie	**Krok 2:** Badanie
Załącznik do produktu finalnego	**Załącznik 2**

Informacje dla badającego:

Badanie skierowane jest do losowo wytypowanych użytkowników analizowanej usługi społecznej, którzy byli bezpośrednimi odbiorcami danej usługi. Celem badania jest poznanie opinii na temat jakości zrealizowanej usługi społecznej.

Wprowadzenie do badania:

Szanowna Pan(i). Nazywam się …… . Reprezentuję *(nazwa wykonawcy – organizacji przeprowadzającej badanie).* Zwracam się z uprzejmą prośbą o udzielenie odpowiedzi na pytania dotyczące badania, którego celem jest poznanie Państwa opinii na temat jakości usługi społecznej (opis jednej z 8 grup usług społecznych wybranych do testu w danej gminie), z której Państwo skorzystali.

Kwestionariusz został przygotowany przez (nazwa wykonawcy, organizatora badania), które na zlecenie Ministerstwa Rozwoju Regionalnego oraz Stowarzyszenia Europartner Akademicki Klub Integracji Europejskiej, prowadzi test w zakresie nowego modelu kontraktowania usług społecznych w grupie usług społecznych (opis jednej z 8 grup usług społecznych wybranych do testu w danej gminie).

Chcielibyśmy podkreślić, że wszystkie Pani poglądy, opinie i informacje o firmie zostaną objęte całkowitą tajemnicą i nie będą upowszechnione inaczej niż w ogólnych zestawieniach statystycznych.

1. Jak ocenia Pan(i) możliwość skorzystania z usługi w skali od 1 do 5 gdzie: 1 – bardzo źle, 5 – bardzo dobrze.

	1	2	3	4	5
Miejsce usługi					
Termin realizacji usługi					

2. Jaki był czas oczekiwania na skorzystanie z usługi?
(Proszę podać w dniach) ……

3. Jak ocenia Pan/Pani czas oczekiwania na skorzystanie z usługi?

a) Bardzo dobrze
b) Dobrze
c) Źle
d) Bardzo źle
e) Trudno powiedzieć

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

4. Jaki jest czas korzystania z usługi?
(Proszę podać w dniach) ……

5. Jak ocenia Pan/Pani czas korzystania z usługi?
a) Bardzo dobrze
b) Dobrze
c) Źle
d) Bardzo źle
e) Trudno powiedzieć

6. Czy odległość do miejsca realizacji usługi stanowi dla Pana/Pani istotny czynnik decydujący o zainteresowaniu usługą?
a) Zdecydowanie tak
b) Raczej tak
c) Raczej nie
d) Zdecydowanie nie
e) Trudno powiedzieć

7. Jak ocenia Pan/Pani otrzymaną usługę pod względem organizacyjnym ?
a) Bardzo dobrze
b) Dobrze
c) Źle
d) Bardzo źle
e) Trudno powiedzieć

8. Czy realizator usługi zapewnił odpowiednie, komfortowe pomieszczenie?
a) Zdecydowanie tak
b) Raczej tak
c) Raczej nie
d) Zdecydowanie nie
e) Trudno powiedzieć

9. Czy pomieszczenia, w których realizowane są usługi sprzyjają osiąganiu zamierzonych celów?
a) Zdecydowanie tak
b) Raczej tak
c) Raczej nie
d) Zdecydowanie nie
e) Trudno powiedzieć

10. Jak ocenia Pan/Pani sprzęt, którym dysponuje JST wykorzystywany na potrzeby realizacji usługi?
a) Bardzo dobrze
b) Dobrze
c) Zadowalająco
d) Źle
e) Bardzo źle

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

11. Skąd dowiedział się Pan/Pani o możliwości skorzystania z usługi?

Ulotka		Media (radio, prasa)		Siedziba urzędu gminy	
Strona internetowa		Informacja mailowa		Plakat	
Inne (jakie?)					

12. Jak ocenia Pan/Pani dostęp do informacji o możliwości skorzystania z usługi?

a) Bardzo dobrze
b) Dobrze
c) Źle
d) Bardzo źle
e) Trudno powiedzieć

13. Czy użytkownicy mogą skorzystać ze wsparcia profesjonalnej kadry?

a) Zdecydowanie tak
b) Raczej tak
c) Raczej nie
d) Zdecydowanie nie
e) Trudno powiedzieć

14. Proszę o ocenę pracy osób zaangażowanych do realizacji usługi w skali od 1 do 5 gdzie: 1 – bardzo zła, 5 –bardzo dobra.

	1	2	3	4	5
Kontakt z osobą realizującą usługę (kultura osobista, troska o odbiorcę)					
Sprawność obsługi					
Znajomość tematu, przygotowanie merytoryczne, fachowość					
Osobiste zaangażowanie osoby realizującej usługę					
Efektywne wykorzystanie czasu poświęconego na usługę					

15. Jak ocenia Pan/Pani komunikację z realizatorem usługi?

a) Bardzo dobrze
b) Dobrze
c) Źle
d) Bardzo źle
e) Trudno powiedzieć

16. Czy realizator usługi jest otwarty na opinie o swojej pracy ze strony osób korzystających z usługi?

a) Zdecydowanie tak
b) Raczej tak
c) Raczej nie
d) Zdecydowanie nie
e) Trudno powiedzieć

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

17. Czy inicjatywy i propozycje usprawnień ze strony osób korzystających z usługi są uwzględniane?

a) Zdecydowanie tak
b) Raczej tak
c) Raczej nie
d) Zdecydowanie nie
e) Trudno powiedzieć

18. Jak ocenia Pan/Pani otrzymaną usługę pod względem:

	Bardzo dobrze	Dobrze	Zadowalająco	Źle	Bardzo źle
Jakości					
Solidności					
Profesjonalizmu					
Czas realizacji usługi					

19. W jakim stopniu zaproponowana usługa była zgodna z Pana/Pani potrzebami?

a) Bardzo dużym
b) Dużym
c) Małym
d) Bardzo małym
e) Trudno powiedzieć

20. W jakim stopniu otrzymana usługa spełniła Pana/Pani oczekiwania?

a) Bardzo dużym
b) Dużym
c) Małym
d) Bardzo małym
e) Trudno powiedzieć

21. Czy zrealizowana usługa spełniła Pana/Pani oczekiwania?

a) Zdecydowanie TAK (proszę przejść do pytania 24)
b) Raczej TAK (proszę przejść do pytania 23)
c) Raczej NIE
d) Zdecydowanie NIE
e) Trudno powiedzieć

22. Proszę powiedzieć dlaczego zrealizowane usługi nie spełniły Pana(i) oczekiwań?

……

23. Jakie zmiany, zdaniem Pana/Pani, mogą przyczynić się do podwyższenia jakości realizowanej usługi?

……

24. Dodatkowe sugestie, uwagi odnośnie realizacji usługi

……

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

9.1.3 Załącznik 2.1: *Ankieta CATI „Jakość zastana" - EDUKACJA*

Metryka Funkcjonalna narzędzia szczegółowego PF1	**PF1_2**
Nazwa narzędzia	Ankieta CATI „Jakość zastana"
Produkt finalny w modelu WKUS	**PF1:** Wytyczne do analizy jakości
Etap Schematu	**Etap 1:** Analiza jakości zastanej – „Co mamy?"
Krok w schemacie	**Krok 2:** Badanie
Załącznik do produktu finalnego	**Załącznik 2**
Wersja dla grupy usług społecznych	**Edukacja i wychowanie**

Informacje dla badającego:

Badanie skierowane jest do losowo wytypowanych użytkowników analizowanej usługi społecznej, którzy byli bezpośrednimi odbiorcami danej usługi. Celem badania jest poznanie opinii na temat jakości zrealizowanej usługi społecznej.

Wprowadzenie do badania:

Szanowna Pan(i). Nazywam się …… . Reprezentuję *(nazwa wykonawcy – organizacji przeprowadzającej badanie).* Zwracam się z uprzejmą prośbą o udzielenie odpowiedzi na pytania dotyczące badania, którego celem jest poznanie Państwa opinii na temat jakości usługi społecznej - **Organizacja zajęć pozalekcyjnych (w czasie roku szkolnego i podczas wakacji) w świetlicach**, z której Państwo skorzystali. Kwestionariusz został przygotowany przez (nazwa wykonawcy, organizatora badania), które na zlecenie Ministerstwa Rozwoju Regionalnego oraz Stowarzyszenia Europartner Akademicki Klub Integracji Europejskiej, prowadzi test w zakresie nowego modelu kontraktowania usług społecznych w grupie usług społecznych (opis jednej z 8 grup usług społecznych wybranych do testu w danej gminie). Chcielibyśmy podkreślić, że wszystkie Pani poglądy, opinie i informacje o firmie zostaną objęte całkowitą tajemnicą i nie będą upowszechnione inaczej niż w ogólnych zestawieniach statystycznych.

1. Czy wie Pan/Pani ile świetlic funkcjonuje w okolicy:

a) Jedna
b) Dwie
c) Trzy lub więcej
d) Nie wiem

2. Jakiego rodzaju wydarzenia/spotkania organizowane są obecnie w świetlicach?

a) Sportowo-rekreacyjne
b) Kulturalne
c) Warsztaty tematyczne dla dzieci i młodzieży, np. radzenia sobie w trudnych sytuacjach, radzenia sobie ze stresem, wzmocnienie poczucia własnej wartości itp.
d) Mające na celu rozwój zainteresowań podopiecznych
e) Praca z logopedą, psychologiem lub innym specjalistą
f) Pomoc w odrabianiu lekcji
g) Inne (jakie?)

3. Jakiego rodzaju zadania w Pana/ Pani opinii powinny być realizowane przez świetlice :

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

zagospodarowanie wolnego czasu	
pomoc w nauce	
rozwijanie zainteresowań i uzdolnień dzieci i młodzieży poprzez organizowanie różnorodnych form zajęć	
organizowanie zajęć i gier sportowych	
rozwiązywanie napotkanych trudności wychowawczych	
praca z logopedą, psychologiem lub innym specjalistą	
wydawanie posiłków podopiecznym	
wsparcie materialne rodzin ubogich	
Praca z niepełnosprawnymi	
inne (jakie?)	
nie wiem	

4. W jakie formy aktywności uczestnicy angażują się najchętniej?

a) Wycieczki jednodniowe do kina, teatru, muzeum, skansenów itp.
b) Konkursy z nagrodami
c) Zajęcia, spotkania z przedstawicielami różnych zawodów (np. policjantem, strażakiem itp.)
d) Wspólne czytanie książek, bajek, np. przez aktorów, wolontariuszy, opiekunów itp.
e) Gry i zabawy w świetlicy
f) Oglądanie filmów/ bajek
g) Inne zajęcia (jakie?)

5. Czy Pana/Pani zdaniem w świetlicach powinny być organizowane zajęcia pozalekcyjne lub dodatkowe podczas wakacji?

a) Zdecydowanie tak
b) Raczej tak
c) Raczej nie
d) Zdecydowanie nie
e) Trudno powiedzieć

6. W jaki sposób przekazywane są informacje o wydarzeniach/spotkaniach realizowanych w świetlicy?

Ulotka		Szkoła		Siedziba urzędu gminy	
Strona internetowa		Od rodziny/znajomych		Plakat	
Inne (jakie?)					

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

7. Do kogo powinna być w głównej mierze Pana/ Pani zdaniem skierowana oferta świetlic?

a) Dzieci
b) Młodzież
c) Niepełnosprawni
d) Uczniowie
e) Dzieci i młodzież z rodzin dysfunkcyjnych

8. Czy w świetlicach dzieci i młodzież mogą skorzystać ze wsparcia profesjonalnej kadry?

a) Tak
b) Nie
c) Nie wiem

9. Kto w Pana/ Pani opinii powinien prowadzić zajęcia w świetlicy?

a) Osoba z wyższym wykształceniem pedagogicznym
b) Nauczyciele/wychowawcy z doświadczeniem zawodowym
c) Osoby z lokalnej społeczności/lokalni aktywiści
d) Wolontariusze

10. Proszę uszeregować w kolejności, jakie czynniki decydują o jakości działań realizowanych świetlicy ? 1- najważniejszy, 5- najmniej ważny

Miła atmosfera	
Profesjonalna kadra	
Ciekawe i rozwijające zajęcia	
Niewielkie grupy uczniów	
Długie godziny otwarcia	

11. Czy w świetlicach dzieci i młodzież mają zapewnione odpowiednie, komfortowe pomieszczenie?

a) Zdecydowanie tak
b) Raczej tak
c) Raczej nie
d) Zdecydowanie nie
e) Trudno powiedzieć

12. Czy rodzice/opiekunowie lub użytkownicy mają możliwość zgłaszania uwag, zastrzeżeń odnośnie realizowanych usług?

a) Zdecydowanie tak
b) Raczej tak
c) Raczej nie
d) Zdecydowanie nie
e) Trudno powiedzieć

13. Jak chętnie dzieci i młodzież uczęszczają do świetlic w gminie w skali od 1 do 5.

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

14. Czy dzieci i młodzież uczęszczające do świetlicy mają możliwość rozwijania swoich pasji i zainteresowań?

a) Zdecydowanie tak
b) Raczej tak
c) Raczej nie
d) Zdecydowanie nie
e) Trudno powiedzieć

15. Czy godziny otwarcia świetlicy są właściwie dostosowane do Państwa potrzeb?

a) Tak, są właściwie dostosowane do potrzeb
b) Nie, oczekiwałbym/ oczekiwałabym innych godzin otwarcia (jakich?)
c) Trudno powiedzieć

16. Jak ocenia Pan/ Pani sprzęt, wyposażenie którym dysponuje JST wykorzystywane na potrzeby działalności świetlic?

a) Bardzo dobrze
b) Dobrze
c) Zadowalająco
d) Źle
e) Bardzo źle

17. Czy działania realizowane obecnie w świetlicach pozwalają w pełni wykorzystać potencjał tych miejsc?

a) Zdecydowanie tak
b) Raczej tak
c) Raczej nie
d) Zdecydowanie nie
e) Trudno powiedzieć

18. Czy działania realizowane obecnie w świetlicach spełniają Pana (i) oczekiwania?

a) Zdecydowanie tak
b) Raczej tak
c) Raczej nie
d) Zdecydowanie nie
e) Trudno powiedzieć

19. Jakie zmiany, zdaniem Pana/Pani, mogą przyczynić się do podwyższenia jakości realizowanej usługi?

……
……

20. Dodatkowe sugestie, uwagi odnośnie realizowanej usługi?

……
……

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

9.1.4 Załącznik 2.2: *Ankieta CATI „Jakość zastana" - PROMOCJA*

Metryka Funkcjonalna narzędzia szczegółowego PF1	**PF1_2**
Nazwa narzędzia	Ankieta CATI „Jakość zastana"
Produkt finalny w modelu WKUS	**PF1:** Wytyczne do analizy jakości
Etap Schematu	**Etap 1:** Analiza jakości zastanej – „Co mamy?"
Krok w schemacie	**Krok 2:** Badanie
Załącznik do produktu finalnego	**Załącznik 2**
Wersja dla grupy usług społecznych	**Promocja gminy i rozwoju przedsiębiorczości**

Informacje dla badającego:

Badanie skierowane jest do losowo wytypowanych użytkowników analizowanej usługi społecznej, którzy byli bezpośrednimi odbiorcami danej usługi. Celem badania jest poznanie opinii na temat jakości zrealizowanej usługi społecznej.

Wprowadzenie do badania:

Szanowna Pan(i). Nazywam się …… . Reprezentuję *(nazwa wykonawcy – organizacji przeprowadzającej badanie).* Zwracam się z uprzejmą prośbą o udzielenie odpowiedzi na pytania dotyczące badania, którego celem jest poznanie Państwa opinii na temat jakości usługi społecznej - **prowadzenie informacji turystycznej**, z której Państwo skorzystali. Kwestionariusz został przygotowany przez (nazwa wykonawcy, organizatora badania), które na zlecenie Ministerstwa Rozwoju Regionalnego oraz Stowarzyszenia Europartner Akademicki Klub Integracji Europejskiej, prowadzi test w zakresie nowego modelu kontraktowania usług społecznych w grupie usług społecznych (opis jednej z 8 grup usług społecznych wybranych do testu w danej gminie). Chcielibyśmy podkreślić, że wszystkie Pani poglądy, opinie i informacje o firmie zostaną objęte całkowitą tajemnicą i nie będą upowszechnione inaczej niż w ogólnych zestawieniach statystycznych.

1. Z jakich źródeł korzysta Pani/Pana najczęściej poszukując informacji turystycznych?

a) Centrum Informacji turystycznej
b) Internet
c) Prasa
d) Telewizja
e) Radio
f) Ulotki/foldery
g) Rodzina/znajomi
h) Inne źródła (jakie?)

2. W jakich sytuacjach korzysta/ skorzystałby/ skorzystałaby Pan/Pani z pomocy Centrum Informacji Turystycznej?

a) Podczas zwiedzania nowego miejsca
b) Planując miejsce wyjazdu
c) W celu weryfikacji posiadanych informacji
d) W momencie przyjazdu gości
e) Kiedy się zgubię
f) W celu zasięgnięcia informacji o aktualnych imprezach kulturalno-oświatowych
g) W innych sytuacjach (Jakich?)

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

3. Która z form promocji, według Pani/Pana jest najskuteczniejsza z punktu widzenia promocji atrakcji turystycznych gminy?

a) Ulotki
b) Reklama w radiu/telewizji/ prasie
c) Rozmowa telefoniczna
d) Prezentacja oferty podczas spotkań/ warsztatów/ szkoleń/wydarzeń kulturalnych
e) Inne

4. Czy w Pana/Pani opinii gminę odwiedza coraz więcej turystów?

a) Zdecydowanie tak
b) Raczej tak
c) Zdecydowanie nie
d) Raczej nie
e) Nie mam zdania

5. Czy w gminie Puńsk powinien działać punkt Centrum Informacji Turystycznej?

a) Zdecydowanie tak
b) Raczej tak
c) Zdecydowanie nie
d) Raczej nie
e) Nie mam zdania

6. W jakim miejscu według Pana/Pani powinien powstać punkt Centrum informacji Turystycznej?

a) W centrum miasta
b) W galerii handlowej
c) Przy głównym zabytku miasta/atrakcji turystycznej
d) W innym miejscu

7. Czy według Pana/Pani, poza stałym punktem Centrum Informacji Turystycznej, powinny działać punkty mobilne?

a) Zdecydowanie tak
b) Raczej tak
c) Zdecydowanie nie
d) Raczej nie
e) Nie mam zdania

8. Czy korzystał/a Pan/Pani kiedykolwiek z Centrum Informacji Turystycznej w gminie Puńsk?

a) Tak
b) Nie (przejść do pytania 15)

9. Jak często korzysta Pani/Pan z Centrum Informacji Turystycznej?

a) Za każdym razem kiedy planuję wyjazd lub jestem w nowym miejscu
b) Rzadko, raz na jakiś czas
c) W drodze wyjątku, wtedy kiedy nie mogę skorzystać z innych źródeł

10. Jak ocenia Pan/Pani otrzymaną usługę pod względem organizacyjnym?

a) Bardzo dobrze
b) Dobrze
c) Źle

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

d) Bardzo źle
e) Trudno powiedzieć

11. Proszę o ocenę pracy osób zaangażowanych do realizacji usługi w skali od 1 do 5 gdzie:

1- Bardzo zła, 5- bardzo dobra.

		1	2	3	4	5
11a	Kontakt z osobą realizującą usługę (kultura osobista, troska o odbiorcę)					
11b	Sprawność obsługi					
11c	Znajomość tematu, przygotowanie merytoryczne, fachowość					
11d	Osobiste zaangażowanie osoby realizującej usługę					
11e	Efektywne wykorzystanie czasu poświęconego na usługę					

12. Czy realizowana usługa spełnia Pana/Pani oczekiwania?

a) Zdecydowanie tak
b) Raczej tak
c) Zdecydowanie nie
d) Raczej nie
e) Trudno powiedzieć

13. Proszę powiedzieć dlaczego zrealizowane usługi nie spełniły Pana(i) oczekiwań?

……
……

14. Pana/Pani zdaniem jakie zmiany, mogą przyczynić się do podwyższenia jakości realizowanej usługi?

……
……

15. Co skłoniłoby Pana/Panią do skorzystania/ częstszego korzystania z Centrum Informacji Turystycznej?

a) Bardziej kompetentny personel
b) Brak kolejek w punktach obsługi
c) Inna lokalizacja
d) Inne powody (jakie?)
e) Nic nie jest wstanie skłonić mnie do częstszego korzystania

16. W jaki sposób zachęcić ludzi do korzystania z Centrum Informacji Turystycznej?

a) Poprzez ulotki/ ogłoszenia w prasie, telewizji, radiu, Internecie
b) Poprzez kampanie reklamowe
c) Poprzez promowanie na imprezach masowych, festynach, szkołach itp.

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

W przypadku osób, które nie korzystają w ogóle z Centrum Informacji Turystycznej zakończyć wywiad.

17. Na co najbardziej zwraca Pan/Pani uwagę korzystając z Centrum Informacji Turystycznej?

a) Lokalizację
b) Dostępność komunikacyjną
c) Profesjonalną obsługę
d) Czas oczekiwania na obsługę
e) Inne

18. Dodatkowe sugestie, uwagi odnośnie realizacji usługi

……
……

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

9.1.5 Załącznik 2.3: *Ankieta CATI „Jakość zastana" - RODZINA*

Metryka Funkcjonalna narzędzia szczegółowego PF1	**PF1_2**
Nazwa narzędzia	Ankieta CATI „Jakość zastana"
Produkt finalny w modelu WKUS	**PF1:** Wytyczne do analizy jakości
Etap Schematu	**Etap 1:** Analiza jakości zastanej – „Co mamy?"
Krok w schemacie	**Krok 2:** Badanie
Załącznik do produktu finalnego	**Załącznik 2**
Wersja dla grupy usług społecznych	Pomoc społeczna, wsparcie rodziny i polityki prorodzinnej

Informacje dla badającego:

Badanie skierowane jest do losowo wytypowanych użytkowników analizowanej usługi społecznej, którzy byli bezpośrednimi odbiorcami danej usługi. Celem badania jest poznanie opinii na temat jakości zrealizowanej usługi społecznej.

Wprowadzenie do badania:

Szanowna Pan(i). Nazywam się …… . Reprezentuję *(nazwa wykonawcy – organizacji przeprowadzającej badanie).* Zwracam się z uprzejmą prośbą o udzielenie odpowiedzi na pytania dotyczące badania, którego celem jest poznanie Państwa opinii na temat jakości usługi społecznej - **Usługi opiekuńcze**, z której Państwo skorzystali. Kwestionariusz został przygotowany przez (nazwa wykonawcy, organizatora badania), które na zlecenie Ministerstwa Rozwoju Regionalnego oraz Stowarzyszenia Europartner Akademicki Klub Integracji Europejskiej, prowadzi test w zakresie nowego modelu kontraktowania usług społecznych w grupie usług społecznych (opis jednej z 8 grup usług społecznych wybranych do testu w danej gminie). Chcielibyśmy podkreślić, że wszystkie Pani poglądy, opinie i informacje o firmie zostaną objęte całkowitą tajemnicą i nie będą upowszechnione inaczej niż w ogólnych zestawieniach statystycznych.

1. Z jakich usług opiekuńczych Pan/Pani korzysta?

a) pomoc w zaspokajaniu codziennych potrzeb życiowych
b) opieka higieniczna
c) pielęgnacja zalecona przez lekarza
d) Pomoc w podtrzymywaniu psychofizycznej kondycji
e) wszystkie powyższe odpowiedzi
f) Inne (jakie?)

2. Czy brakuje Panu/Pani jakiejś usługi w ofercie usług opiekuńczych?

a) Tak

……
……

b) Nie

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

3. Czy usługi opiekuńcze, z której Pan/Pani korzysta są odpłatne?

a) Tak
b) Nie
c) To zależy od

……
……

4. Z jakiego powodu zdecydował się Pan/Pani skorzystać z usług opiekuńczych? (można wskazać kilka odpowiedzi)

a) Z powodu podeszłego wieku
b) Z powodu samotności
c) Ze względu na niepełnosprawność
d) Ze względu ma chorobę
e) Ze względu na odległość zamieszkania członka rodziny, która uniemożliwia ciągłe, systematyczne sprawowanie opieki
f) Z innego powodu

……
……

5. Czy ma Pan/i ustaloną grupę inwalidzką lub stopień niepełnosprawności?

a) tak
b) nie (proszę przejść do pytania 6.)

6. Czy może Pan/i liczyć na pomoc ze strony swojej rodziny?

a) tak
b) nie

7. Kto w Pana/Pani opinii powinien świadczyć usługi w zakresie usług opiekuńczych?

a) Lekarz
b) Pielęgniarz/ pielęgniarka środowiskowa
c) Osoba ze specjalistycznym przygotowaniem zawodowym
d) Wolontariusz
e) Inna osoba

……
……

8. Jak Pan/Pani uważa, ile opiekunek środowiskowych jest obecnie zatrudnionych w Pana/Pani gminie?

a) Bardzo dużo
b) Dużo
c) Bardzo mało

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

d) Mało
e) Nie wiem

9. Skąd dowiedział/a się Pan/Pani o możliwości skorzystania z usługi?

a) Od lekarza
b) Od rodziny/znajomych
c) Poprzez media (radio, prasa, telewizja)
d) Poprzez plakat/ulotkę
e) W inny sposób

……
……

10. W jakim miejscu korzysta Pan/Pani z usług opiekuńczych?

a) W domu
b) W odpowiednim ośrodku
c) W innym miejscu

……
……

11. Jak często korzysta Pan/Pani z usług opiekuńczych?

a) Codziennie
b) Kilka razy w tygodniu (2-6 dni)
c) Raz w tygodniu
d) W zależności od potrzeb/zaleceń lekarza

12. Jak długo korzysta Pan/Pani z usług opiekuńczych?

(proszę podać w dniach)
……
……

13. Jaki był czas oczekiwania na skorzystanie z usługi?

(proszę podać w dniach)
……
……

14. Czy inicjatywy i propozycje usprawnień usługi z Pana/Pani strony są uwzględniane?

a) Zdecydowanie tak
b) Raczej tak
c) Raczej nie
d) Zdecydowanie nie
e) Trudno powiedzieć

15. Jak ocenia Pan/Pani otrzymaną usługę pod względem:

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

	Bardzo dobrze	Dobrze	Średnio	Źle	Bardzo dobrze
Jakości					
Solidności					
Profesjonalizmu					
Czas poświęcony realizacji usługi					

16. Czy jeśli sytuacja będzie tego wymagała zamierza Pan/Pani skorzystać ponownie lub w dalszym ciągu z usług opiekuńczych?

a) Zdecydowanie tak
b) Raczej tak
c) Zdecydowanie nie
d) Raczej nie
e) Trudno powiedzieć

17. Jak ocenia Pan/Pani sprzęt, którym dysponuje JST wykorzystywany na potrzeby realizacji usługi?

a) Bardzo dobrze
b) Dobrze
c) Zadowalająco
d) Źle
e) Bardzo źle

18. Czy zrealizowana usługa spełniła Pana/Pani oczekiwania?

a) Zdecydowanie TAK (proszę przejść do pytania 21)
b) Raczej TAK (proszę przejść do pytania 21)
c) Raczej NIE
d) Zdecydowanie NIE
e) Trudno powiedzieć (proszę przejść do pytania 21)

19. Proszę powiedzieć dlaczego zrealizowane usługi nie spełniły Pana(i) oczekiwań?

……
……

20. Jakie zmiany, zdaniem Pana/Pani, mogą przyczynić się do podwyższenia jakości realizowanej usługi?

……
……

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

21. Proszę podać swój wiek

a) do 20 lat
b) 21-40 lat
c) 41-60 lat
d) 61-80 lat
e) 80 lat i więcej

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

9.1.6 Załącznik 2.4: *Ankieta CATI „Jakość zastana" - SAMORZĄDNOŚĆ*

Metryka Funkcjonalna narzędzia szczegółowego PF1	**PF1_2**
Nazwa narzędzia	Ankieta CATI „Jakość zastana"
Produkt finalny w modelu WKUS	**PF1:** Wytyczne do analizy jakości
Etap Schematu	**Etap 1:** Analiza jakości zastanej – „Co mamy?"
Krok w schemacie	**Krok 2:** Badanie
Załącznik do produktu finalnego	**Załącznik 2**
Wersja dla grupy usług społecznych	**Wspieranie samorządności i postaw obywatelskich**

Informacje dla badającego:

Badanie skierowane jest do losowo wytypowanych użytkowników analizowanej usługi społecznej, którzy byli bezpośrednimi odbiorcami danej usługi. Celem badania jest poznanie opinii na temat jakości zrealizowanej usługi społecznej.

Wprowadzenie do badania:

Szanowna Pan(i). Nazywam się …… . Reprezentuję *(nazwa wykonawcy – organizacji przeprowadzającej badanie).* Zwracam się z uprzejmą prośbą o udzielenie odpowiedzi na pytania dotyczące badania, którego celem jest poznanie Państwa opinii na temat jakości usługi społecznej - **Organizacja spotkań dla rodzin dysfunkcyjnych i zagrożonych wykluczeniem społecznym**, z której Państwo skorzystali. Kwestionariusz został przygotowany przez (nazwa wykonawcy, organizatora badania), które na zlecenie Ministerstwa Rozwoju Regionalnego oraz Stowarzyszenia Europartner Akademicki Klub Integracji Europejskiej, prowadzi test w zakresie nowego modelu kontraktowania usług społecznych w grupie usług społecznych (opis jednej z 8 grup usług społecznych wybranych do testu w danej gminie). Chcielibyśmy podkreślić, że wszystkie Pani poglądy, opinie i informacje o firmie zostaną objęte całkowitą tajemnicą i nie będą upowszechnione inaczej niż w ogólnych zestawieniach statystycznych.

1. Według Pana/ Pani wiedzy ile rodzin potrzebujących np. w trudnej sytuacji materialnej/z problemem alkoholowym /dotkniętych przemocą istnieje w gminie?

a) Bardzo dużo
b) Dużo
c) Bardzo mało
d) Mało
e) Trudno powiedzieć

2. Czy uważa Pan/Pani, że w gminie potrzebne są spotkania dla tego typu rodzin?

a) Zdecydowanie tak
b) Raczej tak
c) Zdecydowanie nie
d) Raczej nie
e) Trudno powiedzieć

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

3. Czy Pana/Pani zdaniem spotkania mają pozytywny skutek na rodzinę?

a) Zdecydowanie tak
b) Raczej tak
c) Zdecydowanie nie
d) Raczej nie
e) Trudno powiedzieć

4. Jakie są według Pana/Pani najskuteczniejsze formy pomocy potrzebującym rodzinom?

a) zachęcanie do zaangażowania się do różnego rodzaju grup trzeźwościowych i abstynenckich itp.
b) poprzez kampanie społecznie upowszechniając przeciwstawianie się wszystkiemu, co zagraża rodzinie
c) parafialne rekolekcje rodzinne, spotkania z duchownym
d) spotkania grupowe lub indywidualne ze specjalistą
e) poprzez Niebieską Linię/ Telefon Zaufania
f) W inny sposób (jaki?)

……
……

5. Kto w Pana/Pani opinii powinien prowadzić spotkania dla osób z rodzinami z problemami?

a) Duchowny
b) Psycholog/ inny specjalista
c) Członkowie innych rodzin
d) Inna osoba (kto?)

……
……

6. Skąd można dowiedzieć się o organizowanych spotkaniach?

Ulotka	a	Plakat	b	Siedziba urzędu gminy	c
Kościół	d	Informacja mailowa	e	Internet	f
Inne (jakie?)	g				

7. W jaki sposób powinny być przekazywane informacje o możliwości skorzystania ze spotkań?

Ulotka	a	Plakat	b	Siedziba urzędu gminy	c
Kościół	d	Informacja mailowa	e	Internet	f
Inne (jakie?)	g				

8. Czy Pana/Pani zdaniem informacja o możliwości skorzystania ze spotkań dotarła do wszystkich osób, które mogłyby być tym zainteresowane?

a) Zdecydowanie tak
b) Raczej tak

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

c) Zdecydowanie nie
d) Raczej nie
e) Trudno powiedzieć

9. Czy uczestniczył/a Pan/Pani w tego typu spotkaniach?

a) Tak
b) Nie (zakończyć ankietę)

10. Jak często odbywają się spotkania ?

a) Raz w tygodniu
b) Kilka razy w tygodniu
c) Kilka razy w miesiącu
d) Raz na jakiś czas

11. Czy chętnie uczęszcza Pan/Pani na spotkania ?

a) Tak
b) Nie
c) Trudno powiedzieć

12. Czego oczekuje Pan/Pani lub Pana/Pani rodzina od tego typu spotkań?

a) Wsparcia psychologicznego
b) Doradztwa
c) Usług opiekuńczych
d) Innego wsparcia (jakiego?)

.....
.....

13. Jaki rodzaj spotkań odpowiada dla Pana/Pani bardziej?

a) Spotkania indywidualne
b) Spotkania grupowe

14. Jak ocenia Pan/Pani otrzymaną usługę pod względem organizacyjnym ?

a) Bardzo dobrze
b) Dobrze
c) Źle
d) Bardzo źle
e) Trudno powiedzieć

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

15. Jak ocenia Pan(i) możliwość skorzystania z usługi w skali od 1 do 5 gdzie: 1 – bardzo źle, 5 – bardzo dobrze.

	1	2	3	4	5
Miejsce usługi					
Termin realizacji usługi					

16. Czy realizator usługi zapewnił odpowiednie, komfortowe pomieszczenie?

a) Zdecydowanie tak
b) Raczej tak
c) Raczej nie
d) Zdecydowanie nie
e) Trudno powiedzieć

17. Czy inicjatywy i propozycje usprawnień ze strony osób uczestniczących w spotkaniach są uwzględniane?

a) Zdecydowanie tak
b) Raczej tak
c) Raczej nie
d) Zdecydowanie nie
e) Trudno powiedzieć

18. W jakim stopniu spotkania były zgodne z Pana/Pani potrzebami?

a) Bardzo dużym
b) Dużym
c) Małym
d) Bardzo małym
e) Trudno powiedzieć

19. Dodatkowe sugestie, uwagi odnośnie realizacji usługi

……
……

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

9.1.7 Załącznik 2.5: *Ankieta CATI „Jakość zastana" - SPORT*

Metryka Funkcjonalna narzędzia szczegółowego PF1	**PF1_2**
Nazwa narzędzia	Ankieta CATI „Jakość zastana"
Produkt finalny w modelu WKUS	**PF1:** Wytyczne do analizy jakości
Etap Schematu	**Etap 1:** Analiza jakości zastanej – „Co mamy?"
Krok w schemacie	**Krok 2:** Badanie
Załącznik do produktu finalnego	**Załącznik 2**
Wersja dla grupy usług społecznych	**Sport i kultura fizyczna**

Informacje dla badającego:

Badanie skierowane jest do losowo wytypowanych użytkowników analizowanej usługi społecznej, którzy byli bezpośrednimi odbiorcami danej usługi. Celem badania jest poznanie opinii na temat jakości zrealizowanej usługi społecznej.

Wprowadzenie do badania:

Szanowna Pan(i). Nazywam się …… . Reprezentuję *(nazwa wykonawcy – organizacji przeprowadzającej badanie).* Zwracam się z uprzejmą prośbą o udzielenie odpowiedzi na pytania dotyczące badania, którego celem jest poznanie Państwa opinii na temat jakości usługi społecznej - **Organizacja dyscyplin i zajęć sportowych**, z której Państwo skorzystali. Kwestionariusz został przygotowany przez (nazwa wykonawcy, organizatora badania), które na zlecenie Ministerstwa Rozwoju Regionalnego oraz Stowarzyszenia Europartner Akademicki Klub Integracji Europejskiej, prowadzi test w zakresie nowego modelu kontraktowania usług społecznych w grupie usług społecznych (opis jednej z 8 grup usług społecznych wybranych do testu w danej gminie). Chcielibyśmy podkreślić, że wszystkie Pani poglądy, opinie i informacje o firmie zostaną objęte całkowitą tajemnicą i nie będą upowszechnione inaczej niż w ogólnych zestawieniach statystycznych.

1. Czy uważa Pan/Pani, że w gminie Sokółka jest wystarczająca liczba obiektów sportowych?

   a) Zdecydowanie tak
   b) Raczej tak
   c) Raczej nie
   d) Zdecydowanie nie
   e) Trudno powiedzieć

2. Jakie dyscypliny sportowe według Pana/Pani informacji można uprawiać na terenie Pana/Pani gminy?

   a) Piłka nożna
   b) Piłka siatkowa
   c) Koszykówka
   d) Lekkoatletyka
   e) Taniec
   f) Sztuki walki

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

g) Pływanie
h) Hokej
i) Gimnastyka
j) Jeździectwo
k) Tenis stołowy
l) Tenis ziemny
m) Inne

.....
.....

3. Jakie dyscypliny sportowe powinny być w szczególności wspierane finansowo na terenie Pana/Pani gminy?

a) Piłka nożna
b) Piłka siatkowa
c) Koszykówka
d) Lekkoatletyka
e) Taniec
f) Sztuki walki
g) Pływanie
h) Hokej
i) Gimnastyka
j) Jeździectwo
k) Tenis stołowy
l) Tenis ziemny
m) Inne

.....
.....

4. Jakie elementy rekreacyjnej infrastruktury sportowej powinny powstać lub zostać rozbudowane na terenie Pana/Pani gminy?

a) Trasy rowerowe
b) Korty tenisowe
c) Sale gimnastyczne
d) Boisko
e) Basen
f) Inne(jakie?)

.....
.....

5. Ile klubów sportowych według Pana/Pani informacji funkcjonuje w gminie?

a) Jeden
b) Dwa
c) Trzy lub więcej
d) Trudno powiedzieć

6. Jak często w gminie organizowane są wydarzenia sportowe, turnieje, zawody?

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

a) Bardzo często
b) Często
c) Rzadko
d) Bardzo rzadko
e) Trudno powiedzieć

7. Skąd można dowiedzieć się najszybciej o wydarzeniach sportowych organizowanych w gminie?

Ulotka		Media (radio, prasa)		Siedziba urzędu gminy	
Strona internetowa		Informacja mailowa		Plakat	
Inne (jakie?)					

8. Czy korzysta Pan/Pani z obiektów sportowych na terenie gminy?

a) Tak (przejść do pytania 10)
b) Nie (przejść do pytania 9)

9. Z jakich powodów nie korzysta Pan/Pani z obiektów sportowych?

a) Ze względu na podeszły wiek/stan zdrowia
b) Ze względu na zbyt duże oddalenie od miejsca zamieszkania
c) Ze względów finansowych
d) Ze względu na niedopasowaną ofertę sportową do potrzeb
e) Nie uprawiam sportu
f) Z innych powodów (jakich?)

……
……

Zakończyć ankietę.

10. Z jakich obiektów sportowych Pan/Pani korzysta?

……
……

11. Czy realizator usługi zapewnia odpowiednie, komfortowe pomieszczenie?

a) Zdecydowanie tak
b) Raczej tak
c) Raczej nie
d) Zdecydowanie nie
e) Trudno powiedzieć

12. Czy sprzęt wykorzystywany na potrzeby realizacji usługi jest wystarczający?

a) Zdecydowanie tak
b) Raczej tak

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

c) Zdecydowanie nie
d) Raczej nie
e) Trudno powiedzieć

13. Czy odległość do miejsca realizacji usługi stanowi dla Pana/Pani istotny czynnik decydujący o zainteresowaniu usługą?

a) Zdecydowanie tak
b) Raczej tak
c) Raczej nie
d) Zdecydowanie nie
e) Trudno powiedzieć

14. Czy Pan/Pani lub Pana/Pani dzieci uczęszczają na zajęcia dofinansowane ze środków gminy?

a) Tak(jakie?)

.....
.....

b) Nie (przejść do pytania 17)

15. Jak ocenia Pan/Pani te zajęcia pod względem:

	Bardzo dobrze	Dobrze	Średnio	Źle	Bardzo źle
Częstotliwości					
Miejsca realizacji usługi					
Kadry realizującej usługę					

16. Czy ma Pan/Pani możliwość skorzystania ze wsparcia profesjonalnej kadry podczas zajęć?

a) Zdecydowanie tak
b) Raczej tak
c) Raczej nie
d) Zdecydowanie nie
e) Trudno powiedzieć

17. Dodatkowe sugestie odnośnie usług sportowych świadczonych na terenie Pana/Pani gminy?

.....
.....

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

9.1.8 Załącznik 2.6: *Ankieta CATI „Jakość zastana" - ŚRODOWISKO*

Metryka Funkcjonalna narzędzia szczegółowego PFI	**PFI_2**
Nazwa narzędzia	Ankieta CATI „Jakość zastana"
Produkt finalny w modelu WKUS	**PFI:** Wytyczne do analizy jakości
Etap Schematu	**Etap I:** Analiza jakości zastanej – „Co mamy?"
Krok w schemacie	**Krok 2:** Badanie
Załącznik do produktu finalnego	**Załącznik 2**
Wersja dla grupy usług społecznych	Dbanie o zieleń, ochrona środowiska i gospodarka odpadami

Informacje dla badającego:

Badanie skierowane jest do losowo wytypowanych użytkowników analizowanej usługi społecznej, którzy byli bezpośrednimi odbiorcami danej usługi. Celem badania jest poznanie opinii na temat jakości zrealizowanej usługi społecznej.

Wprowadzenie do badania:

Szanowna Pan(i). Nazywam się …… . Reprezentuję *(nazwa wykonawcy – organizacji przeprowadzającej badanie).* Zwracam się z uprzejmą prośbą o udzielenie odpowiedzi na pytania dotyczące badania, którego celem jest poznanie Państwa opinii na temat jakości usługi społecznej - **odławianie bezpańskich zwierząt oraz działalności edukacyjnej w sferze ochrony środowiska**, z której Państwo skorzystali. Kwestionariusz został przygotowany przez (nazwa wykonawcy, organizatora badania), które na zlecenie Ministerstwa Rozwoju Regionalnego oraz Stowarzyszenia Europartner Akademicki Klub Integracji Europejskiej, prowadzi test w zakresie nowego modelu kontraktowania usług społecznych w grupie usług społecznych (opis jednej z 8 grup usług społecznych wybranych do testu w danej gminie). Chcielibyśmy podkreślić, że wszystkie Pani poglądy, opinie i informacje o firmie zostaną objęte całkowitą tajemnicą i nie będą upowszechnione inaczej niż w ogólnych zestawieniach statystycznych.

1. Czy uważa Pan/Pani, że warto segregować śmieci?
a) Tak
b) Nie
c) Nie mam zdania

2. Czy wie Pan/Pani jak należy segregować śmieci?
a) Tak
b) Nie

3. Czy informacje dotyczące segregacji śmieci przekazane przez gminę w formie ulotki były dla Pana/Pani zrozumiałe i nie budziły wątpliwości?
a) Zdecydowanie TAK
b) Raczej TAK
c) Raczej NIE
d) Zdecydowanie NIE
e) Trudno powiedzieć

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

4. Czy segreguje Pan/Pani śmieci w swoim domu?
a) Tak (przejdź do pytania 5)
b) Nie (przejdź do pytania 6)

5. Jeśli segreguje Pan/Pani śmieci to od jak dawna?
a) Mniej niż rok
b) 1 rok-3 lata
c) Powyżej 3 lat
d) Brak odpowiedzi (nie segreguje śmieci)

6. Co jest dla Pana/Pani największym problemem w segregowaniu śmieci?
a) Brak pojemników do segregacji
b) Uważam, że segregowanie śmieci nie ma sensu
c) Nie mam na to czasu
d) Nie mam warunków do segregacji odpadów
e) Nie jest to dla mnie żaden problem

7. Gdzie wyrzuca Pan/Pani przeterminowane lekarstwa?
a) Do kosza na śmieci
b) Do specjalnych punktów w aptece

8. Gdzie oddaje/wyrzuca Pan/Pani elektrośmieci tj. zużyte baterie, żarówki, sprzęt RTV/AGD?
a) Do śmietnika/wystawiam do altanki śmieciowej
b) Do lokalnych punktów zbierania
c) Do sklepu przy zakupie nowego sprzętu
d) Nie wyrzucam, przechowuję, bo być może jeszcze się przydadzą

9. Czy uważa Pan/Pani, że elektrośmieci mogą stanowić zagrożenie dla środowiska?
a) Tak
b) Nie

10. Czy spotkał/a się Pan/Pani z pojemnikami na zużyte baterie?
a) Tak
b) Nie

11. Czy ma Pan/Pani świadomość kary wynikającej ze ścięcia drzewa na własnej posesji?
a) Tak, za ścięcie drzewa bez pozwolenia grozi kara pieniężna
b) Można ścinać drzewa znajdujące się na prywatnej posesji
c) Jeśli drzewo ma skazę lub chorobę, można je ściąć bez pozwolenia
d) Nie wiem

12. Czy spotkał/a się Pan/Pani z wypalaniem traw w swojej gminie?
a) Tak, są wypalane co roku.
b) Tak, kilkakrotnie
c) Nie, nigdy

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

13. Czy wypalanie traw, łąk, pastwisk, nieużytków, rowów jest legalne?

a) Zdecydowanie tak
b) Raczej tak
c) Raczej nie
d) Nie mam zdania

14. Czy korzystał Pan/Pani z usługi świadczonej przez gminę w postaci odławiania bezpańskich zwierząt?

a) Tak
b) Nie (zakończ wywiad)

15. Jak ocenia Pan/Pani czas oczekiwania na wykonanie usługi?

a) Bardzo dobrze
b) Dobrze
c) Źle
d) Bardzo źle
e) Trudno powiedzieć

16. Jak ocenia Pan/Pani sposób realizacji usługi?

a) Usługa była zrealizowana na bardzo wysokim poziomie
b) Realizacja usługi przebiegła prawidłowo
c) Realizacja usługi wymaga usprawnienia

17. Czy zrealizowana usługa spełniła Pana/Pani oczekiwania?

a) Zdecydowanie TAK (zakończ wywiad)
b) Raczej TAK (zakończ wywiad)
c) Raczej NIE
d) Zdecydowanie NIE
e) Trudno powiedzieć

18. Proszę powiedzieć dlaczego zrealizowana usługa nie spełniła Pana(i) oczekiwań?

.....
.....

19. Jak ocenia Pan/Pani otrzymaną usługę pod względem:

	Bardzo dobrze	Dobrze	Zadowalająco	Źle	Bardzo źle
Jakości					
Profesjonalizmu					
Czas realizacji usługi					

20. Jakie zmiany, zdaniem Pana/Pani, mogą przyczynić się do podwyższenia jakości realizowanej usługi?

.....
.....

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

9.1.9 Załącznik 2.7: *Ankieta CATI „Jakość zastana" - TRADYCJA*

Metryka Funkcjonalna narzędzia szczegółowego PF1	**PF1_2**
Nazwa narzędzia	Ankieta CATI „Jakość zastana"
Produkt finalny w modelu WKUS	**PF1:** Wytyczne do analizy jakości
Etap Schematu	**Etap 1:** Analiza jakości zastanej – „Co mamy?"
Krok w schemacie	**Krok 2:** Badanie
Załącznik do produktu finalnego	**Załącznik 2**
Wersja dla grupy usług społecznych	**Ochrona kultury, tradycji i opieki nad zabytkami**

Informacje dla badającego:

Badanie skierowane jest do losowo wytypowanych użytkowników analizowanej usługi społecznej, którzy byli bezpośrednimi odbiorcami danej usługi. Celem badania jest poznanie opinii na temat jakości zrealizowanej usługi społecznej.

Wprowadzenie do badania:

Szanowna Pan(i). Nazywam się …… . Reprezentuję *(nazwa wykonawcy – organizacji przeprowadzającej badanie).* Zwracam się z uprzejmą prośbą o udzielenie odpowiedzi na pytania dotyczące badania, którego celem jest poznanie Państwa opinii na temat jakości usługi społecznej - **prowadzenie świetlic wiejskich**, z której Państwo skorzystali. Kwestionariusz został przygotowany przez (nazwa wykonawcy, organizatora badania), które na zlecenie Ministerstwa Rozwoju Regionalnego oraz Stowarzyszenia Europartner Akademicki Klub Integracji Europejskiej, prowadzi test w zakresie nowego modelu kontraktowania usług społecznych w grupie usług społecznych (opis jednej z 8 grup usług społecznych wybranych do testu w danej gminie). Chcielibyśmy podkreślić, że wszystkie Pani poglądy, opinie i informacje o firmie zostaną objęte całkowitą tajemnicą i nie będą upowszechnione inaczej niż w ogólnych zestawieniach statystycznych.

1. Według Pana/Pani wiedzy ile świetlic funkcjonuje w okolicy:
a) Jedna
b) Dwie
c) Trzy lub więcej
d) Nie wiem

2. Jaka jest Pan/Pani zdaniem liczba osób korzystająca ze świetlic wiejskich?
a) Poniżej 10 osób
b) 10-20 osób
c) 21-30 osób
d) Powyżej 30 osób
e) Trudno powiedzieć

3. Do osób w jakim wieku kierowane są zajęcia w świetlicach?
a) Poniżej 7 roku życia
b) Pomiędzy 8 a 18 rokiem życia
c) Pomiędzy 18 a 50 rokiem życia

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

d) Powyżej 50 roku życia
e) Do wszystkich mieszkańców
f) Nie wiem

4. Do jakiej grupy wiekowej powinna być kierowana oferta świetlic?
a) Poniżej 7 roku życia
b) Pomiędzy 8 a 18 rokiem życia
c) Pomiędzy 18 a 50 rokiem życia
d) Powyżej 50 roku życia
e) Do wszystkich mieszkańców
f) Nie wiem

5. Proszę o ocenę pracy osób zaangażowanych w prowadzenie świetlicy w skali od 1 do 5 gdzie: 1 – bardzo zła, 5 –bardzo dobra.

	1	2	3	4	5
Kontakt z osobami korzystającymi ze świetlicy (kultura osobista, troska o odbiorcę)					
Znajomość tematu, przygotowanie merytoryczne, fachowość					
Osobiste zaangażowanie osoby realizującej usługę					

6. Czy odległość od świetlic może stanowić istotny czynnik decydujący o zainteresowaniu korzystaniem z nich?
a) Zdecydowanie tak
b) Raczej tak
c) Raczej nie
d) Zdecydowanie nie
e) Nie wiem

7. Jakie zajęcia powinny być przede wszystkim realizowane w świetlicach wiejskich? (proszę wybrać maksymalnie dwie odpowiedzi)
a) Sportowo-rekreacyjne
b) Wystawy, warsztaty, koncerty i inne wydarzenia kulturalne
c) Mające na celu rozwój zainteresowań podopiecznych
d) Warsztaty tematyczne dla dzieci i młodzieży, np. radzenia sobie w trudnych sytuacjach, radzenia sobie ze stresem, wzmocnienie poczucia własnej wartości itp.
e) Inne (jakie?)

8. W jakich wydarzeniach kulturalnych najchętniej uczestniczyłby/ uczestniczyłaby Pan/Pani w gminie Drohiczyn?
a) Koncerty
b) Wystawy
c) Musicale/ spektakle
d) Kabaret

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

e) Imprezy plenerowe, festyny
f) Wykłady/pokazy
g) Inne (jakie?)

9. Czy inicjatywy i propozycje mieszkańców dotyczące funkcjonowania świetlicy są uwzględniane?

a) Zdecydowanie tak
b) Raczej tak
c) Raczej nie
d) Zdecydowanie nie
e) Trudno powiedzieć

10. Czy uczestniczył Pana/ Pani kiedykolwiek w spotkaniach/imprezach organizowanych w świetlicy wiejskiej?

a) Tak
b) Nie (zakończyć ankietę)

11. Skąd dowiedział się Pan/ Pani w spotkaniach/imprezach organizowanych w świetlicy wiejskiej funkcjonującej w gminie Drohiczyn?

Ulotka		Szkoła		Siedziba urzędu gminy	
Strona internetowa		Rodzina/znajomi		Plakat	
Inne (jakie?)					

12. Jak ocenia Pan/ Pani sprzęt, wyposażenie którym dysponuje gmina wykorzystywane na potrzeby działalności świetlic wiejskich?

a) Bardzo dobrze
b) Dobrze
c) Zadowalająco
d) Źle
e) Bardzo źle

13. Jak często w świetlicach organizowane są spotkania/ wydarzenia tematyczne /okolicznościowe?

a) Bardzo często
b) Często
c) Bardzo rzadko
d) Rzadko
e) Nie wiem

14. Czy godziny otwarcia świetlicy są dostosowane do potrzeb jej użytkowników?

a) Godziny otwarcia są odpowiednie
b) Świetlica jest otwarta zbyt krótko
c) Świetlica jest otwarta za długo

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

15. W jakim stopniu działania realizowane w świetlicy są zgodne z Pana/Pani potrzebami?

a) Bardzo dużym
b) Dużym
c) Małym
d) Bardzo małym
e) Trudno powiedzieć

16. W jakim stopniu działania realizowane w świetlicy spełniają Pana/Pani oczekiwania?

a) Bardzo dużym
b) Dużym
c) Małym
d) Bardzo małym
e) Trudno powiedzieć

17. Jak ocenia Pan/Pani dotychczasową działalność gminy w zakresie kultury w skali od 1 do 5

.....
.....

18. Jak ocenia Pan/Pani działalność gminy w zakresie kultury pod względem częstotliwości organizacji wydarzeń?

.....
.....

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

9.1.10 Załącznik 2.8: *Ankieta CATI „Jakość zastana" - ZDROWIE*

Metryka Funkcjonalna narzędzia szczegółowego PF1	**PF1_2**
Nazwa narzędzia	Ankieta CATI „Jakość zastana"
Produkt finalny w modelu WKUS	**PF1:** Wytyczne do analizy jakości
Etap Schematu	**Etap 1:** Analiza jakości zastanej – „Co mamy?"
Krok w schemacie	**Krok 2:** Badanie
Załącznik do produktu finalnego	**Załącznik 2**
Wersja dla grupy usług społecznych	**Ochrona zdrowia i profilaktyka uzależnień**

Informacje dla badającego:

Badanie skierowane jest do losowo wytypowanych użytkowników analizowanej usługi społecznej, którzy byli bezpośrednimi odbiorcami danej usługi. Celem badania jest poznanie opinii na temat jakości zrealizowanej usługi społecznej.

Wprowadzenie do badania:

Szanowna Pan(i). Nazywam się …… . Reprezentuję *(nazwa wykonawcy – organizacji przeprowadzającej badanie).* Zwracam się z uprzejmą prośbą o udzielenie odpowiedzi na pytania dotyczące badania, którego celem jest poznanie Państwa opinii na temat jakości usługi społecznej - **Wsparcie dzieci z rodzin dysfunkcyjnych w wypoczynku wakacyjnym**, z której Państwo skorzystali. Kwestionariusz został przygotowany przez (nazwa wykonawcy, organizatora badania), które na zlecenie Ministerstwa Rozwoju Regionalnego oraz Stowarzyszenia Europartner Akademicki Klub Integracji Europejskiej, prowadzi test w zakresie nowego modelu kontraktowania usług społecznych w grupie usług społecznych (opis jednej z 8 grup usług społecznych wybranych do testu w danej gminie). Chcielibyśmy podkreślić, że wszystkie Pani poglądy, opinie i informacje o firmie zostaną objęte całkowitą tajemnicą i nie będą upowszechnione inaczej niż w ogólnych zestawieniach statystycznych.

1. Czy według Pana/Pani wszystkie dzieci zamieszkujące gminę powinny mieć możliwość skorzystania z wypoczynku wakacyjnego?

a) Zdecydowanie tak
b) Raczej tak
c) Zdecydowanie nie
d) Raczej nie
e) Nie mam zdania

2. Według Pana/ Pani opinii dlaczego niektóre dzieci nie korzystają z wyjazdu wypoczynkowego?

a) Brak zgody rodziców/ opiekunów
b) Problem dotyczący rozłąki z rodzicami/opiekunami
c) Trudności z adaptacją nowych miejsc/osób
d) Brak chęci
e) Brak środków na sfinansowanie wyjazdu
f) Inne (jakie?)

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

.....
.....

3. Czy słyszał/a Pan/Pani o działaniach gminy związanych z organizacją wypoczynku wakacyjnego dla dzieci z rodzin dysfunkcyjnych (dotkniętych ubóstwem, uzależnieniami)?

a) Tak
b) Nie (zakończyć)
c) Nie wiem (zakończyć)

4. Czy z wypoczynku organizowanego przez gminę korzystały dzieci z Pan/Pani rodziny, znajomych, sąsiadów?

a) Tak
b) Nie

5. Gdzie zorganizowany został wyjazd?

a) W miejscu znacznie oddalonym od miejsca zamieszkania (ponad 100 km od miejsca zamieszkania)
b) Niedaleko miejsca zamieszkania (do 100 km od miejsca zamieszkania)
c) Nie wiem

6. Jakim środkiem transportu podróżowały dzieci do miejsca docelowego?

a) Pociągiem
b) Autokarem
c) Busami
d) Dojazd indywidualny

7. Ile dni trwał wyjazd wakacyjny?

a) Mniej niż 7 dni
b) 8-10 dni
c) Powyżej 10 dni

8. Czy podczas wyjazdu dzieci miały możliwość skorzystania ze wsparcia psychologów?

a) Tak
b) Nie
c) Nie wiem

9. Jaki charakter miał wyjazd?

a) Wycieczka objazdowa
b) Wycieczka wypoczynek + zwiedzanie
c) Aktywny wypoczynek

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

d) Tylko bierny wypoczynek
e) Kurs językowy
f) Wyjazd sportowy
g) Inny (jaki?)

.....
.....

10. Czy organizator wyjazdu zapewnił odpowiednie, komfortowe warunki pobytu?

a) Zdecydowanie tak
b) Raczej tak
c) Raczej nie
d) Zdecydowanie nie
e) Nie mam zdania

11. Czy dzieci biorące udział w wyjeździe byłyby, Pana/Pani zdaniem, zainteresowane ponownym wyjazdem wakacyjnym?

a) Zdecydowanie tak
b) Raczej tak
c) Zdecydowanie nie
d) Raczej nie
e) Nie mam zdania

12. Skąd dowiedział się Pan/ Pani o możliwości skorzystania z wypoczynku przez dzieci, który byłby wspierany przez gminę ?

1. Ulotka		2. Szkoła		3. Siedziba urzędu gminy	
4. Strona internetowa		5. Informacja mailowa		6. Plakat	
7. Inne (jakie?)					

13. Czy Pana /Pani zdaniem wszystkie osoby zainteresowane skorzystaniem ze wsparcia gminy miały wiedzę o takiej możliwości?

a) Zdecydowanie tak
b) Raczej tak
c) Raczej nie
d) Zdecydowanie nie
e) Nie mam zdania

14. Czy określono jasne kryteria, jakie dzieci mogą skorzystać z wypoczynku wpieranego przez gminę?

a) Tak
b) Nie
c) Nie wiem

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

15. Czy w Pana opinii wszystkie dzieci potrzebujące miały równy dostęp do możliwości skorzystania z wypoczynku?

a) Tak
b) Nie
c) Nie wiem

Jeśli nie, to dlaczego?

.....
.....

16. Według Pana/Pani dzieci w jakim wieku powinny mieć pierwszeństwo do skorzystania ze zorganizowanego wyjazdu ?

a) Młodsze (do 12 roku życia)
b) Starsze (od 12-18 roku życia)
c) Nie mam zdania

17. Według Pana/Pani informacji jak wiele dzieci w gminie byłoby zainteresowanych wyjazdem wakacyjnym?

a) Dużo
b) Raczej dużo
c) Mało
d) Raczej mało
e) Nie mam zdania

18. Czy uważa Pan/ Pani, że wyjazd wakacyjny będzie miał pozytywny wpływ na dzieci z rodzin dysfunkcyjnych?

a) Zdecydowanie tak
b) Raczej tak
c) Zdecydowanie nie
d) Raczej nie
e) Nie mam zdania

19. Proszę wyrazić swoją opinię na temat.

	Zdecydowanie tak	Raczej tak	Zdecydowanie nie	Raczej nie	Nie mam zdania
1. Wakacyjny wypoczynek dzieci powinien być zorganizowany z dala od miejsca zamieszkania					
2. Powinien być podział dzieci ze względu na wiek					
3. W trakcie wypoczynku powinny być prowadzone odpowiednie szkolenia i warsztaty dla dzieci z rodzin z problemami alkoholowymi					

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

9.1.11 Załącznik 3: *Ankieta IDI „Jakość zastana”*

Metryka Funkcjonalna narzędzia szczegółowego PF1	**PF1_3**
Nazwa narzędzia	Ankieta IDI „Jakość zastana”
Produkt finalny w modelu WKUS	**PF1:** Wytyczne do analizy jakości
Etap Schematu	**Etap 1:** Analiza jakości zastanej – „Co mamy?”
Krok w schemacie	**Krok 2:** Badanie
Załącznik do produktu finalnego	**Załącznik 3**

Informacje dla badającego:

Wywiadami zostaną objęte osoby bezpośrednio zaangażowane w realizacje usługi. Celem badania jest poznanie opinii na temat jakości zrealizowanej usługi społecznej.

Wprowadzenie do badania:

Dzień dobry, nazywam się (mię, nazwisko prowadzącego) i jestem przedstawicielem (nazwa wykonawcy, organizatora badania), które na zlecenie Ministerstwa Rozwoju Regionalnego oraz Stowarzyszenia Europartner Akademicki Klub Integracji Europejskiej prowadzi test w zakresie nowego modelu kontraktowania usług społecznych.

Celem dzisiejszego spotkania jest ocena jakości usługi społecznych (opis jednej z 8 grup usług społecznych wybranych do testu w danej gminie) realizowanej przez JST.

1. Jakie kanały informacji wykorzystywano przy informacji potencjalnych uczestników o realizacji usługi (plakaty, ogłoszenia w mediach, ulotki)?
2. Czy Pana(i) zdaniem wszyscy potencjalni użytkownicy usługi mieli równy dostęp do informacji o usługach?
3. W jaki sposób dokonano wyboru uczestników usługi? Czy przyjęto jakieś zawężenie grupy uczestników usługi? Jeśli tak, to na jakiej podstawie dokonano zawężenia grupy docelowej? Czy były osoby z poza tej grupy, które były zainteresowane skorzystaniem z usługi?
4. Czy wszyscy potencjalni uczestnicy mieli równy dostęp do usług, w szczególności osoby niepełnosprawne? Jeśli nie to jakie trudności w tym obszarze się pojawiły?
5. Czy przed rozpoczęciem realizacji usługi przeprowadzono rozpoznanie potrzeb i oczekiwań jej użytkowników? Jeśli tak, to w jaki sposób? Jakie były wyniki przeprowadzonej analizy? Czy wyniki uwzględniono w trakcie realizacji usługi?
6. W jaki sposób dokonano wyboru miejsca realizacji usługi? Czy brano pod uwagę odległość miejsca realizacji usługi od miejsca zamieszkania jej uczestników? Czy pojawiły się sytuacje, w których osoby zrezygnowały z korzystania z usługi z powodu zbyt dużej odległości od ich miejsca zamieszkania?
7. W jakim pomieszczeniu realizowana była usługa? Czy zapewniało ono odpowiedni komfort i warunki, które sprzyjają osiąganiu zamierzonych celów?
8. Czy realizacja usługi wymagała jakiś szczególnych zabezpieczeń, które gwarantowałyby uczestnikom usługi bezpieczeństwo np. odpowiednia liczba opiekunów, szczególne warunki lokalowe? W jaki sposób te warunki zostały zapewnione?
9. W jaki sposób zapewniono uczestnikom usługi zagwarantowano dyskrecję i poczucie intymności w trakcie realizacji usługi?

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

10. Czy JST dysponuje sprzętem dostosowanym do rodzaju świadczonych usług? Czy zna Pan(i) NGO, które dysponują lepszym zapleczem technicznym na potrzeby realizacji usługi niż JST? Czy na potrzeby realizacji w przyszłości usługi JST będzie musiało zakupić dodatkowy sprzęt?
11. Jak oceniłby Pan(i) relacje między realizatorem usługi, czyli JST, a jej użytkownikami?
12. Czy użytkownicy usługi mieli możliwość zgłaszania uwagi, zastrzeżeń do realizowanej usługi? W jaki sposób się to odbywało?
13. Czy inicjatywy i propozycje ze strony użytkowników zostały uwzględniane? Proszę o podanie przykładu propozycji ze strony użytkowników. Czy uwagi użytkowników będą brane pod uwagę przy realizacji usługi w przyszłości?
14. Czy użytkownicy usługi chętnie i z zaangażowaniem uczestniczyli w oferowanych w ramach usługi formach wsparcia?
15. Jakie formy wparcia są oferowane użytkownikom i które z nich są najbardziej satysfakcjonujące dla uczestników?
16. Jak oceniana jest wzajemna współpracę osób zaangażowanych w realizacje usługi?
17. Czy osoby zaangażowane w realizacje usługi miały doświadczenie w świadczeniu realizacji tego typu usług? W jaki sposób sprawdzano kwalifikacje osób, które miały świadczyć usługi?
18. W jakie formy aktywności uczestnicy angażują się najchętniej?
19. Czy występowały przerwy w realizacji oferowanego wsparcia? W jaki sposób wpłynęło to na uczestników?
20. Czy prowadzono ocenę jakości realizowanych usług? Jeśli tak, to w jaki sposób? Jakie były wyniki przeprowadzonej oceny?

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

9.1.12 Załącznik 3.1: *Ankieta IDI „Jakość zastana" - EDUKACJA*

Metryka Funkcjonalna narzędzia szczegółowego PF1	**PF1_3**
Nazwa narzędzia	Ankieta IDI „Jakość zastana"
Produkt finalny w modelu WKUS	**PF1:** Wytyczne do analizy jakości
Etap Schematu	**Etap 1:** Analiza jakości zastanej – „Co mamy?"
Krok w schemacie	**Krok 2:** Badanie
Załącznik do produktu finalnego	**Załącznik 3**
Wersja dla grupy usług społecznych	**Edukacja i wychowanie**

Informacje dla badającego:

Wywiadami zostaną objęte osoby bezpośrednio zaangażowane w realizacje usługi. Celem badania jest poznanie opinii na temat jakości zrealizowanej usługi społecznej.

Wprowadzenie do badania:

Dzień dobry, nazywam się (mię, nazwisko prowadzącego) i jestem przedstawicielem (nazwa wykonawcy, organizatora badania), które na zlecenie Ministerstwa Rozwoju Regionalnego oraz Stowarzyszenia Europartner Akademicki Klub Integracji Europejskiej prowadzi test w zakresie nowego modelu kontraktowania usług społecznych.

Celem dzisiejszego spotkania jest ocena jakości usługi społecznych **Organizacja zajęć pozalekcyjnych (w czasie roku szkolnego i podczas wakacji) w świetlicach** realizowanej przez JST.

1. Czy dużo osób korzysta z zajęć w świetlicach?
2. Jakiego rodzaju zajęcia, spotkania, przedsięwzięcia są obecnie realizowane w świetlicach?
3. W jaki sposób dokonywano wyboru rodzaju organizowanych zajęć w świetlicach? Czy uwzględniono potrzeby dzieci? Czy dzieci miały możliwość rozwijania swoich pasji i zainteresowań?
4. W jakie formy aktywności uczestnicy angażują się najchętniej?
5. Jakie kanały informacji wykorzystano przy informacji potencjalnych uczestników o realizacji usługi (plakaty, ogłoszenia w szkole, ulotki)?
6. Czy wszystkie zainteresowane osoby miały możliwość skorzystania ze świetlic środowiskowych? Jeśli nie, to z czego to wynikało?
7. Czy osoby niepełnosprawne miały możliwość skorzystania z usługi? Jeśli nie, to jakie trudności w tym obszarze się pojawiły?
8. Czy godziny otwarcia świetlicy zostały dostosowane do potrzeb dzieci/rodziców?
9. Czy dzieci i rodzice/ opiekunowie mieli możliwość zgłaszania zastrzeżeń odnośnie realizowanych usług? Czy zastrzeżenia te były brane pod uwagę? W jaki sposób odbywało się zgłaszanie uwag? Proszę podać przykład zastrzeżenia, które zostało zgłoszone.
10. W jaki sposób przekazywano o wydarzeniach/spotkaniach realizowanych w świetlicy?

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

11. Kto świadczył usługi w zakresie opieki nad dziećmi (osoby z wykształceniem pedagogicznym, osoby z lokalnej społeczności, wolontariusze)? Czy osoby te były odpowiednio do tego wykwalifikowane?
12. Czy liczba opiekunów była odpowiednio dostosowana do ilości dzieci i ich potrzeb?
13. W jakim pomieszczeniu realizowana była usługa? Czy zapewniało ono odpowiedni komfort i warunki, które sprzyjają osiąganiu zamierzonych celów?
14. Czy sprzęt/wyposażenie jakim dysponuje JST jest wystarczający pod względem potrzeb zgłaszanych w świetlicach? Czy zna Pan (i) NGO, które dysponują lepszym zapleczem technicznych na potrzeby realizacji usługi niż JST? Czy na potrzeby realizacji w przyszłości usługi JST będzie musiało zakupić dodatkowy sprzęt?
15. Czy liczba i charakter zajęć wykorzystuje w pełni potencjał miejsca, w którym jest świetlica? Czy podczas roku szkolnego i okresu wakacyjnego występowały okresy kiedy świetlica była nieczynna? Jeśli tak to z jakiego powodu?

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

9.1.13 Załącznik 3.2: *Ankieta IDI „Jakość zastana" - PROMOCJA*

Metryka Funkcjonalna narzędzia szczegółowego PF1	**PF1_3**
Nazwa narzędzia	Ankieta IDI „Jakość zastana"
Produkt finalny w modelu WKUS	**PF1:** Wytyczne do analizy jakości
Etap Schematu	**Etap 1:** Analiza jakości zastanej – „Co mamy?"
Krok w schemacie	**Krok 2:** Badanie
Załącznik do produktu finalnego	**Załącznik 3**
Wersja dla grupy usług społecznych	**Promocja gminy i rozwoju przedsiębiorczości**

Informacje dla badającego:

Wywiadami zostaną objęte osoby bezpośrednio zaangażowane w realizacje usługi. Celem badania jest poznanie opinii na temat jakości zrealizowanej usługi społecznej.

Wprowadzenie do badania:

Dzień dobry, nazywam się (mię, nazwisko prowadzącego) i jestem przedstawicielem (nazwa wykonawcy, organizatora badania), które na zlecenie Ministerstwa Rozwoju Regionalnego oraz Stowarzyszenia Europartner Akademicki Klub Integracji Europejskiej prowadzi test w zakresie nowego modelu kontraktowania usług społecznych.

Celem dzisiejszego spotkania jest ocena jakości usługi społecznych **prowadzenie informacji turystycznej** realizowanej przez JST.

1. Jakie kanały informacji wykorzystywano przy informacji potencjalnych odbiorców usługi o realizacji usługi? Wykorzystywano tradycyjne środki przekazu, tj. ogłoszenia, plakaty, ulotki, czy może media społecznościowe, Internet? Która droga przekazu jest Pana/Pani zdaniem najefektywniejsza?
2. Czy Pana(i) zdaniem wszyscy potencjalni odbiorcy usługi mieli równy dostęp do informacji o usłudze? Czy jakaś grupa osób mogła mieć utrudniony dostęp do informacji o usłudze? Np. osoby starsze, niepełnosprawne?
3. Czy oferta usługi jaka dociera do jej odbiorców została opracowana na podstawie weryfikacji ich potrzeb czy w inny sposób? Jeśli tak, to w jaki?
4. W jaki sposób dokonano wyboru miejsca prowadzenia informacji turystycznej? Czy brano pod uwagę dogodność lokalizacji dla potrzeb jej odbiorców? Np. czy mieści się na parterze, czy na wyższych piętrach, czy są schody, winda, itp.? Czy pojawiły się sytuacje, w których osoby zrezygnowały z korzystania z usługi z powodu utrudnionej lokalizacji?
5. Czy uważa Pani, że NGO, które dysponują lepszym zapleczem technicznym czy merytorycznym na potrzeby realizacji usługi niż JST?
6. Czy użytkownicy usługi mieli możliwość zgłaszania uwagi, zastrzeżeń do realizowanej usługi? W jaki sposób się to odbywało?
7. Czy inicjatywy i propozycje ze strony użytkowników zostały uwzględniane? Proszę o podanie przykładu propozycji ze strony użytkowników. Czy uwagi użytkowników będą brane pod uwagę przy realizacji usługi w przyszłości?
8. Czy użytkownicy usługi chętnie korzystają z usługi? Ile osób średnio korzysta z informacji turystycznej? Czy są to osoby przyjezdne czy mieszkańcy Gminy?

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

9. Czy osoby zaangażowane w realizacje usługi miały doświadczenie w świadczeniu realizacji tego typu usług? W jaki sposób sprawdzano kwalifikacje osób, które miały świadczyć usługi?
10. Czy prowadzono ocenę jakości realizowanych usług? Jeśli tak, to w jaki sposób? Jakie były wyniki przeprowadzonej oceny?

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

9.1.14 Załącznik 3.3: *Ankieta IDI „Jakość zastana" - RODZINA*

Metryka Funkcjonalna narzędzia szczegółowego PF1	**PF1_3**
Nazwa narzędzia	Ankieta IDI „Jakość zastana"
Produkt finalny w modelu WKUS	**PF1:** Wytyczne do analizy jakości
Etap Schematu	**Etap 1:** Analiza jakości zastanej – „Co mamy?"
Krok w schemacie	**Krok 2:** Badanie
Załącznik do produktu finalnego	**Załącznik 3**
Wersja dla grupy usług społecznych	Pomoc społeczna, wsparcie rodziny i polityki prorodzinnej

Informacje dla badającego:

Wywiadami zostaną objęte osoby bezpośrednio zaangażowane w realizacje usługi. Celem badania jest poznanie opinii na temat jakości zrealizowanej usługi społecznej.

Wprowadzenie do badania:

Dzień dobry, nazywam się (mię, nazwisko prowadzącego) i jestem przedstawicielem (nazwa wykonawcy, organizatora badania), które na zlecenie Ministerstwa Rozwoju Regionalnego oraz Stowarzyszenia Europartner Akademicki Klub Integracji Europejskiej prowadzi test w zakresie nowego modelu kontraktowania usług społecznych.

Celem dzisiejszego spotkania jest ocena jakości usługi społecznych **Usługi opiekuńcze** realizowanej przez JST.

1. Jak dużo osób było zainteresowanych skorzystaniem z usług opiekuńczych? Jakie kryteria przyjęto przy wyborze?
2. Jakie usługi opiekuńcze są świadczone? Czy były jakieś usługi, które nie zostały uwzględnione w ofercie, a były na nie zapotrzebowanie?
3. Kto świadczył usługi opiekuńcze? W jaki sposób dokonywano wyboru tych osób? Czy osoby te miały odpowiednie kwalifikacje i doświadczenie?
4. Czy liczba osób zatrudnionych, która świadczyła usługi była odpowiednia do liczby osób korzystających? Jeśli nie to z czego wynikał nadmiar/niedobór opiekunów?
5. W jaki sposób określano czas i częstotliwość oferowanych usług opiekuńczych?
6. Jaki był czas oczekiwania na skorzystanie z usług opiekuńczych i od czego był on uzależniony?
7. Jakie kanały informacji wykorzystywano przy informacji potencjalnych uczestników o realizacji usługi (plakaty, ulotki, poprzez przekazywanie informacji lekarzom, pielęgniarkom itp.)
8. W jakim miejscu realizowano usługi opiekuńcze? Czy dostosowywano miejsce realizacji do potrzeb użytkowników? Czym kierowano się przy wyborze miejsca?
9. Czy po zakończeniu realizacji usługi przeprowadzano badanie jakości oferowanych usług?

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

10. Czy użytkownicy byliby zainteresowani ponownym skorzystaniem z usług opiekuńczych w przyszłości?
11. Czy użytkownicy usługi mieli możliwość zgłaszania uwagi, zastrzeżeń do realizowanej usługi? W jaki sposób się to odbywało?
12. Czy inicjatywy i propozycje ze strony użytkowników zostały uwzględniane? Proszę o podanie przykładu propozycji ze strony użytkowników. Czy uwagi użytkowników będą brane pod uwagę przy realizacji usługi w przyszłości?
13. Jak ogólnie ocenia Pan/Pani jakość usług opiekuńczych?

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

9.1.15 Załącznik 3.4: *Ankieta IDI „Jakość zastana" - SAMORZĄDNOŚĆ*

Metryka Funkcjonalna narzędzia szczegółowego PF1	**PF1_3**
Nazwa narzędzia	Ankieta IDI „Jakość zastana"
Produkt finalny w modelu WKUS	**PF1:** Wytyczne do analizy jakości
Etap Schematu	**Etap 1:** Analiza jakości zastanej – „Co mamy?"
Krok w schemacie	**Krok 2:** Badanie
Załącznik do produktu finalnego	**Załącznik 3**
Wersja dla grupy usług społecznych	**Wspieranie samorządności i postaw obywatelskich**

Informacje dla badającego:

Wywiadami zostaną objęte osoby bezpośrednio zaangażowane w realizacje usługi. Celem badania jest poznanie opinii na temat jakości zrealizowanej usługi społecznej.

Wprowadzenie do badania:

Dzień dobry, nazywam się (mię, nazwisko prowadzącego) i jestem przedstawicielem (nazwa wykonawcy, organizatora badania), które na zlecenie Ministerstwa Rozwoju Regionalnego oraz Stowarzyszenia Europartner Akademicki Klub Integracji Europejskiej prowadzi test w zakresie nowego modelu kontraktowania usług społecznych.

Celem dzisiejszego spotkania jest ocena jakości usługi społecznych **Organizacja spotkań dla rodzin dysfunkcyjnych i zagrożonych wykluczeniem społecznym** realizowanej przez JST.

1. Czy dużo osób było zainteresowanych możliwością skorzystania ze spotkań? Czy były osoby, które nie skorzystały ze względu na brak miejsc?
2. Czy przed rozpoczęciem realizacji usługi przeprowadzono rozpoznanie potrzeb i oczekiwań jej użytkowników? Jeśli tak, to w jaki sposób? Jakie były wyniki przeprowadzonej analizy? Czy wyniki uwzględniono w trakcie realizacji usługi?
3. Czy w trakcie realizacji usługi uczestnicy mieli możliwość zgłaszania propozycji lub uwag/ zastrzeżeń? W jaki sposób się to odbywało? Czy były one brane pod uwagę?
4. Czy po zakończeniu realizacji usługi prowadzono ocenę wpływu spotkań na członków tych rodzin? Jeśli tak, to w jaki sposób? Jakie były wyniki przeprowadzonej oceny?
5. W jaki sposób ustalano częstotliwość oraz rodzaj (indywidualne, grupowe) spotkań?
6. Czy osoby, które prowadziły spotkania były odpowiednio do tego przeszkolone? Czy posiadały doświadczenie? W jaki sposób odbywało się sprawdzanie ich kwalifikacji?
7. W jaki sposób dokonano wyboru miejsca realizacji usługi? Czy uczestnikom spotkania zapewniono odpowiednie, komfortowe warunki? Czy pomieszczenie, w którym odbywały się spotkania były dostosowane do potrzeb użytkowników?
8. Czy wybierając miejsce realizacji usługi wzięto pod uwagę odległość zamieszkania zainteresowanych osób?

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

9. Jaki był czas oczekiwania na skorzystanie z usługi? Od czego uzależniona była długość oczekiwania?
10. Jakie kanały informacji wykorzystywano przy informacji potencjalnych uczestników o realizacji usługi (plakaty, ogłoszenia, gminny ośrodek pomocy społecznej)?
11. Jakie formy wparcia są oferowane użytkownikom i które z nich są najbardziej satysfakcjonujące dla uczestników?
12. Czy użytkownicy usługi chętnie i z zaangażowaniem uczestniczyli w oferowanych w ramach usługi formach wsparcia?
13. Czy występowały przerwy w realizacji oferowanego wsparcia? W jaki sposób wpłynęło to na uczestników? Dlaczego wystąpiły przerwy w realizacji usługi?
14. Czy uczestnikom zagwarantowano dyskrecję i poczucie intymności w trakcie realizacji usługi? W jaki sposób?

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

9.1.16 Załącznik 3.5: *Ankieta IDI „Jakość zastana" - SPORT*

Metryka Funkcjonalna narzędzia szczegółowego PF1	**PF1_3**
Nazwa narzędzia	Ankieta IDI „Jakość zastana"
Produkt finalny w modelu WKUS	**PF1:** Wytyczne do analizy jakości
Etap Schematu	**Etap 1:** Analiza jakości zastanej – „Co mamy?"
Krok w schemacie	**Krok 2:** Badanie
Załącznik do produktu finalnego	**Załącznik 3**
Wersja dla grupy usług społecznych	**Sport i kultura fizyczna**

Informacje dla badającego:

Wywiadami zostaną objęte osoby bezpośrednio zaangażowane w realizacje usługi. Celem badania jest poznanie opinii na temat jakości zrealizowanej usługi społecznej.

Wprowadzenie do badania:

Dzień dobry, nazywam się (mię, nazwisko prowadzącego) i jestem przedstawicielem (nazwa wykonawcy, organizatora badania), które na zlecenie Ministerstwa Rozwoju Regionalnego oraz Stowarzyszenia Europartner Akademicki Klub Integracji Europejskiej prowadzi test w zakresie nowego modelu kontraktowania usług społecznych.

Celem dzisiejszego spotkania jest ocena jakości usługi społecznych **Organizacja dyscyplin i zajęć sportowych** realizowanej przez JST.

1. Jakiego rodzaju przedsięwzięcia finansuje gmina w zakresie sportu?
2. Czy organizowane są turnieje, zawody sportowe? Jeśli tak, to jak często? Jak duże jest zainteresowanie takimi wydarzeniami? Skąd można dowiedzieć się o bieżąco organizowanych wydarzeniach sportowych?
3. Czy organizowane są zajęcia sportowe dla dzieci? W ramach jakich dyscyplin sportowych? W jaki sposób dokonano wyboru uczestników, którzy brali udział w zajęciach sportowych? Czy przyjęto jakieś zawężenie grupy? Jeśli tak, to na jakiej podstawie dokonano zawężenia grupy docelowej? Czy były osoby, które się nie zakwalifikowały, a były zainteresowane skorzystaniem z usługi? Jak dużo było takich osób?
4. Jakie kanały informacji wykorzystywano przy informacji potencjalnych uczestników o prowadzonych zajęciach (plakaty, ulotki, ogłoszenia)?
5. Czy osoby niepełnosprawne miały możliwość skorzystania z zajęć? Jeśli nie, to jakie trudności w tym obszarze się pojawiły?
6. Czy uczestnicy chętnie uczestniczyli w prowadzonych zajęciach? W jakie formy aktywności angażują się najchętniej?
7. Czy osoby prowadzące zajęcia miały doświadczenie w świadczeniu tego typu usług? W jaki sposób sprawdzano kwalifikacje tych osób?
8. Czy uczestnicy mieli możliwość skorzystania ze wsparcia profesjonalnej kadry? (trenera, dietetyka itp.)
9. W jaki sposób dokonano wyboru miejsca realizacji usługi? Czy brano pod uwagę odległość miejsca realizacji usługi od miejsca zamieszkania jej uczestników? Czy pojawiły się sytuacje, w których osoby zrezygnowały z

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

korzystania z usługi z powodu zbyt dużej odległości od ich miejsca zamieszkania?

10. W jakim pomieszczeniu odbywały się zajęcia? Czy jest ono komfortowe i odpowiednio dostosowane do potrzeb użytkowników?
11. Czy JST dysponuje sprzętem dostosowanym do rodzaju świadczonych usług? Czy zna Pan(i) NGO, które dysponują lepszym zapleczem technicznym na potrzeby realizacji usługi niż JST? Czy w przyszłości JST będzie musiało zakupić dodatkowy sprzęt na potrzeby realizacji usługi?
12. Czy użytkownicy usługi mieli możliwość zgłaszania uwagi, zastrzeżeń do realizowanej usługi? W jaki sposób się to odbywało?
13. Czy inicjatywy i propozycje ze strony użytkowników zostały uwzględniane? Proszę o podanie przykładu propozycji ze strony użytkowników. Czy uwagi użytkowników będą brane pod uwagę przy realizacji usługi w przyszłości?

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

9.1.17 Załącznik 3.6: *Ankieta IDI „Jakość zastana" - ŚRODOWISKO*

Metryka Funkcjonalna narzędzia szczegółowego PF1	**PF1_3**
Nazwa narzędzia	Ankieta IDI „Jakość zastana"
Produkt finalny w modelu WKUS	**PF1:** Wytyczne do analizy jakości
Etap Schematu	**Etap 1:** Analiza jakości zastanej – „Co mamy?"
Krok w schemacie	**Krok 2:** Badanie
Załącznik do produktu finalnego	**Załącznik 3**
Wersja dla grupy usług społecznych	Dbanie o zieleń, ochrona środowiska i gospodarka odpadami

Informacje dla badającego:

Wywiadami zostaną objęte osoby bezpośrednio zaangażowane w realizacje usługi. Celem badania jest poznanie opinii na temat jakości zrealizowanej usługi społecznej.

Wprowadzenie do badania:

Dzień dobry, nazywam się (mię, nazwisko prowadzącego) i jestem przedstawicielem (nazwa wykonawcy, organizatora badania), które na zlecenie Ministerstwa Rozwoju Regionalnego oraz Stowarzyszenia Europartner Akademicki Klub Integracji Europejskiej prowadzi test w zakresie nowego modelu kontraktowania usług społecznych.

Celem dzisiejszego spotkania jest ocena jakości usługi społecznych **odławianie bezpańskich zwierząt oraz działalności edukacyjnej w sferze ochrony środowiska** realizowanej przez JST.

1. Czy i za pomocą jakich wskaźników prowadzony jest pomiar skuteczności usługi odławiania bezpańskich zwierząt oraz działalności edukacyjnej w sferze ochrony środowiska w Państwa gminie?
2. Czy w gminie weryfikowany jest poziom zadowolenia mieszkańców z przeprowadzenia odławiania bezpańskich zwierząt? W jaki sposób jest to badane?
3. Czy zauważalny jest wzrost/spadek komfortu życia w gminie (np. wzrost/spadek bezpieczeństwa) w związku z odławianiem bezpańskich zwierząt? Co może powodować ten stan? W jakich sytuacjach gmina podejmuje decyzję o konieczności odławiania bezpańskich zwierząt?
4. Czy uważa Pan/i, że obecna procedura zgłaszania przez mieszkańców gminy konieczności odławiania bezpańskich zwierząt jest prawidłowa? Czy wymaga ona ulepszenia w jakiejś sferze? Czy w ostatnich latach procedura wymagała zmian?
5. Czy sprzęt/wyposażenie jakim dysponuje gmina na potrzeby odławiania bezpańskich zwierząt pozwala na efektywne świadczenie tej usługi? Czy specyfika odławiania, niektórych zwierząt zmusza do zakupienia dodatkowego sprzętu/wyposażenia?
6. Jakich zmian organizacyjnych wymagałoby przekazanie odpowiedzialności za odławianie bezpańskich zwierząt podmiotowi zewnętrznemu (organizacji pozarządowej, przedsiębiorstwu)?

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

7. Czy przekazanie odpowiedzialności za świadczenie usługi podmiotowi zewnętrznemu wpłynie na zmianę poziomu i warunków zatrudnienia w urzędzie gminy lub w innych jednostkach?
8. Czy działalność edukacyjna gminy w sferze ochrony środowiska wpływa na zwiększenie świadomości mieszkańców w tym obszarze? W jaki sposób jest mierzony poziom ich wiedzy? Czy świadczona usługa przełożyła się na wymierne zmiany w postępowaniu mieszkańców? Jeśli tak/nie, w jaki sposób jest to mierzone?
9. Czy forma przekazu informacji (ulotki, strona internetowe, itp.)na temat ochrony środowiska w gminie jest dostosowana do potrzeb i możliwości mieszkańców? Czy gmina daje możliwość wyrażenia opinii mieszkańców na temat formy działalności edukacyjnej? Czy gmina daje pełną możliwość mieszkańcom do skorzystania z usługi?
10. Czy dotychczasowy sposób prowadzenia działalności edukacyjnej w sferze ochrony środowiska pozwolił sprawniej zrealizować inne zadania gminy? Jeśli tak to jakie, czy są one powiązane z tą usługą? Jeśli nie, czym może być to spowodowane?
11. Czy przekazanie odpowiedzialności za świadczenie usługi podmiotowi zewnętrznemu (organizacji pozarządowej, przedsiębiorstwu) mogłoby zwiększyć efektywność tej usługi? Jeśli tak, co mogłoby przemawiać za przekazaniem odpowiedzialności? Jeśli nie, dlaczego?
12. Czy przekazanie odpowiedzialności za świadczenie usługi podmiotowi zewnętrznemu wpłynie na zmianę poziomu i warunków zatrudnienia w urzędzie gminy lub w innych jednostkach?

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

9.1.18 Załącznik 3.7: *Ankieta IDI „Jakość zastana" - TRADYCJA*

Metryka Funkcjonalna narzędzia szczegółowego PF1	**PF1_3**
Nazwa narzędzia	Ankieta IDI „Jakość zastana"
Produkt finalny w modelu WKUS	**PF1:** Wytyczne do analizy jakości
Etap Schematu	**Etap 1:** Analiza jakości zastanej – „Co mamy?"
Krok w schemacie	**Krok 2:** Badanie
Załącznik do produktu finalnego	**Załącznik 3**
Wersja dla grupy usług społecznych	**Ochrona kultury, tradycji i opieki nad zabytkami**

Informacje dla badającego:

Wywiadami zostaną objęte osoby bezpośrednio zaangażowane w realizacje usługi. Celem badania jest poznanie opinii na temat jakości zrealizowanej usługi społecznej.

Wprowadzenie do badania:

Dzień dobry, nazywam się (mię, nazwisko prowadzącego) i jestem przedstawicielem (nazwa wykonawcy, organizatora badania), które na zlecenie Ministerstwa Rozwoju Regionalnego oraz Stowarzyszenia Europartner Akademicki Klub Integracji Europejskiej prowadzi test w zakresie nowego modelu kontraktowania usług społecznych.

Celem dzisiejszego spotkania jest ocena jakości usługi społecznych **prowadzenie świetlic wiejskich** realizowanej przez JST.

1. Czy w Gminie prowadzone są badania odnośnie zadowolenia mieszkańców korzystających ze świetlic wiejskich? W jaki sposób się to odbywa? (ankiety, rozmowa osobista)?
2. Czy zauważalny jest wzrost lub spadek zadowolenia mieszkańców z funkcjonujących w gminie świetlic wiejskich? Czy jest na tym samym poziomie? Co Pana/i zdaniem powoduje ten stan?
3. Czy uwzględniane są uwagi i potrzeby mieszkańców odnośnie funkcjonowania świetlic wiejskich? Jeśli tak, to proszę podać przykładową sytuację. W jaki sposób odbywało się zgłaszanie uwag?
4. Czy zdarzyło się , że zabrakło jakiś zajęć/aktywności w ofercie świetlicy, na które było zgłaszane zapotrzebowanie ze strony uczestników? Czy oferta została rozszerzona o dodatkowe zajęci ? Jeśli tak, to jakie były to zajęcia? Jeśli nie, to z czego wynikało nieuwzględnienie propozycji mieszkańców (brak funduszy, zbyt duże koszty realizacji, brak odpowiednich warunków/ pomieszczenia itp.)?
5. Czy sprzęt/ wyposażenie jakim dysponuje JST jest wystarczający pod względem potrzeb zgłaszanych w świetlicach? Czy zna Pan (i) NGO, które dysponują lepszym zapleczem technicznym na potrzeby realizacji usługi niż JST? Czy na potrzeby realizacji w przyszłości usługi JST będzie musiało zakupić dodatkowy sprzęt?
6. Czy mieszkańcy mają możliwość uczestniczenia w wyjazdach związanych z działalnością świetlic (konkursy. Wystawy prac wykonanych w świetlicach

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

itp.) Jeśli tak, to czy pokrywane są koszty dojazdu, pobytu itp.? Proszę podać przykładowy zorganizowany wyjazd.

7. Czy dzięki temu, że usługa jest świadczona przez samą gminę ma wpływ na jakość i efektywność świadczonych przez nią usług?
8. Jakich zmian organizacyjnych wymagałoby przekazanie odpowiedzialności za prowadzenie świetlic wiejskich podmiotowi zewnętrznemu?
9. Czy uważa Pan/i, że przekazanie odpowiedzialności za prowadzenie świetlic wiejskich podmiotowi zewnętrznemu wpłynie na zwiększenie zainteresowania mieszkańców do uczestniczenia w zajęciach? (poprzez to, że poprawi się jakość usług, zostanie zwiększona lub zmieniona oferta zajęć itp.)
10. Czy formy prowadzenia świetlic sprawi, że niektórzy mieszkańcy stracą, a niektórzy zyskają

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

9.1.19 Załącznik 3.8: *Ankieta IDI „Jakość zastana" - ZDROWIE*

Metryka Funkcjonalna narzędzia szczegółowego PF1	**PF1_3**
Nazwa narzędzia	Ankieta IDI „Jakość zastana"
Produkt finalny w modelu WKUS	**PF1:** Wytyczne do analizy jakości
Etap Schematu	**Etap 1:** Analiza jakości zastanej – „Co mamy?"
Krok w schemacie	**Krok 2:** Badanie
Załącznik do produktu finalnego	**Załącznik 3**
Wersja dla grupy usług społecznych	**Ochrona zdrowia i profilaktyka uzależnień**

Informacje dla badającego:

Wywiadami zostaną objęte osoby bezpośrednio zaangażowane w realizacje usługi. Celem badania jest poznanie opinii na temat jakości zrealizowanej usługi społecznej.

Wprowadzenie do badania:

Dzień dobry, nazywam się (mię, nazwisko prowadzącego) i jestem przedstawicielem (nazwa wykonawcy, organizatora badania), które na zlecenie Ministerstwa Rozwoju Regionalnego oraz Stowarzyszenia Europartner Akademicki Klub Integracji Europejskiej prowadzi test w zakresie nowego modelu kontraktowania usług społecznych.

Celem dzisiejszego spotkania jest ocena jakości usługi społecznych **Wsparcie dzieci z rodzin dysfunkcyjnych w wypoczynku wakacyjnym** realizowanej przez JST.

1. Czy dużo rodzin było zainteresowanych skorzystaniem z usługi? Czy były osoby które nie mogły skorzystać z wyjazdu wakacyjnego np. ze względu na ograniczoną liczbę miejsc? Jeśli tak to jak dużo było takich osób?
2. W jaki sposób dokonano wyboru uczestników usługi? Jakie kryterium przyjęto wybierając uczestników, którzy skorzystali z wypoczynku wakacyjnego?
3. Jakie kanały informacji wykorzystywano przy informacji potencjalnych uczestników o realizacji usługi (plakaty, informacje w szkołach, strona internetowa, ośrodek pomocy społecznej)?
4. Czy Pana/Pani zdaniem wszyscy potencjalni użytkownicy usługi mieli równy dostęp do informacji o możliwości skorzystania z wyjazdu wakacyjnego?
5. Czy rodzinom zagwarantowano dyskrecję i poczucie intymności w trakcie realizacji usługi? Jeśli tak, to w jaki sposób?
6. Czy przed rozpoczęciem realizacji usługi przeprowadzono rozpoznanie potrzeb i oczekiwań jej użytkowników? Jeśli tak, to w jaki sposób? Jakie były wyniki przeprowadzonej analizy? Czy wyniki uwzględniono w trakcie realizacji usługi?Jakie elementy były specjalnie dostosowane do ich potrzeb?
7. Czym kierowano się wybierając charakter wyjazdu (wycieczka objazdowa, kurs językowy, wyjazd sportowy, biedny wypoczynek) Czy wzięto pod uwagę potrzeby uczestników, wiek itp.?
8. Czy realizując usługi wzięto pod uwagę szczególne zabezpieczenia, które gwarantowałyby uczestnikom usługi bezpieczeństwo np. odpowiednia liczba

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

opiekunów, odpowiednie warunki pobytu, bezpieczeństwo przejazdu do miejsca docelowego? W jaki sposób te warunki zostały zapewnione?

9. Czy osoby zaangażowane w realizację usługi (opiekunowie wycieczki) miały doświadczenie w świadczeniu tego typu usług? W jaki sposób sprawdzano kwalifikacje tych osób?
10. Czy w trakcie wypoczynku dzieci mały zapewnioną opiekę profesjonalnej kadry np. psycholog, pielęgniarka/lekarz itp.?
11. Czy dzieci/rodzice mieli możliwość zgłaszania uwag odnośnie zorganizowanego wyjazdu? Jeśli tak to w jaki sposób się to odbywało?
12. Czy przeprowadzano ocenę zorganizowanego wyjazdu? W jaki sposób się to odbywało? Czy członkowie rodzin byliby zainteresowani skorzystaniem z ponownego wyjazdu wakacyjnego w przyszłości?
13. Czy prowadzono ocenę jakości realizowanych usług? Jeśli tak, to w jaki sposób? Jakie były wyniki przeprowadzonej oceny?

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

9.1.20 Załącznik 4: *Karta metodologiczna Desk Research „Jakość zastana”*

Metryka Funkcjonalna narzędzia szczegółowego PF1	**PF1_4**
Nazwa narzędzia	Karta metodologiczna Desk Research „Jakość zastana”
Produkt finalny w modelu WKUS	**PF1:** Wytyczne do analizy jakości
Etap Schematu	**Etap 1:** Analiza jakości zastanej – „Co mamy?”
Krok w schemacie	**Krok 2:** Badanie
Załącznik do produktu finalnego	**Załącznik 4**

Informacje dla badającego:

Dane wtórne to takie, które już istnieją, zostały przez kogoś wcześniej zgromadzone, przetworzone i opracowane w formie umożliwiającej korzystanie z nich. Realizacja badań metodą Desk Research nie jest związana z pozyskaniem nowych informacji, a jedynie zgromadzeniem, przetworzeniem i analizą danych już istniejących i rozproszonych w różnych źródłach. Polega ona na wykorzystaniu dostępnych danych wtórnych takich jak publikacje, raporty, biuletyny, bazy danych, katalogi, informacje dostępne na stronach www itp. Przed wykorzystaniem danych w badaniu są one analizowane pod kątem wiarygodności, rzetelności i aktualności. Część danych jest empirycznie weryfikowana. Metoda desk research nie posiada określonego czasu/fazy realizacji. Pozyskiwanie i eksploracja danych trwa przez cały okres realizacji projektu badawczego. Dokumenty zastane są także na bieżąco uzupełnianie i zestawiane z pozyskanymi w trakcie pozostałych etapów badania materiałami. Podstawę analizy desk research stanowią dokumenty statystyki publicznej, sprawozdania, analizy i publikacje, roczniki statystyczne etc.

Etapy realizacji Desk Research:

- Audyt zerowy – w ramach pierwszego etapu zostaną zidentyfikowane dostępne dokumenty dotyczące realizacji usługi społecznej, na podstawie których możliwa będzie ocena jakości jej realizacji np. listy osób korzystających z usługi, materiały informacyjno – promocyjne dotyczące usługi, sprawozdania, raporty, akta osobowe
- Eksploracja danych - polega na udzieleniu odpowiedzi na sformułowane pytania badawcze lub określeniu stopnia osiągnięcia przyjętych wskaźników oceny jakości usługi pozwalających określić na ile analizowana usługa społeczna spełniła wybrane kryteria jakości na podstawie analizy dokumentów zidentyfikowanych w ramach etapu pierwszego
- Wnioski – sformułowanie wniosków na ile zrealizowana usługa spełniła przyjęte kryteria jakości usług społecznych

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Karta wniosków z analizy Desk Research z przykładowymi dokumentami, które mogą zostać poddane analizie w przypadku poszczególnych kryteriów *(ostateczna forma dostosowana będzie do sytuacji społeczno-gospodarczej gminy oraz specyfiki wybranej grupy usług społecznych)*:

Kryterium/ Wskaźnik	Wnioski płynące z analizy dokumentów
Czasu realizacji usługi	Przykładowe dokumenty: ■ potwierdzenia odbioru usługi np. wsparcia doradczego, psychologicznego ■ program realizacji imprezy kulturalnej ■ harmonogram realizacji usługi np. zajęć pozalekcyjnych ■ karty czasu pracy pracowników
Dostępność	Przykładowe dokumenty: ■ plakaty, ulotki promujące realizacje usługi ■ lista osób korzystających z usługi ■ informacje medialne nt. realizacji usługi ■ dokumentacja dotycząca wyboru miejsca realizacji usługi
Komfort użytkownika	Przykładowe dokumenty: ■ skargi, wnioski użytkowników usługi
Bezpieczeństwo użytkownika	Przykładowe dokumenty: ■ akty prawne dotyczące przepisów BHP obowiązujących przy realizacji usługi ■ akty prawne dotyczące warunków bezpieczeństwa przy realizacji usługi np. liczba opiekunów ■ dokumenty potwierdzające możliwość realizacji usługi w określonym miejscu
Kompetencje pracownika świadczącego usługę	Przykładowe dokumenty: ■ CV trenerów, doradców, pracowników organizacji pozarządowych, psychologów, rehabilitantów, socjoterapeutów, opiekunów, pracowników środowiskowych, animatorów, wychowawców
Komunikacja/ współpraca z realizatorem usługi	Przykładowe dokumenty: ■ skargi, wnioski użytkowników usługi
Trwałość/ ciągłość	Przykładowe dokumenty: ■ harmonogram realizacji usługi np. zajęć pozalekcyjnych

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

9.1.21 Załącznik 5: *Scenariusz FGI „Jakość zastana”*

Metryka Funkcjonalna narzędzia szczegółowego PF1	**PF1_5**
Nazwa narzędzia	Scenariusz FGI „Jakość zastana”
Produkt finalny w modelu WKUS	**PF1:** Wytyczne do analizy jakości
Etap Schematu	**Etap 1:** Analiza jakości zastanej – „Co mamy?”
Krok w schemacie	**Krok 3:** Ocena
Załącznik do produktu finalnego	**Załącznik 5**

Informacje dla Moderatora:

Cel spotkania: Celem spotkania jest przygotowanie rekomendacji dla władz gminy w zakresie dalszych działań zmierzających do zakontraktowania usługi społecznej na podstawie wyników badań jakości i efektywności usługi społecznej (opis usługi adekwatnie do obszaru testu). Rekomendacja ma dotyczyć pierwszego etapu decyzji: „Co mamy?”, czyli czy sytuacja zastana jest przesłanka do podjęcia dalszych prac nad opracowaniem oczekiwań odnośnie tej usługi oraz przeprowadzenia procedury wyboru ofert na jej realizację przez NGO.

Powitanie uczestników, prezentacja tematu dyskusji — 5 minut

Prezentacja kontekstu badania: kto robi badanie, dla kogo, w jakim celu; Prezentacja moderatora.

Dzień dobry, nazywam się (mię, nazwisko prowadzącego) i jestem przedstawicielem (nazwa wykonawcy, organizatora badania), które na zlecenie Ministerstwa Rozwoju Regionalnego oraz Stowarzyszenia Europartner Akademicki Klub Integracji Europejskiej prowadzi test w zakresie nowego modelu kontraktowania usług społecznych w grupie usług społecznych (opis jednej z 8 grup usług społecznych wybranych do testu w danej gminie).

Spotkaliście się Państwo, jako ciało kolegialne reprezentujące JST, NGO i społeczność gminy, tak by widząc interesy wszystkich stron podjąć decyzję na temat możliwości i zasadności kontraktowania usługi społecznej: (opis usługi adekwatnie do obszaru testu). Celem pierwszego spotkania o charakterze badawczo-konsultacyjnym jest ocena sytuacji zastanej na podstawie wyników badania jakości i efektywności tej usługi, czyli odpowiedź na pytanie jak w istocie wygląda na dzień dzisiejszy realizacja tej usługi.

Spotkanie jest nagrywane, jednak chciałem/chciałam zapewnić Państwa o pełnej dyskrecji i zachowaniu poufności uzyskanych informacji. Wypowiedzi będą wykorzystywane tylko do celów badawczych. Każda opinia jest akceptowana. Jestem zainteresowany opinią każdej osoby, a nie tylko opinią większości.

Prezentacja uczestników dyskusji — 5 minut

Jest to bardzo istotny element wywiadu, często decydujący o powodzeniu całego spotkania. Każdy z uczestników powinien w tej części się wypowiedzieć, ponieważ zwiększa to poczucie bezpieczeństwa i pozwala przełamać opory przed dalszymi wypowiedziami w grupie. W przypadku pierwszego spotkanie konieczna jest prezentacji uczestników i ich oczekiwań w stosunku do spotkania, w przypadku kolejnych spotkań może to być wypowiedź ogólna w zakresie tematu spotkania lub komentarz na temat spotkania wcześniejszego, jego odniesień do pracy zawodowej.

- Na początek poproszę o przedstawienie się i powiedzenie kilku słów o sobie – jaką firmę, jaką instytucję Państwo reprezentujecie? Jaką rolę widzicie Państwo dla siebie w tym spotkaniu? *Uczestnicy zabierają głos po kolei.*

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Po prezentacji uczestników moderator prezentuje cel spotkania. Określa zakres rekomendacji jakie powinny byś sformułowane oraz źródło danych na których podstawie podejmowana będzie decyzja grupy (wyniki badań jakości i efektywności, kto analizował usługę w obszarze jakości i efektywności raz jakimi metodami).

Ocena jakości zastanej usługi społecznej — 30 minut

Prezentacja wyników analizy jakości zastanej oraz metod badawczych zastosowanych w PF1.

- Jak oceniają Państwo jakość realizacji usługi społecznej? Czy można uznać, iż jest ona zadawalająca? *Uczestnicy zabierają głos.*
- Które z badanych elementów (czas i miejsce realizacji, informacja, kwalifikacje kadry, itd.) realizacji usługi Państwa zdaniem zostały oceniona na niewystarczającym poziomie? *Uczestnicy zabierają głos.*
- Czy możliwe jest poprawienie jakości realizacji usługi przy zasobach dostępnych w JST? *Uczestnicy zabierają głos.*
- Czy sygnał dotyczący jakości usługi społecznej jest więc uzasadniony? Co może być przyczyną zgłoszenia wniosku o zmianę sposobu finansowania usługi? *Uczestnicy zabierają głos.*
- Inne pytanie wynikające z kontekstu spotkania. *Uczestnicy zabierają głos.*

Sformułowanie rekomendacji do dalszych etapów procesu — 15 minut

Grupa podejmuje decyzję odnośnie zasadności dalszych prac nad przygotowaniem oczekiwań odnoście efektywności i jakości usługi społecznej ex-ante i prac nad przygotowaniem przedmiotu zamówienia. .

- Czy Państwa zdaniem należy podjąć dalsze prace nad przygotowaniem oczekiwań odnoście jakości usługi społecznej ex-ante i prac nad przygotowaniem przedmiotu zamówienia? *Uczestnicy zabierają głos.*

Zakończenie spotkania, prezentacja tematu kolejnego spotkania — 5 minut

Podsumowanie prac grupy, sformułowanie ostatecznej formy rekomendacji zaleceń wraz z uzasadnieniem.

Dziękuję za udział w badaniu. Państwa opinie, propozycje i rekomendację będą uwzględnione w pracach nad Wieloletnim Programem Współpracy z NGO oraz adekwatnie do wypracowanych dziś rekomendacji nad przedmiotem zamówienia i zwiększenia efektywności zmiany sposobu finansowania usługi społecznej na kontraktowanie. Jesteśmy przekonani, iż efekty dzisiejszego spotkania będą pouczające dla innych gmin podejmujących się kontraktowania usług społecznych.

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

9.1.22 Załącznik 5.1: *Scenariusz FGI „Jakość zastana" - EDUKACJA*

Metryka Funkcjonalna narzędzia szczegółowego PF1	**PF1_5**
Nazwa narzędzia	Scenariusz FGI „Jakość zastana"
Produkt finalny w modelu WKUS	**PF1:** Wytyczne do analizy jakości
Etap Schematu	**Etap 1:** Analiza jakości zastanej – „Co mamy?"
Krok w schemacie	**Krok 3:** Ocena
Załącznik do produktu finalnego	**Załącznik 5**
Wersja dla grupy usług społecznych	**Edukacja i wychowanie**

Informacje dla Moderatora:

Cel spotkania: Celem spotkania jest przygotowanie rekomendacji dla władz gminy w zakresie dalszych działań zmierzających do zakontraktowania usługi społecznej na podstawie wyników badań jakości i efektywności usługi społecznej **Organizacja zajęć pozalekcyjnych (w czasie roku szkolnego i podczas wakacji) w świetlicach**. Rekomendacja ma dotyczyć pierwszego etapu decyzji: „Co mamy?", czyli czy sytuacja zastana jest przesłanka do podjęcia dalszych prac nad opracowaniem oczekiwań odnośnie tej usługi oraz przeprowadzenia procedury wyboru ofert na jej realizację przez NGO.

Powitanie uczestników, prezentacja tematu dyskusji — 5 minut

Prezentacja kontekstu badania: kto robi badanie, dla kogo, w jakim celu; Prezentacja moderatora.

Dzień dobry, nazywam się (mię, nazwisko prowadzącego) i jestem przedstawicielem (nazwa wykonawcy, organizatora badania), które na zlecenie Ministerstwa Rozwoju Regionalnego oraz Stowarzyszenia Europartner Akademicki Klub Integracji Europejskiej prowadzi test w zakresie nowego modelu kontraktowania usług społecznych w grupie usług społecznych (opis jednej z 8 grup usług społecznych wybranych do testu w danej gminie).

Spotkaliście się Państwo, jako ciało kolegialne reprezentujące JST, NGO i społeczność gminy, tak by widząc interesy wszystkich stron podjąć decyzję na temat możliwości i zasadności kontraktowania usługi społecznej: **Organizacja zajęć pozalekcyjnych (w czasie roku szkolnego i podczas wakacji) w świetlicach**. Celem pierwszego spotkania o charakterze badawczo-konsultacyjnym jest ocena sytuacji zastanej na podstawie wyników badania jakości i efektywności tej usługi, czyli odpowiedź na pytanie jak w istocie wygląda na dzień dzisiejszy realizacja tej usługi.

Spotkanie jest nagrywane, jednak chciałem/chciałam zapewnić Państwa o pełnej dyskrecji i zachowaniu poufności uzyskanych informacji. Wypowiedzi będą wykorzystywane tylko do celów badawczych. Każda opinia jest akceptowana. Jestem zainteresowany opinią każdej osoby, a nie tylko opinią większości.

Prezentacja uczestników dyskusji — 5 minut

Jest to bardzo istotny element wywiadu, często decydujący o powodzeniu całego spotkania. Każdy z uczestników powinien w tej części się wypowiedzieć, ponieważ zwiększa to poczucie bezpieczeństwa i pozwala przełamać opory przed dalszymi wypowiedziami w grupie. W przypadku pierwszego spotkanie konieczna jest prezentacji uczestników i ich oczekiwań w stosunku do spotkania, w przypadku kolejnych spotkań może to być wypowiedź ogólna w zakresie tematu spotkania lub komentarz na temat spotkania wcześniejszego, jego odniesień do pracy zawodowej.

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

- Na początek poproszę o przedstawienie się i powiedzenie kilku słów o sobie – jaką firmę, jaką instytucję Państwo reprezentujecie? Jaką rolę widzicie Państwo dla siebie w tym spotkaniu? *Uczestnicy zabierają głos po kolei.*

Po prezentacji uczestników moderator prezentuje cel spotkania. Określa zakres rekomendacji jakie powinny byś sformułowane oraz źródło danych na których podstawie podejmowana będzie decyzja grupy (wyniki badań jakości i efektywności, kto analizował usługę w obszarze jakości i efektywności raz jakimi metodami).

Ocena jakości zastanej usługi społecznej — 30 minut

Prezentacja wyników analizy jakości zastanej oraz metod badawczych zastosowanych w PF1.

- Jak oceniają Państwo jakość realizacji usługi społecznej? Czy można uznać, iż jest ona zadawalająca? *Uczestnicy zabierają głos.*
- Które z badanych elementów (czas i miejsce realizacji, informacja, kwalifikacje kadry, itd.) realizacji usługi Państwa zdaniem zostały oceniona na niewystarczającym poziomie? *Uczestnicy zabierają głos.*
- Czy możliwe jest poprawienie jakości realizacji usługi przy zasobach dostępnych w JST? *Uczestnicy zabierają głos.*
- Czy sygnał dotyczący jakości usługi społecznej jest więc uzasadniony? Co może być przyczyną zgłoszenia wniosku o zmianę sposobu finansowania usługi? *Uczestnicy zabierają głos.*
- Czy dotychczas na terenie gminy organizowane były zajęcia pozalekcyjne dla tamtejszej młodzieży w świetlicach?
- Jak oceniają Państwo jakość realizacji działań podejmowanych w tym obszarze? Czy można uznać, iż jest ona obecnie zadawalająca?.
- W przypadku których elementów realizacji usługi, Państwa zdaniem po zleceniu zadania NGO można oczekiwać pozytywnych efektów w postaci zwiększenia jakości np.
  - Rodzaje wydarzeń/spotkań organizowanych obecnie w świetlicach/ jakiego rodzaju zadania w powinny być realizowane przez świetlice
  - Sposób przekazywania informacji o wydarzeniach/spotkaniach realizowanych w świetlicy
  - Mobilizacja, zachęcenie osób do udziału w spotkaniach
  - Osoby, do których w głównej mierze skierowana jest oferta świetlic
  - Kadra prowadząca zajęcia w świetlicach
  - Sprzęt, wyposażenie na potrzeby działalności świetlic
  - Prowadzenie szkoły w Turośni Dolnej (efekty nauczania, współpraca z lokalna społecznością, dodatkowe zajęcia dla dzieci)
- Czy możliwe jest poprawienie jakości realizacji usługi przy zasobach dostępnych w JST?
- Czy sygnał dotyczący jakości usługi społecznej jest więc uzasadniony? Co może być przyczyną zgłoszenia wniosku o zmianę sposobu finansowania usług?
- Inne pytanie wynikające z kontekstu spotkania.

Sformułowanie rekomendacji do dalszych etapów procesu — 15 minut

Grupa podejmuje decyzję odnośnie zasadności dalszych prac nad przygotowaniem oczekiwań odnoście efektywności i jakości usługi społecznej ex-ante i prac nad przygotowaniem przedmiotu zamówienia. .

- Czy Państwa zdaniem należy podjąć dalsze prace nad przygotowaniem oczekiwań odnoście jakości usługi społecznej ex-ante i prac nad przygotowaniem przedmiotu zamówienia? *Uczestnicy zabierają głos.*

Zakończenie spotkania, prezentacja tematu kolejnego spotkania — 5 minut

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Podsumowanie prac grupy, sformułowanie ostatecznej formy rekomendacji zaleceń wraz z uzasadnieniem.

Dziękuję za udział w badaniu. Państwa opinie, propozycje i rekomendację będą uwzględnione w pracach nad Wieloletnim Programem Współpracy z NGO oraz adekwatnie do wypracowanych dziś rekomendacji nad przedmiotem zamówienia i zwiększenia efektywności zmiany sposobu finansowania usługi społecznej na kontraktowanie. Jesteśmy przekonani, iż efekty dzisiejszego spotkania będą pouczające dla innych gmin podejmujących się kontraktowania usług społecznych.

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

9.1.23 Załącznik 5.2: *Scenariusz FGI „Jakość zastana" - PROMOCJA*

Metryka Funkcjonalna narzędzia szczegółowego PF1	**PF1_5**
Nazwa narzędzia	Scenariusz FGI „Jakość zastana"
Produkt finalny w modelu WKUS	**PF1:** Wytyczne do analizy jakości
Etap Schematu	**Etap 1:** Analiza jakości zastanej – „Co mamy?"
Krok w schemacie	**Krok 3:** Ocena
Załącznik do produktu finalnego	**Załącznik 5**
Wersja dla grupy usług społecznych	**Promocja gminy i rozwoju przedsiębiorczości**

Informacje dla Moderatora:

Cel spotkania: Celem spotkania jest przygotowanie rekomendacji dla władz gminy w zakresie dalszych działań zmierzających do zakontraktowania usługi społecznej na podstawie wyników badań jakości i efektywności usługi społecznej **prowadzenie informacji turystycznej**. Rekomendacja ma dotyczyć pierwszego etapu decyzji: „Co mamy?", czyli czy sytuacja zastana jest przesłanka do podjęcia dalszych prac nad opracowaniem oczekiwań odnośnie tej usługi oraz przeprowadzenia procedury wyboru ofert na jej realizację przez NGO.

Powitanie uczestników, prezentacja tematu dyskusji — 5 minut

Prezentacja kontekstu badania: kto robi badanie, dla kogo, w jakim celu; Prezentacja moderatora.

Dzień dobry, nazywam się (mię, nazwisko prowadzącego) i jestem przedstawicielem (nazwa wykonawcy, organizatora badania), które na zlecenie Ministerstwa Rozwoju Regionalnego oraz Stowarzyszenia Europartner Akademicki Klub Integracji Europejskiej prowadzi test w zakresie nowego modelu kontraktowania usług społecznych w grupie usług społecznych (opis jednej z 8 grup usług społecznych wybranych do testu w danej gminie).

Spotkaliście się Państwo, jako ciało kolegialne reprezentujące JST, NGO i społeczność gminy, tak by widząc interesy wszystkich stron podjąć decyzję na temat możliwości i zasadności kontraktowania usługi społecznej: **prowadzenie informacji turystycznej**. Celem pierwszego spotkania o charakterze badawczo-konsultacyjnym jest ocena sytuacji zastanej na podstawie wyników badania jakości i efektywności tej usługi, czyli odpowiedź na pytanie jak w istocie wygląda na dzień dzisiejszy realizacja tej usługi.

Spotkanie jest nagrywane, jednak chciałem/chciałam zapewnić Państwa o pełnej dyskrecji i zachowaniu poufności uzyskanych informacji. Wypowiedzi będą wykorzystywane tylko do celów badawczych. Każda opinia jest akceptowana. Jestem zainteresowany opinią każdej osoby, a nie tylko opinią większości.

Prezentacja uczestników dyskusji — 5 minut

Jest to bardzo istotny element wywiadu, często decydujący o powodzeniu całego spotkania. Każdy z uczestników powinien w tej części się wypowiedzieć, ponieważ zwiększa to poczucie bezpieczeństwa i pozwala przełamać opory przed dalszymi wypowiedziami w grupie. W przypadku pierwszego spotkanie konieczna jest prezentacji uczestników i ich oczekiwań w stosunku do spotkania, w przypadku kolejnych spotkań może to być wypowiedź ogólna w zakresie tematu spotkania lub komentarz na temat spotkania wcześniejszego, jego odniesień do pracy zawodowej.

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

- Na początek poproszę o przedstawienie się i powiedzenie kilku słów o sobie – jaką firmę, jaką instytucję Państwo reprezentujecie? Jaką rolę widzicie Państwo dla siebie w tym spotkaniu? *Uczestnicy zabierają głos po kolei.*

Po prezentacji uczestników moderator prezentuje cel spotkania. Określa zakres rekomendacji jakie powinny byś sformułowane oraz źródło danych na których podstawie podejmowana będzie decyzja grupy (wyniki badań jakości i efektywności, kto analizował usługę w obszarze jakości i efektywności raz jakimi metodami).

Ocena jakości zastanej usługi społecznej — 30 minut

Prezentacja wyników analizy jakości zastanej oraz metod badawczych zastosowanych w PF1.

- Jak oceniają Państwo jakość realizacji usługi społecznej? Czy można uznać, iż jest ona zadawalająca? *Uczestnicy zabierają głos.*
- Które z badanych elementów (czas i miejsce realizacji, informacja, kwalifikacje kadry, itd.) realizacji usługi Państwa zdaniem zostały oceniona na niewystarczającym poziomie? *Uczestnicy zabierają głos.*
- Czy możliwe jest poprawienie jakości realizacji usługi przy zasobach dostępnych w JST? *Uczestnicy zabierają głos.*
- Czy sygnał dotyczący jakości usługi społecznej jest więc uzasadniony? Co może być przyczyną zgłoszenia wniosku o zmianę sposobu finansowania usługi? *Uczestnicy zabierają głos.*
- Jak oceniają Państwo jakość realizacji usługi społecznej związanej z prowadzeniem centrum informacji turystycznej? Czy można uznać, iż jest ona obecnie zadawalająca?.
- W przypadku których elementów realizacji usługi, które zostaną objęte badaniem, Państwa zdaniem po zleceniu zadania NGO można oczekiwać pozytywnych efektów w postaci zwiększenia jakości?
  - miejsce prowadzenia CIT
  - godziny pracy CIT
  - współpraca z okolicznymi CIT m.in. w Suwałkach, Augustowie, Sejnach
  - możliwość dotarcia do większej liczby turystów
  - utworzenie mobilnego CIT
  - promocja działalności CIT (prasa, imprezy masowe)
  - profesjonalizm obsługi klinetów
- Czy możliwe jest poprawienie jakości realizacji usługi przy zasobach dostępnych w JST?
- Czy sygnał dotyczący jakości usługi społecznej jest więc uzasadniony? Co może być przyczyną zgłoszenia wniosku o zmianę sposobu finansowania usług?
- Inne pytanie wynikające z kontekstu spotkania. *Uczestnicy zabierają głos.*

Sformułowanie rekomendacji do dalszych etapów procesu — 15 minut

Grupa podejmuje decyzję odnośnie zasadności dalszych prac nad przygotowaniem oczekiwań odnoście efektywności i jakości usługi społecznej ex-ante i prac nad przygotowaniem przedmiotu zamówienia. .

- Czy Państwa zdaniem należy podjąć dalsze prace nad przygotowaniem oczekiwań odnoście jakości usługi społecznej ex-ante i prac nad przygotowaniem przedmiotu zamówienia? *Uczestnicy zabierają głos.*

Zakończenie spotkania, prezentacja tematu kolejnego spotkania — 5 minut

Podsumowanie prac grupy, sformułowanie ostatecznej formy rekomendacji zaleceń wraz z uzasadnieniem.

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Dziękuję za udział w badaniu. Państwa opinie, propozycje i rekomendację będą uwzględnione w pracach nad Wieloletnim Programem Współpracy z NGO oraz adekwatnie do wypracowanych dziś rekomendacji nad przedmiotem zamówienia i zwiększenia efektywności zmiany sposobu finansowania usługi społecznej na kontraktowanie. Jesteśmy przekonani, iż efekty dzisiejszego spotkania będą pouczające dla innych gmin podejmujących się kontraktowania usług społecznych.

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

9.1.24 Załącznik 5.3: *Scenariusz FGI „Jakość zastana" - RODZINA*

Metryka Funkcjonalna narzędzia szczegółowego PF1	**PF1_5**
Nazwa narzędzia	Scenariusz FGI „Jakość zastana"
Produkt finalny w modelu WKUS	**PF1:** Wytyczne do analizy jakości
Etap Schematu	**Etap 1:** Analiza jakości zastanej – „Co mamy?"
Krok w schemacie	**Krok 3:** Ocena
Załącznik do produktu finalnego	**Załącznik 5**
Wersja dla grupy usług społecznych	Pomoc społeczna, wsparcie rodziny i polityki prorodzinnej

Informacje dla Moderatora:

Cel spotkania: Celem spotkania jest przygotowanie rekomendacji dla władz gminy w zakresie dalszych działań zmierzających do zakontraktowania usługi społecznej na podstawie wyników badań jakości i efektywności usługi społecznej **Usługi opiekuńcze**. Rekomendacja ma dotyczyć pierwszego etapu decyzji: „Co mamy?", czyli czy sytuacja zastana jest przesłanka do podjęcia dalszych prac nad opracowaniem oczekiwań odnośnie tej usługi oraz przeprowadzenia procedury wyboru ofert na jej realizację przez NGO.

Powitanie uczestników, prezentacja tematu dyskusji — 5 minut

Prezentacja kontekstu badania: kto robi badanie, dla kogo, w jakim celu; Prezentacja moderatora.

Dzień dobry, nazywam się (mię, nazwisko prowadzącego) i jestem przedstawicielem (nazwa wykonawcy, organizatora badania), które na zlecenie Ministerstwa Rozwoju Regionalnego oraz Stowarzyszenia Europartner Akademicki Klub Integracji Europejskiej prowadzi test w zakresie nowego modelu kontraktowania usług społecznych w grupie usług społecznych (opis jednej z 8 grup usług społecznych wybranych do testu w danej gminie).

Spotkaliście się Państwo, jako ciało kolegialne reprezentujące JST, NGO i społeczność gminy, tak by widząc interesy wszystkich stron podjąć decyzję na temat możliwości i zasadności kontraktowania usługi społecznej: **Usługi opiekuńcze**. Celem pierwszego spotkania o charakterze badawczo-konsultacyjnym jest ocena sytuacji zastanej na podstawie wyników badania jakości i efektywności tej usługi, czyli odpowiedź na pytanie jak w istocie wygląda na dzień dzisiejszy realizacja tej usługi.

Spotkanie jest nagrywane, jednak chciałem/chciałam zapewnić Państwa o pełnej dyskrecji i zachowaniu poufności uzyskanych informacji. Wypowiedzi będą wykorzystywane tylko do celów badawczych. Każda opinia jest akceptowana. Jestem zainteresowany opinią każdej osoby, a nie tylko opinią większości.

Prezentacja uczestników dyskusji — 5 minut

Jest to bardzo istotny element wywiadu, często decydujący o powodzeniu całego spotkania. Każdy z uczestników powinien w tej części się wypowiedzieć, ponieważ zwiększa to poczucie bezpieczeństwa i pozwala przełamać opory przed dalszymi wypowiedziami w grupie. W przypadku pierwszego spotkanie konieczna jest prezentacji uczestników i ich oczekiwań w stosunku do spotkania, w przypadku kolejnych spotkań może to być wypowiedź ogólna w zakresie tematu spotkania lub komentarz na temat spotkania wcześniejszego, jego odniesień do pracy zawodowej.

- Na początek poproszę o przedstawienie się i powiedzenie kilku słów o sobie – jaką firmę, jaką instytucję Państwo reprezentujecie? Jaką rolę widzicie Państwo dla siebie w tym spotkaniu? *Uczestnicy zabierają głos po kolei.*

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Po prezentacji uczestników moderator prezentuje cel spotkania. Określa zakres rekomendacji jakie powinny byś sformułowane oraz źródło danych na których podstawie podejmowana będzie decyzja grupy (wyniki badań jakości i efektywności, kto analizował usługę w obszarze jakości i efektywności raz jakimi metodami).

Ocena jakości zastanej usługi społecznej — 30 minut

Prezentacja wyników analizy jakości zastanej oraz metod badawczych zastosowanych w PF1.

- Jak oceniają Państwo jakość realizacji usługi społecznej? Czy można uznać, iż jest ona zadawalająca? *Uczestnicy zabierają głos.*
- Które z badanych elementów (czas i miejsce realizacji, informacja, kwalifikacje kadry, itd.) realizacji usługi Państwa zdaniem zostały oceniona na niewystarczającym poziomie? *Uczestnicy zabierają głos.*
- Czy możliwe jest poprawienie jakości realizacji usługi przy zasobach dostępnych w JST? *Uczestnicy zabierają głos.*
- Czy sygnał dotyczący jakości usługi społecznej jest więc uzasadniony? Co może być przyczyną zgłoszenia wniosku o zmianę sposobu finansowania usługi? *Uczestnicy zabierają głos.*
- Jak dotychczas zorganizowane było na terenie gminy świadczenia usług opiekuńczych? Proszę opisać.
- Jak oceniają Państwo jakość realizacji działań podejmowanych w tym obszarze? Czy można uznać, iż jest ona obecnie zadawalająca?.
- W przypadku których elementów realizacji usługi, Państwa zdaniem po zleceniu zadania NGO można oczekiwać pozytywnych efektów w postaci zwiększenia jakości np.
  - Liczba osób, które korzystają z usługi
  - Częstość korzystania z usług przez poszczególne osoby
  - Ilość personelu zaangażowanego w realizację usługi (liczba opiekunek)
  - Kompetencje personelu (m.in. opiekunek)
  - Różnorodność form świadczonej pomocy
  - Możliwość skorzystania z pomocy ad hoc
- Czy możliwe jest poprawienie jakości realizacji usługi przy zasobach dostępnych w JST?
- Czy sygnał dotyczący jakości usługi społecznej jest więc uzasadniony? Co może być przyczyną zgłoszenia wniosku o zmianę sposobu finansowania usług?
- Inne pytanie wynikające z kontekstu spotkania.

Sformułowanie rekomendacji do dalszych etapów procesu — 15 minut

Grupa podejmuje decyzję odnośnie zasadności dalszych prac nad przygotowaniem oczekiwań odnoście efektywności i jakości usługi społecznej ex-ante i prac nad przygotowaniem przedmiotu zamówienia. .

- Czy Państwa zdaniem należy podjąć dalsze prace nad przygotowaniem oczekiwań odnoście jakości usługi społecznej ex-ante i prac nad przygotowaniem przedmiotu zamówienia? *Uczestnicy zabierają głos.*

Zakończenie spotkania, prezentacja tematu kolejnego spotkania — 5 minut

Podsumowanie prac grupy, sformułowanie ostatecznej formy rekomendacji zaleceń wraz z uzasadnieniem.

Dziękuję za udział w badaniu. Państwa opinie, propozycje i rekomendację będą uwzględnione w pracach nad Wieloletnim Programem Współpracy z NGO oraz adekwatnie do wypracowanych dziś rekomendacji nad przedmiotem zamówienia i zwiększenia efektywności zmiany sposobu finansowania

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

usługi społecznej na kontraktowanie. Jesteśmy przekonani, iż efekty dzisiejszego spotkania będą pouczające dla innych gmin podejmujących się kontraktowania usług społecznych.

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

9.1.25 Załącznik 5.4: *Scenariusz FGI „Jakość zastana" - SAMORZĄDNOŚĆ*

Metryka Funkcjonalna narzędzia szczegółowego PF1	**PF1_5**
Nazwa narzędzia	Scenariusz FGI „Jakość zastana"
Produkt finalny w modelu WKUS	**PF1:** Wytyczne do analizy jakości
Etap Schematu	**Etap 1:** Analiza jakości zastanej – „Co mamy?"
Krok w schemacie	**Krok 3:** Ocena
Załącznik do produktu finalnego	**Załącznik 5**
Wersja dla grupy usług społecznych	**Wspieranie samorządności i postaw obywatelskich**

Informacje dla Moderatora:

Cel spotkania: Celem spotkania jest przygotowanie rekomendacji dla władz gminy w zakresie dalszych działań zmierzających do zakontraktowania usługi społecznej na podstawie wyników badań jakości i efektywności usługi społecznej **Organizacja spotkań dla rodzin dysfunkcyjnych i zagrożonych wykluczeniem społecznym**. Rekomendacja ma dotyczyć pierwszego etapu decyzji: „Co mamy?", czyli czy sytuacja zastana jest przesłanka do podjęcia dalszych prac nad opracowaniem oczekiwań odnośnie tej usługi oraz przeprowadzenia procedury wyboru ofert na jej realizację przez NGO.

Powitanie uczestników, prezentacja tematu dyskusji — 5 minut

Prezentacja kontekstu badania: kto robi badanie, dla kogo, w jakim celu; Prezentacja moderatora.

Dzień dobry, nazywam się (mię, nazwisko prowadzącego) i jestem przedstawicielem (nazwa wykonawcy, organizatora badania), które na zlecenie Ministerstwa Rozwoju Regionalnego oraz Stowarzyszenia Europartner Akademicki Klub Integracji Europejskiej prowadzi test w zakresie nowego modelu kontraktowania usług społecznych w grupie usług społecznych (opis jednej z 8 grup usług społecznych wybranych do testu w danej gminie).

Spotkaliście się Państwo, jako ciało kolegialne reprezentujące JST, NGO i społeczność gminy, tak by widząc interesy wszystkich stron podjąć decyzję na temat możliwości i zasadności kontraktowania usługi społecznej: **Organizacja spotkań dla rodzin dysfunkcyjnych i zagrożonych wykluczeniem społecznym**. Celem pierwszego spotkania o charakterze badawczo-konsultacyjnym jest ocena sytuacji zastanej na podstawie wyników badania jakości i efektywności tej usługi, czyli odpowiedź na pytanie jak w istocie wygląda na dzień dzisiejszy realizacja tej usługi.

Spotkanie jest nagrywane, jednak chciałem/chciałam zapewnić Państwa o pełnej dyskrecji i zachowaniu poufności uzyskanych informacji. Wypowiedzi będą wykorzystywane tylko do celów badawczych. Każda opinia jest akceptowana. Jestem zainteresowany opinią każdej osoby, a nie tylko opinią większości.

Prezentacja uczestników dyskusji — 5 minut

Jest to bardzo istotny element wywiadu, często decydujący o powodzeniu całego spotkania. Każdy z uczestników powinien w tej części się wypowiedzieć, ponieważ zwiększa to poczucie bezpieczeństwa i pozwala przełamać opory przed dalszymi wypowiedziami w grupie. W przypadku pierwszego spotkanie konieczna jest prezentacji uczestników i ich oczekiwań w stosunku do spotkania, w przypadku kolejnych spotkań może to być wypowiedź ogólna w zakresie tematu spotkania lub komentarz na temat spotkania wcześniejszego, jego odniesień do pracy zawodowej.

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

- Na początek poproszę o przedstawienie się i powiedzenie kilku słów o sobie – jaką firmę, jaką instytucję Państwo reprezentujecie? Jaką rolę widzicie Państwo dla siebie w tym spotkaniu? *Uczestnicy zabierają głos po kolei.*

Po prezentacji uczestników moderator prezentuje cel spotkania. Określa zakres rekomendacji jakie powinny byś sformułowane oraz źródło danych na których podstawie podejmowana będzie decyzja grupy (wyniki badań jakości i efektywności, kto analizował usługę w obszarze jakości i efektywności raz jakimi metodami).

Ocena jakości zastanej usługi społecznej — 30 minut

Prezentacja wyników analizy jakości zastanej oraz metod badawczych zastosowanych w PF1.

- Jak oceniają Państwo jakość realizacji usługi społecznej? Czy można uznać, iż jest ona zadawalająca? *Uczestnicy zabierają głos.*
- Które z badanych elementów (czas i miejsce realizacji, informacja, kwalifikacje kadry, itd.) realizacji usługi Państwa zdaniem zostały oceniona na niewystarczającym poziomie? *Uczestnicy zabierają głos.*
- Czy możliwe jest poprawienie jakości realizacji usługi przy zasobach dostępnych w JST? *Uczestnicy zabierają głos.*
- Czy sygnał dotyczący jakości usługi społecznej jest więc uzasadniony? Co może być przyczyną zgłoszenia wniosku o zmianę sposobu finansowania usługi? *Uczestnicy zabierają głos.*
- Czy dotychczas na terenie gminy organizowane były spotkania dla rodzin dysfunkcyjnych lub inne działania z zakresu wspierania samorządności i postaw obywatelskich?
- Jak oceniają Państwo jakość realizacji działań podejmowanych w tym obszarze? Czy można uznać, iż jest ona obecnie zadawalająca?.
- W przypadku których elementów realizacji usługi, Państwa zdaniem po zleceniu zadania NGO można oczekiwać pozytywnych efektów w postaci zwiększenia jakości np.
  - częstotliwość realizacji spotkań,
  - miejsce realizacji spotkań
  - znajomość potrzeb rodzin, lokalnego środowiska
  - osoba prowadząca,
  - mobilizacja, zachęcenie osób do udziału w spotkaniach
- Czy możliwe jest poprawienie jakości realizacji usługi przy zasobach dostępnych w JST?
- Czy sygnał dotyczący jakości usługi społecznej jest więc uzasadniony? Co może być przyczyną zgłoszenia wniosku o zmianę sposobu finansowania usług?
- Inne pytanie wynikające z kontekstu spotkania.

Sformułowanie rekomendacji do dalszych etapów procesu — 15 minut

Grupa podejmuje decyzję odnośnie zasadności dalszych prac nad przygotowaniem oczekiwań odnoście efektywności i jakości usługi społecznej ex-ante i prac nad przygotowaniem przedmiotu zamówienia. .

- Czy Państwa zdaniem należy podjąć dalsze prace nad przygotowaniem oczekiwań odnoście jakości usługi społecznej ex-ante i prac nad przygotowaniem przedmiotu zamówienia? *Uczestnicy zabierają głos.*

Zakończenie spotkania, prezentacja tematu kolejnego spotkania — 5 minut

Podsumowanie prac grupy, sformułowanie ostatecznej formy rekomendacji zaleceń wraz z uzasadnieniem.

Dziękuję za udział w badaniu. Państwa opinie, propozycje i rekomendację będą uwzględnione w pracach nad Wieloletnim Programem Współpracy z NGO oraz adekwatnie do wypracowanych dziś

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

rekomendacji nad przedmiotem zamówienia i zwiększenia efektywności zmiany sposobu finansowania usługi społecznej na kontraktowanie. Jesteśmy przekonani, iż efekty dzisiejszego spotkania będą pouczające dla innych gmin podejmujących się kontraktowania usług społecznych.

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

9.1.26 Załącznik 5.5: *Scenariusz FGI „Jakość zastana" - SPORT*

Metryka Funkcjonalna narzędzia szczegółowego PF1	**PF1_5**
Nazwa narzędzia	Scenariusz FGI „Jakość zastana"
Produkt finalny w modelu WKUS	**PF1:** Wytyczne do analizy jakości
Etap Schematu	**Etap 1:** Analiza jakości zastanej – „Co mamy?"
Krok w schemacie	**Krok 3:** Ocena
Załącznik do produktu finalnego	**Załącznik 5**
Wersja dla grupy usług społecznych	**Sport i kultura fizyczna**

Informacje dla Moderatora:

Cel spotkania: Celem spotkania jest przygotowanie rekomendacji dla władz gminy w zakresie dalszych działań zmierzających do zakontraktowania usługi społecznej na podstawie wyników badań jakości i efektywności usługi społecznej **Organizacja dyscyplin i zajęć sportowych**. Rekomendacja ma dotyczyć pierwszego etapu decyzji: „Co mamy?", czyli czy sytuacja zastana jest przesłanka do podjęcia dalszych prac nad opracowaniem oczekiwań odnośnie tej usługi oraz przeprowadzenia procedury wyboru ofert na jej realizację przez NGO.

Powitanie uczestników, prezentacja tematu dyskusji — 5 minut

Prezentacja kontekstu badania: kto robi badanie, dla kogo, w jakim celu; Prezentacja moderatora.

Dzień dobry, nazywam się (mię, nazwisko prowadzącego) i jestem przedstawicielem (nazwa wykonawcy, organizatora badania), które na zlecenie Ministerstwa Rozwoju Regionalnego oraz Stowarzyszenia Europartner Akademicki Klub Integracji Europejskiej prowadzi test w zakresie nowego modelu kontraktowania usług społecznych w grupie usług społecznych (opis jednej z 8 grup usług społecznych wybranych do testu w danej gminie).

Spotkaliście się Państwo, jako ciało kolegialne reprezentujące JST, NGO i społeczność gminy, tak by widząc interesy wszystkich stron podjąć decyzję na temat możliwości i zasadności kontraktowania usługi społecznej: **Organizacja dyscyplin i zajęć sportowych**. Celem pierwszego spotkania o charakterze badawczo-konsultacyjnym jest ocena sytuacji zastanej na podstawie wyników badania jakości i efektywności tej usługi, czyli odpowiedź na pytanie jak w istocie wygląda na dzień dzisiejszy realizacja tej usługi.

Spotkanie jest nagrywane, jednak chciałem/chciałam zapewnić Państwa o pełnej dyskrecji i zachowaniu poufności uzyskanych informacji. Wypowiedzi będą wykorzystywane tylko do celów badawczych. Każda opinia jest akceptowana. Jestem zainteresowany opinią każdej osoby, a nie tylko opinią większości.

Prezentacja uczestników dyskusji — 5 minut

Jest to bardzo istotny element wywiadu, często decydujący o powodzeniu całego spotkania. Każdy z uczestników powinien w tej części się wypowiedzieć, ponieważ zwiększa to poczucie bezpieczeństwa i pozwala przełamać opory przed dalszymi wypowiedziami w grupie. W przypadku pierwszego spotkanie konieczna jest prezentacji uczestników i ich oczekiwań w stosunku do spotkania, w przypadku kolejnych spotkań może to być wypowiedź ogólna w zakresie tematu spotkania lub komentarz na temat spotkania wcześniejszego, jego odniesień do pracy zawodowej.

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

- Na początek poproszę o przedstawienie się i powiedzenie kilku słów o sobie – jaką firmę, jaką instytucję Państwo reprezentujecie? Jaką rolę widzicie Państwo dla siebie w tym spotkaniu? *Uczestnicy zabierają głos po kolei.*

Po prezentacji uczestników moderator prezentuje cel spotkania. Określa zakres rekomendacji jakie powinny byś sformułowane oraz źródło danych na których podstawie podejmowana będzie decyzja grupy (wyniki badań jakości i efektywności, kto analizował usługę w obszarze jakości i efektywności raz jakimi metodami).

Ocena jakości zastanej usługi społecznej — 30 minut

Prezentacja wyników analizy jakości zastanej oraz metod badawczych zastosowanych w PF1.

- Jak oceniają Państwo jakość realizacji usługi społecznej? Czy można uznać, iż jest ona zadawalająca? *Uczestnicy zabierają głos.*
- Które z badanych elementów (czas i miejsce realizacji, informacja, kwalifikacje kadry, itd.) realizacji usługi Państwa zdaniem zostały oceniona na niewystarczającym poziomie? *Uczestnicy zabierają głos.*
- Czy możliwe jest poprawienie jakości realizacji usługi przy zasobach dostępnych w JST? *Uczestnicy zabierają głos.*
- Czy sygnał dotyczący jakości usługi społecznej jest więc uzasadniony? Co może być przyczyną zgłoszenia wniosku o zmianę sposobu finansowania usługi? *Uczestnicy zabierają głos.*
- Jak oceniają Państwo jakość realizacji usługi społecznej związanej ze sportem i rozwojem kultury fizyczna? Czy można uznać, iż jest ona obecnie zadawalająca?.
- W przypadku których elementów realizacji usługi, które zostaną objęte badaniem, Państwa zdaniem po zleceniu zadania NGO można oczekiwać pozytywnych efektów w postaci zwiększenia jakości?
  - pozyskiwanie dodatkowych środków na organizację imprez sportowych (np. znalezienie sponsorów)
  - wsparcie rozwoju nowych dziedzin sportu
  - aktywizacja większej liczby mieszkańców
  - propagowanie sportu wśród różnych grup osób np. młodzież, osoby starsze, kobiety i mieszkańcy wsi
  - promocja imprez sportowych
  - komfort uczestników imprez sportowych
- Czy możliwe jest poprawienie jakości realizacji usługi przy zasobach dostępnych w JST?
- Czy sygnał dotyczący jakości usługi społecznej jest więc uzasadniony? Co może być przyczyną zgłoszenia wniosku o zmianę sposobu finansowania usług?
- Inne pytanie wynikające z kontekstu spotkania. *Uczestnicy zabierają głos.*

Sformułowanie rekomendacji do dalszych etapów procesu — 15 minut

Grupa podejmuje decyzję odnośnie zasadności dalszych prac nad przygotowaniem oczekiwań odnoście efektywności i jakości usługi społecznej ex-ante i prac nad przygotowaniem przedmiotu zamówienia. .

- Czy Państwa zdaniem należy podjąć dalsze prace nad przygotowaniem oczekiwań odnoście jakości usługi społecznej ex-ante i prac nad przygotowaniem przedmiotu zamówienia? *Uczestnicy zabierają głos.*

Zakończenie spotkania, prezentacja tematu kolejnego spotkania — 5 minut

Podsumowanie prac grupy, sformułowanie ostatecznej formy rekomendacji zaleceń wraz z uzasadnieniem.

Dziękuję za udział w badaniu. Państwa opinie, propozycje i rekomendację będą uwzględnione w pracach nad Wieloletnim Programem Współpracy z NGO oraz adekwatnie do wypracowanych dziś

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

rekomendacji nad przedmiotem zamówienia i zwiększenia efektywności zmiany sposobu finansowania usługi społecznej na kontraktowanie. Jesteśmy przekonani, iż efekty dzisiejszego spotkania będą pouczające dla innych gmin podejmujących się kontraktowania usług społecznych.

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

9.1.27 Załącznik 5.6: *Scenariusz FGI „Jakość zastana" - ŚRODOWISKO*

Metryka Funkcjonalna narzędzia szczegółowego PF1	**PF1_5**
Nazwa narzędzia	Scenariusz FGI „Jakość zastana"
Produkt finalny w modelu WKUS	**PF1:** Wytyczne do analizy jakości
Etap Schematu	**Etap 1:** Analiza jakości zastanej – „Co mamy?"
Krok w schemacie	**Krok 3:** Ocena
Załącznik do produktu finalnego	**Załącznik 5**
Wersja dla grupy usług społecznych	Dbanie o zieleń, ochrona środowiska i gospodarka odpadami

Informacje dla Moderatora:

Cel spotkania: Celem spotkania jest przygotowanie rekomendacji dla władz gminy w zakresie dalszych działań zmierzających do zakontraktowania usługi społecznej na podstawie wyników badań jakości i efektywności usługi społecznej **odławianie bezpańskich zwierząt oraz działalności edukacyjnej w sferze ochrony środowiska**. Rekomendacja ma dotyczyć pierwszego etapu decyzji: „Co mamy?", czyli czy sytuacja zastana jest przesłanka do podjęcia dalszych prac nad opracowaniem oczekiwań odnośnie tej usługi oraz przeprowadzenia procedury wyboru ofert na jej realizację przez NGO.

Powitanie uczestników, prezentacja tematu dyskusji — 5 minut

Prezentacja kontekstu badania: kto robi badanie, dla kogo, w jakim celu; Prezentacja moderatora.

Dzień dobry, nazywam się (mię, nazwisko prowadzącego) i jestem przedstawicielem (nazwa wykonawcy, organizatora badania), które na zlecenie Ministerstwa Rozwoju Regionalnego oraz Stowarzyszenia Europartner Akademicki Klub Integracji Europejskiej prowadzi test w zakresie nowego modelu kontraktowania usług społecznych w grupie usług społecznych (opis jednej z 8 grup usług społecznych wybranych do testu w danej gminie).

Spotkaliście się Państwo, jako ciało kolegialne reprezentujące JST, NGO i społeczność gminy, tak by widząc interesy wszystkich stron podjąć decyzję na temat możliwości i zasadności kontraktowania usługi społecznej: **odławianie bezpańskich zwierząt oraz działalności edukacyjnej w sferze ochrony środowiska**. Celem pierwszego spotkania o charakterze badawczo-konsultacyjnym jest ocena sytuacji zastanej na podstawie wyników badania jakości i efektywności tej usługi, czyli odpowiedź na pytanie jak w istocie wygląda na dzień dzisiejszy realizacja tej usługi.

Spotkanie jest nagrywane, jednak chciałem/chciałam zapewnić Państwa o pełnej dyskrecji i zachowaniu poufności uzyskanych informacji. Wypowiedzi będą wykorzystywane tylko do celów badawczych. Każda opinia jest akceptowana. Jestem zainteresowany opinią każdej osoby, a nie tylko opinią większości.

Prezentacja uczestników dyskusji — 5 minut

Jest to bardzo istotny element wywiadu, często decydujący o powodzeniu całego spotkania. Każdy z uczestników powinien w tej części się wypowiedzieć, ponieważ zwiększa to poczucie bezpieczeństwa i pozwala przełamać opory przed dalszymi wypowiedziami w grupie. W przypadku pierwszego spotkanie konieczna jest prezentacji uczestników i ich oczekiwań w stosunku do spotkania, w przypadku kolejnych spotkań może to być wypowiedź ogólna w zakresie tematu spotkania lub komentarz na temat spotkania wcześniejszego, jego odniesień do pracy zawodowej.

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

- Na początek poproszę o przedstawienie się i powiedzenie kilku słów o sobie – jaką firmę, jaką instytucję Państwo reprezentujecie? Jaką rolę widzicie Państwo dla siebie w tym spotkaniu? *Uczestnicy zabierają głos po kolei.*

Po prezentacji uczestników moderator prezentuje cel spotkania. Określa zakres rekomendacji jakie powinny byś sformułowane oraz źródło danych na których podstawie podejmowana będzie decyzja grupy (wyniki badań jakości i efektywności, kto analizował usługę w obszarze jakości i efektywności raz jakimi metodami).

Ocena jakości zastanej usługi społecznej — 30 minut

Prezentacja wyników analizy jakości zastanej oraz metod badawczych zastosowanych w PF1.

- Jak oceniają Państwo jakość realizacji usługi społecznej? Czy można uznać, iż jest ona zadawalająca? *Uczestnicy zabierają głos.*
- Które z badanych elementów (czas i miejsce realizacji, informacja, kwalifikacje kadry, itd.) realizacji usługi Państwa zdaniem zostały oceniona na niewystarczającym poziomie? *Uczestnicy zabierają głos.*
- Czy możliwe jest poprawienie jakości realizacji usługi przy zasobach dostępnych w JST? *Uczestnicy zabierają głos.*
- Czy sygnał dotyczący jakości usługi społecznej jest więc uzasadniony? Co może być przyczyną zgłoszenia wniosku o zmianę sposobu finansowania usługi? *Uczestnicy zabierają głos.*
- Jak oceniają Państwo jakość realizacji usługi społecznej związanej z odławianiem bezpańskich psów? Czy można uznać, iż jest ona obecnie zadawalająca?.
- Jak oceniają Państwo jakość realizacji usługi społecznej związanej z edukacją w zakresie postaw proekologicznych? Czy można uznać, iż jest ona obecnie zadawalająca?
- W przypadku których elementów realizacji usługi, które zostaną objęte badaniem, Państwa zdaniem po zleceniu zadania NGO można oczekiwać pozytywnych efektów w postaci zwiększenia jakości?
  - segregacja śmieci
  - wycinka drzew/krzewów na własnej posesji
  - wypalanie traw
  - gospodarowanie elektrośmieciami
  - gospodarowanie przeterminowanymi lekami
- Czy możliwe jest poprawienie jakości realizacji usługi przy zasobach dostępnych w JST?
- Czy sygnał dotyczący jakości usługi społecznej jest więc uzasadniony? Co może być przyczyną zgłoszenia wniosku o zmianę sposobu finansowania usług?
- Inne pytanie wynikające z kontekstu spotkania. *Uczestnicy zabierają głos.*

Sformułowanie rekomendacji do dalszych etapów procesu — 15 minut

Grupa podejmuje decyzję odnośnie zasadności dalszych prac nad przygotowaniem oczekiwań odnoście efektywności i jakości usługi społecznej ex-ante i prac nad przygotowaniem przedmiotu zamówienia. .

- Czy Państwa zdaniem należy podjąć dalsze prace nad przygotowaniem oczekiwań odnoście jakości usługi społecznej ex-ante i prac nad przygotowaniem przedmiotu zamówienia? *Uczestnicy zabierają głos.*

Zakończenie spotkania, prezentacja tematu kolejnego spotkania — 5 minut

Podsumowanie prac grupy, sformułowanie ostatecznej formy rekomendacji zaleceń wraz z uzasadnieniem.

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Dziękuję za udział w badaniu. Państwa opinie, propozycje i rekomendację będą uwzględnione w pracach nad Wieloletnim Programem Współpracy z NGO oraz adekwatnie do wypracowanych dziś rekomendacji nad przedmiotem zamówienia i zwiększenia efektywności zmiany sposobu finansowania usługi społecznej na kontraktowanie. Jesteśmy przekonani, iż efekty dzisiejszego spotkania będą pouczające dla innych gmin podejmujących się kontraktowania usług społecznych.

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

9.1.28 Załącznik 5.7: *Scenariusz FGI „Jakość zastana" - TRADYCJA*

Metryka Funkcjonalna narzędzia szczegółowego PF1	**PF1_5**
Nazwa narzędzia	Scenariusz FGI „Jakość zastana"
Produkt finalny w modelu WKUS	**PF1:** Wytyczne do analizy jakości
Etap Schematu	**Etap 1:** Analiza jakości zastanej – „Co mamy?"
Krok w schemacie	**Krok 3:** Ocena
Załącznik do produktu finalnego	**Załącznik 5**
Wersja dla grupy usług społecznych	**Ochrona kultury, tradycji i opieki nad zabytkami**

Informacje dla Moderatora:

Cel spotkania: Celem spotkania jest przygotowanie rekomendacji dla władz gminy w zakresie dalszych działań zmierzających do zakontraktowania usługi społecznej na podstawie wyników badań jakości i efektywności usługi społecznej **prowadzenie świetlic wiejskich**. Rekomendacja ma dotyczyć pierwszego etapu decyzji: „Co mamy?", czyli czy sytuacja zastana jest przesłanka do podjęcia dalszych prac nad opracowaniem oczekiwań odnośnie tej usługi oraz przeprowadzenia procedury wyboru ofert na jej realizację przez NGO.

Powitanie uczestników, prezentacja tematu dyskusji — 5 minut

Prezentacja kontekstu badania: kto robi badanie, dla kogo, w jakim celu; Prezentacja moderatora.

Dzień dobry, nazywam się (mię, nazwisko prowadzącego) i jestem przedstawicielem (nazwa wykonawcy, organizatora badania), które na zlecenie Ministerstwa Rozwoju Regionalnego oraz Stowarzyszenia Europartner Akademicki Klub Integracji Europejskiej prowadzi test w zakresie nowego modelu kontraktowania usług społecznych w grupie usług społecznych (opis jednej z 8 grup usług społecznych wybranych do testu w danej gminie).

Spotkaliście się Państwo, jako ciało kolegialne reprezentujące JST, NGO i społeczność gminy, tak by widząc interesy wszystkich stron podjąć decyzję na temat możliwości i zasadności kontraktowania usługi społecznej: **prowadzenie świetlic wiejskich**. Celem pierwszego spotkania o charakterze badawczo-konsultacyjnym jest ocena sytuacji zastanej na podstawie wyników badania jakości i efektywności tej usługi, czyli odpowiedź na pytanie jak w istocie wygląda na dzień dzisiejszy realizacja tej usługi.

Spotkanie jest nagrywane, jednak chciałem/chciałam zapewnić Państwa o pełnej dyskrecji i zachowaniu poufności uzyskanych informacji. Wypowiedzi będą wykorzystywane tylko do celów badawczych. Każda opinia jest akceptowana. Jestem zainteresowany opinią każdej osoby, a nie tylko opinią większości.

Prezentacja uczestników dyskusji — 5 minut

Jest to bardzo istotny element wywiadu, często decydujący o powodzeniu całego spotkania. Każdy z uczestników powinien w tej części się wypowiedzieć, ponieważ zwiększa to poczucie bezpieczeństwa i pozwala przełamać opory przed dalszymi wypowiedziami w grupie. W przypadku pierwszego spotkanie konieczna jest prezentacji uczestników i ich oczekiwań w stosunku do spotkania, w przypadku kolejnych spotkań może to być wypowiedź ogólna w zakresie tematu spotkania lub komentarz na temat spotkania wcześniejszego, jego odniesień do pracy zawodowej.

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

- Na początek poproszę o przedstawienie się i powiedzenie kilku słów o sobie – jaką firmę, jaką instytucję Państwo reprezentujecie? Jaką rolę widzicie Państwo dla siebie w tym spotkaniu? *Uczestnicy zabierają głos po kolei.*

Po prezentacji uczestników moderator prezentuje cel spotkania. Określa zakres rekomendacji jakie powinny byś sformułowane oraz źródło danych na których podstawie podejmowana będzie decyzja grupy (wyniki badań jakości i efektywności, kto analizował usługę w obszarze jakości i efektywności raz jakimi metodami).

Ocena jakości zastanej usługi społecznej — 30 minut

Prezentacja wyników analizy jakości zastanej oraz metod badawczych zastosowanych w PF1.

- Jak oceniają Państwo jakość realizacji usługi społecznej? Czy można uznać, iż jest ona zadawalająca? *Uczestnicy zabierają głos.*
- Które z badanych elementów (czas i miejsce realizacji, informacja, kwalifikacje kadry, itd.) realizacji usługi Państwa zdaniem zostały oceniona na niewystarczającym poziomie? *Uczestnicy zabierają głos.*
- Czy możliwe jest poprawienie jakości realizacji usługi przy zasobach dostępnych w JST? *Uczestnicy zabierają głos.*
- Czy sygnał dotyczący jakości usługi społecznej jest więc uzasadniony? Co może być przyczyną zgłoszenia wniosku o zmianę sposobu finansowania usługi? *Uczestnicy zabierają głos.*
- Jak oceniają Państwo jakość realizacji usługi społecznej związanej z prowadzeniem świetlic wiejskich? Czy można uznać, iż jest ona obecnie zadawalająca?.
- W przypadku których elementów realizacji usługi, które zostaną objęte badaniem, Państwa zdaniem po zleceniu zadania NGO można oczekiwać pozytywnych efektów w postaci zwiększenia jakości?
  - Liczba spotkań/eventów organizowanych w świetlicach
  - Liczba osób korzystających ze świetlic
  - Poszerzenie oferty działań realizowanych w świetlicach
  - Zróżnicowania grupy, do której kierowana sjest oferta świetlicy
  - Możliwość pozyskania dodatkowych środków poza budżetem gminy
- Czy możliwe jest poprawienie jakości realizacji usługi przy zasobach dostępnych w JST?
- Czy sygnał dotyczący jakości usługi społecznej jest więc uzasadniony? Co może być przyczyną zgłoszenia wniosku o zmianę sposobu finansowania usług?
- Inne pytanie wynikające z kontekstu spotkania. *Uczestnicy zabierają głos.*

Sformułowanie rekomendacji do dalszych etapów procesu — 15 minut

Grupa podejmuje decyzję odnośnie zasadności dalszych prac nad przygotowaniem oczekiwań odnoście efektywności i jakości usługi społecznej ex-ante i prac nad przygotowaniem przedmiotu zamówienia. .

- Czy Państwa zdaniem należy podjąć dalsze prace nad przygotowaniem oczekiwań odnoście jakości usługi społecznej ex-ante i prac nad przygotowaniem przedmiotu zamówienia? *Uczestnicy zabierają głos.*

Zakończenie spotkania, prezentacja tematu kolejnego spotkania — 5 minut

Podsumowanie prac grupy, sformułowanie ostatecznej formy rekomendacji zaleceń wraz z uzasadnieniem.

Dziękuję za udział w badaniu. Państwa opinie, propozycje i rekomendację będą uwzględnione w pracach nad Wieloletnim Programem Współpracy z NGO oraz adekwatnie do wypracowanych dziś rekomendacji nad przedmiotem zamówienia i zwiększenia efektywności zmiany sposobu finansowania

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

usługi społecznej na kontraktowanie. Jesteśmy przekonani, iż efekty dzisiejszego spotkania będą pouczające dla innych gmin podejmujących się kontraktowania usług społecznych.

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

9.1.29 Załącznik 5.8: *Scenariusz FGI „Jakość zastana" - ZDROWIE*

Metryka Funkcjonalna narzędzia szczegółowego PF1	**PF1_5**
Nazwa narzędzia	Scenariusz FGI „Jakość zastana"
Produkt finalny w modelu WKUS	**PF1:** Wytyczne do analizy jakości
Etap Schematu	**Etap 1:** Analiza jakości zastanej – „Co mamy?"
Krok w schemacie	**Krok 3:** Ocena
Załącznik do produktu finalnego	**Załącznik 5**
Wersja dla grupy usług społecznych	**Ochrona zdrowia i profilaktyka uzależnień**

Informacje dla Moderatora:

Cel spotkania: Celem spotkania jest przygotowanie rekomendacji dla władz gminy w zakresie dalszych działań zmierzających do zakontraktowania usługi społecznej na podstawie wyników badań jakości i efektywności usługi społecznej **Wsparcie dzieci z rodzin dysfunkcyjnych w wypoczynku wakacyjnym**. Rekomendacja ma dotyczyć pierwszego etapu decyzji: „Co mamy?", czyli czy sytuacja zastana jest przesłanka do podjęcia dalszych prac nad opracowaniem oczekiwań odnośnie tej usługi oraz przeprowadzenia procedury wyboru ofert na jej realizację przez NGO.

Powitanie uczestników, prezentacja tematu dyskusji — 5 minut

Prezentacja kontekstu badania: kto robi badanie, dla kogo, w jakim celu; Prezentacja moderatora.

Dzień dobry, nazywam się (mię, nazwisko prowadzącego) i jestem przedstawicielem (nazwa wykonawcy, organizatora badania), które na zlecenie Ministerstwa Rozwoju Regionalnego oraz Stowarzyszenia Europartner Akademicki Klub Integracji Europejskiej prowadzi test w zakresie nowego modelu kontraktowania usług społecznych w grupie usług społecznych (opis jednej z 8 grup usług społecznych wybranych do testu w danej gminie).

Spotkaliście się Państwo, jako ciało kolegialne reprezentujące JST, NGO i społeczność gminy, tak by widząc interesy wszystkich stron podjąć decyzję na temat możliwości i zasadności kontraktowania usługi społecznej: **Wsparcie dzieci z rodzin dysfunkcyjnych w wypoczynku wakacyjnym**. Celem pierwszego spotkania o charakterze badawczo-konsultacyjnym jest ocena sytuacji zastanej na podstawie wyników badania jakości i efektywności tej usługi, czyli odpowiedź na pytanie jak w istocie wygląda na dzień dzisiejszy realizacja tej usługi.

Spotkanie jest nagrywane, jednak chciałem/chciałam zapewnić Państwa o pełnej dyskrecji i zachowaniu poufności uzyskanych informacji. Wypowiedzi będą wykorzystywane tylko do celów badawczych. Każda opinia jest akceptowana. Jestem zainteresowany opinią każdej osoby, a nie tylko opinią większości.

Prezentacja uczestników dyskusji — 5 minut

Jest to bardzo istotny element wywiadu, często decydujący o powodzeniu całego spotkania. Każdy z uczestników powinien w tej części się wypowiedzieć, ponieważ zwiększa to poczucie bezpieczeństwa i pozwala przełamać opory przed dalszymi wypowiedziami w grupie. W przypadku pierwszego spotkanie konieczna jest prezentacji uczestników i ich oczekiwań w stosunku do spotkania, w przypadku kolejnych spotkań może to być wypowiedź ogólna w zakresie tematu spotkania lub komentarz na temat spotkania wcześniejszego, jego odniesień do pracy zawodowej.

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

- Na początek poproszę o przedstawienie się i powiedzenie kilku słów o sobie – jaką firmę, jaką instytucję Państwo reprezentujecie? Jaką rolę widzicie Państwo dla siebie w tym spotkaniu? *Uczestnicy zabierają głos po kolei.*

Po prezentacji uczestników moderator prezentuje cel spotkania. Określa zakres rekomendacji jakie powinny byś sformułowane oraz źródło danych na których podstawie podejmowana będzie decyzja grupy (wyniki badań jakości i efektywności, kto analizował usługę w obszarze jakości i efektywności raz jakimi metodami).

Ocena jakości zastanej usługi społecznej — 30 minut

Prezentacja wyników analizy jakości zastanej oraz metod badawczych zastosowanych w PF1.

- Jak oceniają Państwo jakość realizacji usługi społecznej? Czy można uznać, iż jest ona zadawalająca? *Uczestnicy zabierają głos.*
- Które z badanych elementów (czas i miejsce realizacji, informacja, kwalifikacje kadry, itd.) realizacji usługi Państwa zdaniem zostały oceniona na niewystarczającym poziomie? *Uczestnicy zabierają głos.*
- Czy możliwe jest poprawienie jakości realizacji usługi przy zasobach dostępnych w JST? *Uczestnicy zabierają głos.*
- Czy sygnał dotyczący jakości usługi społecznej jest więc uzasadniony? Co może być przyczyną zgłoszenia wniosku o zmianę sposobu finansowania usługi? *Uczestnicy zabierają głos.*
- Czy dotychczas na terenie gminy organizowane było wsparcie dzieci z rodzin dysfunkcyjnych w wypoczynku wakacyjnym
- Jak oceniają Państwo jakość realizacji działań podejmowanych w tym obszarze? Czy można uznać, iż jest ona obecnie zadawalająca?.
- W przypadku których elementów realizacji usługi, Państwa zdaniem po zleceniu zadania NGO można oczekiwać pozytywnych efektów w postaci zwiększenia jakości np.
  - wybór dzieci, które potrzebują Wsparcia, liczba dzieci potrzebujących
  - sposoby dotarcia do rodzin dysfunkcyjnych z informacją o możliwości Wsparcia
  - wiek dzieci objętych wsparciem
  - jaki charakter ma wsparcie (wyjazd, wsparcie psychologa, doradcy, dodatkowe zajęcia poza wakacjami)
  - długość trwania wyjazdu
  - miejsce wyjazdu
  - warunki pobytu
  - wpływ wyjazdu na dzieci z rodzin dysfunkcyjnych
  - kadra pracująca z dziećmi
- Czy możliwe jest poprawienie jakości realizacji usługi przy zasobach dostępnych w JST?
- Czy sygnał dotyczący jakości usługi społecznej jest więc uzasadniony? Co może być przyczyną zgłoszenia wniosku o zmianę sposobu finansowania usług?
- Inne pytanie wynikające z kontekstu spotkania. *Uczestnicy zabierają głos.*

Sformułowanie rekomendacji do dalszych etapów procesu — 15 minut

Grupa podejmuje decyzję odnośnie zasadności dalszych prac nad przygotowaniem oczekiwań odnośnie efektywności i jakości usługi społecznej ex-ante i prac nad przygotowaniem przedmiotu zamówienia. .

- Czy Państwa zdaniem należy podjąć dalsze prace nad przygotowaniem oczekiwań odnośnie jakości usługi społecznej ex-ante i prac nad przygotowaniem przedmiotu zamówienia? *Uczestnicy zabierają głos.*

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Zakończenie spotkania, prezentacja tematu kolejnego spotkania — 5 minut

Podsumowanie prac grupy, sformułowanie ostatecznej formy rekomendacji zaleceń wraz z uzasadnieniem.

Dziękuję za udział w badaniu. Państwa opinie, propozycje i rekomendację będą uwzględnione w pracach nad Wieloletnim Programem Współpracy z NGO oraz adekwatnie do wypracowanych dziś rekomendacji nad przedmiotem zamówienia i zwiększenia efektywności zmiany sposobu finansowania usługi społecznej na kontraktowanie. Jesteśmy przekonani, iż efekty dzisiejszego spotkania będą pouczające dla innych gmin podejmujących się kontraktowania usług społecznych.

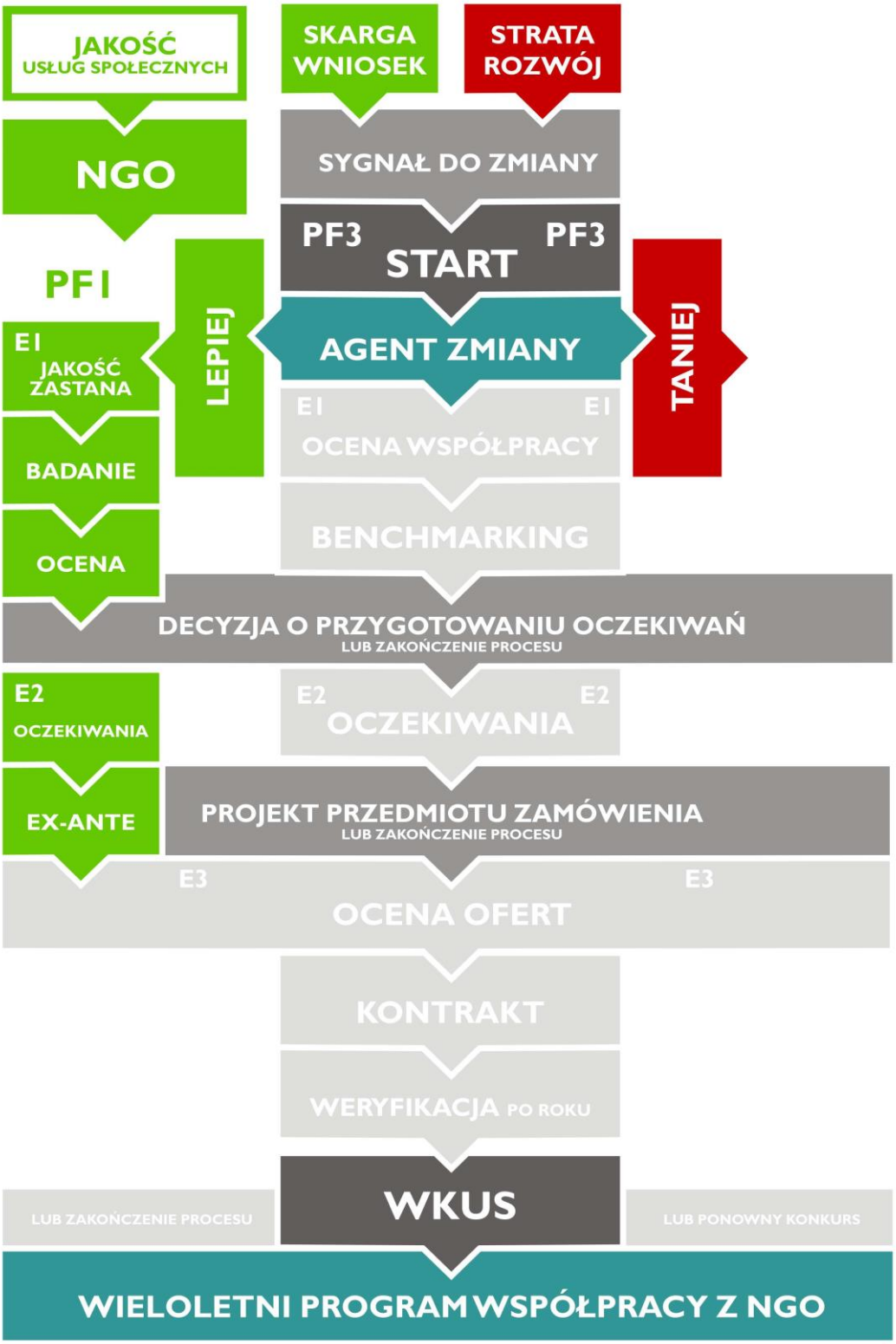
KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

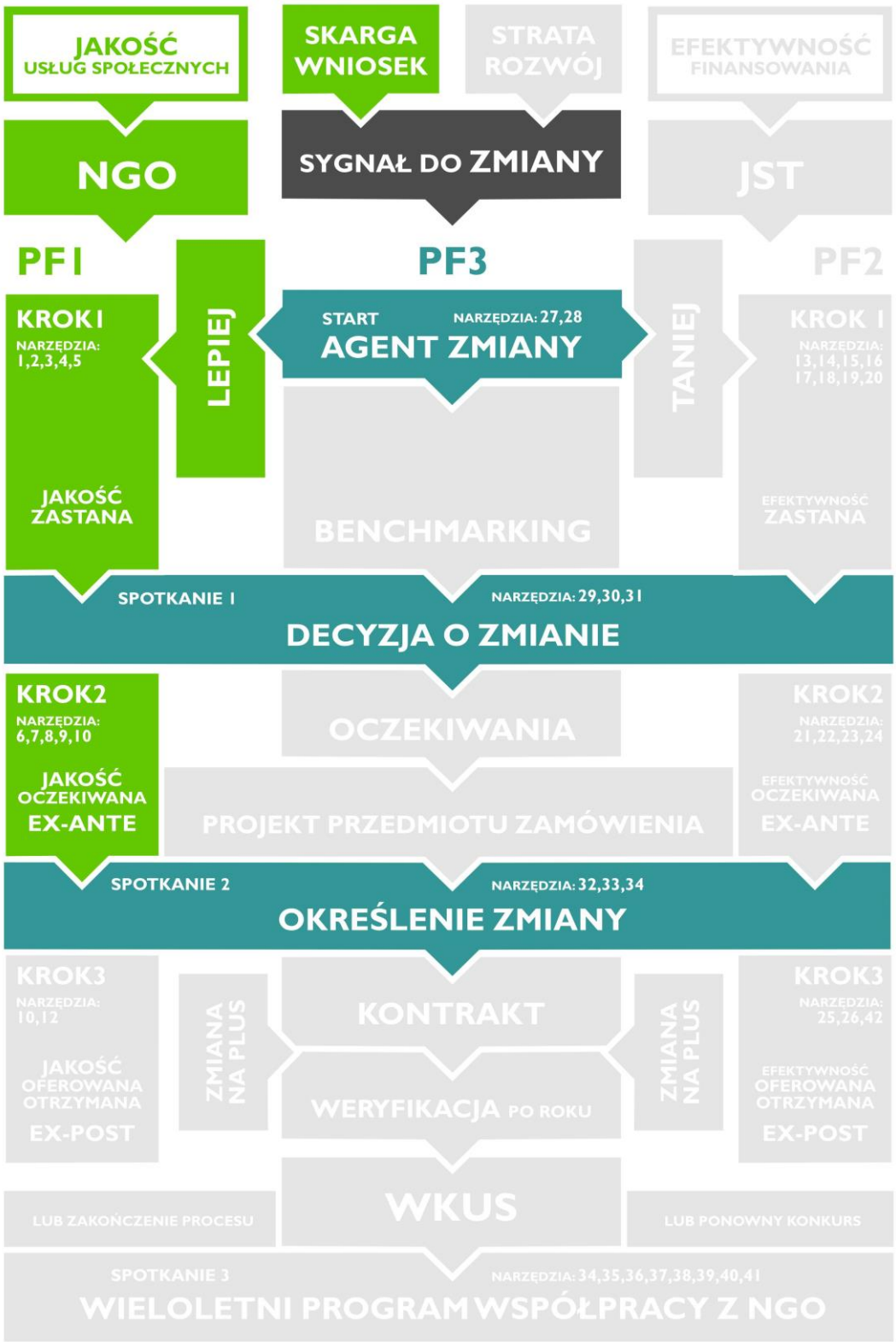
9.2 Narzędzia II Etapu analizy jakości – ex-ante

Po ocenie jakości zastanej oraz decyzji Agenta Zmiany o zasadności podjęcia procesu określenia oczekiwań w zakresie jakości rozpoczyna się **drugi etap analizy jakości**, zgodnie z założeniami produktu finalnego **PF1**:



Schemat 2: WERSJA STANDARDOWA. Etap Drugi: Ocena jakości ex-ante

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

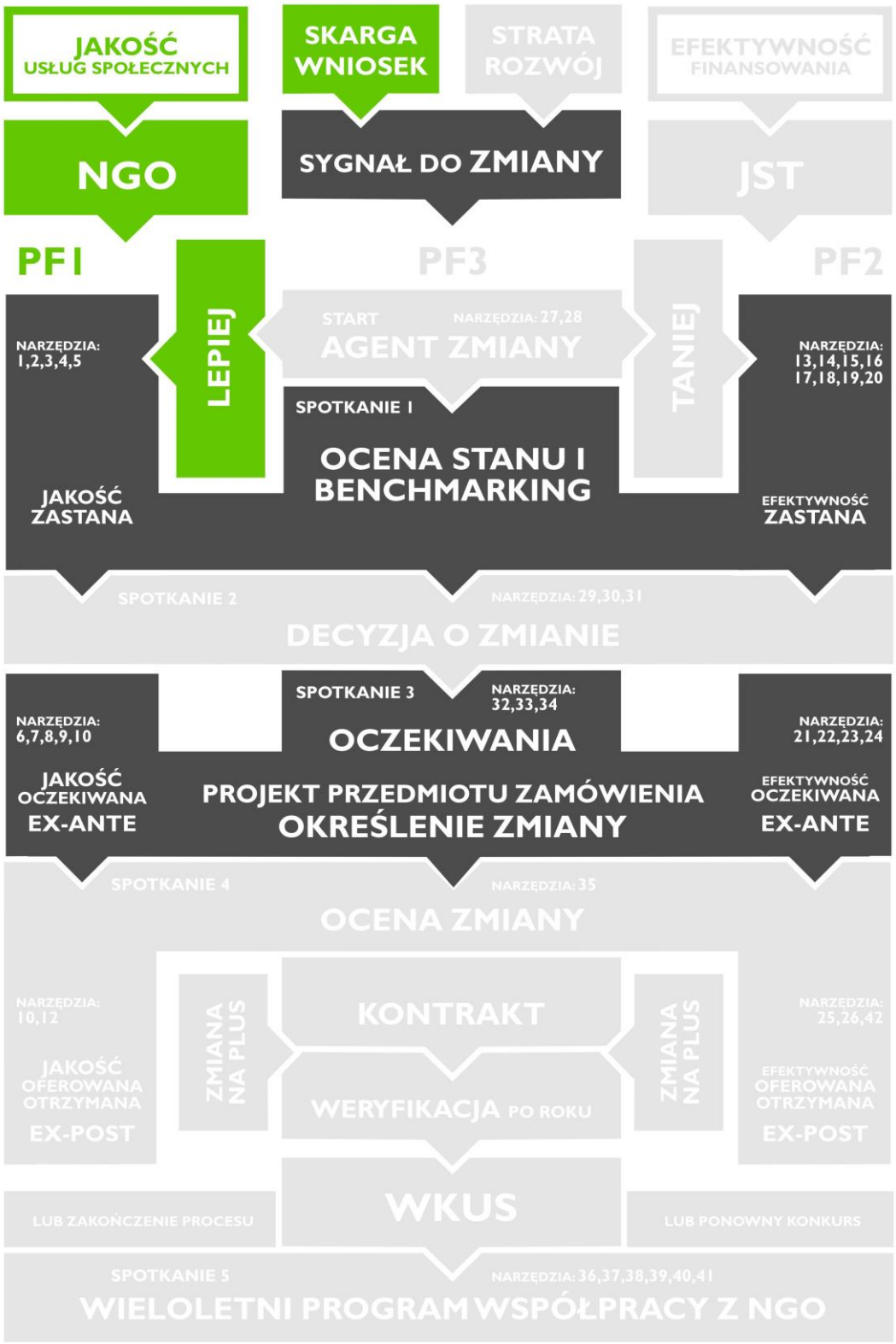


Schemat 2a: WERSJA UPROSZCZONA. Etap Drugi: JAKOŚĆ OCZEKIWANA

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Schemat 2b: WERSJA ZINTEGROWANA. Etap Drugi: JAKOŚĆ OCZEKIWANA

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Do przeprowadzenia procesu oceny jakości oczekiwanej EX-ANTE w gminie należy zastosować **5 narzędzi** do pomiaru **JAKOŚCI OCZEKIWANEJ:**

- **Ramowy program szkolenia „Kryteria Jakości"** – szkolenie ma na celu podniesienie wiedzy i kompetencji uczestników Agenta Zmiany niezbędnych dla drugiego etapu decyzji: „Co chcemy?", czyli wskazania jakie kryteria jakościowe powinna spełniać analizowana usługa społeczna aby można było uznać, że jest wysokiej jakości oraz czy możemy oczekiwać, że po zakontraktowaniu realizacji usługi przez NGO możliwe jest zwiększenie jakości poprzez spełnienie wybranych kryteriów. Szkolenie obejmuje dwa moduły, w trakcie pierwszego uczestnicy zapoznają się z kryteriami jakości, natomiast w trakcie drugiego modułu nabierają umiejętności dobierania odpowiednich kryteriów jakości do specyfiki danej usługi społecznej.
- **Scenariusz FGI „Jakość oczekiwana - kryteria"** – celem spotkania fokusowego jest ustalenie, które z kryteriów oceny jakości usług społecznych należy zastosować w przypadku analizowanej usługi społecznej oraz czy możliwe jest aby po zakontraktowaniu usługi społecznej NGO realizował usługę społeczną na takim jak dotychczas lub wyższym poziomie jakości z punktu widzenia wybranych kryteriów.
- **Arkusz oferty próbnej „Jaskość oczekiwana"** – wzór oferty organizacji pozarządowej na realizację zadania publicznego w formie powierzenia realizacji zadania publicznego/wspierania realizacji zadania publicznego zawierający instrukcje w formie komentarzy, dla osób przygotowujących ofertę oraz oceniających ją, dotyczące zapisów, które powinny znaleźć się w ofercie aby możliwa była weryfikacja spełnienia założonych kryteriów jakości.
- **Scenariusz FGI „Jakość oczekiwana"** – spotkanie stanowi podsumowanie drugiego etapu decyzji: „Co chcemy?". Celem spotkania jest przygotowanie rekomendacji dla władz gminy w zakresie dalszych działań zmierzających do zakontraktowania usługi społecznej na podstawie wyników analizy ex-ante. Rekomendacja ma dotyczyć czyli czy możliwe jest aby po zakontraktowaniu usługi społecznej NGO realizował usługę społeczną na takim jak dotychczas lub wyższym poziomie jakości. Narzędzie przygotowano w 8 wersjach dla poszczególnych grup usług społecznych:
  - *Scenariusz FGI „Jakość oczekiwana" – Edukacja*
  - *Scenariusz FGI „Jakość oczekiwana" – Promocja*
  - *Scenariusz FGI „Jakość oczekiwana" – Rodzina*
  - *Scenariusz FGI „Jakość oczekiwana" – Samorządność*
  - *Scenariusz FGI „Jakość oczekiwana" – Sport*
  - *Scenariusz FGI „Jakość oczekiwana" – Środowisko*
  - *Scenariusz FGI „Jakość oczekiwana" – Tradycja*
  - *Scenariusz FGI „Jakość oczekiwana" – Zdrowie*
- **Karta metodologiczna Benchmarkingu „Jakość oczekiwana"** – karta metodologiczna stanowi plan przeprowadzenia benchmarkongu, którego celem jest porównanie sposobów realizacji usług społecznych w innych gminach co umożliwi przede wszystkim zdobycie i wdrożenie najlepszych wzorów postępowania, które w przyszłości zaowocują wzrostem jakości realizowanych usług społecznych. Jeżeli dobrze zrozumiemy odchylenia występujące między procesami przebiegającymi w badanej gminie i w naszej gminie, to możemy poprawnie sformułować założenia i warunki, które powinny być spełnione, aby osiągnąć oczekiwaną jakość usług społecznych.

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

9.2.1 Załącznik 6: Ramowy program szkolenia „Kryteria Jakości"

Metryka Funkcjonalna narzędzia szczegółowego PF1	**PF1_6**
Nazwa narzędzia	Ramowy program szkolenia „Kryteria Jakości"
Produkt finalny w modelu WKUS	**PF1:** Wytyczne do analizy jakości
Etap Schematu	**Etap 2:** Analiza jakości ex-ante – „Co chcemy?"
Krok w schemacie	**Krok 1:** Edukacja na rzecz oceny
Załącznik do produktu finalnego	**Załącznik 6**

Cel szkolenia:

Celem szkolenia jest przygotowanie uczestników Agenta Zmiany do oceny czy możliwe jest zwiększenia jakości realizacji usługi społecznej poprzez zmiany formy jej realizacji na kontraktowanie, a następnie przygotowania trafnych i rzetelnych rekomendacji dla władz gminy w zakresie dalszych działań zmierzających do zakontraktowania usługi społecznej na podstawie prognoz z zakresie jakości usługi społecznej. Szkolenie dotyczy wiedzy i kompetencji niezbędnych dla drugiego etapu decyzji: „Co chcemy?", czyli wskazania jakie kryteria jakościowe powinna spełniać analizowana usługa społeczna aby można było uznać, że jest wysokiej jakości oraz czy możemy oczekiwać, że po zakontraktowaniu realizacji usługi przez NGO możliwe jest zwiększenie jakości poprzez spełnienie wybranych kryteriów.

Forma realizacji:

Wykład (90 min.), ćwiczenia (90 min.) niezbędne materiały szkoleniowe (flipchart, rzutnik multimedialny, flamastry, kartki). Metodologia szkoleń (wykład, dyskusje, burza mózgów, ćwiczenia w grupach). Trener - ekspert w zakresie ewaluacji.

Moduł I: Kryteria oceny jakości

90 minut

Cel modułu jest zapoznanie uczestników szkolenia z kryteriami oceny jakości usług społecznych.

Zakres tematyczny:

- prezentacja i omówienie stosowanych kryteriów oceny jakości usług społecznych: czasu realizacji usługi, dostępność, komfort użytkownika, bezpieczeństwo użytkownika, kompetencje pracownika świadczącego usługę, komunikacja/ współpraca z realizatorem usługi, trwałość/ ciągłość

Przebieg:

Prezentacja: „Kryteria jakości usług"

- Definicja jakości usługi społecznej
- Prezentacja kryteriów oceny jakości usług dostępnych w literaturze
- Charakterystyka kryteriów oceny jakości usług społecznych: czasu realizacji usługi, dostępność, komfort użytkownika, bezpieczeństwo użytkownika, kompetencje pracownika świadczącego usługę, komunikacja/ współpraca z realizatorem usługi, trwałość/ ciągłość

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Ćwiczenie: „Nowe kryteria jakości ” (burza mózgów) – analiza wybranej usługi społecznej pod kątem możliwości sformułowania dodatkowych kryteriów istotnych z punktu widzenia jakości jej realizacji
Podsumowanie: Prezentacja efektów pracy w grupach, dyskusja na forum, odpowiedzi na pytania uczestników

Moduł 2: Dobór kryteriów oceny jakości — 90 minut

Cel modułu jest nabycie umiejętności doboru odpowiednich kryteriów oceny jakości do specyfiki usługi społecznej.

Zakres tematyczny:

- zasady doboru odpowiednich kryteriami oceny jakości do specyfiki usługi społecznej

Przebieg:

Ćwiczenie: „Jak dobrać kryteria oceny?” (praca w grupach) - sposoby wyboru kryteriów oceny usług społecznych dostosowanych do potrzeb danej usługi oraz społeczności lokalnej
Podsumowanie: Prezentacja efektów pracy w grupach, dyskusja na forum, odpowiedzi na pytania uczestników

Łączny czas szkolenia: — 180 minut / 4 godziny

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

9.2.2 Załącznik 7: Scenariusz FGI „Jakość oczekiwana - kryteria”

Metryka Funkcjonalna narzędzia szczegółowego PF1	**PF1_7**
Nazwa narzędzia	Scenariusz FGI „Jakość oczekiwana - kryteria”
Produkt finalny w modelu WKUS	**PF1:** Wytyczne do analizy jakości
Etap Schematu	**Etap 2:** Analiza jakości ex-ante – „Co chcemy?”
Krok w schemacie	**Krok 2:** Wybór kryteriów
Załącznik do produktu finalnego	**Załącznik 7**

Informacje dla Moderatora:

Cel spotkania: celem spotkania jest ustalenie, które z kryteriów oceny jakości usług społecznych należy zastosować w przypadku analizowanej usługi społecznej oraz czy możliwe jest aby po zakontraktowaniu usługi społecznej NGO realizował usługę społeczną na takim jak dotychczas lub wyższym poziomie jakości z punktu widzenia tego kryterium.

Powitanie uczestników, prezentacja tematu dyskusji — 5 minut

Prezentacja kontekstu badania: kto robi badanie, dla kogo, w jakim celu; Prezentacja moderatora.

Dzień dobry, nazywam się (mię, nazwisko prowadzącego) i jestem przedstawicielem (nazwa wykonawcy, organizatora badania), które na zlecenie Ministerstwa Rozwoju Regionalnego oraz Stowarzyszenia Europartner Akademicki Klub Integracji Europejskiej prowadzi test w zakresie nowego modelu kontraktowania usług społecznych w grupie usług społecznych (opis jednej z 8 grup usług społecznych wybranych do testu w danej gminie).

Spotkaliście się Państwo, jako ciało kolegialne reprezentujące JST, NGO i społeczność gminy, tak by widząc interesy wszystkich stron podjąć decyzję na temat możliwości i zasadności kontraktowania usługi społecznej: (opis usługi adekwatnie do obszaru testu). Celem dzisiejszego spotkania jest ustalenie, które z kryteriów oceny jakości usług społecznych należy zastosować w przypadku (nazwa jednej z 8 usług społecznych) oraz czy możliwe jest aby po zakontraktowaniu usługi społecznej NGO realizował usługę społeczną na takim jak dotychczas lub wyższym poziomie jakości z punktu widzenia tego kryterium. Spotkanie jest nagrywane, jednak chciałem/chciałam zapewnić Państwa o pełnej dyskrecji i zachowaniu poufności uzyskanych informacji. Wypowiedzi będą wykorzystywane tylko do celów badawczych. Każda opinia jest akceptowana. Jestem zainteresowany opinią każdej osoby, a nie tylko opinią większości.

Prezentacja uczestników dyskusji — 5 minut

Jest to bardzo istotny element wywiadu, często decydujący o powodzeniu całego spotkania. Każdy z uczestników powinien w tej części się wypowiedzieć, ponieważ zwiększa to poczucie bezpieczeństwa i pozwala przełamać opory przed dalszymi wypowiedziami w grupie. W przypadku pierwszego spotkanie konieczna jest prezentacji uczestników i ich oczekiwań w stosunku do spotkania, w przypadku kolejnych spotkań może to być wypowiedź ogólna w zakresie tematu spotkania lub komentarz na temat spotkania wcześniejszego, jego odniesień do pracy zawodowej.

- Na początek poproszę o przedstawienie się i powiedzenie kilku słów o sobie – jaką firmę, jaką instytucję Państwo reprezentujecie? Jaką rolę widzicie Państwo dla siebie w tym spotkaniu? *Uczestnicy zabierają głos po kolei.*

Po prezentacji uczestników moderator prezentuje cel spotkania. Określa zakres rekomendacji jakie powinny byś sformułowane oraz źródło danych na których podstawie podejmowana będzie decyzja

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

grupy (wyniki badań jakości i efektywności, kto analizował usługę w obszarze jakości i efektywności raz jakimi metodami).

Ocena Jakości oczekiwanej usługi społecznej

45 minut

Docelowo w procesie oceny jakości usług społecznych można wykorzystać wspólne, uniwersalne kryteria – zestaw do pomiaru jakości usług we wszystkich jednostkach samorządu terytorialnego oraz indywidualne wskaźniki opracowane w określonej jednostce, uwzględniające jej specyficzne cechy. Teraz przedstawię Państwu po kolei poszczególne kryteria pomiaru jakości usług i po przedstawieniu każdego będę zadawać pytania.

Czas realizacji usługi

Kryterium określa czas oczekiwania na otrzymanie usługi oraz czas korzystania z usługi. Jaki jest czas oczekiwania

1. Czy zaprezentowane kryterium jest istotne z punktu widzenia omawianej przez nas usługi? *Uczestnicy zabierają głos po kolei.*
2. Jak w przypadku analizowanej usługi będziemy dokładnie rozumieć to kryterium? *Uczestnicy zabierają głos po kolei.*
3. W jaki sposób możemy ocenić, czy dane kryterium zostało osiągnięte przez realizatora usługi? *Uczestnicy zabierają głos po kolei.*
4. Czy po zakontraktowaniu usługi społecznej możliwe jest, że NGO będzie realizował usługę społeczną na takim jak dotychczas lub wyższym poziomie jakości z punktu widzenia tego kryterium? *Uczestnicy zabierają głos po kolei.*
5. Czy istnieją obiektywne, mierzalne wskaźniki mogące zmierzyć stopień osiągnięcia omawianego kryterium? *Uczestnicy zabierają głos po kolei.*

Dostępność

Kryterium określa jaki jest dostęp użytkowników do usługi. Czy wszyscy uczestnicy mają równy dostęp do

1. Czy zaprezentowane kryterium jest istotne z punktu widzenia omawianej przez nas usługi? *Uczestnicy zabierają głos po kolei.*
2. Jak w przypadku analizowanej usługi będziemy dokładnie rozumieć to kryterium? *Uczestnicy zabierają głos po kolei.*
3. W jaki sposób możemy ocenić, czy dane kryterium zostało osiągnięte przez realizatora usługi? *Uczestnicy zabierają głos po kolei.*
4. Czy po zakontraktowaniu usługi społecznej możliwe jest, że NGO będzie realizował usługę społeczną na takim jak dotychczas lub wyższym poziomie jakości z punktu widzenia tego kryterium? *Uczestnicy zabierają głos po kolei.*
5. Czy istnieją obiektywne, mierzalne wskaźniki mogące zmierzyć stopień osiągnięcia omawianego kryterium? *Uczestnicy zabierają głos po kolei.*

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Komfort użytkownika

Kryterium określa warunki umożliwiające korzystanie z usługi jakie zapewnia podmiot realizujący usługę np.

1. Czy zaprezentowane kryterium jest istotne z punktu widzenia omawianej przez nas usługi? *Uczestnicy zabierają głos po kolei.*
2. Jak w przypadku analizowanej usługi będziemy dokładnie rozumieć to kryterium? *Uczestnicy zabierają głos po kolei.*
3. W jaki sposób możemy ocenić, czy dane kryterium zostało osiągnięte przez realizatora usługi? *Uczestnicy zabierają głos po kolei.*
4. Czy po zakontraktowaniu usługi społecznej możliwe jest, że NGO będzie realizował usługę społeczną na takim jak dotychczas lub wyższym poziomie jakości z punktu widzenia tego kryterium? *Uczestnicy zabierają głos po kolei.*
5. Czy istnieją obiektywne, mierzalne wskaźniki mogące zmierzyć stopień osiągnięcia omawianego kryterium? *Uczestnicy zabierają głos po kolei.*

Bezpieczeństwo użytkownika

Określenie, czy zapewnione są podstawowe wymogi bezpieczeństwa przy realizacji usługi np. odpowiednia liczba opiekunów w czasie wyjazdów z grupami dzieci.

1. Czy zaprezentowane kryterium jest istotne z punktu widzenia omawianej przez nas usługi? *Uczestnicy zabierają głos po kolei.*
2. Jak w przypadku analizowanej usługi będziemy dokładnie rozumieć to kryterium? *Uczestnicy zabierają głos po kolei.*
3. W jaki sposób możemy ocenić, czy dane kryterium zostało osiągnięte przez realizatora usługi? *Uczestnicy zabierają głos po kolei.*
4. Czy po zakontraktowaniu usługi społecznej możliwe jest, że NGO będzie realizował usługę społeczną na takim jak dotychczas lub wyższym poziomie jakości z punktu widzenia tego kryterium? *Uczestnicy zabierają głos po kolei.*
5. Czy istnieją obiektywne, mierzalne wskaźniki mogące zmierzyć stopień osiągnięcia omawianego kryterium? *Uczestnicy zabierają głos po kolei.*

Kompetencje pracownika świadczącego usługę

Kryterium określa, czy kadra realizująca usługi posiada odpowiednie kwalifikacje zawodowe i kompetencje. Dotyczy również umiejętności interpersonalnych

1. Czy zaprezentowane kryterium jest istotne z punktu widzenia omawianej przez nas usługi? *Uczestnicy zabierają głos*

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

2. Jak w przypadku analizowanej usługi będziemy dokładnie rozumieć to kryterium? *Uczestnicy zabierają głos*
3. W jaki sposób możemy ocenić, czy dane kryterium zostało osiągnięte przez realizatora usługi? *Uczestnicy zabierają głos*
4. Czy po zakontraktowaniu usługi społecznej możliwe jest, że NGO będzie realizował usługę społeczną na takim jak dotychczas lub wyższym poziomie jakości z punktu widzenia tego kryterium? *Uczestnicy zabierają głos*
5. Czy istnieją obiektywne, mierzalne wskaźniki mogące zmierzyć stopień osiągnięcia omawianego kryterium? *Uczestnicy zabierają głos*

Komunikacja/ współpraca z realizatorem usługi

Określa na ile dobry jest kontakt pomiędzy

1. Czy zaprezentowane kryterium jest istotne z punktu widzenia omawianej przez nas usługi? *Uczestnicy zabierają głos*
2. Jak w przypadku analizowanej usługi będziemy dokładnie rozumieć to kryterium? *Uczestnicy zabierają głos*
3. W jaki sposób możemy ocenić, czy dane kryterium zostało osiągnięte przez realizatora usługi? *Uczestnicy zabierają głos*
4. Czy po zakontraktowaniu usługi społecznej możliwe jest, że NGO będzie realizował usługę społeczną na takim jak dotychczas lub wyższym poziomie jakości z punktu widzenia tego kryterium? *Uczestnicy zabierają głos po kolei.*
5. Czy istnieją obiektywne, mierzalne wskaźniki mogące zmierzyć stopień osiągnięcia omawianego kryterium? *Uczestnicy zabierają głos*

Trwałość/ ciągłość

Kryterium określa możliwość korzystania z usługi przez cały czas utrzymywania się potrzeby. Czy outsourcing usług nie spowoduje przerwy w realizacji oferowanego

1. Czy zaprezentowane kryterium jest istotne z punktu widzenia omawianej przez nas usługi? *Uczestnicy zabierają głos*
2. Jak w przypadku analizowanej usługi będziemy dokładnie rozumieć to kryterium? *Uczestnicy zabierają głos*
3. W jaki sposób możemy ocenić, czy dane kryterium zostało osiągnięte przez realizatora usługi? *Uczestnicy zabierają głos*
4. Czy po zakontraktowaniu usługi społecznej możliwe jest, że NGO będzie realizował usługę społeczną na takim jak dotychczas lub wyższym poziomie jakości z punktu widzenia tego kryterium? *Uczestnicy zabierają głos*
5. Czy istnieją obiektywne, mierzalne wskaźniki mogące zmierzyć stopień osiągnięcia omawianego kryterium? *Uczestnicy zabierają głos*

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Sformułowanie rekomendacji do dalszych etapów procesu — 15 minut

Grupa podejmuje decyzję odnośnie zasadności dalszych prac nad przygotowaniem oczekiwań odnoście efektywności i jakości usługi społecznej ex-ante i prac nad przygotowaniem przedmiotu zamówienia. .

- Czy Państwa zdaniem należy podjąć dalsze prace nad przygotowaniem oczekiwań odnośnie prac nad przygotowaniem przedmiotu zamówienia? *Uczestnicy zabierają głos.*

Zakończenie spotkania, prezentacja tematu kolejnego spotkania — 5 minut

Podsumowanie prac grupy, sformułowanie ostatecznej formy rekomendacji zaleceń wraz z uzasadnieniem.

Dziękuję za udział w badaniu. Państwa opinie, propozycje i rekomendację będą uwzględnione w pracach nad Wieloletnim Programem Współpracy z NGO oraz adekwatnie do wypracowanych dziś rekomendacji nad przedmiotem zamówienia i zwiększenia efektywności zmiany sposobu finansowania usługi społecznej na kontraktowanie. Jesteśmy przekonani, iż efekty dzisiejszego spotkania będą pouczające dla innych gmin podejmujących się kontraktowania usług społecznych.

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

9.2.3 Załącznik 8: *Arkusz oferty próbnej „Jaskość oczekiwana”*

Metryka Funkcjonalna narzędzia szczegółowego PF1	**PF1_8**
Nazwa narzędzia	Arkusz oferty próbnej „Jaskość oczekiwana”
Produkt finalny w modelu WKUS	**PF1:** Wytyczne do analizy jakości
Etap Schematu	**Etap 2:** Analiza jakości ex-ante – „Co chcemy?”
Krok w schemacie	**Krok 3:** Opracowanie przedmiotu zamówienia
Załącznik do produktu finalnego	**Załącznik 8**

Informacje dla użytkownika:

Arkusz stanowi wzór, który powinien zostać wypełniony z godnie ze specyfiką jednej z 8 usług społecznych podlegających kontraktowaniu. Zapytanie jest rozsyłane organizacjom pozarządowym wskazanym w poprzednim etapie jako potencjalni partnerzy zdolni do spełnienia przyjętych kryteriów jakości. W zapytaniu powinny być uwzględnione zarówno aspekty dotyczące jakości jak i efektywności, zgodnie z Arkuszem oferty próbnej „Oczekiwane efekty społeczne” **PF2_10**

WSTĘPNE ZAPYTANIE OFERTOWE

o warunki świadczenia usługi *nazwa jednej z 8 usług społecznych podlegających kontraktowaniu*

1. NAZWA I ADRES ZAMAWIAJĄCEGO:

Nazwa i dane adresowe gminy

2. PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA:

Zapytanie ofertowe (dalej Zapytanie) w postępowaniu na zlecenie świadczenia usługi *nazwa jednej z 8 usług społecznych podlegających kontraktowaniu*

3. TERMIN SKŁADANIA OFERT:

4. PODSTAWA PRAWNA

Nazwa i numer i data podjęcia uchwały

5. SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie w okresie usługi *nazwa jednej z 8 usług społecznych podlegających kontraktowaniu* na terenie gminy *nazwa gminy* w okresie *okres na który przewidywane jest kontraktowanie.*

5.1. Zakres usługi

Szczegółowy opis czynności składających się na usługę.

Wskaźniki ilościowe

5.2. Zakres zadań

Wskaźniki ilościowe dotyczące wyników opracowane w poprzednim etapie (liczba wyświadczonych usług, liczba osób korzystających z usługi)

Wskaźniki jakościowe zawarte w badaniu jakości usług społecznych

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

5.3. Wymagania stawiane wykonawcy:

1. Posiadanie potencjału materialnego niezbędnego do świadczenia usługi lub w przypadku, kiedy wraz zakontraktowaniem usługi zostanie oddany do dyspozycji usługodawcy niezbędny majątek – kompetencje i zasoby niezbędne do utrzymania go w należytym stanie.
2. Doświadczenie w zakresie prowadzenia usługi.
3. Zasobach ludzkie.

6. SPOSÓB POROZUMIEWANIA SIĘ Z KANDYDATAMI

Osobami uprawnionymi do porozumiewania się z oferentami jest:

Wszelką korespondencję do Zamawiającego związaną z niniejszym Zapytaniem należy kierować na adres:

OPIS SPOSOBU PRZYGOTOWANIA OFERTY

7.1 Oferta powinna być złożona na druku „OFERTA" (załącznik nr 1 do Zapytania)

7.2 Oferty muszą obejmować całość przedmiotu Zapytania, nie dopuszcza się składania ofert częściowych lub ofert wariantowych.

7.3 Oferent ma prawo złożyć tylko jedną ofertę.

7.4 Ofertę należy sporządzić w języku polskim z zachowaniem formy pisemnej pod rygorem nieważności.

7.5 Oferta musi być podpisana (za podpis uznaje się własnoręczny podpis złożony w sposób umożliwiający identyfikację osoby).

7.7 Wszelkie poprawki lub zmiany w tekście oferty muszą być parafowane własnoręcznie.

8. MIEJSCE i TERMIN SKŁADANIA OFERT

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Załącznik nr 1 do zapytania

WZÓR

OFERTA WSTĘPNA REALIZACJI ZADANIA PUBLICZNEGO

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

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

.....
(rodzaj zadania publicznego)

.....
(tytuł zadania publicznego)
w okresie od ..... do .....
W FORMIE
POWIERZENIA REALIZACJI ZADANIA PUBLICZNEGO/WSPIERANIA REALIZACJI ZADANIA PUBLICZNEGO
PRZEZ

.....
(organ administracji publicznej)
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/oferentów

nazwa: .....
forma prawna:

( ) stowarzyszenie
( ) fundacja
( ) kościelna osoba prawna
( ) kościelna jednostka organizacyjna
( ) spółdzielnia socjalna
( ) inna.....

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

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

.....
przedmiot działalności pożytku publicznego:

a) działalność nieodpłatna pożytku publicznego
b) działalność odpłatna pożytku publicznego

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

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

III. Szczegółowy zakres rzeczowy zadania publicznego proponowanego do realizacji

1. **Krótka charakterystyka zadania publicznego** (w punktach wskazano elementy (wskaźniki/czynniki przyjęte w ramach narzędzia PFI_9), które powinien zawierać opis, a które będą podlegać ocenianie pod kątem oczekiwanej jakości usługi społecznej)

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

3. **Opis grup adresatów zadania publicznego**

W opisie uwzględnić należy:
- Czy do usługi będą miały dostęp osoby niepełnosprawne
- W jaki sposób zapewniony zostanie dostęp do usługi dla osób niepełnosprawnych
- W jaki sposób zostanie zapewniony równy dostęp do usługi dla kobiet i mężczyzn
- Uzasadnienie doboru grupy adresatów, w szczególności powody zawężenia grupy docelowej

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 zadania

5. **Zakładane cele realizacji zadania publicznego oraz sposób ich realizacji**

6. **Miejsce realizacji zadania publicznego**

W opisie uwzględnić należy:
- odległość miejsca zamieszkania potencjalnych użytkowników usługi od miejsca jej świadczenia
- charakterystyka pomieszczenia, w których realizowane będą usługi

7. **Opis poszczególnych działań w zakresie realizacji zadania publicznego**

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

8. Harmonogram

Zadanie publiczne realizowane w okresie od ..... do		
Poszczególne działania w zakresie realizowanego zadania publicznego	Terminy realizacji poszczególnych działań	Oferent lub inny podmiot odpowiedzialny za działanie w zakresie realizowanego zadania publicznego

9. Zakładane rezultaty realizacji zadania publicznego

IV. Kalkulacja przewidywanych kosztów realizacji zadania publicznego

1. Kosztorys ze względu na rodzaj kosztów:

Lp.	Rodzaj kosztów	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 (w zł)	Koszt do pokrycia z wkładu osobowego, w tym pracy społecznej członków i świadczeń wolontariuszy (w zł)
I	Koszty merytoryczne							
	po stronie ... (*nazwa Oferenta*):							
	.....							
	.....							
II	Koszty obsługi zadania publicznego, w tym koszty administracyjne po stronie (*nazwa Oferenta*):							
	.....							

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

	.....							
III	Inne koszty, w tym koszty wyposażenia i promocji po stronie ... (*nazwa Oferenta*)[1]:							
	.....							
	.....							
IV	Ogółem:							

2. Przewidywane źródła finansowania zadania publicznego

1	Wnioskowana kwota dotacji	..... zł	.....%
2	Środki finansowe własne	..... zł	.....%
3	Środki finansowe z innych źródeł ogółem (środki finansowe wymienione w pkt 3.1 – 3.	..... zł	.....%
3.1	wpłaty i opłaty adresatów zadania publicznego	..... 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)	..... zł	.....%
3.3	Pozostałe	..... zł	.....%
4	Wkład osobowy (w tym świadczenia wolontariuszy i praca społeczna członków)	..... zł	.....%
5	Ogółem (środki wymienione w pkt 1 –	..... zł	100 %

3. Finansowe środki z innych źródeł publicznych

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	
		TAK/NIE	
		TAK/NIE	
		TAK/NIE	

Uwagi, które mogą mieć znaczenie przy ocenie kosztorysu:

.....

.....

.....

V. Inne wybrane informacje dotyczące zadania publicznego

1. Zasoby kadrowe przewidywane do wykorzystania przy realizacji zadania publicznego

W opisie uwzględnić należy:

- Liczbę osób, które będą zaangażowane w realizacje usługi
- Dotychczasowe doświadczenia zawodowe, kwalifikacje niezbędne do realizacji usługi posiadane przez osoby przewidziane do realizacji usługi

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

2. **Zasoby rzeczowe oferenta/oferentów przewidywane do wykorzystania przy realizacji zadania**

W opisie uwzględnić należy:

- Opis sprzętu dostosowanego do rodzaju świadczonych usług, jakim dysponuje oferent ,

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

.....

.....

.....

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

Data .....

Załączniki:

1. Kopia aktualnego odpisu z Krajowego Rejestru Sądowego, innego rejestru lub ewidencji
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).

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

9.2.4 Załącznik 9: *Scenariusz FGI „Jakość oczekiwana”*

Metryka Funkcjonalna narzędzia szczegółowego PF1	**PF1_9**
Nazwa narzędzia	Scenariusz FGI „Jakość oczekiwana”
Produkt finalny w modelu WKUS	**PF1:** Wytyczne do analizy jakości
Etap Schematu	**Etap 2:** Analiza jakości ex-ante – „Co chcemy?”
Krok w schemacie	**Krok 4:** Określenie poziomu wskaźników
Załącznik do produktu finalnego	**Załącznik 9**

Informacje dla Moderatora:

Celem spotkania jest przygotowanie rekomendacji dla władz gminy w zakresie dalszych działań zmierzających do zakontraktowania usługi społecznej na podstawie wyników analizy ex-ante. Rekomendacja ma dotyczyć drugiego etapu decyzji: „Co chcemy?”, czyli czy możliwe jest aby po zakontraktowaniu usługi społecznej NGO realizował usługę społeczną na takim jak dotychczas lub wyższym poziomie jakości.

Powitanie uczestników, prezentacja tematu dyskusji — 5 minut

Prezentacja kontekstu badania: kto robi badanie, dla kogo, w jakim celu; Prezentacja moderatora.

Dzień dobry, nazywam się (mię, nazwisko prowadzącego) i jestem przedstawicielem (nazwa wykonawcy, organizatora badania), które na zlecenie Ministerstwa Rozwoju Regionalnego oraz Stowarzyszenia Europartner Akademicki Klub Integracji Europejskiej prowadzi test w zakresie nowego modelu kontraktowania usług społecznych w grupie usług społecznych (opis jednej z 8 grup usług społecznych wybranych do testu w danej gminie).

Spotkaliście się Państwo, jako ciało kolegialne reprezentujące JST, NGO i społeczność gminy, tak by widząc interesy wszystkich stron podjąć decyzję na temat możliwości i zasadności kontraktowania usługi społecznej: (opis usługi adekwatnie do obszaru testu). Celem spotkania jest analiza wyników oceny jakości oczekiwanej i odpowiedź na pytanie czy możliwe jest aby po zakontraktowaniu usługi społecznej NGO realizował usługę społeczną na takim jak dotychczas lub wyższym poziomie jakości?

Spotkanie jest nagrywane, jednak chciałem/chciałam zapewnić Państwa o pełnej dyskrecji i zachowaniu poufności uzyskanych informacji. Wypowiedzi będą wykorzystywane tylko do celów badawczych. Każda opinia jest akceptowana. Jestem zainteresowany opinią każdej osoby, a nie tylko opinią większości.

Prezentacja uczestników dyskusji — 5 minut

Jest to bardzo istotny element wywiadu, często decydujący o powodzeniu całego spotkania. Każdy z uczestników powinien w tej części się wypowiedzieć, ponieważ zwiększa to poczucie bezpieczeństwa i pozwala przełamać opory przed dalszymi wypowiedziami w grupie. W przypadku pierwszego spotkanie konieczna jest prezentacji uczestników i ich oczekiwań w stosunku do spotkania, w przypadku kolejnych spotkań może to być wypowiedź ogólna w zakresie tematu spotkania lub komentarz na temat spotkania wcześniejszego, jego odniesień do pracy zawodowej.

- Na początek poproszę o przedstawienie się i powiedzenie kilku słów o sobie – jaką firmę, jaką instytucję Państwo reprezentujecie? Jaką rolę widzicie Państwo dla siebie w tym spotkaniu? *Uczestnicy zabierają głos po kolei.*

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Po prezentacji uczestników moderator prezentuje cel spotkania. Określa zakres rekomendacji jakie powinny byś sformułowane oraz źródło danych na których podstawie podejmowana będzie decyzja grupy (wyniki badań jakości i efektywności, kto analizował usługę w obszarze jakości i efektywności raz jakimi metodami).

Ocena Jakości oczekiwanej usługi społecznej — 30 minut

Prezentacja wyników analizy jakości oczekiwanej oraz metod badawczych zastosowanych w PFI1. Omówienie kryteriów, wskaźników i głównych wniosków z Benchmarkingu.

- Jak oceniają Państwo możliwość zwiększenia jakość realizacji usługi społecznej? Czy można uznać, iż obecnie jest ona zadawalająca i nie można uzyskać wyższej jakości? *Uczestnicy zabierają głos.*
- Czy pozyskane informację odnośnie jakości oczekiwanej usługi społecznej mogą być przyczyną zgłoszenia wniosku o zmianę sposobu finansowania usługi? *Uczestnicy zabierają głos.*
- W zakresie jakich kryteriów Państwa zdaniem można podnieść jakość tej usługi w efekcie zlecenia jej dla NGO? *Uczestnicy zabierają głos.*
- Czy wyniki benchmarkingu dają podstawy do takich oczekiwań? Czy w gminie istnieje NGO, które mogłoby zapewnić wzrost jakości? *Uczestnicy zabierają głos.*
- Inne pytanie wynikające z kontekstu spotkania. *Uczestnicy zabierają głos.*

Sformułowanie rekomendacji do dalszych etapów procesu — 15 minut

Grupa podejmuje decyzję odnośnie zasadności dalszych prac nad przygotowaniem oczekiwań odnoście jakości usługi społecznej ex-ante i prac nad przygotowaniem przedmiotu zamówienia. .

- Czy Państwa zdaniem należy podjąć dalsze prace nad przygotowaniem przedmiotu zamówienia? *Uczestnicy zabierają głos.*

Zakończenie spotkania, prezentacja tematu kolejnego spotkania — 5 minut

Podsumowanie prac grupy, sformułowanie ostatecznej formy rekomendacji zaleceń wraz z uzasadnieniem.

Dziękuję za udział w badaniu. Państwa opinie, propozycje i rekomendację będą uwzględnione w pracach nad Wieloletnim Programem Współpracy z NGO oraz adekwatnie do wypracowanych dziś rekomendacji nad przedmiotem zamówienia i zwiększenia efektywności zmiany sposobu finansowania usługi społecznej na kontraktowanie. Jesteśmy przekonani, iż efekty dzisiejszego spotkania będą pouczające dla innych gmin podejmujących się kontraktowania usług społecznych.

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

9.2.5 Załącznik 9.1: *Scenariusz FGI „Jakość oczekiwana" - EDUKACJA*

Metryka Funkcjonalna narzędzia szczegółowego PF1	**PF1_9**
Nazwa narzędzia	Scenariusz FGI „Jakość oczekiwana"
Produkt finalny w modelu WKUS	**PF1:** Wytyczne do analizy jakości
Etap Schematu	**Etap 2:** Analiza jakości ex-ante – „Co chcemy?"
Krok w schemacie	**Krok 4:** Określenie poziomu wskaźników
Załącznik do produktu finalnego	**Załącznik 9**
Wersja dla grupy usług społecznych	**Edukacja i wychowanie**

Informacje dla Moderatora:

Celem spotkania jest przygotowanie rekomendacji dla władz gminy w zakresie dalszych działań zmierzających do zakontraktowania usługi społecznej na podstawie wyników analizy ex-ante. Rekomendacja ma dotyczyć drugiego etapu decyzji: „Co chcemy?", czyli czy możliwe jest aby po zakontraktowaniu usługi społecznej NGO realizował usługę społeczną na takim jak dotychczas lub wyższym poziomie jakości.

Powitanie uczestników, prezentacja tematu dyskusji — 5 minut

Prezentacja kontekstu badania: kto robi badanie, dla kogo, w jakim celu; Prezentacja moderatora.

Dzień dobry, nazywam się (mię, nazwisko prowadzącego) i jestem przedstawicielem (nazwa wykonawcy, organizatora badania), które na zlecenie Ministerstwa Rozwoju Regionalnego oraz Stowarzyszenia Europartner Akademicki Klub Integracji Europejskiej prowadzi test w zakresie nowego modelu kontraktowania usług społecznych w grupie usług społecznych **Organizacja zajęć pozalekcyjnych (w czasie roku szkolnego i podczas wakacji) w świetlicach**.

Spotkaliście się Państwo, jako ciało kolegialne reprezentujące JST, NGO i społeczność gminy, tak by widząc interesy wszystkich stron podjąć decyzję na temat możliwości i zasadności kontraktowania usługi społecznej: **Organizacja zajęć pozalekcyjnych (w czasie roku szkolnego i podczas wakacji) w świetlicach**. Celem spotkania jest analiza wyników oceny jakości oczekiwanej i odpowiedź na pytanie czy możliwe jest aby po zakontraktowaniu usługi społecznej NGO realizował usługę społeczną na takim jak dotychczas lub wyższym poziomie jakości?

Spotkanie jest nagrywane, jednak chciałem/chciałam zapewnić Państwa o pełnej dyskrecji i zachowaniu poufności uzyskanych informacji. Wypowiedzi będą wykorzystywane tylko do celów badawczych. Każda opinia jest akceptowana. Jestem zainteresowany opinią każdej osoby, a nie tylko opinią większości.

Prezentacja uczestników dyskusji — 5 minut

Jest to bardzo istotny element wywiadu, często decydujący o powodzeniu całego spotkania. Każdy z uczestników powinien w tej części się wypowiedzieć, ponieważ zwiększa to poczucie bezpieczeństwa i pozwala przełamać opory przed dalszymi wypowiedziami w grupie. W przypadku pierwszego spotkanie konieczna jest prezentacji uczestników i ich oczekiwań w stosunku do spotkania, w przypadku kolejnych spotkań może to być wypowiedź ogólna w zakresie tematu spotkania lub komentarz na temat spotkania wcześniejszego, jego odniesień do pracy zawodowej.

- Na początek poproszę o przedstawienie się i powiedzenie kilku słów o sobie – jaką firmę, jaką instytucję Państwo reprezentujecie? Jaką rolę widzicie Państwo dla siebie w tym spotkaniu? *Uczestnicy zabierają głos po kolei.*

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Po prezentacji uczestników moderator prezentuje cel spotkania. Określa zakres rekomendacji jakie powinny byś sformułowane oraz źródło danych na których podstawie podejmowana będzie decyzja grupy (wyniki badań jakości i efektywności, kto analizował usługę w obszarze jakości i efektywności raz jakimi metodami).

Ocena Jakości oczekiwanej usługi społecznej — 30 minut

Prezentacja wyników analizy jakości oczekiwanej oraz metod badawczych zastosowanych w PFI1. Omówienie kryteriów, wskaźników i głównych wniosków z Benchmarkingu.

- Jak oceniają Państwo możliwość zwiększenia jakość realizacji usługi społecznej? Czy można uznać, iż obecnie jest ona zadawalająca i nie można uzyskać wyższej jakości? *Uczestnicy zabierają głos.*
- Czy pozyskane informację odnośnie jakości oczekiwanej usługi społecznej mogą być przyczyną zgłoszenia wniosku o zmianę sposobu finansowania usługi? *Uczestnicy zabierają głos.*
- W zakresie jakich kryteriów Państwa zdaniem można podnieść jakość tej usługi w efekcie zlecenia jej dla NGO? *Uczestnicy zabierają głos.*
- Czy wyniki benchmarkingu dają podstawy do takich oczekiwań? Czy w gminie istnieje NGO, które mogłoby zapewnić wzrost jakości? *Uczestnicy zabierają głos.*
- Jak oceniają Państwo dotychczasową jakość usługi prowadzenia świetlic środowiskowych?
- Czy Państwa zdaniem jest ona zadowalająca i nie można uzyskać wyższej jakości ?
- Czy w Państwa gminie istnieje NGO, które mogłoby zapewnić zrealizowanie usługi na takim samym lub wyższym poziomie niż gmina? (dysponuje lepszym sprzętem, warunkami lokalowymi itp.)
- Jak w Państwa opinii powinno odbywać się informowanie potencjalnych użytkowników o prowadzeniu świetlic środowiskowych (poprzez plakaty, ogłoszenia w szkole, ulotki itp.) ?
- Czy państwa zdaniem zapewniono łatwy dostęp do usługi osobom niepełnosprawnym ? Czy NGO równie dobrze lub lepiej poradziłaby sobie z tym zadaniem?
- Czy Państwa zdaniem uwagi zgłaszane przez użytkowników mogą przyczynić się do poprawienia ich jakości usług?
- Czy Państwa zdaniem lokal przeznaczony przez gminę na świetlice środowiskowe zapewnia odpowiedni komfort użytkownikom? Czy NGO mogłoby zaoferować lepsze warunki lokalowe?
- Czy według Państwa opinii gmina dopasowuje godziny oraz czas otwarcia świetlic do potrzeb użytkowników? Czy NGO dopasowałoby się równie dobrze lub lepiej od gminy w tym zakresie?
- Czy według Państwa wiedzy osoby, które świadczą usługi posiadają odpowiednie przygotowanie do tego zadania?
- Czy Państwa zdaniem gmina zapewnia odpowiednią liczbę opiekunów w świetlicach środowiskowych w stosunku do liczby dzieci? Jeśli nie, to czy NGO byłoby w stanie zatrudnić więcej osób?
- Czy w Państwa opinii gmina wykorzystuje w pełni potencjał miejsca, którym jest świetlica? Czy NGO zrobiłoby to lepiej?
- Czy Państwa zdaniem usługa powinna być kontraktowana wieloletnio? Jeśli tak, to dlaczego?
- Inne pytanie wynikające z kontekstu spotkania. *Uczestnicy zabierają głos.*

Sformułowanie rekomendacji do dalszych etapów procesu — 15 minut

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Grupa podejmuje decyzję odnośnie zasadności dalszych prac nad przygotowaniem oczekiwań odnoście jakości usługi społecznej ex-ante i prac nad przygotowaniem przedmiotu zamówienia. .

- Czy Państwa zdaniem należy podjąć dalsze prace nad przygotowaniem przedmiotu zamówienia? *Uczestnicy zabierają głos.*

Zakończenie spotkania, prezentacja tematu kolejnego spotkania 5 minut

Podsumowanie prac grupy, sformułowanie ostatecznej formy rekomendacji zaleceń wraz z uzasadnieniem.

Dziękuję za udział w badaniu. Państwa opinie, propozycje i rekomendację będą uwzględnione w pracach nad Wieloletnim Programem Współpracy z NGO oraz adekwatnie do wypracowanych dziś rekomendacji nad przedmiotem zamówienia i zwiększenia efektywności zmiany sposobu finansowania usługi społecznej na kontraktowanie. Jesteśmy przekonani, iż efekty dzisiejszego spotkania będą pouczające dla innych gmin podejmujących się kontraktowania usług społecznych.

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

9.2.6 Załącznik 9.2: *Scenariusz FGI „Jakość oczekiwana" - PROMOCJA*

Metryka Funkcjonalna narzędzia szczegółowego PF1	**PF1_9**
Nazwa narzędzia	Scenariusz FGI „Jakość oczekiwana"
Produkt finalny w modelu WKUS	**PF1:** Wytyczne do analizy jakości
Etap Schematu	**Etap 2:** Analiza jakości ex-ante – „Co chcemy?"
Krok w schemacie	**Krok 4:** Określenie poziomu wskaźników
Załącznik do produktu finalnego	**Załącznik 9**
Wersja dla grupy usług społecznych	**Promocja gminy i rozwoju przedsiębiorczości**

Informacje dla Moderatora:

Celem spotkania jest przygotowanie rekomendacji dla władz gminy w zakresie dalszych działań zmierzających do zakontraktowania usługi społecznej na podstawie wyników analizy ex-ante. Rekomendacja ma dotyczyć drugiego etapu decyzji: „Co chcemy?", czyli czy możliwe jest aby po zakontraktowaniu usługi społecznej NGO realizował usługę społeczną na takim jak dotychczas lub wyższym poziomie jakości.

Powitanie uczestników, prezentacja tematu dyskusji — 5 minut

Prezentacja kontekstu badania: kto robi badanie, dla kogo, w jakim celu; Prezentacja moderatora.

Dzień dobry, nazywam się (mię, nazwisko prowadzącego) i jestem przedstawicielem (nazwa wykonawcy, organizatora badania), które na zlecenie Ministerstwa Rozwoju Regionalnego oraz Stowarzyszenia Europartner Akademicki Klub Integracji Europejskiej prowadzi test w zakresie nowego modelu kontraktowania usług społecznych w grupie usług społecznych **prowadzenie informacji turystycznej**.

Spotkaliście się Państwo, jako ciało kolegialne reprezentujące JST, NGO i społeczność gminy, tak by widząc interesy wszystkich stron podjąć decyzję na temat możliwości i zasadności kontraktowania usługi społecznej: **prowadzenie informacji turystycznej**. Celem spotkania jest analiza wyników oceny jakości oczekiwanej i odpowiedź na pytanie czy możliwe jest aby po zakontraktowaniu usługi społecznej NGO realizował usługę społeczną na takim jak dotychczas lub wyższym poziomie jakości?

Spotkanie jest nagrywane, jednak chciałem/chciałam zapewnić Państwa o pełnej dyskrecji i zachowaniu poufności uzyskanych informacji. Wypowiedzi będą wykorzystywane tylko do celów badawczych. Każda opinia jest akceptowana. Jestem zainteresowany opinią każdej osoby, a nie tylko opinią większości.

Prezentacja uczestników dyskusji — 5 minut

Jest to bardzo istotny element wywiadu, często decydujący o powodzeniu całego spotkania. Każdy z uczestników powinien w tej części się wypowiedzieć, ponieważ zwiększa to poczucie bezpieczeństwa i pozwala przełamać opory przed dalszymi wypowiedziami w grupie. W przypadku pierwszego spotkanie konieczna jest prezentacji uczestników i ich oczekiwań w stosunku do spotkania, w przypadku kolejnych spotkań może to być wypowiedź ogólna w zakresie tematu spotkania lub komentarz na temat spotkania wcześniejszego, jego odniesień do pracy zawodowej.

- Na początek poproszę o przedstawienie się i powiedzenie kilku słów o sobie – jaką firmę, jaką instytucję Państwo reprezentujecie? Jaką rolę widzicie Państwo dla siebie w tym spotkaniu? *Uczestnicy zabierają głos po kolei.*

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Po prezentacji uczestników moderator prezentuje cel spotkania. Określa zakres rekomendacji jakie powinny byś sformułowane oraz źródło danych na których podstawie podejmowana będzie decyzja grupy (wyniki badań jakości i efektywności, kto analizował usługę w obszarze jakości i efektywności raz jakimi metodami).

Ocena Jakości oczekiwanej usługi społecznej — 30 minut

Prezentacja wyników analizy jakości oczekiwanej oraz metod badawczych zastosowanych w PFI1. Omówienie kryteriów, wskaźników i głównych wniosków z Benchmarkingu.

- Jak oceniają Państwo możliwość zwiększenia jakość realizacji usługi społecznej? Czy można uznać, iż obecnie jest ona zadawalająca i nie można uzyskać wyższej jakości? *Uczestnicy zabierają głos.*
- Czy pozyskane informację odnośnie jakości oczekiwanej usługi społecznej mogą być przyczyną zgłoszenia wniosku o zmianę sposobu finansowania usługi? *Uczestnicy zabierają głos.*
- W zakresie jakich kryteriów Państwa zdaniem można podnieść jakość tej usługi w efekcie zlecenia jej dla NGO? *Uczestnicy zabierają głos.*
- Czy wyniki benchmarkingu dają podstawy do takich oczekiwań? Czy w gminie istnieje NGO, które mogłoby zapewnić wzrost jakości? *Uczestnicy zabierają głos.*
- Jak oceniają Państwo dotychczasową jakość usługi prowadzenia informacji turystycznej?
- Czy według Państwa jest ona zadowalająca i nie można uzyskać wyższej jakości?
- Jak w Państwa opinii powinno odbywać się informowanie potencjalnych użytkowników o prowadzeniu informacji turystycznej (ogłoszenia, plakaty, ulotki, Internet) ?
- Czy Państwa zdaniem lokal przeznaczony przez gminę na Punkt Informacji Turystycznej charakteryzuje się dogodną lokalizacją. Czy NGO mogłoby zaoferować odpowiedniejsze warunki lokalowe?
- W jaki sposób chcieliby Państwo aby dokonywano rozpoznania potrzeb i oczekiwań użytkowników w zakresie realizowanej usługi (ankiety, uwagi zgłaszane pracownikom itp.)
- Czy Państwa zdaniem gmina w wystarczającym stopniu uwzględnia inicjatywy i sugestie ze strony użytkowników odnośnie realizowanej usługi? Czy NGO w większym zakresie wdrażałoby propozycje mieszkańców?
- Czy Państwa zdaniem uwagi zgłaszane przez użytkowników usługi mogą przyczynić się do poprawienia ich jakości?
- Inne pytanie wynikające z kontekstu spotkania. *Uczestnicy zabierają głos.*

Sformułowanie rekomendacji do dalszych etapów procesu — 15 minut

Grupa podejmuje decyzję odnośnie zasadności dalszych prac nad przygotowaniem oczekiwań odnoście jakości usługi społecznej ex-ante i prac nad przygotowaniem przedmiotu zamówienia. .

- Czy Państwa zdaniem należy podjąć dalsze prace nad przygotowaniem przedmiotu zamówienia? *Uczestnicy zabierają głos.*

Zakończenie spotkania, prezentacja tematu kolejnego spotkania — 5 minut

Podsumowanie prac grupy, sformułowanie ostatecznej formy rekomendacji zaleceń wraz z uzasadnieniem.

Dziękuję za udział w badaniu. Państwa opinie, propozycje i rekomendację będą uwzględnione w pracach nad Wieloletnim Programem Współpracy z NGO oraz adekwatnie do wypracowanych dziś rekomendacji nad przedmiotem zamówienia i zwiększenia efektywności zmiany sposobu finansowania usługi społecznej na kontraktowanie. Jesteśmy przekonani, iż efekty dzisiejszego spotkania będą pouczające dla innych gmin podejmujących się kontraktowania usług społecznych.

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

9.2.7 Załącznik 9.3: *Scenariusz FGI „Jakość oczekiwana" - RODZINA*

Metryka Funkcjonalna narzędzia szczegółowego PF1	**PF1_9**
Nazwa narzędzia	Scenariusz FGI „Jakość oczekiwana"
Produkt finalny w modelu WKUS	**PF1:** Wytyczne do analizy jakości
Etap Schematu	**Etap 2:** Analiza jakości ex-ante – „Co chcemy?"
Krok w schemacie	**Krok 4:** Określenie poziomu wskaźników
Załącznik do produktu finalnego	**Załącznik 9**
Wersja dla grupy usług społecznych	Pomoc społeczna, wsparcie rodziny i polityki prorodzinnej

Informacje dla Moderatora:

Celem spotkania jest przygotowanie rekomendacji dla władz gminy w zakresie dalszych działań zmierzających do zakontraktowania usługi społecznej na podstawie wyników analizy ex-ante. Rekomendacja ma dotyczyć drugiego etapu decyzji: „Co chcemy?", czyli czy możliwe jest aby po zakontraktowaniu usługi społecznej NGO realizował usługę społeczną na takim jak dotychczas lub wyższym poziomie jakości.

Powitanie uczestników, prezentacja tematu dyskusji — 5 minut

Prezentacja kontekstu badania: kto robi badanie, dla kogo, w jakim celu; Prezentacja moderatora.

Dzień dobry, nazywam się (mię, nazwisko prowadzącego) i jestem przedstawicielem (nazwa wykonawcy, organizatora badania), które na zlecenie Ministerstwa Rozwoju Regionalnego oraz Stowarzyszenia Europartner Akademicki Klub Integracji Europejskiej prowadzi test w zakresie nowego modelu kontraktowania usług społecznych w grupie usług społecznych - **Usługi opiekuńcze**.

Spotkaliście się Państwo, jako ciało kolegialne reprezentujące JST, NGO i społeczność gminy, tak by widząc interesy wszystkich stron podjąć decyzję na temat możliwości i zasadności kontraktowania usługi społecznej: **Usługi opiekuńcze**. Celem spotkania jest analiza wyników oceny jakości oczekiwanej i odpowiedź na pytanie czy możliwe jest aby po zakontraktowaniu usługi społecznej NGO realizował usługę społeczną na takim jak dotychczas lub wyższym poziomie jakości?

Spotkanie jest nagrywane, jednak chciałem/chciałam zapewnić Państwa o pełnej dyskrecji i zachowaniu poufności uzyskanych informacji. Wypowiedzi będą wykorzystywane tylko do celów badawczych. Każda opinia jest akceptowana. Jestem zainteresowany opinią każdej osoby, a nie tylko opinią większości.

Prezentacja uczestników dyskusji — 5 minut

Jest to bardzo istotny element wywiadu, często decydujący o powodzeniu całego spotkania. Każdy z uczestników powinien w tej części się wypowiedzieć, ponieważ zwiększa to poczucie bezpieczeństwa i pozwala przełamać opory przed dalszymi wypowiedziami w grupie. W przypadku pierwszego spotkanie konieczna jest prezentacji uczestników i ich oczekiwań w stosunku do spotkania, w przypadku kolejnych spotkań może to być wypowiedź ogólna w zakresie tematu spotkania lub komentarz na temat spotkania wcześniejszego, jego odniesień do pracy zawodowej.

- Na początek poproszę o przedstawienie się i powiedzenie kilku słów o sobie – jaką firmę, jaką instytucję Państwo reprezentujecie? Jaką rolę widzicie Państwo dla siebie w tym spotkaniu? *Uczestnicy zabierają głos po kolei.*

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Po prezentacji uczestników moderator prezentuje cel spotkania. Określa zakres rekomendacji jakie powinny byś sformułowane oraz źródło danych na których podstawie podejmowana będzie decyzja grupy (wyniki badań jakości i efektywności, kto analizował usługę w obszarze jakości i efektywności raz jakimi metodami).

Ocena Jakości oczekiwanej usługi społecznej — 30 minut

Prezentacja wyników analizy jakości oczekiwanej oraz metod badawczych zastosowanych w PFI1. Omówienie kryteriów, wskaźników i głównych wniosków z Benchmarkingu.

- Jak oceniają Państwo możliwość zwiększenia jakość realizacji usługi społecznej? Czy można uznać, iż obecnie jest ona zadawalająca i nie można uzyskać wyższej jakości? *Uczestnicy zabierają głos.*
- Czy pozyskane informację odnośnie jakości oczekiwanej usługi społecznej mogą być przyczyną zgłoszenia wniosku o zmianę sposobu finansowania usługi? *Uczestnicy zabierają głos.*
- W zakresie jakich kryteriów Państwa zdaniem można podnieść jakość tej usługi w efekcie zlecenia jej dla NGO? *Uczestnicy zabierają głos.*
- Czy wyniki benchmarkingu dają podstawy do takich oczekiwań? Czy w gminie istnieje NGO, które mogłoby zapewnić wzrost jakości? *Uczestnicy zabierają głos.*
- Jak oceniają Państwo dotychczasową jakość usług w zakresie kultury, tradycji i opieki nad zabytkami, a w szczególności prowadzenia świetlic wiejskich na terenie gminy, gdzie prowadzą Państwo działalność?
- Czy według Państwa jest ona zadowalająca i nie można uzyskać wyższej jakości?
- W jakim zakresie można podnieść jakość usługi w gminie w momencie realizacji jej przez NGO?
- Czy w gminie funkcjonuje organizacja pozarządowa, która mogłaby zapewnić zrealizowanie usługi na takim samym bądź wyższym poziomie?
- Czy według Państwa zlecenie prowadzenia świetlic wiejskich dla NGO przyczyniłoby się do zwiększenia zainteresowania uczestnictwem w zajęciach? Jeśli tak, to dlaczego?
- Czy według Państwa zlecenie prowadzenia świetlic wiejskich dla NGO przyczyniłoby się do zwiększenia zajęć i aktywności w ofercie świetlic?
- Czy w Państwa opinii wybór przez gminę miejsca realizacji usługi jest odpowiednio dopasowana do potrzeb użytkowników? Czy NGO byłoby w stanie wybrać korzystniejszą lokalizację?
- Czy w gminie istnieje organizacja pozarządowa, która dysponuje lepszym zapleczem technicznym, osobowym na potrzeby realizacji usługi niż gmina?
- Czy Państwa zdaniem NGO dokonałoby dokładniejszego rozeznania potrzeb i oczekiwań mieszkańców odnośnie prowadzenia świetlicy wiejskiej?
- Czy usługa powinna być kontraktowana wieloletnio? Czy jest to istotne przy tej usłudze?
- Inne pytanie wynikające z kontekstu spotkania. *Uczestnicy zabierają głos.*

Sformułowanie rekomendacji do dalszych etapów procesu — 15 minut

Grupa podejmuje decyzję odnośnie zasadności dalszych prac nad przygotowaniem oczekiwań odnoście jakości usługi społecznej ex-ante i prac nad przygotowaniem przedmiotu zamówienia. .

- Czy Państwa zdaniem należy podjąć dalsze prace nad przygotowaniem przedmiotu zamówienia? *Uczestnicy zabierają głos.*

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Zakończenie spotkania, prezentacja tematu kolejnego spotkania 5 minut

Podsumowanie prac grupy, sformułowanie ostatecznej formy rekomendacji zaleceń wraz z uzasadnieniem.

Dziękuję za udział w badaniu. Państwa opinie, propozycje i rekomendację będą uwzględnione w pracach nad Wieloletnim Programem Współpracy z NGO oraz adekwatnie do wypracowanych dziś rekomendacji nad przedmiotem zamówienia i zwiększenia efektywności zmiany sposobu finansowania usługi społecznej na kontraktowanie. Jesteśmy przekonani, iż efekty dzisiejszego spotkania będą pouczające dla innych gmin podejmujących się kontraktowania usług społecznych.

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

9.2.8 Załącznik 9.4: *Scenariusz FGI „Jakość oczekiwana" - SAMORZĄDNOŚĆ*

Metryka Funkcjonalna narzędzia szczegółowego PF1	**PF1_9**
Nazwa narzędzia	Scenariusz FGI „Jakość oczekiwana"
Produkt finalny w modelu WKUS	**PF1:** Wytyczne do analizy jakości
Etap Schematu	**Etap 2:** Analiza jakości ex-ante – „Co chcemy?"
Krok w schemacie	**Krok 4:** Określenie poziomu wskaźników
Załącznik do produktu finalnego	**Załącznik 9**
Wersja dla grupy usług społecznych	**Wspieranie samorządności i postaw obywatelskich**

Informacje dla Moderatora:

Celem spotkania jest przygotowanie rekomendacji dla władz gminy w zakresie dalszych działań zmierzających do zakontraktowania usługi społecznej na podstawie wyników analizy ex-ante. Rekomendacja ma dotyczyć drugiego etapu decyzji: „Co chcemy?", czyli czy możliwe jest aby po zakontraktowaniu usługi społecznej NGO realizował usługę społeczną na takim jak dotychczas lub wyższym poziomie jakości.

Powitanie uczestników, prezentacja tematu dyskusji — 5 minut

Prezentacja kontekstu badania: kto robi badanie, dla kogo, w jakim celu; Prezentacja moderatora.

Dzień dobry, nazywam się (mię, nazwisko prowadzącego) i jestem przedstawicielem (nazwa wykonawcy, organizatora badania), które na zlecenie Ministerstwa Rozwoju Regionalnego oraz Stowarzyszenia Europartner Akademicki Klub Integracji Europejskiej prowadzi test w zakresie nowego modelu kontraktowania usług społecznych w grupie usług społecznych - **Organizacja spotkań dla rodzin dysfunkcyjnych i zagrożonych wykluczeniem społecznym**.

Spotkaliście się Państwo, jako ciało kolegialne reprezentujące JST, NGO i społeczność gminy, tak by widząc interesy wszystkich stron podjąć decyzję na temat możliwości i zasadności kontraktowania usługi społecznej: **Organizacja spotkań dla rodzin dysfunkcyjnych i zagrożonych wykluczeniem społecznym**. Celem spotkania jest analiza wyników oceny jakości oczekiwanej i odpowiedź na pytanie czy możliwe jest aby po zakontraktowaniu usługi społecznej NGO realizował usługę społeczną na takim jak dotychczas lub wyższym poziomie jakości?

Spotkanie jest nagrywane, jednak chciałem/chciałam zapewnić Państwa o pełnej dyskrecji i zachowaniu poufności uzyskanych informacji. Wypowiedzi będą wykorzystywane tylko do celów badawczych. Każda opinia jest akceptowana. Jestem zainteresowany opinią każdej osoby, a nie tylko opinią większości.

Prezentacja uczestników dyskusji — 5 minut

Jest to bardzo istotny element wywiadu, często decydujący o powodzeniu całego spotkania. Każdy z uczestników powinien w tej części się wypowiedzieć, ponieważ zwiększa to poczucie bezpieczeństwa i pozwala przełamać opory przed dalszymi wypowiedziami w grupie. W przypadku pierwszego spotkanie konieczna jest prezentacji uczestników i ich oczekiwań w stosunku do spotkania, w przypadku kolejnych spotkań może to być wypowiedź ogólna w zakresie tematu spotkania lub komentarz na temat spotkania wcześniejszego, jego odniesień do pracy zawodowej.

- Na początek poproszę o przedstawienie się i powiedzenie kilku słów o sobie – jaką firmę, jaką instytucję Państwo reprezentujecie? Jaką rolę widzicie Państwo dla siebie w tym spotkaniu? *Uczestnicy zabierają głos po kolei.*

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Po prezentacji uczestników moderator prezentuje cel spotkania. Określa zakres rekomendacji jakie powinny byś sformułowane oraz źródło danych na których podstawie podejmowana będzie decyzja grupy (wyniki badań jakości i efektywności, kto analizował usługę w obszarze jakości i efektywności raz jakimi metodami).

Ocena Jakości oczekiwanej usługi społecznej — 30 minut

Prezentacja wyników analizy jakości oczekiwanej oraz metod badawczych zastosowanych w PFI1. Omówienie kryteriów, wskaźników i głównych wniosków z Benchmarkingu.

- Jak oceniają Państwo możliwość zwiększenia jakość realizacji usługi społecznej? Czy można uznać, iż obecnie jest ona zadawalająca i nie można uzyskać wyższej jakości? *Uczestnicy zabierają głos.*
- Czy pozyskane informację odnośnie jakości oczekiwanej usługi społecznej mogą być przyczyną zgłoszenia wniosku o zmianę sposobu finansowania usługi? *Uczestnicy zabierają głos.*
- W zakresie jakich kryteriów Państwa zdaniem można podnieść jakość tej usługi w efekcie zlecenia jej dla NGO? *Uczestnicy zabierają głos.*
- Czy wyniki benchmarkingu dają podstawy do takich oczekiwań? Czy w gminie istnieje NGO, które mogłoby zapewnić wzrost jakości? *Uczestnicy zabierają głos*
- Jak oceniają Państwo dotychczasową jakość usług w zakresie organizacji spotkań dla rodzin dysfunkcyjnych mających na celu wspieranie samorządności i postaw obywatelskich?
- W jaki sposób chcieliby Państwo aby dokonywano rozpoznania potrzeb i oczekiwań użytkowników w zakresie realizowanej usługi?
- Czy Państwa zdaniem gmina w wystarczającym stopniu uwzględnia uwagi/sugestie ze strony użytkowników odnośnie realizowanej usługi? Czy NGO w większym stopniu wdrażałoby propozycje mieszkańców?
- Czy w gminie istnieje NGO, które mogłoby zapewnić zrealizowanie usługi na takim samym lub wyższym poziomie (dysponuje lepszym zapleczem technicznym, osobowym itp.)?
- Czy według Państwa usługa jest na najwyższym poziomie czy można uzyskać wyższą jakość?
- Jak w Państwa opinii powinno odbywać się informowanie potencjalnych uczestników o organizacji spotkań dla rodzin dysfunkcyjnych (poprzez plakaty, ogłoszenia, Ośrodki Pomocy Społecznej) ?
- Czy Państwa zdaniem gmina zapewniła poczucie dyskrecji i intymności podczas trwanie spotkań? Czy NGO poradziłoby sobie z tym lepiej?
- Czy Państwa zdaniem spotkania organizowane przez gminę są satysfakcjonujące dla uczestników? Czy NGO równie dobrze lub lepiej poradziłaby sobie z tym zadaniem?
- W jaki sposób chcieliby Państwo, aby dokonano rozpoznania potrzeb i oczekiwań użytkowników w zakresie organizacji spotkań dla rodzin dysfunkcyjnych (ankiety, rozmowy)?
- Czy Państwa zdaniem gmina w odpowiedni sposób weryfikuje wpływ spotkań na członków rodzin? Czy NGO równie dobrze lub lepiej poradziłaby sobie z tym zadaniem?
- Czy Państwa zdaniem gmina zapewniła uczestnikom spotkania odpowiednie, komfortowe warunki? Czy NGO równie dobrze lub lepiej poradziłaby sobie z tym zadaniem?
- Czy Państwa zdaniem czas oczekiwania na skorzystanie z usługi oferowanej przez gminę był optymalny? Czy NGO równie dobrze lub lepiej poradziłaby sobie z tym zadaniem?.
- Inne pytanie wynikające z kontekstu spotkania. *Uczestnicy zabierają głos.*

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Sformułowanie rekomendacji do dalszych etapów procesu — 15 minut

Grupa podejmuje decyzję odnośnie zasadności dalszych prac nad przygotowaniem oczekiwań odnoście jakości usługi społecznej ex-ante i prac nad przygotowaniem przedmiotu zamówienia. .

- Czy Państwa zdaniem należy podjąć dalsze prace nad przygotowaniem przedmiotu zamówienia? *Uczestnicy zabierają głos.*

Zakończenie spotkania, prezentacja tematu kolejnego spotkania — 5 minut

Podsumowanie prac grupy, sformułowanie ostatecznej formy rekomendacji zaleceń wraz z uzasadnieniem.

Dziękuję za udział w badaniu. Państwa opinie, propozycje i rekomendację będą uwzględnione w pracach nad Wieloletnim Programem Współpracy z NGO oraz adekwatnie do wypracowanych dziś rekomendacji nad przedmiotem zamówienia i zwiększenia efektywności zmiany sposobu finansowania usługi społecznej na kontraktowanie. Jesteśmy przekonani, iż efekty dzisiejszego spotkania będą pouczające dla innych gmin podejmujących się kontraktowania usług społecznych.

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

9.2.9 Załącznik 9.5: *Scenariusz FGI „Jakość oczekiwana" - SPORT*

Metryka Funkcjonalna narzędzia szczegółowego PF1	**PF1_9**
Nazwa narzędzia	Scenariusz FGI „Jakość oczekiwana"
Produkt finalny w modelu WKUS	**PF1:** Wytyczne do analizy jakości
Etap Schematu	**Etap 2:** Analiza jakości ex-ante – „Co chcemy?"
Krok w schemacie	**Krok 4:** Określenie poziomu wskaźników
Załącznik do produktu finalnego	**Załącznik 9**
Wersja dla grupy usług społecznych	**Sport i kultura fizyczna**

Informacje dla Moderatora:

Celem spotkania jest przygotowanie rekomendacji dla władz gminy w zakresie dalszych działań zmierzających do zakontraktowania usługi społecznej na podstawie wyników analizy ex-ante. Rekomendacja ma dotyczyć drugiego etapu decyzji: „Co chcemy?", czyli czy możliwe jest aby po zakontraktowaniu usługi społecznej NGO realizował usługę społeczną na takim jak dotychczas lub wyższym poziomie jakości.

Powitanie uczestników, prezentacja tematu dyskusji — 5 minut

Prezentacja kontekstu badania: kto robi badanie, dla kogo, w jakim celu; Prezentacja moderatora.

Dzień dobry, nazywam się (mię, nazwisko prowadzącego) i jestem przedstawicielem (nazwa wykonawcy, organizatora badania), które na zlecenie Ministerstwa Rozwoju Regionalnego oraz Stowarzyszenia Europartner Akademicki Klub Integracji Europejskiej prowadzi test w zakresie nowego modelu kontraktowania usług społecznych w grupie usług społecznych - **Organizacja dyscyplin i zajęć sportowych**.

Spotkaliście się Państwo, jako ciało kolegialne reprezentujące JST, NGO i społeczność gminy, tak by widząc interesy wszystkich stron podjąć decyzję na temat możliwości i zasadności kontraktowania usługi społecznej: **Organizacja dyscyplin i zajęć sportowych**. Celem spotkania jest analiza wyników oceny jakości oczekiwanej i odpowiedź na pytanie czy możliwe jest aby po zakontraktowaniu usługi społecznej NGO realizował usługę społeczną na takim jak dotychczas lub wyższym poziomie jakości?

Spotkanie jest nagrywane, jednak chciałem/chciałam zapewnić Państwa o pełnej dyskrecji i zachowaniu poufności uzyskanych informacji. Wypowiedzi będą wykorzystywane tylko do celów badawczych. Każda opinia jest akceptowana. Jestem zainteresowany opinią każdej osoby, a nie tylko opinią większości.

Prezentacja uczestników dyskusji — 5 minut

Jest to bardzo istotny element wywiadu, często decydujący o powodzeniu całego spotkania. Każdy z uczestników powinien w tej części się wypowiedzieć, ponieważ zwiększa to poczucie bezpieczeństwa i pozwala przełamać opory przed dalszymi wypowiedziami w grupie. W przypadku pierwszego spotkanie konieczna jest prezentacji uczestników i ich oczekiwań w stosunku do spotkania, w przypadku kolejnych spotkań może to być wypowiedź ogólna w zakresie tematu spotkania lub komentarz na temat spotkania wcześniejszego, jego odniesień do pracy zawodowej.

- Na początek poproszę o przedstawienie się i powiedzenie kilku słów o sobie – jaką firmę, jaką instytucję Państwo reprezentujecie? Jaką rolę widzicie Państwo dla siebie w tym spotkaniu? *Uczestnicy zabierają głos po kolei.*

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Po prezentacji uczestników moderator prezentuje cel spotkania. Określa zakres rekomendacji jakie powinny byś sformułowane oraz źródło danych na których podstawie podejmowana będzie decyzja grupy (wyniki badań jakości i efektywności, kto analizował usługę w obszarze jakości i efektywności raz jakimi metodami).

Ocena Jakości oczekiwanej usługi społecznej

30 minut

Prezentacja wyników analizy jakości oczekiwanej oraz metod badawczych zastosowanych w PFI1. Omówienie kryteriów, wskaźników i głównych wniosków z Benchmarkingu.

- Jak oceniają Państwo możliwość zwiększenia jakość realizacji usługi społecznej? Czy można uznać, iż obecnie jest ona zadawalająca i nie można uzyskać wyższej jakości? *Uczestnicy zabierają głos.*
- Czy pozyskane informację odnośnie jakości oczekiwanej usługi społecznej mogą być przyczyną zgłoszenia wniosku o zmianę sposobu finansowania usługi? *Uczestnicy zabierają głos.*
- W zakresie jakich kryteriów Państwa zdaniem można podnieść jakość tej usługi w efekcie zlecenia jej dla NGO? *Uczestnicy zabierają głos.*
- Czy wyniki benchmarkingu dają podstawy do takich oczekiwań? Czy w gminie istnieje NGO, które mogłoby zapewnić wzrost jakości? *Uczestnicy zabierają głos.*
- Jak oceniają Państwo dotychczasową jakość usług w zakresie sportu i kultury fizycznej na terenie gminy, gdzie prowadzą Państwo działalność? Czy istnieje możliwość zwiększenia jakości realizacji tej usługi, czy jest ona na zadowalającym poziomie?
- Czy Państwa zdaniem gmina finansuje wystarczającą ilość przedsięwzięć sportowych?
- Czy według Państwa częstotliwość wydarzeń sportowych jest odpowiednia?
- Jaki sposób informowania społeczności lokalnej o wydarzeniach sportowych byłby według Państwa najlepszy? Czy NGO potrafiłoby dotrzeć do szerszego grona odbiorców?
- Gdyby zadanie przekazano do realizacji NGO czy więcej dzieci mogłoby skorzystać z zajęć sportowych dla nich organizowanych? Czy NGO zapewniłoby różnorodność dyscyplin do wyboru dzieciom?
- Czy gmina odpowiednio zachęcała mieszkańców do uczestnictwa w wydarzeniach i zajęciach sportowych? W jaki sposób NGO zachęciłoby dzieci i dorosłych do uczestnictwa w organizowanych przez nich przedsięwzięciach?
- Czy Państwa zdaniem organizacja pozarządowa byłaby w stanie zorganizować zajęcia dla osób niepełnosprawnych? W jaki sposób mogła umożliwić udział w zajęciach? Czy mogłaby im np. zapewnić transport?
- Jak oceniają Państwo dobór kadry prowadzącej zajęcia? Czy według Państwa NGO mogłoby zapewnić wsparcie profesjonalnej kadry z większym doświadczeniem w świadczeniu tego typu usług niż było to dotychczas?
- Czy Państwa zdaniem miejsce realizacji usługi wybrane przez gminę miało wpływ na jakość świadczonych usług? Czym kierowałoby się NGO przy wyborze miejsca realizacji tej usługi? Czy miejsca zapewnione przez NGO byłyby bardziej komfortowe i w większym stopniu dopasowane do potrzeb uczestników?
- Czy istnieją na terenie gminy, gdzie prowadzą Państwo działalność NGO, które mogłoby zapewnić zrealizowanie usługi na takim samym bądź wyższym poziomie, dysponują lepszym zapleczem technicznym na potrzeby realizacji usługi niż JST?
- Inne pytanie wynikające z kontekstu spotkania. *Uczestnicy zabierają głos.*

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Sformułowanie rekomendacji do dalszych etapów procesu — 15 minut

Grupa podejmuje decyzję odnośnie zasadności dalszych prac nad przygotowaniem oczekiwań odnoście jakości usługi społecznej ex-ante i prac nad przygotowaniem przedmiotu zamówienia. .

- Czy Państwa zdaniem należy podjąć dalsze prace nad przygotowaniem przedmiotu zamówienia? *Uczestnicy zabierają głos.*

Zakończenie spotkania, prezentacja tematu kolejnego spotkania — 5 minut

Podsumowanie prac grupy, sformułowanie ostatecznej formy rekomendacji zaleceń wraz z uzasadnieniem.

Dziękuję za udział w badaniu. Państwa opinie, propozycje i rekomendację będą uwzględnione w pracach nad Wieloletnim Programem Współpracy z NGO oraz adekwatnie do wypracowanych dziś rekomendacji nad przedmiotem zamówienia i zwiększenia efektywności zmiany sposobu finansowania usługi społecznej na kontraktowanie. Jesteśmy przekonani, iż efekty dzisiejszego spotkania będą pouczające dla innych gmin podejmujących się kontraktowania usług społecznych.

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

9.2.10 Załącznik 9.6: *Scenariusz FGI „Jakość oczekiwana" - ŚRODOWISKO*

Metryka Funkcjonalna narzędzia szczegółowego PF1	**PF1_9**
Nazwa narzędzia	Scenariusz FGI „Jakość oczekiwana"
Produkt finalny w modelu WKUS	**PF1:** Wytyczne do analizy jakości
Etap Schematu	**Etap 2:** Analiza jakości ex-ante – „Co chcemy?"
Krok w schemacie	**Krok 4:** Określenie poziomu wskaźników
Załącznik do produktu finalnego	**Załącznik 9**
Wersja dla grupy usług społecznych	Dbanie o zieleń, ochrona środowiska i gospodarka odpadami

Informacje dla Moderatora:

Celem spotkania jest przygotowanie rekomendacji dla władz gminy w zakresie dalszych działań zmierzających do zakontraktowania usługi społecznej na podstawie wyników analizy ex-ante. Rekomendacja ma dotyczyć drugiego etapu decyzji: „Co chcemy?", czyli czy możliwe jest aby po zakontraktowaniu usługi społecznej NGO realizował usługę społeczną na takim jak dotychczas lub wyższym poziomie jakości.

Powitanie uczestników, prezentacja tematu dyskusji — 5 minut

Prezentacja kontekstu badania: kto robi badanie, dla kogo, w jakim celu; Prezentacja moderatora.

Dzień dobry, nazywam się (mię, nazwisko prowadzącego) i jestem przedstawicielem (nazwa wykonawcy, organizatora badania), które na zlecenie Ministerstwa Rozwoju Regionalnego oraz Stowarzyszenia Europartner Akademicki Klub Integracji Europejskiej prowadzi test w zakresie nowego modelu kontraktowania usług społecznych w grupie usług społecznych - **odławianie bezpańskich zwierząt oraz działalności edukacyjnej w sferze ochrony środowiska**.

Spotkaliście się Państwo, jako ciało kolegialne reprezentujące JST, NGO i społeczność gminy, tak by widząc interesy wszystkich stron podjąć decyzję na temat możliwości i zasadności kontraktowania usługi społecznej: **odławianie bezpańskich zwierząt oraz działalności edukacyjnej w sferze ochrony środowiska**. Celem spotkania jest analiza wyników oceny jakości oczekiwanej i odpowiedź na pytanie czy możliwe jest aby po zakontraktowaniu usługi społecznej NGO realizował usługę społeczną na takim jak dotychczas lub wyższym poziomie jakości?

Spotkanie jest nagrywane, jednak chciałem/chciałam zapewnić Państwa o pełnej dyskrecji i zachowaniu poufności uzyskanych informacji. Wypowiedzi będą wykorzystywane tylko do celów badawczych. Każda opinia jest akceptowana. Jestem zainteresowany opinią każdej osoby, a nie tylko opinią większości.

Prezentacja uczestników dyskusji — 5 minut

Jest to bardzo istotny element wywiadu, często decydujący o powodzeniu całego spotkania. Każdy z uczestników powinien w tej części się wypowiedzieć, ponieważ zwiększa to poczucie bezpieczeństwa i pozwala przełamać opory przed dalszymi wypowiedziami w grupie. W przypadku pierwszego spotkanie konieczna jest prezentacji uczestników i ich oczekiwań w stosunku do spotkania, w przypadku kolejnych spotkań może to być wypowiedź ogólna w zakresie tematu spotkania lub komentarz na temat spotkania wcześniejszego, jego odniesień do pracy zawodowej.

- Na początek poproszę o przedstawienie się i powiedzenie kilku słów o sobie – jaką firmę, jaką instytucję Państwo reprezentujecie? Jaką rolę widzicie Państwo dla siebie w tym spotkaniu? *Uczestnicy zabierają głos po kolei.*

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Po prezentacji uczestników moderator prezentuje cel spotkania. Określa zakres rekomendacji jakie powinny byś sformułowane oraz źródło danych na których podstawie podejmowana będzie decyzja grupy (wyniki badań jakości i efektywności, kto analizował usługę w obszarze jakości i efektywności raz jakimi metodami).

Ocena Jakości oczekiwanej usługi społecznej — 30 minut

Prezentacja wyników analizy jakości oczekiwanej oraz metod badawczych zastosowanych w PFI1. Omówienie kryteriów, wskaźników i głównych wniosków z Benchmarkingu.

- Jak oceniają Państwo możliwość zwiększenia jakość realizacji usługi społecznej? Czy można uznać, iż obecnie jest ona zadawalająca i nie można uzyskać wyższej jakości? *Uczestnicy zabierają głos.*
- Czy pozyskane informację odnośnie jakości oczekiwanej usługi społecznej mogą być przyczyną zgłoszenia wniosku o zmianę sposobu finansowania usługi? *Uczestnicy zabierają głos.*
- W zakresie jakich kryteriów Państwa zdaniem można podnieść jakość tej usługi w efekcie zlecenia jej dla NGO? *Uczestnicy zabierają głos.*
- Czy wyniki benchmarkingu dają podstawy do takich oczekiwań? Czy w gminie istnieje NGO, które mogłoby zapewnić wzrost jakości? *Uczestnicy zabierają głos.*
- Jak oceniają Państwo dotychczasową jakość usług w zakresie: dbania o zieleń, ochrony środowiska, gospodarki odpadami, a w szczególności: odławiania bezpańskich zwierząt oraz działalności edukacyjnej w sferze ochrony środowiska na terenie gminy, gdzie prowadzą Państwo działalność?Czy według Państwa jest ona zadowalająca i nie można uzyskać wyższej jakości?
- W jakim zakresie można podnieść jakość usługi w gminie w momencie realizacji jej przez NGO?
- Czy w gminie istnieje organizacja pozarządowa, która mogłaby zapewnić zrealizowanie usługi na takim samym lub wyższym poziomie? (dysponuje lepszym zapleczem technicznym, osobowym itp.)
- Jak w Państwa opinii powinna odbywać się edukacja ekologiczna mieszkańców gminy np. odnośnie zasad segregacji śmieci, wycinki drzew/krzewów na własnej posesji, wypalania traw, wrzucania zużytych elektrośmieci, przeterminowanych lekarstw, odpadów niebezpiecznych (farby, lakiery , oleje, azbest)?
- Jak w Państwa opinii powinno odbywać odławianie bezpańskich zwierząt? (po zgłoszeniu uprzednim przez mieszkańców, poprzez dokonywanie ogólnego rozpoznania i okresowe odławianie bezpańskich zwierząt itp.)
- W jaki sposób chcieliby Państwo, aby dokonywano rozpoznania potrzeb i oczekiwań użytkowników w zakresie realizowanej usługi (odławiania bezpańskich zwierząt oraz działalności edukacyjnej w sferze ochrony środowiska)? (poprzez ankiety, bezpośrednie rozmowy z mieszkańcami itp.)
- Jakie dodatkowe korzyści wynikałyby z powierzenia tej usługi NGO?
- Czy Państwa zdaniem usługa ta nadaje się do zlecenia organizacjom pozarządowym?
- W jaki sposób gmina mogłaby weryfikować Państwa zdaniem jakość usługi?
- Czy Państwa zdaniem usługa powinna być kontraktowana wieloletnio? Jeśli tak/nie to dlaczego?
- Inne pytanie wynikające z kontekstu spotkania. *Uczestnicy zabierają głos.*

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Sformułowanie rekomendacji do dalszych etapów procesu — 15 minut

Grupa podejmuje decyzję odnośnie zasadności dalszych prac nad przygotowaniem oczekiwań odnoście jakości usługi społecznej ex-ante i prac nad przygotowaniem przedmiotu zamówienia. .

- Czy Państwa zdaniem należy podjąć dalsze prace nad przygotowaniem przedmiotu zamówienia? *Uczestnicy zabierają głos.*

Zakończenie spotkania, prezentacja tematu kolejnego spotkania — 5 minut

Podsumowanie prac grupy, sformułowanie ostatecznej formy rekomendacji zaleceń wraz z uzasadnieniem.

Dziękuję za udział w badaniu. Państwa opinie, propozycje i rekomendację będą uwzględnione w pracach nad Wieloletnim Programem Współpracy z NGO oraz adekwatnie do wypracowanych dziś rekomendacji nad przedmiotem zamówienia i zwiększenia efektywności zmiany sposobu finansowania usługi społecznej na kontraktowanie. Jesteśmy przekonani, iż efekty dzisiejszego spotkania będą pouczające dla innych gmin podejmujących się kontraktowania usług społecznych.

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

9.2.11 Załącznik 9.7: *Scenariusz FGI „Jakość oczekiwana" - TRADYCJA*

Metryka Funkcjonalna narzędzia szczegółowego PF1	**PF1_9**
Nazwa narzędzia	Scenariusz FGI „Jakość oczekiwana"
Produkt finalny w modelu WKUS	**PF1:** Wytyczne do analizy jakości
Etap Schematu	**Etap 2:** Analiza jakości ex-ante – „Co chcemy?"
Krok w schemacie	**Krok 4:** Określenie poziomu wskaźników
Załącznik do produktu finalnego	**Załącznik 9**
Wersja dla grupy usług społecznych	**Ochrona kultury, tradycji i opieki nad zabytkami**

Informacje dla Moderatora:

Celem spotkania jest przygotowanie rekomendacji dla władz gminy w zakresie dalszych działań zmierzających do zakontraktowania usługi społecznej na podstawie wyników analizy ex-ante. Rekomendacja ma dotyczyć drugiego etapu decyzji: „Co chcemy?", czyli czy możliwe jest aby po zakontraktowaniu usługi społecznej NGO realizował usługę społeczną na takim jak dotychczas lub wyższym poziomie jakości.

Powitanie uczestników, prezentacja tematu dyskusji — 5 minut

Prezentacja kontekstu badania: kto robi badanie, dla kogo, w jakim celu; Prezentacja moderatora.

Dzień dobry, nazywam się (mię, nazwisko prowadzącego) i jestem przedstawicielem (nazwa wykonawcy, organizatora badania), które na zlecenie Ministerstwa Rozwoju Regionalnego oraz Stowarzyszenia Europartner Akademicki Klub Integracji Europejskiej prowadzi test w zakresie nowego modelu kontraktowania usług społecznych w grupie usług społecznych (opis jednej z 9 grup usług społecznych wybranych do testu w danej gminie).

Spotkaliście się Państwo, jako ciało kolegialne reprezentujące JST, NGO i społeczność gminy, tak by widząc interesy wszystkich stron podjąć decyzję na temat możliwości i zasadności kontraktowania usługi społecznej: (opis usługi adekwatnie do obszaru testu). Celem spotkania jest analiza wyników oceny jakości oczekiwanej i odpowiedź na pytanie czy możliwe jest aby po zakontraktowaniu usługi społecznej NGO realizował usługę społeczną na takim jak dotychczas lub wyższym poziomie jakości?

Spotkanie jest nagrywane, jednak chciałem/chciałam zapewnić Państwa o pełnej dyskrecji i zachowaniu poufności uzyskanych informacji. Wypowiedzi będą wykorzystywane tylko do celów badawczych. Każda opinia jest akceptowana. Jestem zainteresowany opinią każdej osoby, a nie tylko opinią większości.

Prezentacja uczestników dyskusji — 5 minut

Jest to bardzo istotny element wywiadu, często decydujący o powodzeniu całego spotkania. Każdy z uczestników powinien w tej części się wypowiedzieć, ponieważ zwiększa to poczucie bezpieczeństwa i pozwala przełamać opory przed dalszymi wypowiedziami w grupie. W przypadku pierwszego spotkanie konieczna jest prezentacji uczestników i ich oczekiwań w stosunku do spotkania, w przypadku kolejnych spotkań może to być wypowiedź ogólna w zakresie tematu spotkania lub komentarz na temat spotkania wcześniejszego, jego odniesień do pracy zawodowej.

- Na początek poproszę o przedstawienie się i powiedzenie kilku słów o sobie – jaką firmę, jaką instytucję Państwo reprezentujecie? Jaką rolę widzicie Państwo dla siebie w tym spotkaniu? *Uczestnicy zabierają głos po kolei.*

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Po prezentacji uczestników moderator prezentuje cel spotkania. Określa zakres rekomendacji jakie powinny byś sformułowane oraz źródło danych na których podstawie podejmowana będzie decyzja grupy (wyniki badań jakości i efektywności, kto analizował usługę w obszarze jakości i efektywności raz jakimi metodami).

Ocena Jakości oczekiwanej usługi społecznej — 30 minut

Prezentacja wyników analizy jakości oczekiwanej oraz metod badawczych zastosowanych w PFI1. Omówienie kryteriów, wskaźników i głównych wniosków z Benchmarkingu.

- Jak oceniają Państwo możliwość zwiększenia jakość realizacji usługi społecznej? Czy można uznać, iż obecnie jest ona zadawalająca i nie można uzyskać wyższej jakości? *Uczestnicy zabierają głos.*
- Czy pozyskane informację odnośnie jakości oczekiwanej usługi społecznej mogą być przyczyną zgłoszenia wniosku o zmianę sposobu finansowania usługi? *Uczestnicy zabierają głos.*
- W zakresie jakich kryteriów Państwa zdaniem można podnieść jakość tej usługi w efekcie zlecenia jej dla NGO? *Uczestnicy zabierają głos.*
- Czy wyniki benchmarkingu dają podstawy do takich oczekiwań? Czy w gminie istnieje NGO, które mogłoby zapewnić wzrost jakości? *Uczestnicy zabierają głos.*
- Jak oceniają Państwo dotychczasową jakość usług w zakresie kultury, tradycji i opieki nad zabytkami, a w szczególności prowadzenia świetlic wiejskich na terenie gminy, gdzie prowadzą Państwo działalność?
- Czy według Państwa jest ona zadowalająca i nie można uzyskać wyższej jakości?
- W jakim zakresie można podnieść jakość usługi w gminie w momencie realizacji jej przez NGO?
- Czy w gminie funkcjonuje organizacja pozarządowa, która mogłaby zapewnić zrealizowanie usługi na takim samym bądź wyższym poziomie?
- Czy według Państwa zlecenie prowadzenia świetlic wiejskich dla NGO przyczyniłoby się do zwiększenia zainteresowania uczestnictwem w zajęciach? Jeśli tak, to dlaczego?
- Czy według Państwa zlecenie prowadzenia świetlic wiejskich dla NGO przyczyniłoby się do zwiększenia zajęć i aktywności w ofercie świetlic?
- Czy w Państwa opinii wybór przez gminę miejsca realizacji usługi jest odpowiednio dopasowana do potrzeb użytkowników? Czy NGO byłoby w stanie wybrać korzystniejszą lokalizację?
- Czy w gminie istnieje organizacja pozarządowa, która dysponuje lepszym zapleczem technicznym, osobowym na potrzeby realizacji usługi niż gmina?
- Czy Państwa zdaniem NGO dokonałoby dokładniejszego rozeznania potrzeb i oczekiwań mieszkańców odnośnie prowadzenia świetlicy wiejskiej?
- Czy usługa powinna być kontraktowana wieloletnio? Czy jest to istotne przy tej usłudze?
- Inne pytanie wynikające z kontekstu spotkania. *Uczestnicy zabierają głos.*

Sformułowanie rekomendacji do dalszych etapów procesu — 15 minut

Grupa podejmuje decyzję odnośnie zasadności dalszych prac nad przygotowaniem oczekiwań odnoście jakości usługi społecznej ex-ante i prac nad przygotowaniem przedmiotu zamówienia. .

- Czy Państwa zdaniem należy podjąć dalsze prace nad przygotowaniem przedmiotu zamówienia? *Uczestnicy zabierają głos.*

Zakończenie spotkania, prezentacja tematu kolejnego spotkania — 5 minut

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Podsumowanie prac grupy, sformułowanie ostatecznej formy rekomendacji zaleceń wraz z uzasadnieniem.

Dziękuję za udział w badaniu. Państwa opinie, propozycje i rekomendację będą uwzględnione w pracach nad Wieloletnim Programem Współpracy z NGO oraz adekwatnie do wypracowanych dziś rekomendacji nad przedmiotem zamówienia i zwiększenia efektywności zmiany sposobu finansowania usługi społecznej na kontraktowanie. Jesteśmy przekonani, iż efekty dzisiejszego spotkania będą pouczające dla innych gmin podejmujących się kontraktowania usług społecznych.

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

9.2.12 Załącznik 9.8: *Scenariusz FGI „Jakość oczekiwana" - ZDROWIE*

Metryka Funkcjonalna narzędzia szczegółowego PF1	**PF1_9**
Nazwa narzędzia	Scenariusz FGI „Jakość oczekiwana"
Produkt finalny w modelu WKUS	**PF1:** Wytyczne do analizy jakości
Etap Schematu	**Etap 2:** Analiza jakości ex-ante – „Co chcemy?"
Krok w schemacie	**Krok 4:** Określenie poziomu wskaźników
Załącznik do produktu finalnego	**Załącznik 9**
Wersja dla grupy usług społecznych	**Ochrona zdrowia i profilaktyka uzależnień**

Informacje dla Moderatora:

Celem spotkania jest przygotowanie rekomendacji dla władz gminy w zakresie dalszych działań zmierzających do zakontraktowania usługi społecznej na podstawie wyników analizy ex-ante. Rekomendacja ma dotyczyć drugiego etapu decyzji: „Co chcemy?", czyli czy możliwe jest aby po zakontraktowaniu usługi społecznej NGO realizował usługę społeczną na takim jak dotychczas lub wyższym poziomie jakości.

Powitanie uczestników, prezentacja tematu dyskusji — 5 minut

Prezentacja kontekstu badania: kto robi badanie, dla kogo, w jakim celu; Prezentacja moderatora.

Dzień dobry, nazywam się (mię, nazwisko prowadzącego) i jestem przedstawicielem (nazwa wykonawcy, organizatora badania), które na zlecenie Ministerstwa Rozwoju Regionalnego oraz Stowarzyszenia Europartner Akademicki Klub Integracji Europejskiej prowadzi test w zakresie nowego modelu kontraktowania usług społecznych w grupie usług społecznych - **Wsparcie dzieci z rodzin dysfunkcyjnych w wypoczynku wakacyjnym**.

Spotkaliście się Państwo, jako ciało kolegialne reprezentujące JST, NGO i społeczność gminy, tak by widząc interesy wszystkich stron podjąć decyzję na temat możliwości i zasadności kontraktowania usługi społecznej: **Wsparcie dzieci z rodzin dysfunkcyjnych w wypoczynku wakacyjnym**. Celem spotkania jest analiza wyników oceny jakości oczekiwanej i odpowiedź na pytanie czy możliwe jest aby po zakontraktowaniu usługi społecznej NGO realizował usługę społeczną na takim jak dotychczas lub wyższym poziomie jakości?

Spotkanie jest nagrywane, jednak chciałem/chciałam zapewnić Państwa o pełnej dyskrecji i zachowaniu poufności uzyskanych informacji. Wypowiedzi będą wykorzystywane tylko do celów badawczych. Każda opinia jest akceptowana. Jestem zainteresowany opinią każdej osoby, a nie tylko opinią większości.

Prezentacja uczestników dyskusji — 5 minut

Jest to bardzo istotny element wywiadu, często decydujący o powodzeniu całego spotkania. Każdy z uczestników powinien w tej części się wypowiedzieć, ponieważ zwiększa to poczucie bezpieczeństwa i pozwala przełamać opory przed dalszymi wypowiedziami w grupie. W przypadku pierwszego spotkanie konieczna jest prezentacji uczestników i ich oczekiwań w stosunku do spotkania, w przypadku kolejnych spotkań może to być wypowiedź ogólna w zakresie tematu spotkania lub komentarz na temat spotkania wcześniejszego, jego odniesień do pracy zawodowej.

- Na początek poproszę o przedstawienie się i powiedzenie kilku słów o sobie – jaką firmę, jaką instytucję Państwo reprezentujecie? Jaką rolę widzicie Państwo dla siebie w tym spotkaniu? *Uczestnicy zabierają głos po kolei.*

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Po prezentacji uczestników moderator prezentuje cel spotkania. Określa zakres rekomendacji jakie powinny byś sformułowane oraz źródło danych na których podstawie podejmowana będzie decyzja grupy (wyniki badań jakości i efektywności, kto analizował usługę w obszarze jakości i efektywności raz jakimi metodami).

Ocena Jakości oczekiwanej usługi społecznej — 30 minut

Prezentacja wyników analizy jakości oczekiwanej oraz metod badawczych zastosowanych w PFI1. Omówienie kryteriów, wskaźników i głównych wniosków z Benchmarkingu.

- Jak oceniają Państwo możliwość zwiększenia jakość realizacji usługi społecznej? Czy można uznać, iż obecnie jest ona zadawalająca i nie można uzyskać wyższej jakości? *Uczestnicy zabierają głos.*
- Czy pozyskane informację odnośnie jakości oczekiwanej usługi społecznej mogą być przyczyną zgłoszenia wniosku o zmianę sposobu finansowania usługi? *Uczestnicy zabierają głos.*
- W zakresie jakich kryteriów Państwa zdaniem można podnieść jakość tej usługi w efekcie zlecenia jej dla NGO? *Uczestnicy zabierają głos.*
- Czy wyniki benchmarkingu dają podstawy do takich oczekiwań? Czy w gminie istnieje NGO, które mogłoby zapewnić wzrost jakości? *Uczestnicy zabierają głos.*
- Jak oceniają Państwo dotychczasową jakość usług w zakresie kultury, tradycji i opieki nad zabytkami, a w szczególności prowadzenia świetlic wiejskich na terenie gminy, gdzie prowadzą Państwo działalność?
- Czy według Państwa jest ona zadowalająca i nie można uzyskać wyższej jakości?
- W jakim zakresie można podnieść jakość usługi w gminie w momencie realizacji jej przez NGO?
- Czy w gminie funkcjonuje organizacja pozarządowa, która mogłaby zapewnić zrealizowanie usługi na takim samym bądź wyższym poziomie?
- Czy według Państwa zlecenie prowadzenia świetlic wiejskich dla NGO przyczyniłoby się do zwiększenia zainteresowania uczestnictwem w zajęciach? Jeśli tak, to dlaczego?
- Czy według Państwa zlecenie prowadzenia świetlic wiejskich dla NGO przyczyniłoby się do zwiększenia zajęć i aktywności w ofercie świetlic?
- Czy w Państwa opinii wybór przez gminę miejsca realizacji usługi jest odpowiednio dopasowana do potrzeb użytkowników? Czy NGO byłoby w stanie wybrać korzystniejszą lokalizację?
- Czy w gminie istnieje organizacja pozarządowa, która dysponuje lepszym zapleczem technicznym, osobowym na potrzeby realizacji usługi niż gmina?
- Czy Państwa zdaniem NGO dokonałoby dokładniejszego rozeznania potrzeb i oczekiwań mieszkańców odnośnie prowadzenia świetlicy wiejskiej?
- Czy usługa powinna być kontraktowana wieloletnio? Czy jest to istotne przy tej usłudze?
- Inne pytanie wynikające z kontekstu spotkania. *Uczestnicy zabierają głos.*

Sformułowanie rekomendacji do dalszych etapów procesu — 15 minut

Grupa podejmuje decyzję odnośnie zasadności dalszych prac nad przygotowaniem oczekiwań odnoście jakości usługi społecznej ex-ante i prac nad przygotowaniem przedmiotu zamówienia. .

- Czy Państwa zdaniem należy podjąć dalsze prace nad przygotowaniem przedmiotu zamówienia? *Uczestnicy zabierają głos.*

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Zakończenie spotkania, prezentacja tematu kolejnego spotkania 5 minut

Podsumowanie prac grupy, sformułowanie ostatecznej formy rekomendacji zaleceń wraz z uzasadnieniem.

Dziękuję za udział w badaniu. Państwa opinie, propozycje i rekomendację będą uwzględnione w pracach nad Wieloletnim Programem Współpracy z NGO oraz adekwatnie do wypracowanych dziś rekomendacji nad przedmiotem zamówienia i zwiększenia efektywności zmiany sposobu finansowania usługi społecznej na kontraktowanie. Jesteśmy przekonani, iż efekty dzisiejszego spotkania będą pouczające dla innych gmin podejmujących się kontraktowania usług społecznych.

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

9.2.13 Załącznik 10: *Karta metodologiczna Benchmarkingu „Jakość oczekiwana"*

Metryka Funkcjonalna narzędzia szczegółowego PF1	**PF1_10**
Nazwa narzędzia	Karta metodologiczna Benchmarkingu „Jakość oczekiwana"
Produkt finalny w modelu WKUS	**PF1:** Wytyczne do analizy jakości
Etap Schematu	**Etap 2:** Analiza jakości ex-ante – „Co chcemy?"
Krok w schemacie	**Krok 5:** Ocena możliwości otoczenia
Załącznik do produktu finalnego	**Załącznik 10**

Informacje dla badającego:

Benchmarking jest nowoczesną metodą zarządzania organizacją, która polega na wyborze wzorcowego punktu odniesienia, porównania z nim własnej organizacji i dostosowania do niej analizowanego rozwiązania. Za organizację wzorcową uznać można tą, która ma podobną charakterystykę (np. gminę o podobnej strukturze gospodarczej, demograficznej itp.) lub taką, która osiągnęła najlepsze rezultaty w zakresie jakości realizacji usług społecznych np. najlepsze wyniki z zakresie osiągnięć sportowych, najlepsze wyniki zdawalności egzaminów.

Benchmarking wykorzystuje się jako narzędzie poprawy jakości działania. Porównanie sposobów realizacji usług społecznych w najlepszych gminach umożliwi przede wszystkim zdobycie i wdrożenie najlepszych wzorów postępowania, które w przyszłości zaowocują wzrostem jakości realizowanych usług społecznych.

Karta metodologiczna stanowi plan przeprowadzenia benchmarkongu.

Określenie przedmiotu benchmarkingu

Przedmiot benchmarkingu wskazuje na główny punkt zainteresowania, w tym przypadku będzie nim jakość realizacji usługi społecznej oraz czynniki, które w najistotniejszym stopniu na tę jakość oddziaływają.

Określenie najistotniejszych zmiennych podlegających analizie

Po wyborze obiektu badania należy wyodrębnić i zanalizować czynniki, które przyczynią się do wzrostu jakości realizacji usług społecznych, a w rezultacie do zadowolenia klienta. Na tym etapie powinno nastąpić sformułowanie zestawu pytań umożliwiających zrozumienie rozwiązań w porównywanych gminach. Efektem jest tu katalog pytań i przyjętych wskaźników ilościowych i jakościowych wskaźniki, za pomocą których określa się jakość usługi społecznej.

Wybór porównywanej gminy

Etap następny to wyszukanie gminy, który mogłaby być punktem odniesienia. Porównywanie do takiego punktu odniesienia umożliwi poznanie różnic występujących między praktyką innych gmin, a własną gminą i udzielanie odpowiedzi na pytania, które pojawiły się w poprzednim etapie. Szczególnie wartościowa z punktu widzenia oceny ex-ante kontraktowania jest analiza sytuacji w gminie, w której zakontraktowano usługę społeczną, co pozwoli ustalić jakich efektów jakościowych możemy w tej sytuacji oczekiwać.

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Zebranie danych z zewnątrz

W etapie analizy wybranej gminy najlepszym sposobem na jego poznanie jest bezpośredni kontakt. W tym celu należy wykorzystać takie techniki badawcze, jak wywiad, ankieta. Do wybranych gmin można skierować pismo z prośbą u udzielenie odpowiedzi na sformułowane pytania.

Analiza danych

Etap oceny wyników to wartościowanie pozyskanych informacji. Oceny tej należy dokonać z punktu widzenia wiarygodności i porównywalności. Ten etap metody benchmarkingu powinien umożliwić wyrobienie sobie poglądu na to jakie warunki zostały spełnione w wybranych do badania gminach, aby osiągnąć takie właśnie wyniki. Analiza sytuacji, w gminie, w której zakontraktowano usługę społeczną pozwoli ustalić jakich efektów jakościowych możemy się spodziewać po przekazaniu usługi społecznej do realizacji NGO. Stanowić to będzie podstawę do dokonania oceny ex-ante kontraktowania.

Określenie programu i strategii działania w celu poprawienia różnic

Mając obrany wzorzec, zgromadzone informacje i opisane warunki, które umożliwiły innej gminie odniesienie sukcesu, można przystąpić do ostatniego etapu benchmarkingu – określenia programu działania. Jeżeli dobrze zrozumiemy odchylenia występujące między procesami przebiegającymi w badanej gminie i w naszej gminie, to możemy poprawnie sformułować założenia i warunki, które powinny być spełnione, aby osiągnąć oczekiwaną jakość usług społecznych.

Karta wniosków z Benchmarkingu z przykładowymi czynnikami/pytaniami, które mogą zostać poddane analizie *(ostateczna forma dostosowana będzie do sytuacji społeczno-gospodarczej gminy oraz specyfiki wybranej grupy usług społecznych):*

Czynnik/ Pytanie (przyjęte w ramach narzędzia PFI_9),	Gmina A	Gmina B	Badana gmina	Wnioski
Czasu realizacji usługi w dniach Czas oczekiwania na usługę w dniach				
Liczba osób objętych usługą Odległość pomiędzy miejscem zamieszkania użytkownika, a miejscem świadczenia usługi				
W jakich pomieszczeniach realizowane są usługi i czy sprzyjają one osiąganiu zamierzonych celów? Jakiego rodzaju sprzęt, dostosowany do rodzaju świadczonych usług, zapewniono?				
Liczba osób bezpośrednio zaangażowana w realizacje usług Jakie kwalifikacje zawodowe i kompetencje posiada kadra realizująca usługę?				

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Jakie warunki pracy mają zapewnione pracownicy(np. nauczyciele) Jak to wpływa to na jakość ich pracy?				
Liczba skarg/wniosków uczestników Jak oceniane są relacje między realizatorem usługi a jej użytkownikami?				
Czy występowały przerwy w realizacji oferowanego wsparcia? Czy po przekazaniu zadania do realizacji NGO pracownicy(np. nauczyciele) realizujący usługę maja szansę na ciągłość zatrudnienia? W jakim stopniu wpłynęło to na jakość usługi?				
Czy użytkownicy usługi mieli możliwość oceny jakości realizacji usług społecznych? Jeśli tak, to w jaki sposób? Jak użytkownicy oceniali jakość usługi społecznej?				

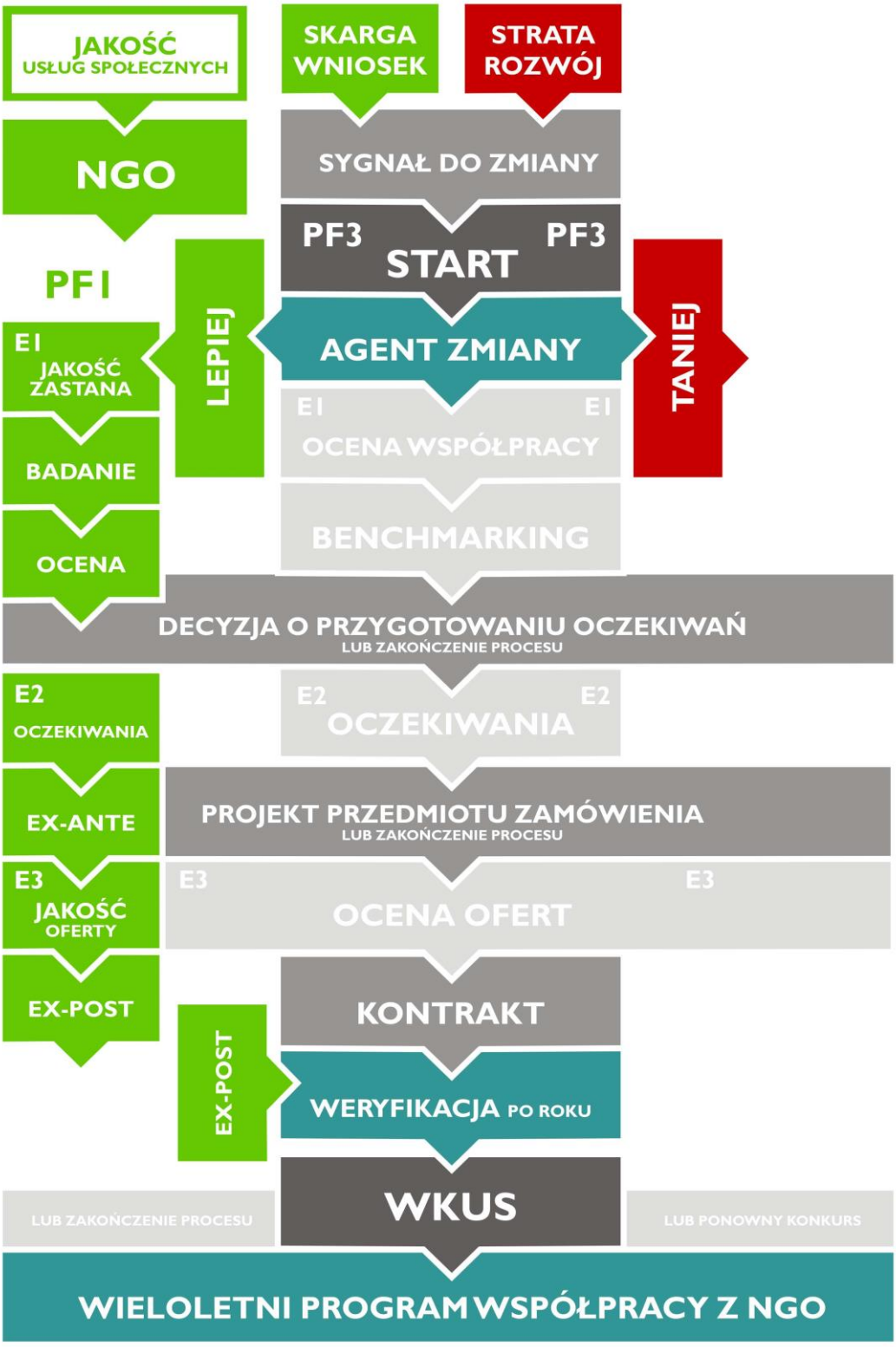
KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

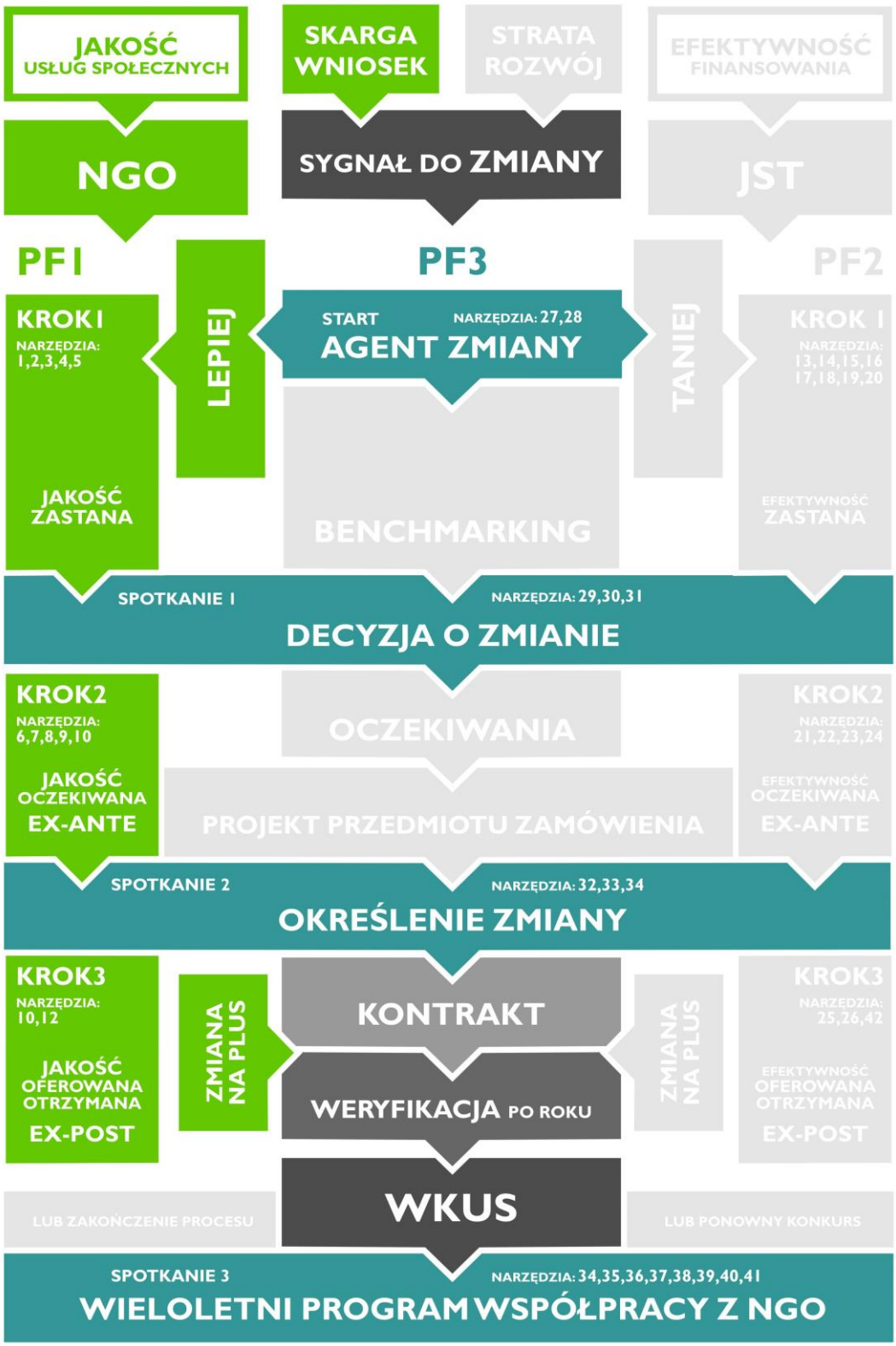
9.3 Narzędzia III Etapu analizy jakości – ex-post

Po określeniu oczekiwań odnośnie jakości i opracowaniu przedmiotu zamówienia przez Agenta Zmiany rozpoczyna się **trzeci etap analizy** jakości związany z oceną jakości otrzymanej w ramach uzyskanych ofert oraz/lub po roku kontraktowania usługi społecznej, zgodnie z założeniami produktu finalnego **PF1:**



Schemat 3: WERSJA STANDARDOWA. Etap Trzeci: Ocena jakości ex-post

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

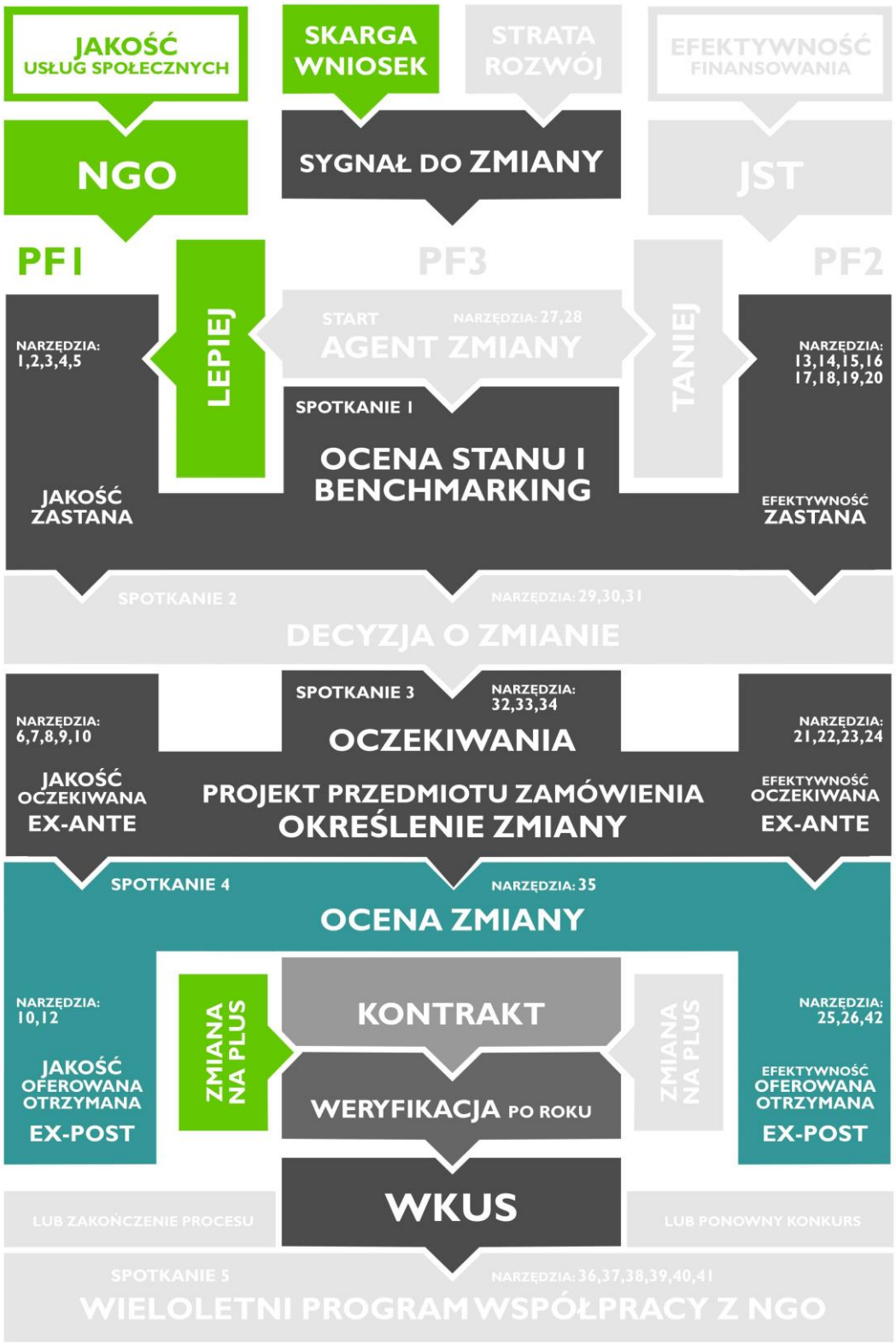


Schemat 3a: WERSJA UPROSZCZONA. Etap Trzeci: JAKOŚĆ OTRZYMANA

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Schemat 3b: WERSJA ZINTEGROWANA. Etap Trzeci: JAKOŚĆ OTRZYMANA

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Do przeprowadzenia procesu oceny jakości otrzymanej EX-POST w gminie należy zastosować **2 narzędza** do pomiaru **JAKOŚCI OTRZYMANEJ:**

- **Ramowy program szkolenia „Oferta merytoryczna”** – celem szkolenia jest przekazanie uczestnikom wiedzy na temat sposobu przygotowania oraz oceny ofert na realizację usługi społecznej z punktu widzenia oczekiwanej jakości usługi. Dzięki nabytym umiejętnościom członkowie Agenta Zmiany mogą przeprowadzić ocenę ex-post kontraktowania.
- **Ramowy program warsztatu „Ocena ofert i jakości ex-post”** – celem warsztatu jest nabycie przez uczestników umiejętności analizy oraz interpretacji wyników zestawienia danych z analizy jakości zastanej i ex-post. W trakcie warsztatu uczestnicy zdobywają praktyczna wiedzę na temat realizacji oceny ex-post. Wyniki warsztatu stanowią rekomendację dotyczącą zasadności zmiany formy realizacji usługi na kontraktowanie lub kontynuacji kontraktowania w formie wieloletniej.

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

9.3.1 Załącznik 11: *Ramowy program szkolenia „Oferta merytoryczna”*

Metryka Funkcjonalna narzędzia szczegółowego PF1	**PF1_11**
Nazwa narzędzia	Ramowy program szkolenia „Oferta merytoryczna”
Produkt finalny w modelu WKUS	**PF1:** Wytyczne do analizy jakości
Etap Schematu	**Etap 3:** Analiza jakości ex-post – „Co dostaliśmy?”
Krok w schemacie	**Krok 1:** Edukacja na rzecz oceny
Załącznik do produktu finalnego	**Załącznik 11**

Cel szkolenia:

Celem szkolenia jest przygotowanie uczestników Agenta Zmiany do przygotowania i oceny oferty kontraktowania usług społecznych oraz przygotowania trafnych i rzetelnych rekomendacji dla władz gminy w zakresie kontynuowania przyjętych rozwiązań. Szkolenie ma dotyczyć wiedzy i kompetencji niezbędnych dla trzeciego etapu decyzji: „Co dostaliśmy?”, czyli oceny, czy wyniki oceny są przesłanką do kontynuowania, czy przeciwnie, rezygnacji z dalszych działań w kierunku kontraktowania usługi przez NGO.

Forma realizacji:

Wykład (90 min.), ćwiczenia (90 min.) niezbędne materiały szkoleniowe (flipchart, rzutnik multimedialny, flamastry, kartki). Metodologia szkoleń (wykład, dyskusje, ćwiczenia w grupach). Trener - ekspert w zakresie ewaluacji.

Moduł 1: Przygotowanie oferty — 90 minut

Celem modułu jest nabycie przez uczestników umiejętności tworzenia ofert na realizację usługi społecznej ze szczególnym uwzględnieniem jej jakości.

Zakres tematyczny:

- prezentacja i omówienie formularza ofertowego
- sposoby prezentacji informacji dotyczących jakości usług społecznych

Przebieg:

Prezentacja: „Zasady przygotowania oferty”

- prezentacja i omówienie formularza ofertowego

Ćwiczenie: „Oferta próbna” (praca w grupach) – przygotowanie próbnej oferty na realizację usługi Społecznej.

Podsumowanie: Prezentacja efektów pracy w grupach, dyskusja na forum, odpowiedzi na pytania uczestników.

Moduł 2: Ocena oferty — 90 minut

Celem modułu jest nabycie umiejętności oceny ofert na realizację usługi społecznej.

Zakres tematyczny:

- ocena ofert na realizacje usługi społecznej w oparciu o Kartę oceny merytorycznej

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Przebieg:

Prezentacja: „Karta oceny merytorycznej"

- prezentacja i omówienie karty oceny merytorycznej

Ćwiczenie: „Ocena ofert" (praca w grupach) – ocena przykładowych ofert w oparciu o kartę oceny merytorycznej

Podsumowanie: Prezentacja efektów pracy w grupach, dyskusja na forum, odpowiedzi na pytania uczestników

Łączny czas szkolenia:

180 minut / 4 godziny

Karta oceny merytorycznej z przykładowymi czynnikami/pytaniami, które mogą zostać poddane analizie *(ostateczna forma dostosowana będzie do sytuacji społeczno-gospodarczej gminy oraz specyfiki wybranej grupy usług społecznych):*

Tytuł projektu:				
Nazwa wnioskodawcy:				
Oceniający:				
Numer i pytanie z oferty	**Czynniki/wskaźniki**	**Przyznana liczba punktów**	**Maksymalna liczba punktów**	**Uwagi/Komentarze**
I.3.Opis grup adresatów zadania publicznego	Czy do usługi będą miały dostęp osoby niepełnosprawne			
	W jaki sposób zapewniony zostanie dostęp do usługi dla osób niepełnosprawnych			
	W jaki sposób zostanie zapewniony równy dostęp do usługi dla kobiet i mężczyzn			
	Uzasadnienie doboru grupy adresatów, w szczególności powody zawężenia grupy docelowej			
I.6. Miejsce realizacji zadania publicznego	Odległość miejsca zamieszkania potencjalnych użytkowników usługi			

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

	od miejsca jej świadczenia			
	Charakterystyka pomieszczenia, w których realizowane będą usługi			
V.1. Zasoby kadrowe przewidywane do wykorzystania przy realizacji zadania publicznego	Liczbę osób, które będą zaangażowane w realizacje usługi			
	Dotychczasowe doświadczenia zawodowe, kwalifikacje niezbędne do realizacji usługi posiadane przez osoby przewidziane do realizacji usługi			
V.2 Zasoby rzeczowe oferenta/oferentów przewidywane do wykorzystania przy realizacji zadania	Opis sprzętu dostosowanego do rodzaju świadczonych usług, jakim dysponuje oferent			

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

9.3.2 Załącznik 12: *Ramowy program warsztatu „Ocena ofert i jakości ex-post"*

Metryka Funkcjonalna narzędzia szczegółowego PF1	**PF1_12**
Nazwa narzędzia	Ramowy program warsztatu „Ocena ofert i jakości ex-post"
Produkt finalny w modelu WKUS	**PF1:** Wytyczne do analizy jakości
Etap Schematu	**Etap 3:** Analiza jakości ex-post – „Co dostaliśmy?"
Krok w schemacie	**Krok 1:** Ocena ofert i/lub usług
Załącznik do produktu finalnego	**Załącznik 12**

Cel warsztatu:

Celem szkolenia jest przygotowanie uczestników Agenta Zmiany oceny oferty kontraktowania usług społecznych oraz przygotowania trafnych i rzetelnych rekomendacji dla władz gminy w zakresie kontynuowania przyjętych rozwiązań. Warsztat ma dotyczyć wiedzy i kompetencji niezbędnych dla trzeciego etapu decyzji: „Co dostaliśmy?", czyli oceny, czy wyniki oceny są przesłanką do kontynuowania, czy przeciwnie, rezygnacji z dalszych działań w kierunku kontraktowania usługi przez NGO.

Forma realizacji:

Ćwiczenia (360 min.) niezbędne materiały szkoleniowe (flipchart, rzutnik multimedialny, flamastry, kartki). Metodologia szkoleń (ćwiczenia w grupach). Trener - ekspert w zakresie ewaluacji.

Moduł I: Analiza jakości zastanej — 90 minut

Uczestnicy otrzymują dane z przeprowadzonej w ramach Etapu I analizy jakości zastanej – transkrypcje wywiadów pogłębionych, tabele liczności przedstawiające wyniki badania ilościowego. W oparciu o zgromadzone dane uczestnicy dokonują analizy jakości zastanej.

Moduł II: Analiza jakości ex-post — 90 minut

Analiza jakości ex-post może być przeprowadzana w dwojaki sposób. Może stanowić jeden z elementów w procesie podejmowania decyzji, czy warto jest kontraktować usługę społeczną. Wówczas na podstawie procedury opisanej w karcie metodologicznej PFI_11 uczestnicy dokonują oceny ex-post ofert złożonych przez NGO na realizacje usługi. W drugim przypadku ocena ex-post dotyczyć będzie faktycznych efektów jakościowych uzyskanych w trakcie realizacji zadania przez NGO po jego zakontraktowaniu usługi.

Moduł III: Porównanie wyników oceny jakości zastanej i ex-post — 120 minut

W trakcie realizacji modułu uczestnicy nabędą praktyczne umiejętności zestawienia i analizy wyników analizy zastanej i ex post. Omawiane są kierunki i siła zmian w zakresie jakości realizacji usług społecznych. Osiągnięte wyniki odnoszone są do oczekiwań.

Moduł III: Podsumowanie — 60 minut

Wypracowanie ostatecznych wniosków i rekomendacji odnośnie kontynuowania kontraktowania usługi przez NGO.

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

WKUS

WYTYCZNE W ZAKRESIE PROCEDUR I NARZĘDZI BADAJĄCYCH

EFEKTYWNOŚĆ USŁUG SPOŁECZNYCH

PRODUKT FINALNY PROJEKTU INNOWACYJNEGO **PF2**

KAPITAŁ LUDZKI NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA EUROPEJSKI FUNDUSZ SPOŁECZNY

10. Usługi społeczne – możliwe obszary zwiększenia efektywności

Katalog usług społecznych, mogących być przedmiotem współpracy gmin i NGO obejmuje usługi: 1) w zakresie planowania przestrzennego, 2) zaopatrzenia w „media" (np. wodę, kanalizację, energię elektryczną), 3) dbania o zieleń, ochrony środowiska i gospodarki odpadami, 4) bezpieczeństwa i zarządzania kryzysowego, 5) gospodarki nieruchomościami i budownictwa, 6) transportu, telekomunikacji i łączności, 7) ochrony zdrowia i profilaktyki uzależnień, 8) edukacji i wychowania, 9) pomocy społecznej, wsparcia rodziny i polityki prorodzinnej, 10) kultury, tradycji i opieki nad zabytkami, 11) sportu i kultury fizycznej, 12) wspierania samorządności i postaw obywatelskich, 13) promocji gminy, rozwoju przedsiębiorczości.

Wyniki badań przeprowadzonych w projekcie dały podstawę do wyróżnienia 9 grup usług społecznych, w których można było spodziewać się zwiększenia jakości lub efektywności w wyniku zmiany finansowania na kontraktowanie. **W wyniku testu** (eksperymentu społecznego) prowadzonego w gminach w 9 grupach usług społecznych nie potwierdzono

faktycznej możliwości zwiększenia jakości lub efektywności tylko w jednej grupie usług społecznych - w zakresie planowania przestrzennego. Dlatego tez przedstawione wytyczne (a w szczególności narzędzia edukacyjne, badawcze i konsultacyjno-decyzyjne) zostały opracowane dla **8 grup usług społecznych**, wg, poniższej specyfikacji:

	GRUPA USŁUG SPOŁECZNYCH	NAZWA SKRÓCONA
1	Edukacja i wychowanie	Edukacja
2	Promocja gminy i rozwoju przedsiębiorczości	Promocja
	Planowanie przestrzenne	*Weryfikacja Negatywna*
3	Pomoc społeczna, wsparcie rodziny i polityki prorodzinnej	Rodzina
4	Wspieranie samorządności i postaw obywatelskich	Samorządność
5	Sport i kultura fizyczna	Sport
6	Dbanie o zieleń, ochrona środowiska i gospodarka odpadami	Środowisko
7	Ochrona kultury, tradycji i opieki nad zabytkami	Tradycja
8	Ochrona zdrowia i profilaktyka uzależnień	Zdrowie

W niniejszej procedurze uwzględniono metodykę oceny efektywności usług społecznych przede wszystkim w zakresie edukacji publicznej. Część opisanych wskaźników i narzędzi ich badania może być zastosowana wprost ocenie efektywności pozostałych usług, jednak wskaźniki szczegółowe oraz narzędzia ich oceny w przypadku poszczególnych wskaźników szczegółowych powinny być dostosowane do specyfiki tych usług.

11. Definicja efektywności ekonomicznej i finansowej usług społecznych

Definiowanie i ocena efektywności usług społecznych są dość złożone. Punktem wyjścia jest ogólna definicja efektywności, czyli porównanie efektów i nakładów danej działalności. W przypadku sektora komercyjnego ocena efektywności, szczególnie z punktu widzenia podmiotu gospodarczego nie nastręcza większych trudności. Zarówno efekty, jak i nakłady są w tym przypadku mierzalne. Ich ewidencja jest prowadzona w związku z normalną działalnością. Sprawa komplikuje się w przypadku usług społecznych, w szczególności świadczonych przez instytucje publiczne. Po stronie efektu nie ma tu wyników w postaci, chociażby przychodów ze sprzedaży, dochodów, czy zysków. Stosowane systemy ewidencji wydatków również utrudniają kompleksowy pomiar wszystkich nakładów związanych ze świadczeniem danej usługi. Istotna jest także kwestia społeczna, często podnoszona na przykład w kontekście usług związanych z opieką zdrowotną – czy wycena tego rodzaju usług z wykorzystaniem kryteriów ekonomicznych jest uzasadniona etycznie, a nawet moralnie. W ostatecznym rozrachunku może się ona sprowadzić do wyceny ludzkiego zdrowa, czy wręcz życia. W związku z powyższym zarówno definicje, jak i kryteria oceny efektywności usług społecznych muszą być bardziej złożone. Z pewnością celowe jest rozbicie szerokiej

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

kategorii efektywności na efektywność ekonomiczną i społeczną. W niniejszej procedurze efektywność ekonomiczna będzie analizowana głownie w kategoriach finansowych. Przyjęto założenie, że zmiany w zakresie podmiotu świadczącego usługi nie mogą wpłynąć na zakres i poziom świadczonych usług. Także podnoszenie efektywności ekonomicznej będzie rozumiane jako **minimalizowanie nakładów finansowych związanych ze świadczeniem danej usługi**. Problemem w definiowaniu efektywności społecznej usług jest natomiast przenikanie się definicji tej efektywności z definicjami jakości usług. Widać to w opracowaniach dotyczących pomiaru efektywności społecznej oraz jakości usług, gdzie jedni autorzy traktują dane kryterium jako aspekt jakości, a inni efektywności społecznej usług. W niniejszej procedurze przyjęto, że pomiar jakości będzie dotyczył badania stopnia spełniania przez daną usługę oczekiwań jej odbiorców, natomiast pomiar efektywności społecznej obejmie szersze aspekty. W zakresie poszczególnych wskaźników, oprócz bezpośrednich odbiorców usług badani będą także inne grupy interesariuszy, na których bezpośrednio lub pośrednio może wpływać sposób świadczenia danej usługi. Zmiany oceny poziomu jakości usług będą także uwzględniane przy ocenie efektywności społecznej usług.

12. Kryteria oceny efektywności

Jak wspomniano wyżej, ze względu na duże zróżnicowanie charakteru usług, które mogą podlegać kontraktowaniu nie możliwe jest ustalenie uniwersalnych kryteriów efektywności odpowiadających wszystkim usługom. Każdorazowo konieczne jest ustalenie kryteriów efektywności, które są szczególnie istotne z punktu widzenia danej usługi. Model oceny efektywności usług społecznych zaproponował B. Ziębicki. Kryteria modelu zostały zawarte w tabeli 1., przy czym podawane w źródle przykłady z zakresu ochrony zdrowia zostały zastąpiono przykładami z zakresu usług edukacyjnych (tabela 1.)

Tabela. 1. Model oceny efektywności organizacyjnej usług użyteczności publicznej w wybranej instytucji

Wymiary efektywności	Ogólne kryteria i mierniki oceny efektywności usług	Główne kryteria i mierniki efektywności organizacji usług użyteczności publicznej	Przykłady specyficznych kryteriów i mierników dostosowanych do poszczególnych rodzajów usług użyteczności publicznej*

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Techniczno-ekonomiczny	– rentowność usług	– zyskowność poszczególnych usług, – koszty świadczenia usług, – koszty działalności pomocniczej, – poziom finansowania ze środków publicznych, – wielkość zadłużenia, – obciążenie majątku zobowiązaniami,	– koszt utrzymania jednego ucznia, – koszt utrzymania jednego odziału, – koszt posiłku dla ucznia, – koszt dowiezienia ucznia.
	– wielkość – świadczonych – usług,	– ilość świadczenia poszczególnych usług, – ilość dostępnych rodzajów usług,	– liczba miejsc w szkole, – liczba uczniów,
	– produktywność, – wydajność	– produktywność środków trwałych, – wydajność pracy, – produktywność płac, – produktywność wyposażenia technicznego,	– średnie wykorzystanie sal lekcyjnych, – wykorzystanie sprzętu (pomocy naukowych)
	– Zaplecze techniczne	– wartość wyposażenia specjalistycznego, – poziom wyposażenia technicznego, – wartość inwestycji – z zakresu wyposażenia technicznego, – cykl modernizacji wyposażenia technicznego,	– prawidłowość wyposażenia w pomoce naukowe, – wykorzystanie wyposażenia, – liczba komputerów, – dostęp do Internetu
Prakseologiczny	– realizacja założonych celów,	– dostępność usług – nierywalizacyjność usług, – komplementarność usług,	– liczba szkół , nauczycieli na 10 000 mieszkańców, – liczba oddziałów, na 10 000 mieszkańców, – liczba nauczycieli na 10 000 mieszkańców, – liczba i rodzaj zajęć pozalekcyjnych,
	– poziom świadczenia usług,	– jakość świadczenia usług, – stopień profesjonalizmu, – dostosowanie usług do potrzeb klientów,	– wyniki egzaminów zewnętrznych. – liczba absolwentów, którzy dostali się do wybranych szkół wyższego szczebla, – liczba laureatów olimpiad i konkursów przedmiotowych

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Behawioralny	– poziom motywacji,	– fluktuacja, – absencja, – poczucie bezpieczeństwa, – warunki pracy i płacy w stosunku do innych organizacji, – zakres samodzielności decyzyjnej pracowników świadczących usługi,	– średnie wynagrodzenie w szkole, – średnie wynagrodzenie w poszczególnych grupach pracowniczych, – wysokość i wartość % poszczególnych składników uposażeń, – ilość skarg uczniów i rodziców dotyczących niewłaściwego traktowania.
	– Klimat – organizacyjny	– stopień integracji pracowniczej, – stosunki międzyludzkie, – zgodności pomiędzy zrachowaniami pracowników a ustalonymi regułami, normami, ideologią i kulturą organizacyjną, – ilość konfliktów pracowniczych	
Instytucjonalny	– społeczny odbiór	– powszechne zaufanie do usługodawcy, – stabilność organizacji i zdolność do utrwalania przyjętych wartości i norm, – ciągłość pracy,	
	– wsparcie z zewnętrz	– zależność od organów władzy, – wielkość subwencji, – powiązanie jednostki z główną siłą polityczną państwa, – obniżenie podatków i taryf celnych, – pozycja przetargowa organizacji w stosunku do otoczenia, – pozycja monopolistyczna, – pozycja przetargowa w negocjacjach z uczestnikami organizacji.	
Systemowy	– rozwój – organizacyjny,	– ilość zgłaszanych pomysłów, – wartość wydatków na i rozwój, – wartość inwestycji, – oszczędność na kosztach rzeczowych i personalnych, – liczba pracowników podnoszących kwalifikacje, – poprawność przebiegu procesów restrukturyzacyjnych,	
	– sprawność	– stosowanie metod zarządzania jakością,	

Źródło: Na podstawie B. Ziębicki *Uwarunkowania oceny efektywności świadczenia usług użyteczności publicznej*, „Zeszyty Naukowe WSE", nr 6/2007. *W niniejszym opracowaniu podawane przez cytowanego Autora przykłady z zakresu ochrony zdrowia zostały zastąpione przykładami z zakresu edukacji

W powyższym zestawieniu daje się zauważyć przenikanie się kategorii jakości i efektywności, co jest zjawiskiem występującym relatywnie często w przypadku pomiaru efektywności usług.

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Wieloaspektową analizę problematyki oceny efektywności usług edukacyjnych można znaleźć w opracowaniu A. Jeżowskiego *Ekonomiczne determinanty efektywności w edukacji*[12]

Jak zauważa autor instytucje edukacyjne mają swoje szczególne, zdiagnozowane i opisane w literaturze, kryteria oceny ich efektywności. Wyróżnia on trzy wymiary oceny funkcjonowania szkół:

- ze względu na poziom organizacji (ocenę systemu edukacji, ocenę pojedynczej instytucji, ocenę jej jednostki organizacyjnej);
- ze względu na poziom realizacji oceny (wewnętrzna lub zewnętrzna);
- ze względu na przedmiot oceny (kształcenia, badań naukowych, zarządzania)13.

Jeżeli chodzi o ocenę realizacji ustawowych zadań, to w cytowanej publikacji analizowana jest przydatność wykorzystania w tym celu wyników egzaminów zewnętrznych:

- sprawdziany pod koniec szóstej klasy szkoły podstawowej,
- egzaminy w częściach: humanistycznej i matematyczno-przyrodniczej w trzeciej klasie gimnazjum,
- matura ogólnokształcąca z wybranych przedmiotów w ostatniej klasie średniej szkoły ponadgimnazjalnej,
- egzamin z przygotowania zawodowego dla absolwentów zasadniczych, średnich i policealnych szkół zawodowych.

W niniejszym opracowaniu przyjęto, że wyniki egzaminów będą uwzględniane przy ocenie efektywności usług edukacyjnych, jednak nie będą stanowiły jedynego kryterium w tym zakresie. Wynika to z faktu, że na poziom tych wyników wpływa szereg czynników niezwiązanych z formą i sposobami prowadzenia szkoły. Istotne są m.in. predyspozycje uczniów, środowisko itp.

Według P. Sleszyńskiego największy wpływ na wyniki kształcenia ma nie wysokość i struktura wydatków na oświatę, ale środowisko rodzinne i lokalne ucznia. W szczególności chodzi o status społeczny, wyrażający się w poziomie wykształcenia, i w konsekwencji zamożności. Autor ten wykazał silny związek stopy bezrobocia, a także tradycji historyczno-kulturowych, zwłaszcza na obszarach wiejskich z wynikami osiąganymi przez uczniów[14].

W przypadku małych szkół wiejskich, w których w kolejnych latach do poszczególnych egzaminów przystępuje niewielka i często zróżnicowana liczba uczniów wyniki egzaminów mogą być niereprezentatywne. Dlatego obok wyników egzaminów, przy ocenie efektywności wykorzystane zostaną wyniki własnych badań skierowanych do podmiotów mogących posiadać wiedzę na temat poziomu nauczania w poszczególnych szkołach oraz zmian tego poziomu. Do tej grupy można zaliczyć:

[12] A. Jeżowski, *Ekonomiczne determinanty efektywności w edukacji*, Wyd. PWZ w Głogowie, Głogów 2007.

[13] A. Kraśniewski, *Struktury kontrolne w zachodnioeuropejskich instytucjach akademickich - wpływ na efektywność i jakość kształcenia.* [w:] R.Z. Morawski [red.]: *Efektywność funkcionowania zachodnioeuropejskich instytucji akademickich,* Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 1999, s. 139-171, cyt za: *A. Jeżowski,* Ekonomiczne determinanty efektywności w edukacji, op. cit, s. 68-69.

[14] Śleszyński Przemysław (2004): *Ekonomiczne uwarunkowania wyników sprawdzianu szóstoklasistów i egzaminu gimnazjalnego przeprowadzonych w latach 2002-2004,* IGIPZ PAN, Warszawa 2007.

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

- przedstawicieli szkół kolejnego poziomu nauczania (np. poziom absolwentów szkół podstawowych mogą oceniać pracownicy gimnazjum, poziom absolwentów gimnazjów pracownicy szkół ponadgimnazjalnych, z kolei poziom absolwentów tych szkół – pracownicy uczelni).
- samych uczniów i ich rodziców,
- lokalnych pracodawców i przedstawicieli instytucji rynku pracy,
- kuratorium oraz komisje egzaminacyjne.

Pytania użyte w poszczególnych narzędziach w kontekście usług edukacyjnych będą miały na celu m.in. ocenę, w jakim stopniu badane szkoły wpływają na rozwój wybranych kompetencji, postaw i umiejętności.

Do badania poziomu kształcenia mogą zostać także wykorzystane wyniki olimpiad, konkursów itp. oraz wyniki badań zastanych (np. badanie edukacyjnej wartości dodanej, badania kluczowych kompetencji).

Zarówno polskie, jak i światowe badania nie potwierdzają tezy o wpływie na wyniki nauczania tego, jaka jest forma organizacyjno-własnościowa szkoły[15]. Zwraca się jedynie uwagę na fakt, że część (w szczególności niepublicznych szkół) w sposób świadomy wpływa na poziom tych wyników tworząc kryteria rekrutacji uczniów zwiększające prawdopodobieństwo osiągania przez nich wysokich wyników. Występują praktyki nie przyjmowania na przykład uczniów z orzeczeniami, stosowanie rozmów kwalifikacyjnych itp.

Biorąc pod uwagę powyższe uwarunkowania, w niniejszym opracowaniu ważnym aspektem analizy efektywności ekonomicznej będzie ocena, jak po zmianie sposobu prowadzenia danej usługi, przy założeniu niezmienionych wyników zmieniają się nakłady ponoszone na świadczenie usługi przez JST.

Jeżeli zostaną stwierdzone istotne zmiany w poziomie wyników i jakości usług, analizowane będzie, czy zmiany nakładów są do nich proporcjonalne, czy może większe lub mniejsze w stosunku do zmiany poziomu wyników i jakości.

Natomiast, jeżeli chodzi o nakłady rozważana jest przydatność rocznych wydatków samorządów na realizację zadań. Jako wskaźnik pomiaru efektywności proponowane jest porównanie nakładów finansowych z efektami (np. edukacyjnymi). Źródła danych finansowych to oprócz budżetu gminy:

- - ustawa o dochodach jednostek samorządu terytorialnego :
- - art.28, w tym art.28 ust.6 - stanowiący delegację dla Ministra Edukacji Narodowej do wydania rozporządzenia w sprawie podziału subwencji na kolejny rok (rozporządzenie wydawane rokrocznie); na rok 2013 - Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 20 grudnia 2013 r. w sprawie sposobu podziału części oświatowej subwencji ogólnej dla jednostek samorządu terytorialnego w roku 2013 (Dz.U.2012,1541),
- - tzw. metryczka - dokument określający wysokość subwencji i sposób jej wyliczenia, przekazywany przez MEN dla każdej JST z uwzględnieniem jej indywidualnej sytuacji co do ilości uczniów, nauczycieli i ich stopnia awansu zawodowego,

[15] Por. A. Jeżowski, Ekonomiczne determinanty efektywności w edukacji… *op.cit.*

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

- - art.33 ustawy o dochodach JST ,
- - art 34 o dochodach JST , w związku z tym decyzja Ministra Finansów o wysokości przyznanej subwencji oświatowej,
- -art.37 ustawy o dochodach JST,
- -budżet JST i ostateczne plany finansowe szkół przekazane przez zarząd na podstawie art. 249 ustawy o finansach publicznych,
- - art.14, art.14 a i art.17 ustawy o systemie oświaty - dowożenie uczniów,
- - Karta nauczyciela, m.in: uchwały rady gminy w sprawie określenia (obniżenia) wymiaru godzin pracy dyrektorów szkół i innych osób na stanowiska kierowniczych podejmowanych na podstawie art.42 ust.6 i art.42 ust.7 pkt 2 ustawy Karta Nauczyciela.

Wzięte pod uwagę zostaną zarówno nakłady zapisane w budżecie gminy, jak i inne „pośrednie" koszty wynikające ze sposobu prowadzenia danej usługi. Chodzi tu np. o koszty ponoszone przez urząd w związku z obsługą księgową działalności realizowanej samodzielnie, koszty utrzymania bazy materialnej, koszty związane z zaangażowaniem pracowników w procedury związane z wyborem i obsługą zewnętrznego zleceniodawcy. Z uwagi na to, że ewidencja tego typu kosztów nie jest prowadzona, a w przypadku różnych usług oraz z uwagi na specyfikę struktur organizacyjnych mogą one bardzo się różnić, ich oszacowanie będzie odbywać się na podstawie badania kwestionariuszowego skierowanego do JST oraz jednostek realizujących usługę.

Jak wspomniano wcześniej, w dostępnych raportach i opracowaniach kryteria oceny **efektywności społecznej** pokrywają się w dużej mierze z kryteriami oceny jakości.

W celu dokonania podziału przyjęto, że ocena jakości usługi będzie polegała na badaniu oczekiwań osób, które są bezpośrednimi jej odbiorcami. Badanie efektywności społecznej będzie zaś dotyczyło także różnych **kategorii interesariuszy nie będących wprost odbiorcami usługi, na którą ma ona jednak wpływ**.

Poniżej proponowane kryteria oceny efektywności społecznej i sposób ich pomiaru:

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Tabela 2. Kryteria oceny efektywności społecznej

Wpływ na środowisko lokalne	
Cel i charakterystyka wskaźnika	Wskaźnik określa, jakie pozytywne i negatywne dodatkowe skutki dla społeczności lokalnej niesie sposób świadczenia danej usługi. Przykładowo prowadzenie szkoły przez podmioty o różnym poziomie zaangażowania w sprawy społeczności lokalnej może prowadzić do większego lub mniejszego udziału szkoły w innych „pozaedukacyjnych" sferach lokalnego życia. Szkoły prowadzone przez same gminy mogą w większym stopniu być zaangażowane w ich inicjatywy własne. Szkoły prowadzone przez „oddolne" stowarzyszenia lokalne mogą inicjować działania, do których nie będzie w stanie pobudzić urząd. Szkoły prowadzone przez stowarzyszenia o zasięgu ponadlokalnym, często prowadzące sieci szkół, mogą wykorzystać swoje *know-how* i zewnętrzne powiązania do zainicjowania przedsięwzięć nowych dla danej społeczności.
Sposób pomiaru	Badanie skierowane do grup interesariuszy, na których dana usługa ma wpływ, nawet gdy nie są jej bezpośrednimi odbiorcami. Pytania mogą dotyczyć na przykład roli szkoły w integrowaniu lokalnej społeczności, realizacji przez nią innych komplementarnych funkcji (np. w zakresie kultury, sportu itp.).
Wpływ na realizację celów JST	
Cel i charakterystyka wskaźnika	Wskaźnik określa, w jakim stopniu sposób realizacji usługi wpływa na możliwość realizacji różnych celów jednostki. Czy powierzenie usługi innej instytucji otworzy (otworzyło) możliwości realizacji dodatkowych celów, czy przeciwnie ograniczy/ograniczyło możliwości realizacji dotychczasowych. Każda z form prowadzenia szkoły może wpływać na to, czy np. szkoła będzie w mniejszym lub większym stopniu wpływała na na realizację celów w zakresie kultury, sportu, bezpieczeństwa, ochrony zdrowia itp. Charakter i forma podmiotu prowadzącego szkołę wpływa na formalne i techniczne możliwości aplikowania do konkursów o dofinansowanie różnego typu projektów. Świadczenie usługi społecznej przez

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

	instytucję niepubliczną zwiększa możliwości korzystania ze środków prywatnych (np. sponsoringu), co może mieć znaczenie na przykład przy usłudze przyznawania i udzielania pomocy stypendialnej.
Sposób pomiaru	Badanie skierowane do JST
Koszt dla odbiorcy	
Cel i charakterystyka wskaźnika	Wskaźnik określa, czy i jakie koszty w związku ze świadczeniem usługi w rożnych formach ponoszą jej odbiorcy. Na przykład zmiana sposobu świadczenia niektórych usług wiąże się z tym, że pewne elementy, które były to tej pory jej częścią stają się dodatkowo płatne. Może zdarzyć się też tak, że nastąpi zmiana odwrotna – otworzą się możliwości włączenia do usługi elementów, za które wcześniej trzeba było płacić. Może dotyczyć to na przykład usług komplementarnych do usługi edukacyjnej takich, jak: dowóz, wyżywienie, zajęcia pozalekcyjne.
Sposób pomiaru	Badanie skierowane do odbiorców usługi oraz osób, które mogłyby być odbiorcami
Ryzyko	
Cel i charakterystyka wskaźnika	Określenie, jaki stopień zagrożenia różnymi kategoriami ryzyk wiąże się z prowadzeniem danej usługi społecznej. W szczególności chodzi o ocenę, czy outsourcing danej usługi ma wpływ na zmianę poziomu ryzyka związanego z jej świadczeniem. Wskaźnik „Ryzyko" określa, w jakim stopniu sposób świadczenia danej usługi społecznej wiąże z powstaniem różnych kategorii ryzyk.
Sposób pomiaru	Dla każdej usługi identyfikowane są specyficzne dla niej kategorie ryzyk (w tym np. zagrożenia życia i zdrowia, mienia, ryzyko reputacji itp.) określane są skutki wystąpienia każdego z zagrożeń oraz szacowane jest prawdopodobieństwo wystąpienia każdego z zagrożeń.
Warunki pracy i zatrudnienia	
Cel i charakterystyka wskaźnika	Określenie, jak sposób prowadzenia usługi wpływa na warunki zatrudnienia i pracy pracowników jednostki świadczącej usługę.

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

	Outsourcing usług może wiązać się ze zmianą pracodawcy dla osób zaangażowanych w jej świadczenie. Mogą nawet zostać zlikwidowane ich stanowiska pracy. Nie jest też wykluczone, że zostaną stworzone nowe stanowiska.
Sposób pomiaru	Badanie skierowane do pracowników jednostki świadczącej usługę.
Komplementarność	
Cel i charakterystyka wskaźnika	Określenie, czy prowadzenie usługi przez jeden podmiot (samą gminę lub podmiot zewnętrzny) wraz z innymi usługami może przynieść efekt synergii wynikający np. z zapewnienia większej kompleksowości lub lepszego wykorzystania posiadanych zasobów. Czasami rozbicie świadczenia usług pomiędzy różne podmioty może doprowadzić do trudności z ich skoordynowaniem. Przykładem może być sytuacja po podziale PKP. Pojawiają się także dodatkowe koszty transakcyjne. Z drugiej strony może dojść do poprawy elastyczności w świadczeniu usług dzięki decentralizacji. Proefektywnościowo może zadziałać też element konkurencji pomiędzy podmiotami świadczącymi usługi.
Sposób pomiaru	Badanie skierowane do odbiorców usługi i innych interesariuszy.
Zróżnicowanie oferty	
Cel i charakterystyka wskaźnika	Wskaźnik określa, czy usługa jest wystarczająco dobrze zróżnicowana w aspekcie oczekiwań poszczególnych grup odbiorców. Badanie jakości będzie skierowane do osób, które skorzystały z usługi. Natomiast badaniem w ramach niniejszego wskaźnika będą objęci mieszkańcy JST, którzy z usługi nie korzystają. Zostanie sprawdzone, czy jedną z tego przyczyn nie jest brak w ofercie usług spełniających określone kryteria.
Sposób pomiaru	Badanie skierowane do odbiorców usługi i osób, które mogłyby z niej korzystać.

Dobór wskaźników służących ocenie efektywności (ex ante i ex post) w przypadku poszczególnych usługi i jednostek uzależniony będzie od wielu czynników i ustalany w ramach prac zespołów fokusowych. Eksperci przyznają rangi, a na ich podstawie wagi

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

poszczególnym kryteriom, zarówno po stronie nakładów, jak i wyników. Jeżeli okaże się, że ocena ex ante i ex post nie wykazała istotnych różnic w zakresie wyników, lub zmiany wyników będą wyraźnie warunkowane wspomnianymi czynnikami zewnętrznymi, kluczowe dla efektywności będzie porównanie nakładów. W zależności od znaczenia dla poszczególnych JST różnych kategorii nakładów przyznane zostaną im stosowne wagi. Przykładowo koszty alternatywne dla gminy, której budżet wykazuje znaczący deficyt będą bardziej ważkim nakładem, niż w przypadku gminy o budżecie zrównoważonym. Koszt, który muszą ponieść odbiorcy będzie większym problemem dla społeczności o niskich dochodach, niż w jednostkach bardziej rozwiniętych gospodarczo. Likwidacja miejsc pracy związana ze zmianą sposobu realizacji usługi będzie miała większą wagę w gminach o wysokim wskaźniku bezrobocia niż w gminach o wskaźniku niskim. Wskaźnik ryzyko będzie istotniejszy w przypadku np. usług związanych z ochroną zdrowia, czy bezpieczeństwem publicznym niż kultura.

13. Etapy realizacji badania

Procedura oceny efektywności usług ma przebieg trzyetapowo:

Etap I: Analiza stanu zastanego - ocena efektywności usług realizowanych przez JST. Analizie poddana jest aktualna sytuacja dotycząca realizacji usług. Po pierwsze pozwala to na weryfikację, czy zasadne jest kontraktowanie badanej usługi, czy możliwe jest zwiększenie efektywności jej realizacji po przekazaniu NGO. Umożliwia to również analizę, na ile outsourcing usługi wpłyną na zwiększenie efektywności jej realizacji.

Etap II: Ocena ex-ante kontraktowania: badanie dotyczące cech, jakie powinna mieć usługa, aby była jej efektywność była najwyższa. Wskazuje, jakie warunki są niezbędne do efektywnego świadczenia usług oraz czy możliwe jest, i w jaki sposób, ich zapewnienie.

Etap III: Ocena ex-post realizacji usługi: służy ocenie, do jakiego stopnia świadczone usługi spełniały kryteria efektywności finansowej i społecznej.

14. Metody badawcze

Aby zrealizować wieloetapowe badanie efektywności konieczne jest wykorzystanie różnorodnych metod badawczych.

14.1 Analiza dokumentów (ang. Desk Research)

Badania ze źródeł wtórnych (DR) - (ang. Desk Research) dane wtórne to takie, które już istnieją, zostały przez kogoś wcześniej zgromadzone, przetworzone i opracowane w formie umożliwiającej korzystanie z nich. Realizacja badań metodą Desk Research nie jest związana z pozyskaniem nowych informacji, a jedynie zgromadzeniem, przetworzeniem i analizą danych już istniejących i rozproszonych w różnych źródłach. Polega ona na wykorzystaniu dostępnych danych wtórnych takich jak dokumenty finansowe, publikacje, raporty, biuletyny, bazy danych, katalogi, informacje dostępne na stronach WWW itp. Przed wykorzystaniem danych w badaniu są one analizowane są pod kątem wiarygodności, rzetelności i aktualności. Część danych jest empirycznie weryfikowana. Podstawę analizy desk research stanowią dokumenty statystyki publicznej, sprawozdania, analizy i publikacje, roczniki statystyczne etc.

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Technika analizy dokumentów wykorzystywana jest w Etapie I i Etapie IV badania. W początkowych etapach badania uzyskane informacje są punktem wyjścia przy ustaleniu kryteriów oceny efektywności, w późniejszych etapach analiza dokumentów jest uzupełnieniem zebranych danych pierwotnych. Uzasadnienie wyboru metody badania: Badanie *Desk Research* jest wykorzystane jako uzupełnienie innych metod badawczych. Badania polega na zbieraniu, analizie i prezentacji danych z już istniejących źródeł. Analiza ma charakter jakościowy i obejmie podstawowe dokumenty dotyczące realizacji usług przez JST dzięki czemu jest możliwe pozyskanie danych na temat osiągniętych wskaźników np. liczby użytkowników. W trakcie Etapu IV analiza dokumentacji związanej ze zrealizowana usługą umożliwia weryfikację stopnia osiągniętych celów i rezultatów.

14.2 Indywidualny Wywiad Pogłębiony (IDI)

Indywidualny Wywiad Pogłębiony (IDI) - (z ang. Individual in-Depth Interviews) zakłada prowadzenie szczegółowej, wnikliwej rozmowy z respondentem, której celem jest dotarcie do precyzyjnych informacji i poszerzenie wiedzy związanej z tematem badania. Podczas wywiadu wyspecjalizowany badacz posiłkuje się ustalonym schematem wątków tematycznych składających się na specyficzny scenariusz wywiadu. W trakcie wywiadu indywidualnego podejmowane są pytania badawcze o charakterze eksploracyjnym, próby wyjaśniania czy zrozumienia zjawisk, motywacji, postaw, zachowań. Podczas wywiadu osoba badana ma możliwość pełnego wyrażenia własnych odczuć, emocji, wyjaśnienia motywów postępowania czy zaprezentowania swych życiowych doświadczeń. W indywidualnym wywiadzie pogłębionym, odbywającym się bez wpływu osób trzecich, w atmosferze zrozumienia i poufności, możliwe jest podejmowanie tematów kontrowersyjnych i osobistych. Uzasadnienie wyboru metody badania: Zastosowanie metody IDI w ramach Etapu I, III i IV pozwala poznać szczegółowe opinie realizatorów usługi na temat zrealizowanych działań. Zostają pozyskane dane jakościowe nt. przebiegu działań, występujących problemów, osiągnięć.

14.3 Zogniskowany wywiad grupowy FGI

Zogniskowany wywiad grupowy FGI - (ang. Focus Group Interview) - metoda ta, wraz z IDI, zajmuje szczególne miejsce wśród technik wywiadu znajdujących zastosowanie w badaniach jakościowych. Zogniskowany wywiad grupowy to dyskusja prowadzona przez moderatora w grupie celowo dobranych 6-12 osób. Dyskusja jest skoncentrowana wokół określonego tematu. Ważną zaletą grup dyskusyjnych, jest ich dynamika oraz obecność interakcji. Kontakt z innymi w grupie może stymulować działania twórcze, ułatwiać wyrażanie emocji, wychodzenie poza racjonalny dyskurs w sferę treści nieświadomych lub trudnych do wyrażenia. Podczas takich badań wykorzystywane są tzw. techniki projekcyjne - ułatwiające poznanie treści trudno poddających się werbalizacji. Jedna sesja trwa zwykle około 2 godzin. Dyskusja jest prowadzona według opracowanego wcześniej scenariusza, opisującego cele każdego etapu badania (czyli jakie informacje chce się uzyskać podczas tego etapu), czasem (ale nie jest to konieczne) zawierającego także dosłowne brzmienia pytań, które będą zadawane uczestnikom badania. Uzasadnienie wyboru metody badania: Zogniskowane wywiady grupowe przeprowadzane są w trakcie Etapu II badania i pozwalają na bezpośrednie skonfrontowanie opinii i poglądów wszystkich interesariuszy kluczowych dla obszaru objętego realizowanym badaniem. W tym przypadku są to przedstawiciele JST oraz lokalnej

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

społeczność: mieszkańców, NGO, przedsiębiorców. W trakcie spotkania fokusowego wypracowywane są m.in. kryteria oceny efektywności.

14.4 Wspomagany komputerowo wywiad telefoniczny CATI

Wspomagany komputerowo wywiad telefoniczny CATI (Computer Aided Telephone Interviews) - Technika CATI stanowi złożenie tradycyjnego wywiadu ankieterskiego realizowanego przez telefon z komputerowym zarządzaniem doborem próby i przebiegiem wywiadu. Metoda zbierania informacji w ilościowych badaniach rynku i opinii publicznej. W badaniach realizowanych metodą CATI wywiad z respondentem jest prowadzony przez telefon, a ankieter odczytuje pytania i notuje uzyskiwane odpowiedzi korzystając ze specjalnego skryptu komputerowego. Respondenci w badaniach CATI są zwykle albo losowani z bazy danych albo dobierani poprzez losowe tworzenie numerów telefonów. Odpowiedzi są na bieżąco wprowadzane bezpośrednio do komputera, dzięki czemu jest możliwe zebranie dużej ilości danych, a następnie poddanie ich analizie statystycznej w bardzo krótkim czasie. W stosunku do wywiadów face-to-face realizowanych przez ankieterów w terenie CATI posiada szereg zalet, które powodują, że w większości krajów jest to najpowszechniej stosowana technika prowadzenia badań ilościowych. Uzasadnienie wyboru metody badania: Zastosowanie techniki CATI, w porównaniu do innych rodzajów wywiadów kwestionariuszowych znacznie zwiększa responsywność badania. Możliwe staje się dotarcie do większej liczy respondentów, którzy chętniej uczestniczą w badaniu i udzielają informacji, których pozyskanie podczas fizycznej obecności ankietera byłoby utrudnione. Technika CATI JEST wykorzystywana na Etapie IV badania. Celem badania CATI jest poznanie opinii interesariuszy nt. efektywności jej realizacji.

14.5 Bezpośredni wywiad z wykorzystaniem papierowej wersji kwestionariusza PAPI

PAPI (z ang. Paper and Pencil Interview) jest to wywiad bezpośredni bazujący na konwencjonalnej – papierowej wersji kwestionariusza badawczego, w których pisemnie zaznaczane są odpowiedzi respondentów. Następnym etapem procedury jest wprowadzenie uzyskanych danych do komputera co pozwala na przeprowadzenie dalszej analizy. Wywiad przeprowadzany jest przez specjalnie przeszkolonego ankietera, a stworzony kwestionariusz jest ustrukturalizowany i zazwyczaj zawiera wystandaryzowane pytania dotyczące określonego problemu badawczego, uporządkowane w odpowiedniej kolejności i pogrupowane w bloki tematyczne. Dzięki bezpośredniemu kontaktowi ankietera z respondentem uzyskuje się możliwość otrzymania pełniejszych i bardziej wyczerpujących odpowiedzi na postawione pytania. Ankieter ma możliwość pogłębienia odpowiedzi respondenta przez zadanie dodatkowych pytań. Niedogodnościami jakie stwarza zastosowanie tej metody są czas trwania jednego wywiadu, co może powodować niechęć respondentów do udzielania odpowiedzi oraz wysokie koszty realizacji.

14.6 Ankieta audytoryjna (ang. auditorium questionnaire)

Ankieta wręczana do samodzielnego wypełnienia grupie osób zgromadzonych w jednym miejscu: w sali szkolnej, auli wykładowej, pomieszczeniu firmowym itp. Ankiety po wypełnieniu są zbierane przez upoważnioną osobę, która wcześniej, w trakcie trwania

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

badania, może również udzielać jego uczestnikom dodatkowych wyjaśnień związanych z prawidłowym sposobem wypełnienia ankiety.

15. Zestawienie kryteriów, grup badanych i metod badawczych w schemacie PF2

Etap I: Analiza stanu zastanego

W ramach analizy jakości usług badaniem powinni być objęci użytkownicy. W toku badania zastosować można zarówno ilościowe jak i jakościowe metody badawcze. Propozycja szczegółowego podziału metod na poszczególne kategorie badanych grup została zawarta w tabeli 2. W odniesieniu do rodziców oraz nauczycieli można wykorzystać metodę wywiadu fokusowego i zorganizować dwa spotkania dla każdej z grup.

Na tym etapie prowadzone będą także badania DR mające na celu ocenę nakładów oraz finansowych oraz wyników (np. edukacyjnych) związanych z daną usługą.

Etap II: Ocena ex-ante kontraktowania:

Na tym etapie oceny kluczowe jest ustalenie jak powinna być świadczona dana usługa aby można było uznać, że jej efektywność jest wysoka. Przyjąć należy zestaw kryteriów oceny efektywności usługi.

Etap III: Ocena ex-post realizacji usługi: posłuży ocenie, do jakiego stopnia świadczone usługi spełniały kryteria efektywności ekonomicznej i społecznej.

Tabela 2. Narzędzia pomiaru wskaźników efektywności

Kryterium	Urząd	Lokalna społeczność	Odbiorcy usługi	Podmiot świadczący usługę	Inne grupy interesariuszy
Badanie wyników					Desk Research, analiza wyników egzaminów Badanie PAPI przeprowadzone wśród przedstawicieli kuratorium, komisji egzaminacyjnej, szkół wyższego szczebla nauczania
Badanie nakładów ponoszonych w związku z realizacją usługi	Desk Research analiza dokumentów finansowych Ankieta audytoryjna przeprowadzona z pracownikami urzędu przez zewnętrzny podmiot				
Wpływ na środowisko lokalne		Badanie CATI przeprowadzone wśród reprezentatywnej próby lokalnej społeczności przez urząd lub zlecone podmiotowi			

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

		zewnętrznemu			
Wpływ na realizację celów JST	Badania IDI oraz FGI przeprowadzone z pracownikami urzędu przez zewnętrzny podmiot				
Koszt dla odbiorcy		Badanie CATI przeprowadzone wśród reprezentatywnej próby lokalnej społeczności przez urząd lub zlecone podmiotowi zewnętrznemu	Badanie PAPI przeprowadzone wśród odbiorców przez podmiot realizujący usługę		
Ryzyko	Ankieta audytoryjna przeprowadzona z pracownikami urzędu oraz jednostki świadczącej usługę przez zewnętrzny podmiot			Ankieta audytoryjna przeprowadzona z pracownikami urzędu oraz jednostki świwdczącej usługę przez zewnętrzny podmiot	
Warunki pracy i zatrudnienia				Badanie IDI przeprowadzone z kierownictwem jednostki realizującej usługę	Badanie PAPI przeprowadzone wśród pracowników jednostki realizującej usługę zlecone podmiotowi zewnętrznemu
Komplementarność		Badanie CATI przeprowadzone wśród reprezentatywnej próby lokalnej społeczności przez urząd lub zlecone podmiotowi zewnętrznemu	Badanie PAPI przeprowadzone wśród odbiorców przez podmiot realizujący usługę		
Zróżnicowanie oferty		Badanie CATI przeprowadzone wśród reprezentatywnej próby lokalnej społeczności przez urząd lub zlecone podmiotowi zewnętrznemu	Badanie PAPI przeprowadzone wśród odbiorców przez podmiot realizujący usługę		

16. Alternatywne procedury badania efektywności usług społecznych – 3 schematy działań

Poniżej przedstawiono finalne wersje produktów - 15 narzędzi badania efektywności usług społecznych na rzecz wieloletniego ich kontraktowania, testowanych w 9 gminach i składających się na produkt finalny „WYTYCZNE W ZAKRESIE PROCEDUR I NARZĘDZI BADAJĄCYCH EFEKTYWNOŚĆ USŁUG SPOŁECZNYCH" – **PF2.** W wyniku eksperymentu społecznego prowadzonego w 9 różnych gminach w obszarze 9 grup usług

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

społecznych zarekomendowano 3 alternatywne procedury (schematy działań) - pierwsza procedura zgodna jest ze schematem testu przedstawionym w strategii wdrażania projektu innowacyjnego oraz 2 procedury dodatkowe do zastosowania w przypadku nietypowych grup usług społecznych lub gmin o niskim kapitale społecznym:

- **Efektywność. WERSJA STANDARDOWA.** Wersja standardowa procedury uwzględnia wszystkie przewidziane w modelu kroki o charakterze edukacyjnym, badawczym, konsultacyjnym i decyzyjnym zintegrowane z krokami realizowanymi w zakresie jakości usług społecznych (PF1) oraz współpracy lokalnej (PF3)

  Wersja STANDARDOWA realizowana przez **ZESPÓŁ DS. EFEKTYWNOŚCI** z udziałem specjalistów w danej dziedzinie – w szczególności **JST** finansującego usługę społeczną, w ramach 3 etapów (łącznie **7 spotkań** – czas realizacji **5-7 tygodni**):

  - **Etap 1 – EFEKTYWNOŚĆ ZASTANA** - realizowany jest poprzez cykl 3 spotkań rozdzielonych 2 badaniami – **szkolenie:** „Nakłady" (4h) – **badanie:** pomiar „Koszty bezpośrednie" – pomiar „Koszty pośrednie" – **szkolenie:** „Efekty" (4h) – **badanie:** pomiar zastanych efektów społecznych (CATI 50, IDI 5, DR) – **spotkanie konsultacyjne:** ocena stanu (FGI)

    Narzędzia związane z pierwszym etapem (**7 narzędzi** plus **16 wersji**): Załącznik 13: Ramowy program szkolenia „Nakłady"; Załącznik 14: Karta do szacowania nakładów „Koszty bezpośrednie"; Załącznik 15: Karta do szacowania nakładów „Koszty pośrednie"; Załącznik 16: Scenariusz FGI „Nakłady"; Załącznik 17: Ramowy program szkolenia „Efekty"; Załącznik 18: Ankieta CATI „Efekty społeczne" (8 wersji dla grup usług społecznych); Załącznik 19: Ankieta IDI „Efekty społeczne" (8 wersji dla poszczególnych grup usług społecznych) oraz Załącznik 20: Karta metodologiczna Desk Research „Efekty społeczne"

  - **Etap 2 – EFEKTYWNOŚĆ OCZEKIWANA** - realizowany jest poprzez cykl 2 spotkań z dodatkowymi badaniami oraz przygotowaniem próbnej oferty (rozeznanie rynku) – **spotkanie konsultacyjne:** określenie oczekiwanych efektów (FGI) – **spotkanie konsultacyjne:** pomiar efektów „ex-ante" oferta próbna FGI - **badanie:** Benchmarking

    Narzędzia związane z drugim etapem (**4 narzędzia** plus **8 wersji**): Załącznik 21: Scenariusz FGI „Oczekiwane efekty społeczne - kryteria" (8 wersji dla poszczególnych grup usług społecznych); Załącznik 22: Arkusz oferty próbnej „Oczekiwane efekty społeczne"; Załącznik 23: Karta metodologiczna Benchmarkingu „Oczekiwane efekty"; Załącznik 24: Scenariusz FGI „Oczekiwane efekty społeczne – przedmiot zamówienia"

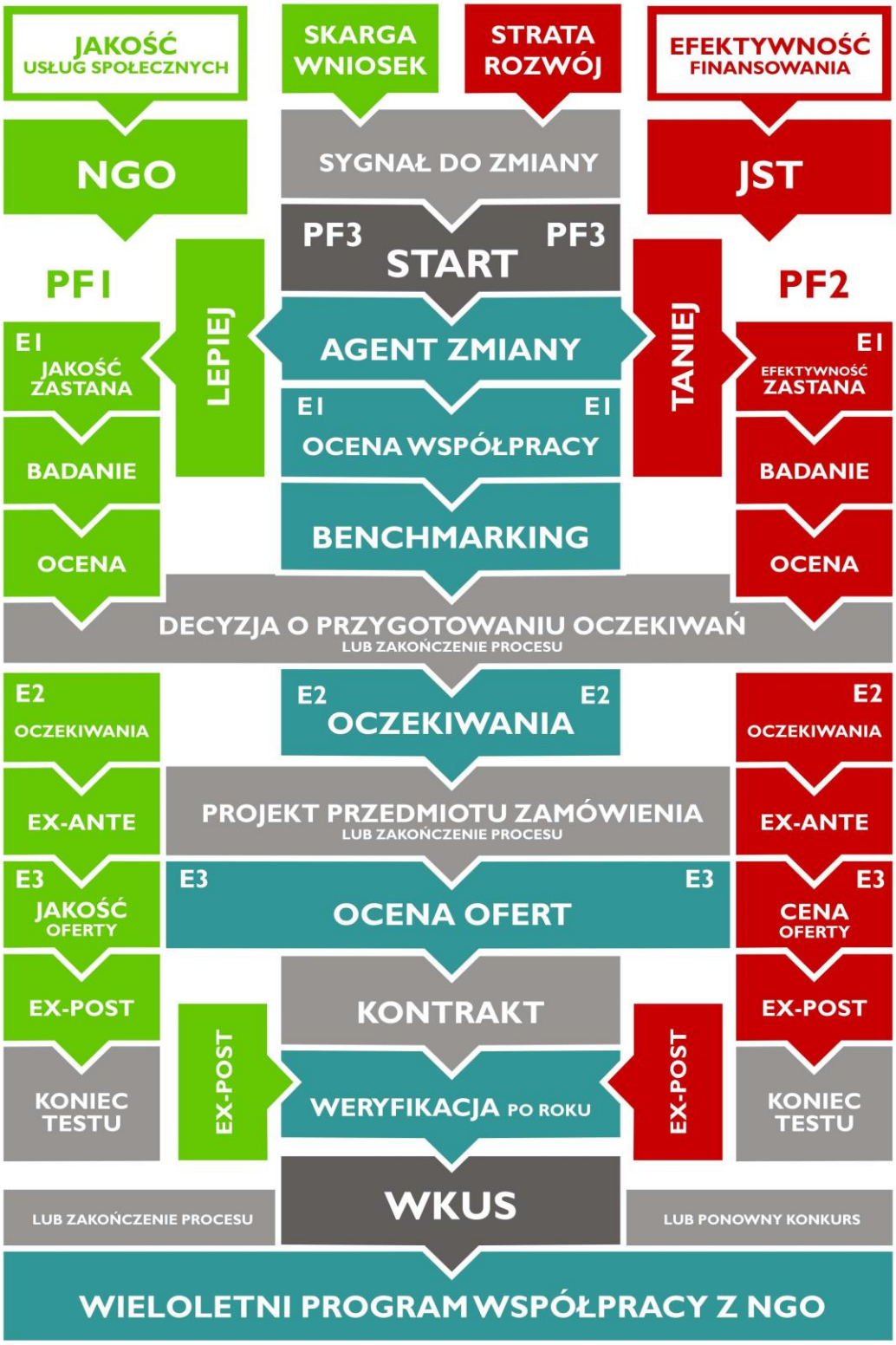
  - **Etap 3 – EFEKTYWNOŚĆ OTRZYMANA** - realizowany jest poprzez cykl 2 spotkań w oparciu o otrzymana próbną ofertę (rozpoznanie rynku) oraz/lub weryfikację otrzymanej usługi po rocznym kontraktowaniu – – **szkolenie:** „Oferta cenowa" (4h) – **warsztat:** próbny pomiar efektów „ex-post" (8h).

    Narzędzia związane z trzecim etapem (**3 narzędzia**): Załącznik 25: Ramowy program szkolenia „Oferta cenowa"; Załącznik 26: Ramowy program warsztatu „Ocena ofert i efektów ex-post" oraz Załącznik 42: Narzędzie syntetyczne badające efektywność społeczną i ekonomiczną zmiany formy realizacji usług społecznych na formę kontraktowania.

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Procedura 1: WERSJA STANDARDOWA.

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

- **Efektywność. WERSJA UPROSZCZONA.** Wersja ta rekomendowana jest przypadku mniej popularnych grup usług społecznych i polega na **łączeniu w pionie** etapów – przez co **zmniejszana jest ilość spotkań**. Procedura ta uwzględnia usługi mało popularne, nie angażujące lokalnej społeczności. W przypadku usług kierowanych do ograniczonej ilości organizacji pozarządowych działających w obszarze problemowym (na przykład planowanie przestrzenne) wskazane jest łączenie etapów konsultacyjnych w zaplanowanych niezależnie ścieżkach dotyczących jakości i efektywności. Konieczne jest w tym przypadku uproszczenie procedury przygotowania kryteriów jakościowych poprzez łączenie spotkań szkoleniowych i konsultacyjnych, badawczych w ramach łączonych posiedzeń – warsztatów konsultacyjnych.

  Wersja UPROSZCZONA realizowana przez **ZESPÓŁ DS. EFEKTYWNOŚCI** z z udziałem specjalistów w danej dziedzinie – w szczególności **JST** finansującego usługę społeczną, w ramach 3 kroków (łącznie **3 spotkania** – czas realizacji **3 tygodnie**):

  - **Krok 1 – EFEKTYWNOŚĆ ZASTANA** - realizowany jest poprzez 1 spotkanie poprzedzone badaniami – **badanie:** pomiar „kosztów i efektów" (CATI 50, IDI 5, DR) – **warsztaty konsultacyjne:** „Nakłady , Efekty i ocena Stanu" (warsztat z FGI – 8h)

    Narzędzia związane z pierwszym etapem (**7 narzędzi** plus **16 wersji**): Załącznik 13: Ramowy program szkolenia „Nakłady"; Załącznik 14: Karta do szacowania nakładów „Koszty bezpośrednie"; Załącznik 15: Karta do szacowania nakładów „Koszty pośrednie"; Załącznik 16: Scenariusz FGI „Nakłady"; Załącznik 17: Ramowy program szkolenia „Efekty"; Załącznik 18: Ankieta CATI „Efekty społeczne" (9 wersji dla grup usług społecznych); Załącznik 19: Ankieta IDI „Efekty społeczne" (8 wersji dla poszczególnych grup usług społecznych) oraz Załącznik 20: Karta metodologiczna Desk Research „Efekty społeczne"

  - **Krok 2 – EFEKTYWNOŚĆ OCZEKIWANA** - realizowany jest poprzez 1 spotkanie poprzedzone badaniem - przygotowaniem próbnej oferty (rozeznanie rynku) oraz porównaniem z dobrymi praktykami innych gmin – **badanie:** Benchmarking - **warsztaty konsultacyjne:** „Kryteria efektywności w ofercie próbnej i pomiar efektów „ex-ante"" (warsztat z FGI – 6h)

    Narzędzia związane z drugim etapem (**4 narzędzia** plus **8 wersji**): Załącznik 21: Scenariusz FGI „Oczekiwane efekty społeczne - kryteria" (9 wersji dla poszczególnych grup usług społecznych); Załącznik 22: Arkusz oferty próbnej „Oczekiwane efekty społeczne"; Załącznik 23: Karta metodologiczna Benchmarkingu „Oczekiwane efekty"; Załącznik 24: Scenariusz FGI „Oczekiwane efekty społeczne – przedmiot zamówienia"

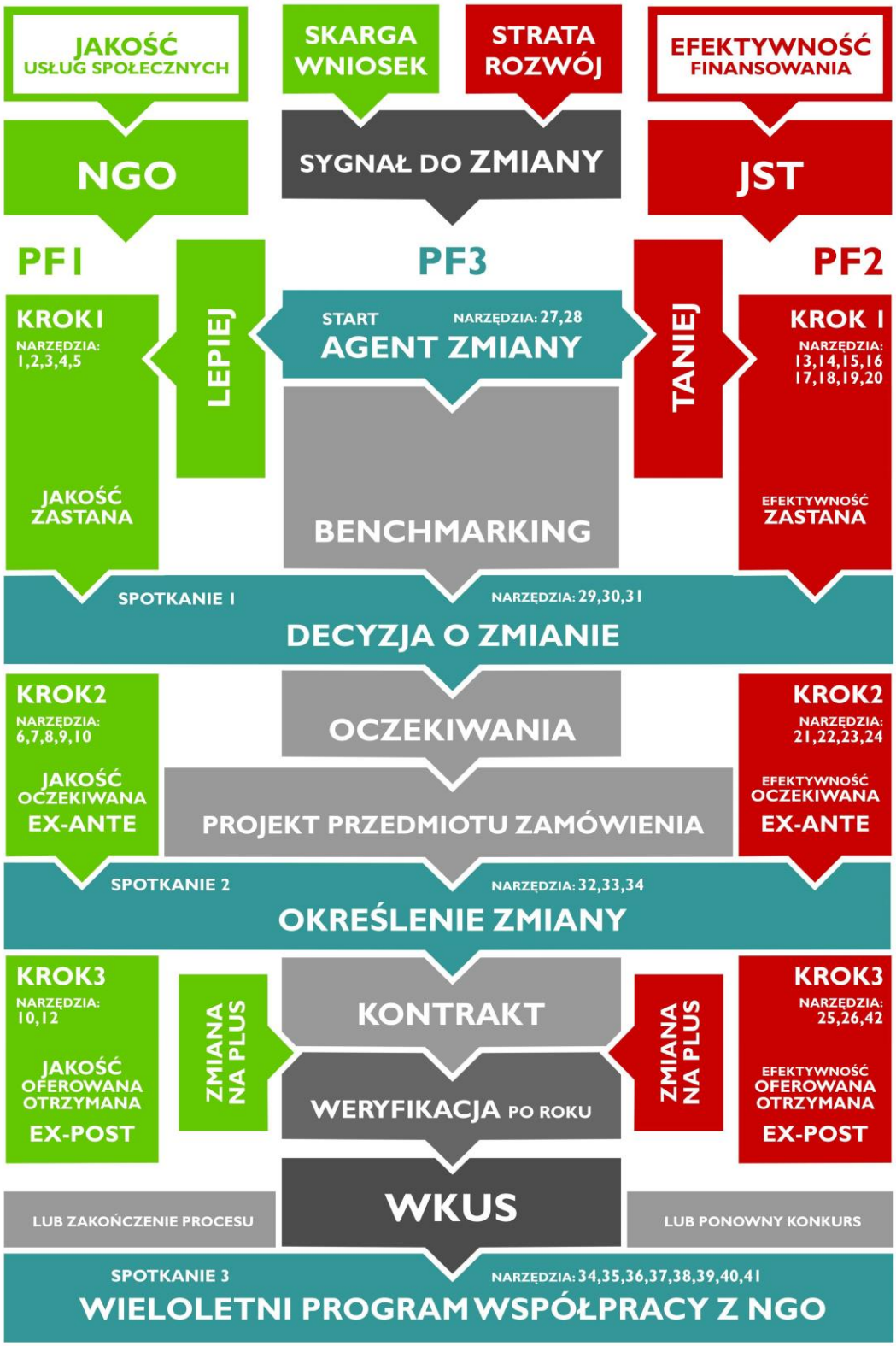
  - **Krok 3 – EFEKTYWNOŚĆ OTRZYMANA** - realizowany jest poprzez 1 spotkanie w oparciu o otrzymana próbną ofertę (rozpoznanie rynku) lub weryfikację otrzymanej usługi po rocznym kontraktowaniu – **szkolenie:** „Oferta cenowa i pomiar efektów „ex-post"" (warsztat z FGI – 8h)

    Narzędzia związane z trzecim etapem (**3 narzędzia**): Załącznik 25: Ramowy program szkolenia „Oferta cenowa"; Załącznik 26: Ramowy program warsztatu „Ocena ofert i efektów ex-post" oraz Załącznik 42: Narzędzie syntetyczne badające efektywność społeczną i ekonomiczną zmiany formy realizacji usług społecznych na formę kontraktowania.

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Procedura 2: WERSJA UPROSZCZONA.

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

- **Efektywność. WERSJA ZINTEGROWANA.** Wersja ta rekomendowana jest przypadku gmin o mniejszym kapitale społecznym (małe gminy wiejskie o małej ilości zatrudnionych pracowników, z niskim zainteresowaniem mieszkańców, małą ilością NGO). W przypadku takim wskazane jest **łączenie w poziomie** zespołu pracującego z zastosowaniem narzędzi dotyczących jakości z zespołem pracującym z zastosowaniem narzędzi dotyczących efektywności usługi w jeden **interdyscyplinarny zespół Agenta Zmiany** Schemat zintegrowany – z łączeniem oceny i planowania jakości, efektywności i współpracy jest alternatywą wobec schematów z wyraźną linią demarkacyjną dla 3 obszarów (jakość, efektywność i współpraca) – pracujących niezależnie a nawet konkurencyjnie na rzecz kompromisu pomiędzy jakością i ceną. Wersja ZINTEGROWANA realizowana przez **ZESPÓŁ INTERDYSCYPLINARNY** z udziałem wszystkich interesariuszy – w szczególności **NGO** oraz **JST** działających w obszarze danej usługi społecznej, w ramach 5 spotkań (łącznie **3 spotkania dla efektywności** – czas realizacji **2-3 tygodnie**) :
  - **Spotkanie 1 – EFEKTYWNOŚĆ ZASTANA** - realizowany jest poprzez 1 spotkanie poprzedzone badaniami – **badanie:** pomiar „kosztów i efektów" (CATI 50, IDI 5, DR) – **warsztaty konsultacyjne:** „Nakłady , Efekty i ocena Stanu" (8h)

    Narzędzia związane z pierwszym spotkaniem (2 PAKIETY - **12 narzędzi** plus **40 wersji**): Załącznik 13: Ramowy program szkolenia „Nakłady"; Załącznik 14: Karta do szacowania nakładów „Koszty bezpośrednie"; Załącznik 15: Karta do szacowania nakładów „Koszty pośrednie"; Załącznik 16: Scenariusz FGI „Nakłady"; Załącznik 17: Ramowy program szkolenia „Efekty"; Załącznik 18: (8 wersji dla grup usług społecznych); Ankieta CATI „Efekty społeczne" (8 wersji dla grup usług); Załącznik 19: Ankieta IDI „Efekty społeczne" oraz Załącznik 20: Karta metodologiczna Desk Research „Efekty społeczne" Załącznik 1: Ramowy program szkolenia „Metody"; Załącznik 2: Ankieta CATI „Jakość zastana"; Załącznik 3: Ankieta IDI „Jakość zastana"; Załącznik 4: Karta metodologiczna Desk Research „Jakość zastana"; Załącznik 5: Scenariusz FGI „Jakość zastana" (8 wersji dla poszczególnych grup usług społecznych);
  - **Spotkanie 3 – EFEKTYWNOŚĆ OCZEKIWANA** - realizowany jest poprzez 1 spotkanie poprzedzone badaniem - przygotowaniem próbnej oferty (rozeznanie rynku) oraz porównaniem z dobrymi praktykami innych gmin – **badanie:** Benchmarking - **warsztaty konsultacyjne:** „Kryteria jakości i efektywności w ofercie próbnej i pomiar jakości „ex-ante"" (warsztat z FGI – 8h)

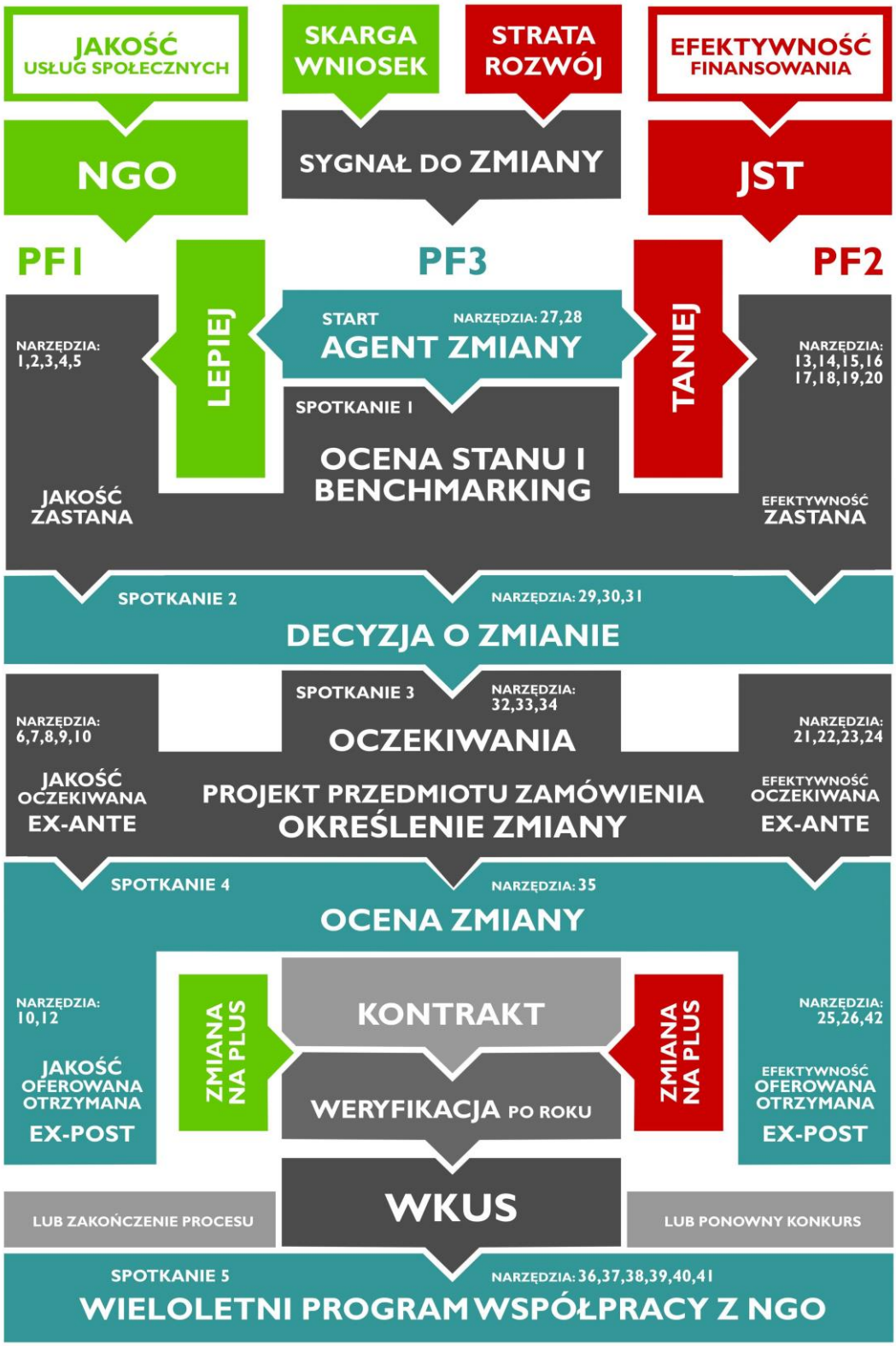
    Narzędzia związane z drugim spotkaniem (3 PAKIETY - **12 narzędzi** plus **16 wersji**): Załącznik 21: Scenariusz FGI „Oczekiwane efekty społeczne - kryteria" (8 wersji dla poszczególnych grup usług społecznych); Załącznik 22: Arkusz oferty próbnej „Oczekiwane efekty społeczne"; Załącznik 23: Karta metodologiczna Benchmarkingu „Oczekiwane efekty" oraz Załącznik 24: Scenariusz FGI „Oczekiwane efekty społeczne – przedmiot zamówienia" Załącznik 6: Ramowy program szkolenia „Kryteria Jakości"; Załącznik 7: Scenariusz FGI „Jakość oczekiwana - kryteria"; Załącznik 8: Arkusz oferty próbnej „Jaskość oczekiwana"; Załącznik 9: Scenariusz FGI „Jakość oczekiwana" (8 wersji dla poszczególnych grup usług społecznych); Załącznik 10: Karta metodologiczna Benchmarkingu „Jakość oczekiwana"; Załącznik 32: Ramowy program szkolenia „Oczekiwania"; Załącznik 33: Scenariusz FGI „Określenie warunków zmiany"; Załącznik 34: Wzór dokumentacji „Oferta i przedmiot zamówienia"
  - **Spotkanie 4 – EFEKTYWNOŚĆ OTRZYMANA** - realizowany jest poprzez 1 spotkanie w ramach spotkania Agenta Zmiany (PF3) oparciu o otrzymana próbną ofertę (rozpoznanie rynku) lub weryfikację otrzymanej usługi po rocznym kontraktowaniu – **warsztaty konsultacyjne:** „Oferta merytoryczna i pomiar jakości oraz efektywności „ex-post"" (warsztat z FGI – 12h)

    Narzędzia związane z trzecim spotkaniem (3 PAKIETY - **6 narzędzi**): Załącznik 25: Ramowy program szkolenia „Oferta cenowa"; Załącznik 26: Ramowy program warsztatu „Ocena ofert i efektów ex-post"; Załącznik 42: Narzędzie syntetyczne badające efektywność społeczną i ekonomiczną zmiany formy realizacji usług społecznych na formę kontraktowania; Załącznik 11: Ramowy program szkolenia „Oferta merytoryczna"; Załącznik 12: Ramowy program warsztatu „Ocena ofert i jakości ex-post"; Załącznik 35: Ramowy program szkolenia „Weryfikacja"

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Procedura 3: WERSJA ZINTEGROWANA.

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

16.1 Narzędzia I Etapu analizy efektywności

Zgodnie z założeniami produktu finalnego **PF2**, badanie efektywności składa się z 3 etapów analizy nakładów i efektów wspierających 3 decyzje Agenta Zmiany. **Pierwszy etap** dotyczy weryfikacji sygnałów do zmiany i oceny efektywności zastanej:

Schemat 1: WERSJA STANDARDOWA. Etap Pierwszy: EFEKTYWNOŚĆ ZASTANA

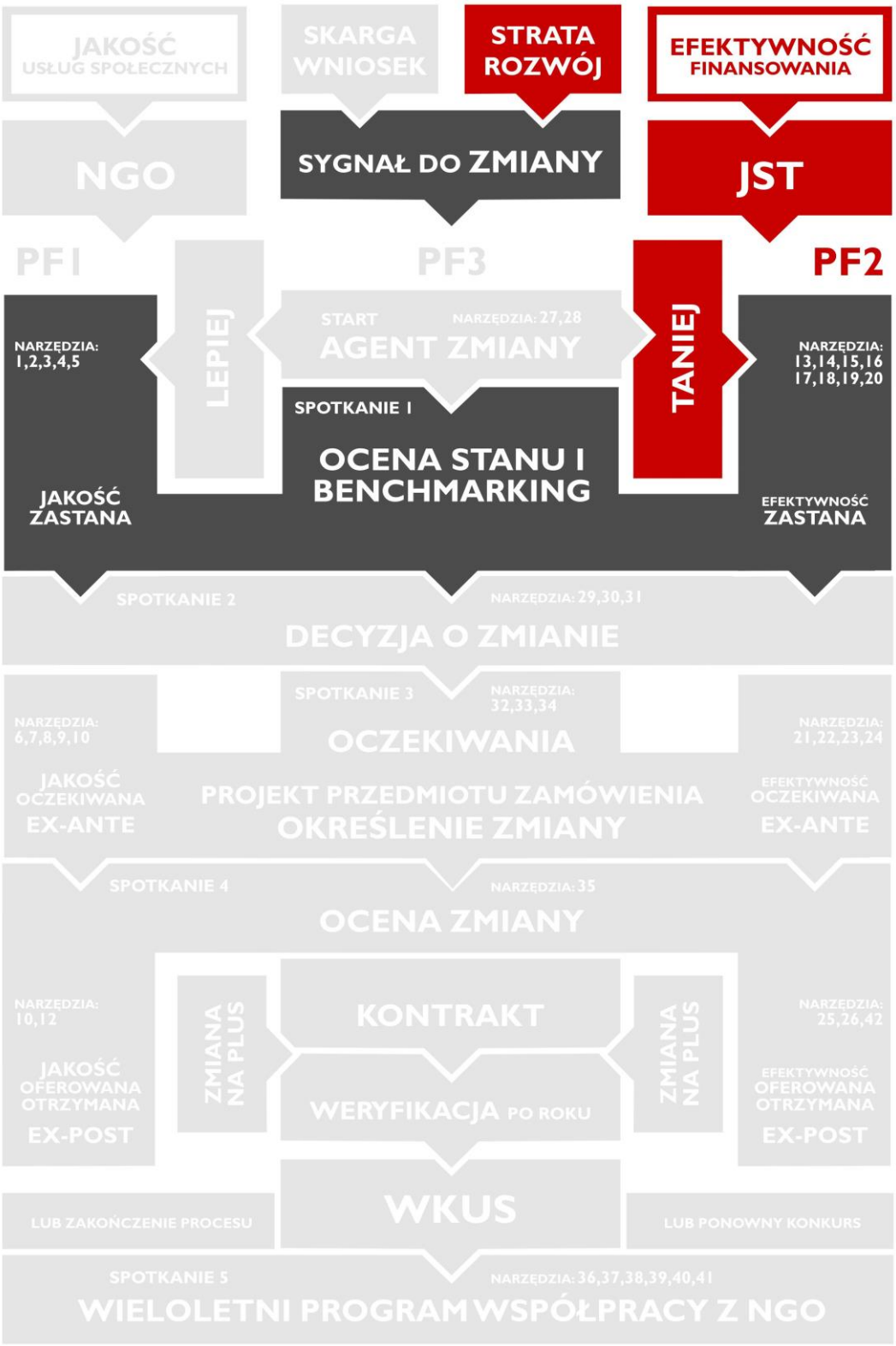
KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Schemat 1a: WERSJA UPROSZCZONA. Etap Pierwszy: EFEKTYWNOŚĆ ZASTANA

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Schemat 1b: WERSJA ZINTEGROWANA. Etap Pierwszy: EFEKTYWNOŚĆ ZASTANA

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Do przeprowadzenia procesu oceny efektywności w gminie w zakresie jednej z 9 grup usług społecznych należy zastosować **7 narzędzi** do pomiaru **EFEKTYWNOŚCI ZASTANEJ:**

- **Ramowy program szkolenia „Nakłady"** – Szkolenie pozwala przygotować członków Agenta zmiany do pracy z Kartami do szacowania nakładów. Uczestnicy uzyskują kompetencje potrzebnie do pozyskania i analizowania danych w zakresie bezpośrednich i pośrednich nakładów finansowych związanych z daną usługą społeczną.
- **Karta do szacowania nakładów „Koszty bezpośrednie"** – Karta służy usystematyzowaniu procesu szacowania nakładów finansowych związanych z realizacją danej usługi społecznej. Jej konstrukcja jest dostosowana do specyfiki budżetów gmin, wykorzystuje nomenklaturę klasyfikacji budżetowej. Jest dostosowana do pomiaru nakładów związanych z usługami społecznymi wszystkich analizowanych kategorii. Wzór zawiera kwestionariusz oraz instrukcję wypełniania. Informacje zawarte w karcie są podstawą ustalenia ogólnych nakładów oraz wskaźników efektywności podczas FGI.
- **Karta do szacowania nakładów „Koszty pośrednie"** – Karta służy usystematyzowaniu procesu szacowania pośrednich nakładów finansowych związanych z realizacją danej usługi społecznej. Jej konstrukcja jest dostosowana do specyfiki budżetów gmin, wykorzystuje nomenklaturę klasyfikacji budżetowej. Jest dostosowana do pomiaru nakładów związanych z usługami społecznymi wszystkich analizowanych kategorii. Wzór zawiera kwestionariusz oraz instrukcję wypełniania. Informacje zawarte w karcie są podstawą ustalenia ogólnych nakładów oraz wskaźników efektywności podczas FGI.
- **Scenariusz FGI „Nakłady"** – Badanie jest podsumowaniem analizy stanu istniejącego w zakresie efektywności usług społecznych w części dotyczącej nakładów ponoszonych przez gminę. Uczestnicy na podstawie danych usystematyzowanych z wykorzystaniem kart pomiaru nakładów bezpośrednich i pośrednich oceniają poziom nakładów i możliwości ich ograniczenia poprzez zmianę sposobu świadczenia usługi. Narzędzie zawiera szczegółowy scenariusz badania FGI.
- **Ramowy program szkolenia „Efekty"** – Szkolenie pozwala przygotować członków Agenta zmiany do przygotowania i analizy narzędzi służących pomiarowi efektów, jakie dana usługa społeczna przynosi w konkretnej gminie. Uczestnicy z opisanej wyżej listy kryteriów wybierają te, które najbardziej pasują do analizowanej usługi. Określają także grupy interesariuszy dla tej usługi. Spośród opisanych metod badawczych określają te, z pomocą których najkorzystniej będzie badać poszczególne kryteria w każdej z grup.
- **Ankieta CATI „Efekty społeczne"** – Narzędzie jest kwestionariuszem ankiety skierowanej do losowo wytypowanych mieszkańców gminy, bez względu na to, czy są, czy nie bezpośrednimi odbiorcami danej usługi. Ma na celu zbadania, jak sposób świadczenia tej usługi wpływa na różne grupy interesariuszy. Pozwala ocenić efekty społeczne w zakresie kryteriów takich, jak: Wpływ na środowisko lokalne, Koszt dla odbiorcy, Komplementarność, Zróżnicowanie oferty. Narzędzie przygotowano w 8 wersjach dla poszczególnych grup usług społecznych:
  - *Ankieta CATI „Efekty społeczne" – Edukacja*
  - *Ankieta CATI „Efekty społeczne" – Promocja*
  - *Ankieta CATI „Efekty społeczne" – Rodzina*
  - *Ankieta CATI „Efekty społeczne" – Samorządność*
  - *Ankieta CATI „Efekty społeczne" – Sport*
  - *Ankieta CATI „Efekty społeczne" – Środowisko*
  - *Ankieta CATI „Efekty społeczne" – Tradycja*

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

- *Ankieta CATI „Efekty społeczne" – Zdrowie*

- **Ankieta IDI „Efekty społeczne"** – Kwestionariusz wywiadu pogłębionego skierowanego do osób odpowiedzialnych za realizację danej usługi oraz osób odpowiedzialnych za aspekty zarządzania rozwojem społeczno-gospodarczym w gminie związane z usługą. Pozwala ocenić efekty społeczne w zakresie kryteriów takich, jak: Wpływ na realizację celów JST, Ryzyko, Warunki pracy i zatrudnienia, Komplementarność. Narzędzie przygotowano w 8 wersjach dla poszczególnych grup usług społecznych:
  - *Ankieta IDI „Efekty społeczne" – Edukacja*
  - *Ankieta IDI „Efekty społeczne" – Promocja*
  - *Ankieta IDI „Efekty społeczne" – Rodzina*
  - *Ankieta IDI „Efekty społeczne" – Samorządność*
  - *Ankieta IDI „Efekty społeczne" – Sport*
  - *Ankieta IDI „Efekty społeczne" – Środowisko*
  - *Ankieta IDI „Efekty społeczne" – Tradycja*
  - *Ankieta IDI „Efekty społeczne" – Zdrowie*
- **Karta metodologiczna Desk Research „Efekty społeczne"** – Narzędzie opisuje procedurę procesu gromadzenia danych niezbędnych do analizy efektywności usługi społecznej. Zawiera charakterystykę poszczególnych etapów tego procesu, listę dokumentów i źródeł, które powinny być analizowane oraz listę i konstrukcję wskaźników efektywności, które należy obliczyć na podstawie zgromadzonych danych ilościowych.

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

16.1.1 Załącznik 13: *Ramowy program szkolenia „Nakłady”*

Metryka Funkcjonalna narzędzia szczegółowego PF2	**PF2_1**
Nazwa narzędzia	Ramowy program szkolenia „Nakłady”
Produkt finalny w modelu WKUS	**PF2:** Wytyczne do analizy efektywności
Etap Schematu	**Etap 1:** Analiza efektów zastanych – „Co mamy?”
Krok w schemacie	**Krok 1:** Edukacja na rzecz oceny nakładów
Załącznik do produktu finalnego	**Załącznik 13**

Cel szkolenia:

Celem szkolenia jest przygotowanie uczestników Agenta Zmiany do oceny sytuacji zastanej realizacji usługi społecznej oraz do przygotowania trafnych i rzetelnych rekomendacji dla władz gminy w zakresie identyfikacji bezpośrednich i pośrednich nakładów związanych z realizacją poszczególnych usług społecznych. Szkolenie ma dotyczyć wiedzy i kompetencji niezbędnych dla pierwszego etapu decyzji: „Co mamy?”, czyli oceny, czy sytuacja zastana jest przesłanka do podjęcia dalszych prac nad opracowaniem oczekiwań odnośnie tej usługi oraz przeprowadzenia procedury wyboru ofert na jej realizację przez NGO.

Forma realizacji:

Wykład (90 min.), ćwiczenia (90 min.) niezbędne materiały szkoleniowe (flipchart, rzutnik multimedialny, flamastry, kartki, komputery z arkuszem kalkulacyjnym – min. 1 na 2 osoby). Trener - specjalista w zakresie finansów samorządowych.

Moduł 1: Karty oceny nakładów — 45 minut

Uczestnicy zapoznają się ze strukturą kart oraz procedurą ich wypełniania. Omawiana jest istota „nakładów bezpośrednich” i „nakładów pośrednich”. Moduł jest wprowadzeniem do kolejnych części szkolenia. Systematyzuje podstawowe pojęcia. Wyjaśnia cel kolejnych etapów.

Moduł 2: Źródła informacji na temat nakładów finansowych — 45 minut

Uczestnicy zapoznają się z podstawowymi informacjami na temat konstrukcji budżetu gminy, zasad budżetowych i klasyfikacji budżetowej. Uczestnicy poznają możliwości pozyskania danych na temat nakładów ponoszonych przez gminę w związku ze świadczeniem danej usługi społecznej ze źródeł innych niż budżet. Uczestnicy nabywają umiejętności pozyskiwania i analizowania danych niezbędnych do szanowania nakładów.

Moduł 3: Usługa społeczna jako proces — 45 minut

Uczestnicy zapoznają się z istotą podejścia procesowego. Identyfikują etapy wybranego procesu.

Uczestnicy identyfikują procesy pomocnicze w stosunku do procesu świadczenia danej usługi. Szacują koszty realizacji tych procesów. Uczestnicy zrozumieją konieczność kompleksowego podejścia do problematyki nakładów w pomiarze efektywności usług społecznych.

Moduł 4: Szacowanie kosztów związanych z wykorzystaniem majątku oraz kosztów osobowych — 45 minut

Uczestnicy identyfikują różne aspekty wykorzystania majątku w związku z realizacją danej usługi publicznej. Szacują koszty z tym związane.

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Uczestnicy identyfikują i szacują koszty osobowe związane z realizacją danej usługi publicznej. Uczestnicy uczą się metod szacowania nakładów pośrednich związanych z realizacją danej usługi społecznej.

Łączny czas szkolenia: **180 minut / 4 godziny**

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

16.1.2 Załącznik 14: *Karta do szacowania nakładów „Koszty bezpośrednie”*

Metryka Funkcjonalna narzędzia szczegółowego PF2	**PF2_2**
Nazwa narzędzia	Karta do szacowania nakładów „Koszty bezpośrednie”
Produkt finalny w modelu WKUS	**PF2:** Wytyczne do analizy efektywności
Etap Schematu	**Etap 1:** Analiza efektów zastanych – „Co mamy?”
Krok w schemacie	**Krok 2:** Liczenie nakładów
Załącznik do produktu finalnego	**Załącznik 14**

Informacje dla Moderatora:

Kwestionariusz wypełnia Skarbnik Gminy lub osoba przez niego wyznaczona,

Etapy szacowania:

1. Identyfikacja w części "Dochody" pozycji związanych z realizacją danej usługi społecznej i przeniesienie ich do kwestionariusza.
2. Określenie, czy dochody zapisane w danej pozycji związane są w całości, czy w części z daną usługą. W przypadku, kiedy dochody zapisane w danej pozycji obejmują szerszą kategorię niż analizowana usługa, należy oszacować, jaka część kwoty dotyczy usługi. Sposób szacowania wraz z odwołaniem do dokumentów źródłowych należy podać w kwestionariuszu.
3. Zsumowanie kwot z kategorii „Dochody”.
4. Określenie, czy zmiana sposobu świadczenia usług (outsourcing dla NGO) wpłynie na zmiany w zakresie danej pozycji dochodów. Oszacowanie kierunku i wartości zmiany.
5. Identyfikacja w części "Wydatki" pozycji związanych z realizacją danej usługi społecznej i przeniesienie ich do kwestionariusza.
6. Określenie, czy wydatki zapisane w danej pozycji związane są w całości, czy w części z daną usługą. W przypadku, kiedy dochody zapisane w danej pozycji obejmują szerszą kategorię niż analizowana usługa, należy oszacować, jaka część kwoty dotyczy usługi. Sposób szacowania wraz z odwołaniem do dokumentów źródłowych należy podać w kwestionariuszu.
7. Zsumowanie kwot z kategorii „Wydatki”.
8. Określenie, czy zmiana sposobu świadczenia usług (outsourcing dla NGO) wpłynie na zmiany w zakresie danej pozycji wydatków. Oszacowanie kierunku i wartości zmiany.

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Karta szacowania nakładów bezpośrednich ponoszonych w związku z realizacją usługi społecznej		
Nazwa usługi społecznej:		
Usługa jest realizowana w ramach zadania	Własnego: ☐	Zleconego ☐

Źródło finansowania (na podstawie zapisów budżetu gminy)							
Dochody bieżące							
Dział	Rozdział	Paragraf	Treść	Kwota ogółem zaplanowana w budżecie	W tym kwota związana bezpośrednio z usługą	Sposób oszacowania	Wrażliwość na zmianę sposobu świadczenia
Razem dochody bieżące							
Dochody majątkowe							
Dział	Rozdział	Paragraf	Treść	Kwota ogółem zaplanowana w budżecie	W tym kwota związana bezpośrednio z usługą	Sposób oszacowania	Wrażliwość na zmianę sposobu świadczenia
Razem dochody majątkowe							
Razem dochody							

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Wydatki związane z realizacją usługi (na podstawie zapisów budżetu gminy)							
Wydatki bieżące							
Dział	Rozdział	Paragraf	Treść	Kwota ogółem zaplanowana w budżecie	W tym kwota związana bezpośrednio z usługą	Sposób oszacowania	Wrażliwość na zmianę sposobu świadczenia
Razem wydatki bieżące							
Wydatki majątkowe							
Dział	Rozdział	Paragraf	Treść	Kwota ogółem zaplanowana w budżecie	W tym kwota związana bezpośrednio z usługą	Sposób oszacowania	Wrażliwość na zmianę sposobu świadczenia
Razem wydatki majątkowe							
Razem wydatki wydatki							

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

16.1.3 Załącznik 15: *Karta do szacowania nakładów „Koszty pośrednie”*

Metryka Funkcjonalna narzędzia szczegółowego PF2	**PF2_3**
Nazwa narzędzia	Karta do szacowania nakładów „Koszty pośrednie”
Produkt finalny w modelu WKUS	**PF2:** Wytyczne do analizy efektywności
Etap Schematu	**Etap 1:** Analiza efektów zastanych – „Co mamy?”
Krok w schemacie	**Krok 2:** Liczenie nakładów
Załącznik do produktu finalnego	**Załącznik 15**

Informacje dla Moderatora:

Kwestionariusz wypełnia Skarbnik Gminy lub osoba przez niego wyznaczona,

Etapy szacowania:

1. Analiza procesu związanego z obsługą danej usługi społecznej. Określenie działań realizowanych w ramach innych sfer funkcjonowania gminy, które mają związek z usługą. *Przykładowo identyfikacja obowiązków pracowników urzędu gminy związanych z obsługą jednostek świadczących usługę (np. nadzór, obsługa prawna, księgowa itp.).*
2. Identyfikacja wydatków osobowych ponoszonych w związku ze stanowiskami pracy zaangażowanymi w procesy wyodrębnione w etapie pierwszym.
3. Oszacowanie, jaki procent czasu pracy osoby zatrudnione na wskazanych stanowiskach poświęcają na czynności opisane w etapie pierwszym (przy udziale zainteresowanych).
4. Obliczenie, jaki udział w kosztach osobowych wyodrębnionych w etapie drugim stanowią wydatki związane z obsługą usługi społecznej.
5. Identyfikacja innych niż osobowe wydatków ponoszonych w związku z obsługą realizacji danej usługi, a nie uwzględnionych w kategorii nakładów bezpośrednich *(na przykład zakup materiałów, energii, usług, koszty połączeń, transportu, związane z utrzymaniem bazy materialnej itp.).*
6. Szacowanie poszczególnych kosztów przy udziale osób zaangażowanych w dany proces.
7. Określenie, czy zmiana sposobu świadczenia usług (outsourcing dla NGO) wpłynie na zmiany w zakresie danych nakładów. Oszacowanie kierunku i wartości zmiany. *Na przykład, czy przekazanie danej usługi podmiotowi zewnętrznemu zwiększy potrzebę nadzoru, czy może nie będzie już potrzeby ponoszenia kosztów związanych z obsługą księgową lub prawną.*

W celu usystematyzowania procesu identyfikacji nakładów pośrednich analiza może być prowadzona zgodnie z ich kolejnością w klasyfikacji budżetowej. W załączniku 19. Znajduje się zestawienie zawierające wybrane paragrafy z rozporządzenia, w ramach których mogą znaleźć się wydatki stanowiące nakłady pośrednie.

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Schemat szacowania nakładów pośrednich związanych z daną usługą społeczną							
Nazwa	Kategoria budżetowa (dział, rozdział, paragraf)			Uzasadnienie uwzględnienia w zestawieniu	Informacja, w jakiej części wydatek stanowi pośredni nakład w kontekście analizowanej usługi społecznej	Wartość	Wrażliwość na zmianę sposobu świadczenia
Koszty osobowe							
					Razem		
Wydatki inwestycyjne							
					Razem		
Koszty zakupu (materiałów, wyposażenia itp.)							
					Razem		
Koszty zakupu usług							
Podatki, opłaty, składki, itp.							
					Razem		
Inne							
					Razem		
					Razem nakłady pośrednie		

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

16.1.4 Załącznik 16: *Scenariusz FGI „Nakłady”*

Metryka Funkcjonalna narzędzia szczegółowego PF2	**PF2_4**
Nazwa narzędzia	Scenariusz FGI „Nakłady”
Produkt finalny w modelu WKUS	**PF2:** Wytyczne do analizy efektywności
Etap Schematu	**Etap 1:** Analiza efektów zastanych – „Co mamy?”
Krok w schemacie	**Krok 3:** Ocena nakładów
Załącznik do produktu finalnego	**Załącznik 16**

Informacje dla Moderatora:

Cel spotkania: Celem spotkania jest przygotowanie rekomendacji dla władz gminy w zakresie dalszych działań zmierzających do zakontraktowania usługi społecznej na podstawie wyników badań bezpośrednich i pośrednich nakładów finansowych ponoszonych na realizację usługi. Rekomendacja ma dotyczyć pierwszego etapu decyzji: „Co mamy?”, czyli czy sytuacja zastana jest przesłanka do podjęcia dalszych prac nad opracowaniem oczekiwań odnośnie tej usługi oraz przeprowadzenia procedury wyboru ofert na jej realizację przez NGO.

Powitanie uczestników, prezentacja tematu dyskusji — 5 minut

Prezentacja kontekstu badania: kto robi badanie, dla kogo, w jakim celu; Prezentacja moderatora.

Dzień dobry, nazywam się (imię, nazwisko prowadzącego) i jestem przedstawicielem (nazwa wykonawcy, organizatora badania), które na zlecenie Ministerstwa Rozwoju Regionalnego oraz Stowarzyszenia Europartner Akademicki Klub Integracji Europejskiej prowadzi test w zakresie nowego modelu kontraktowania usług społecznych w grupie usług społecznych (opis jednej z 8 grup usług społecznych wybranych do testu w danej gminie).

Spotkaliście się Państwo, jako ciało kolegialne reprezentujące JST, NGO i społeczność gminy, tak by widząc interesy wszystkich stron podjąć decyzję na temat możliwości i zasadności kontraktowania usługi społecznej: (opis usługi adekwatnie do obszaru testu). Celem pierwszego spotkania o charakterze badawczo-konsultacyjnym jest ocena sytuacji zastanej na podstawie wyników badania nakładów ponoszonych przez gminę na realizację tej usługi.

Spotkanie jest nagrywane, jednak chciałem/chciałam zapewnić Państwa o pełnej dyskrecji i zachowaniu poufności uzyskanych informacji. Wypowiedzi będą wykorzystywane tylko do celów badawczych. Każda opinia jest akceptowana. Jestem zainteresowany opinią każdej osoby, a nie tylko opinią większości.

Prezentacja uczestników dyskusji — 5 minut

Jest to bardzo istotny element wywiadu, często decydujący o powodzeniu całego spotkania. Każdy z uczestników powinien w tej części się wypowiedzieć, ponieważ zwiększa to poczucie bezpieczeństwa i pozwala przełamać opory przed dalszymi wypowiedziami w grupie. W przypadku pierwszego spotkanie konieczna jest prezentacji uczestników i ich oczekiwań w stosunku do spotkania, w przypadku kolejnych spotkań może to być wypowiedź ogólna w zakresie tematu spotkania lub komentarz na temat spotkania wcześniejszego, jego odniesień do pracy zawodowej.

- Na początek poproszę o przedstawienie się i powiedzenie kilku słów o sobie – jaką firmę, jaką instytucję Państwo reprezentujecie? Jaką rolę widzicie Państwo dla siebie w tym spotkaniu? *Uczestnicy zabierają głos po kolei.*

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Po prezentacji uczestników moderator prezentuje cel spotkania. Określa zakres rekomendacji jakie powinny byś sformułowane oraz przedstawia karty szacowania nakładów bezpośrednich i pośrednich jako źródła danych na których podstawie podejmowana będzie decyzja grupy.

Opinie nt. nakładów związanych z realizacją usługi społecznej 15 minut

Zdefiniowanie zakresu usługi analizowanej usługi społecznej i jej poszczególnych elementów.

- Jak oceniają Państwo poziom nakładów ponoszonych w związku z realizacją usługi społecznej *Uczestnicy zabierają głos.*
- Czy nakłady są wystarczające, czy może zbyt niskie lub zbyt wysokie? *Uczestnicy zabierają głos.*
- Inne pytanie wynikające z kontekstu spotkania. *Uczestnicy zabierają głos.*

Ocena efektywności zastanej usługi społecznej w zakresie nakładów 15 minut

Prezentacja wyników uzyskanych z wykorzystaniem kart pomiaru nakładów bezpośrednich i pośrednich. Omówienie rodzajów nakładów (koszty bezpośrednie i pośrednie) oraz otrzymanych wartości.

- Czy wszystkie nakłady związane z realizacją usługi zostały zdaniem Państwa uwzględnione? Czy może są takie, których nie wzięto pod uwagę, a Państwo by je dodali? *Uczestnicy zabierają głos.*
- Jak oceniają Państwo nakłady związane z realizacją usługi społecznej? Czy Państwa zdaniem są one optymalne? Czy powinny i czy mogą być zmniejszone? *Uczestnicy zabierają głos.*
- Jak oceniają Państwo efekty społeczne realizacji usługi społecznej w obecnej formie finansowania? Czy powinny i czy mogą być zwiększone? *Uczestnicy zabierają głos.*
- Czy sygnał dotyczący efektywności usługi społecznej jest więc uzasadniony? Co może być przyczyną zgłoszenia wniosku o zmianę sposobu finansowania usługi? *Uczestnicy zabierają głos.*
- W zakresie jakich kryteriów kosztów i efektów społecznych Państwa zdaniem można podnieść efektywność tej usługi w efekcie zlecenia jej dla NGO? Czy w gminie istnieje NGO, które mogłoby zapewnić niższe koszty? Czy istnieje NGO, które zapewni wyższe efekty? *Uczestnicy zabierają głos.*
- Inne pytanie wynikające z kontekstu spotkania. *Uczestnicy zabierają głos.*

Sformułowanie rekomendacji do dalszych etapów procesu 15 minut

Grupa podejmuje decyzję odnośnie zasadności dalszych prac nad przygotowaniem oczekiwań odnoście usługi społecznej ex-ante i prac nad przygotowaniem przedmiotu zamówienia. .

- Czy Państwa zdaniem należy podjąć dalsze prace nad przygotowaniem oczekiwań odnoście efektywności i jakości usługi społecznej ex-ante i prac nad przygotowaniem przedmiotu zamówienia? *Uczestnicy zabierają głos.*

Zakończenie spotkania, prezentacja tematu kolejnego spotkania 5 minut

Podsumowanie prac grupy, sformułowanie ostatecznej formy rekomendacji zaleceń wraz z uzasadnieniem.

Dziękuję za udział w badaniu. Państwa opinie, propozycje i rekomendację będą uwzględnione w pracach nad Wieloletnim Programem Współpracy z NGO oraz adekwatnie do wypracowanych dziś rekomendacji nad przedmiotem zamówienia i zwiększenia efektywności zmiany sposobu finansowania usługi społecznej na kontraktowanie. Jesteśmy przekonani, iż efekty dzisiejszego spotkania będą pouczające dla innych gmin podejmujących się kontraktowania usług społecznych.

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

16.1.5 Załącznik 17: *Ramowy program szkolenia „Efekty”*

Metryka Funkcjonalna narzędzia szczegółowego PF2	**PF2_5**
Nazwa narzędzia	Ramowy program szkolenia „Efekty”
Produkt finalny w modelu WKUS	**PF2:** Wytyczne do analizy efektywności
Etap Schematu	**Etap 1:** Analiza efektów zastanych – „Co mamy?”
Krok w schemacie	**Krok 4:** Edukacja na rzecz oceny efektów
Załącznik do produktu finalnego	**Załącznik 17**

Cel szkolenia:

Celem szkolenia jest przygotowanie uczestników Agenta Zmiany do oceny sytuacji zastanej realizacji usługi społecznej oraz do przygotowania trafnych i rzetelnych rekomendacji dla władz gminy w zakresie identyfikacji efektów związanych z realizacją poszczególnych usług społecznych. Szkolenie ma dotyczyć wiedzy i kompetencji niezbędnych dla pierwszego etapu decyzji: „Co mamy?”, czyli oceny, czy sytuacja zastana jest przesłanka do podjęcia dalszych prac nad opracowaniem oczekiwań odnośnie tej usługi oraz przeprowadzenia procedury wyboru ofert na jej realizację przez NGO.

Forma realizacji:

Wykład (90 min.), ćwiczenia (90 min.) niezbędne materiały szkoleniowe (flipchart, rzutnik multimedialny, flamastry, kartki). Trener - specjalista w badań społecznych.

Moduł I: Wskaźniki pomiaru efektów usługi społecznej — 45 minut

Uczestnikom prezentowany jest katalog wskaźników, za pomocą których może być oceniana skuteczność usług społecznych. Omawiane są także inne niż bezpośrednie efekty odziaływania kryteria oceny efektów usługi społecznej (wpływ na środowisko lokalne, wpływ na realizację celów JST, Koszt dla odbiorcy, ryzyko, warunki pracy i zatrudnienia, komplementarność, zróżnicowanie oferty. Omawiane są możliwości wykorzystania każdego z kryteriów w zakresie oceny danej usługi społecznej. Omawiane są także standardowe wskaźniki pomiaru oparte na statystyce.

Moduł 2: Interesariusze — 45 minut

Uczestnicy zapoznają się z istotą pojęcia „interesariusz” oraz metodami identyfikacji interesariuszy. Na przykładzie wybranej usługi dokonują identyfikacji kluczowych grup interesariuszy w gminie.

Moduł 3: Metody badań społecznych — 45 minut

Uczestnicy zapoznają się z metodami badań społecznych, które mogą być zastosowane do pomiaru poszczególnych kryteriów efektów ze szczególnym uwzględnieniem metod: CATI, FGI, IDI oraz DR). Dokonują przyporządkowanie każdej z metod do wybranych kryteriów i grup interesariuszy.

Moduł 4: Moduł 3: Metody badań społecznych cd. — 45 minut

Uczestnicy dokonują przyporządkowanie każdej z metod do wybranych kryteriów i grup interesariuszy wykorzystując poniższy formularz.

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Nazwa usługi społecznej

Kryterium	Badana grupa docelowa	Wskaźniki pomiaru kryterium	Metody pomiaru

Łączny czas szkolenia: **180 minut / 4 godziny**

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

16.1.6 Załącznik 18: *Ankieta CATI „Efekty społeczne”*

Metryka Funkcjonalna narzędzia szczegółowego PF2	**PF2_6**
Nazwa narzędzia	Ankieta CATI „Efekty społeczne”
Produkt finalny w modelu WKUS	**PF2:** Wytyczne do analizy efektywności
Etap Schematu	**Etap 1:** Analiza efektów zastanych – „Co mamy?”
Krok w schemacie	**Krok 5:** Badanie efektów społecznych
Załącznik do produktu finalnego	**Załącznik 18**

Informacje dla Badającego:

Badanie skierowane jest do losowo wytypowanych mieszkańców gminy, bez względu na to, czy są, czy nie bezpośrednimi odbiorcami danej usługi. Ma na celu zbadania, jak sposób świadczenia tej usługi wpływa na różne grupy interesariuszy.

Wprowadzeni do badania:

Dzień dobry, Nazywam się …… . Reprezentuję *(nazwa wykonawcy – organizacji przeprowadzającej badanie)*. Zwracam się z uprzejmą prośbą o udzielenie odpowiedzi pytania badania, którego celem jest poznanie Państwa opinii na temat efektów usług społecznych (opis jednej z 8 grup usług społecznych wybranych do testu w danej gminie) świadczonych w Państwa gminie.

Kwestionariusz został przygotowany przez (nazwa wykonawcy, organizatora badania), które na zlecenie Ministerstwa Rozwoju Regionalnego oraz Stowarzyszenia Europartner Akademicki Klub Integracji Europejskiej, prowadzi test w zakresie nowego modelu kontraktowania usług społecznych w grupie usług społecznych (opis jednej z 8 grup usług społecznych wybranych do testu w danej gminie). Badanie jest anonimowe, prosimy o rzetelne odpowiedzi. Wyniki mają pomóc ocenić, czy jest możliwe podniesienie efektywności usług poprzez przejęcie odpowiedzialności za ich świadczenie przez organizację pozarządową.

1. Gmina, w której Pan/i zamieszkuje realizuje m.in. usługę (opis jednej z 8 grup usług społecznych wybranych do testu w danej gminie). Czy w ostatnich 3 latach korzystał/a Pan/i z tej usługi *(Pytanie filtrujące. W związku z tym, że respondentami są interesariusz nie będący odbiorcami danej usługi).*
   - ☐ Tak *(Ankieter przechodzi do pytania nr 9. Ankieter prosi także respondenta o udzielenie odpowiedzi na pytania zawarte w kwestionariuszu opracowanym na potrzeby produktu PF_2, za pomocą których badana jest jakość świadczonych usług).*
   - ☐ Nie *(Ankieter przechodzi do pytania nr 2).*
2. Dlaczego nie korzystał/a Pan/i z usługi?
   - ☐ Nie wiedziałem/am, że jest taka możliwość
   - ☐ Nie należę do grupy docelowej
   - ☐ Nie mam takiej potrzeby
   - ☐ Nie spełniam kryteriów *(jakich?)*
   - ☐ Z innych powodów *(jakich?)*
3. Czy byłby/aby Pan/i zainteresowany/a skorzystaniem z usługi?

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

- Tak
- Nie

4. Jeżeli tak, to pod jakimi warunkami?

5. Jak ocenia Pan/i poziom świadczenia usługi?

- Wysoko
- Raczej wysoko
- Ani wysoko ani nisko
- Raczej Nisko
- Nisko
- Nie mam zdania

6. Uważa Pan/i, że usługa spełnia oczekiwania tych, którzy są jej odbiorcami?

- Zdecydowanie tak
- Raczej Tak
- Raczej nie
- Zdecydowanie nie
- Nie mam zdania

7. Jeżeli nie, to co jest tego powodem?

8. Czy mimo, że nie jest Pan/i bezpośrednim odbiorcą usługi, jej świadczenie ma wpływ na Pana/i sytuację?

- Tak wpływa na moją sytuację pozytywnie, ponieważ:
- Tak wpływa na moją sytuację negatywnie, ponieważ:
- Nie wpływa na moją sytuację.

9. Czy ma dla Pana/i znaczenie fakt, czy usługa świadczona jest przez samą gminę, czy świadczy ją zewnętrzny podmiot?

- Zdecydowanie tak
- Raczej Tak
- Raczej nie
- Zdecydowanie nie
- Nie mam zdania

10. Kto według Pana/i jest w stanie zapewnić najwyższą skuteczność i sprawność świadczenia usługi:

- Sama gmina
- Podmiot komercyjny (firma)
- Organizacja pozarządowa (stowarzyszenie/fundacja)
- Nie mam zdania

11. Czy na terenie gminy funkcjonuje Pana/i zdaniem organizacja pozarządowa, która mogłaby przejąć skutecznie od gminy odpowiedzialność za świadczenie usługi?

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

- ☐ Tak *(jak to organizacja)?*
- ☐ Nie
- ☐ Nie wiem

12. Czy gdyby powstała inicjatywa utworzenia takiej organizacji i przejęcia przez nią od gminy odpowiedzialności za świadczenie usługi:

- ☐ Protestował/a/bym
- ☐ Był/abym niezadowolona, chociaż nie podjąłbym/ełabym żadnych działań
- ☐ Był/abym zadowolona, chociaż nie podjąłbym/ełabym żadnych działań
- ☐ Poparł/a/bym taką inicjatywę
- ☐ Zaangażował/a/bym się w nią czynnie
- ☐ Nie wiem jakbym się zachował/a
- ☐ Nie interesowałoby mnie to

13. Czy w związku z obecną formą świadczenia usługi ponosi Pan/i jakieś dodatkowe koszty, aby móc z niej w pełni skorzystać?

- ☐ Tak *(jakie to koszty)*
- ☐ Nie
- ☐ Nie mam zdania

14. Czy uważa Pan, że zmiana sposobu świadczenia usługi poprzez zlecenie jej prowadzenia organizacji pozarządowej wpłynęła ta te koszty?

- ☐ Tak ponoszone przeze mnie koszty wzrosłyby, ponieważ:
- ☐ Tak ponoszone przeze mnie koszty spadłyby, ponieważ:
- ☐ Nie mam zdania

15. Czy „oddzielenie" usługi od oferty gminy może wpłynąć negatywnie na sprawność i skuteczność realizacji innych usług, z których Pan/i korzysta?

- ☐ Zdecydowanie tak
- ☐ Raczej Tak
- ☐ Raczej nie
- ☐ Zdecydowanie nie
- ☐ Nie mam zdania

16. Jeżeli tak, to jakie to usługi i jakie problemy mogą się pojawić?

17. Czy uważa Pan/i, ze przejęcie odpowiedzialności za świadczenie usługi przez zewnętrzny podmiot wpłynęłoby na zróżnicowanie oferty w ramach usługi?

- ☐ Działania w ramach usługi zostałaby wzbogacone (w jakim zakresie?)
- ☐ Działania w ramach usługi zostałaby zubożone (w jakim zakresie?)
- ☐ Nie mam zdania

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

16.1.7 Załącznik 18.1: *Ankieta CATI „Efekty społeczne" - EDUKACJA*

Metryka Funkcjonalna narzędzia szczegółowego PF2	**PF2_6**
Nazwa narzędzia	Ankieta CATI „Efekty społeczne"
Produkt finalny w modelu WKUS	**PF2:** Wytyczne do analizy efektywności
Etap Schematu	**Etap 1:** Analiza efektów zastanych – „Co mamy?"
Krok w schemacie	**Krok 5:** Badanie efektów społecznych
Załącznik do produktu finalnego	**Załącznik 18**
Wersja dla grupy usług społecznych	**Edukacja i wychowanie**

Informacje dla Badającego:

Badanie skierowane jest do losowo wytypowanych mieszkańców gminy, bez względu na to, czy są, czy nie bezpośrednimi odbiorcami danej usługi. Ma na celu zbadania, jak sposób świadczenia tej usługi wpływa na różne grupy interesariuszy.

Wprowadzeni do badania:

Dzień dobry, Nazywam się …… . Reprezentuję *(nazwa wykonawcy – organizacji przeprowadzającej badanie)*. Zwracam się z uprzejmą prośbą o udzielenie odpowiedzi pytania badania, którego celem jest poznanie Państwa opinii na temat efektów usług społecznych **Organizacja zajęć pozalekcyjnych (w czasie roku szkolnego i podczas wakacji) w świetlicach** świadczonych w Państwa gminie.

Kwestionariusz został przygotowany przez (nazwa wykonawcy, organizatora badania), które na zlecenie Ministerstwa Rozwoju Regionalnego oraz Stowarzyszenia Europartner Akademicki Klub Integracji Europejskiej, prowadzi test w zakresie nowego modelu kontraktowania usług społecznych w grupie usług społecznych **Organizacja zajęć pozalekcyjnych (w czasie roku szkolnego i podczas wakacji) w świetlicach**.

Badanie jest anonimowe, prosimy o rzetelne odpowiedzi. Wyniki mają pomóc ocenić, czy jest możliwe podniesienie efektywności usług poprzez przejęcie odpowiedzialności za ich świadczenie przez organizację pozarządową.

1. Czy Pana/Pani dzieci korzystają ze świetlic środowiskowych?

- ☐ Tak (przejść do pytania 3)
- ☐ Nie

2. Dlaczego Pana/Pani dzieci nie uczęszczają do świetlic środowiskowych?

- ☐ Nie wiedziałam/em o ich funkcjonowaniu
- ☐ Nie ma takiej potrzeby/konieczności
- ☐ Dzieci nie chcą uczęszczać na zajęcia
- ☐ Zbyt duża odległość od miejsca zamieszkania
- ☐ Nie mam dzieci
- ☐ Z innego powodu (jakiego?)

……..…
……..

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

3. Czy ma dla Pana/i znaczenie fakt, czy usługa w zakresie prowadzenia świetlic środowiskowych świadczona jest przez samą gminę, czy świadczy ją zewnętrzny podmiot?

- ☐ Zdecydowanie tak
- ☐ Raczej Tak
- ☐ Raczej nie
- ☐ Zdecydowanie nie
- ☐ Nie mam zdania

4. Kto według Pana/i jest w stanie zapewnić najwyższą skuteczność i sprawność funkcjonowania świetlic środowiskowych na terenie Pana/Pani gminy?

- ☐ Sama gmina
- ☐ Podmiot komercyjny (firma)
- ☐ Organizacja pozarządowa (stowarzyszenie/fundacja)
- ☐ Nie mam zdania

5. Czy na terenie gminy funkcjonuje Pana/i zdaniem organizacja pozarządowa, która mogłaby przejąć skutecznie od gminy odpowiedzialność za prowadzenie świetlic środowiskowych?

- ☐ Tak
- ☐ Nie (przejść do pytania 6)
- ☐ Nie wiem (przejść do pytania 6)

6. *Czy mógłby/mogłaby Pan/Pani wskazać konkretną organizację?*

……..…
……

7. Czy gdyby powstała inicjatywa utworzenia takiej organizacji i przejęcia przez nią od gminy odpowiedzialności za prowadzenie świetlic środowiskowych:

- ☐ Protestował/a/bym
- ☐ Był/abym niezadowolona, chociaż nie podjąłbym/ełabym żadnych działań
- ☐ Był/abym zadowolona, chociaż nie podjąłbym/ełabym żadnych działań
- ☐ Poparł/a/bym taką inicjatywę
- ☐ Zaangażował/a/bym się w nią czynnie
- ☐ Nie wiem jakbym się zachował/a
- ☐ Nie interesowałoby mnie to

8. Czy uważa Pan/Pani, że zajęcia prowadzone w świetlicach środowiskowych spełniają oczekiwania dzieci?

- ☐ Myślę, że tak
- ☐ Myślę, że nie
- ☐ Trudno powiedzieć

9. Czego oczekiwałby/oczekiwałaby Pan/i w momencie przejęcia od gminy przez organizację pozarządową obowiązków związanych z prowadzeniem świetlicy środowiskowej?

- ☐ Zorganizowania dojazdu dla dzieci ze wsi oddalonych od świetlicy lub z niedogodnym dojazdem

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

- Bardziej profesjonalnej kadry
- Mniejszej liczby dzieci w grupach zajęciowych
- Innych godzin otwarcia
- Nie oczekuję żadnych zmian
- Inne

Zakończyć ankietę w przypadku osób, które w pierwszym pytaniu udzieliły odpowiedzi „NIE"

10. Czy oferta zajęciowa w świetlicach jest dobrze dopasowana do dzieci w różnym wieku?

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

11. Czy sprzęt wykorzystywany w świetlicach środowiskowych jest wystarczający?

- Tak, nie brakuje niczego
- Nie, brakuje nowoczesnego sprzętu (komputerów, projektorów, tablicy interaktywnej itp.)
- Trudno powiedzieć

12. Czy pomieszczenie w którym odbywają się zajęcia jest komfortowe i odpowiednio dopasowane do potrzeb dzieci?

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

13. Jakiego rodzaju wydarzeń brakuje w świetlicach?

- Sportowo-rekreacyjnych
- Kulturalnych
- Warsztatów tematycznych, np. radzenia sobie ze stresem, wzmocnienie poczucia własnej wartości itp.
- Mających na celu rozwój zainteresowań podopiecznych
- Zajęć z logopedą, psychologiem bądź innym specjalistą
- Pomocy w odrabianiu lekcji
- Zajęć edukacyjnych, np. udzielanie pierwszej pomocy, jak zachować się w momencie pożaru lub w kontaktach z nieznajomymi itp.
- Niczego nie brakuje w ofercie świetlicy
- Trudno powiedzieć

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

14. Czy dzieci chętnie uczęszczają na zajęcia organizowane w świetlicach?

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

15. Czy uwagi zgłaszane przez rodziców/ dzieci są brane pod uwagę?

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

16. Pana/i zdaniem w jakim okresie dzieci chętniej korzystałyby z zajęć w świetlicy?

- W roku szkolnym
- W trakcie ferii zimowych
- W wakacje
- W każdym okresie
- Nie mam zdania

17. Czy Pana/i zdaniem zajęcia w wakacje są odpowiednio dostosowane do potrzeb dzieci?

- Zajęć w wakacje powinno być mniej
- Zajęć w wakacje powinno być więcej
- Ilość zajęć jest odpowiednio dostosowana
- Nie mam zdania

18. Czy w momencie kiedy dzieci chcą w pełni skorzystać z oferty świetlicy wiąże się to z dodatkowymi kosztami?

- Tak
- Nie (zakończyć ankietę)

19. Z czym wiążą się te koszty?

……
……

20. Czy uważa Pan/Pani, że przejęcie przez organizację pozarządową prowadzenia świetlic środowiskowych spowodowałoby, że koszty te zmniejszyłyby się?

- Myślę że tak
- Myślę że nie
- Trudno powiedzieć

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

16.1.8 Załącznik 18.2: *Ankieta CATI „Efekty społeczne" - PROMOCJA*

Metryka Funkcjonalna narzędzia szczegółowego PF2	**PF2_6**
Nazwa narzędzia	Ankieta CATI „Efekty społeczne"
Produkt finalny w modelu WKUS	**PF2:** Wytyczne do analizy efektywności
Etap Schematu	**Etap 1:** Analiza efektów zastanych – „Co mamy?"
Krok w schemacie	**Krok 5:** Badanie efektów społecznych
Załącznik do produktu finalnego	**Załącznik 18**
Wersja dla grupy usług społecznych	**Promocja gminy i rozwoju przedsiębiorczości**

Informacje dla Badającego:

Badanie skierowane jest do losowo wytypowanych mieszkańców gminy, bez względu na to, czy są, czy nie bezpośrednimi odbiorcami danej usługi. Ma na celu zbadania, jak sposób świadczenia tej usługi wpływa na różne grupy interesariuszy.

Wprowadzeni do badania:

Dzień dobry, Nazywam się …… . Reprezentuję *(nazwa wykonawcy – organizacji przeprowadzającej badanie)*. Zwracam się z uprzejmą prośbą o udzielenie odpowiedzi pytania badania, którego celem jest poznanie Państwa opinii na temat efektów usług społecznych **prowadzenie informacji turystycznej** świadczonych w Państwa gminie.

Kwestionariusz został przygotowany przez (nazwa wykonawcy, organizatora badania), które na zlecenie Ministerstwa Rozwoju Regionalnego oraz Stowarzyszenia Europartner Akademicki Klub Integracji Europejskiej, prowadzi test w zakresie nowego modelu kontraktowania usług społecznych w grupie usług społecznych **prowadzenie informacji turystycznej**.

Badanie jest anonimowe, prosimy o rzetelne odpowiedzi. Wyniki mają pomóc ocenić, czy jest możliwe podniesienie efektywności usług poprzez przejęcie odpowiedzialności za ich świadczenie przez organizację pozarządową.

1. Gmina, w której Pan/i zamieszkuje prowadzi Punkt Informacji Turystycznej. Czy w przeciągu ostatnich 3 latach korzystał/a Pan/i z tej usługi ?

   - ☐ Tak (proszę przejść do pytania 4)
   - ☐ Nie (proszę przejść do pytania 2)

2. Dlaczego nie korzysta Pan/Pani z informacji turystycznej?

   - ☐ Nie wiedziałem/am, że istnieje taka możliwość
   - ☐ Nie mam takiej potrzeby
   - ☐ Potrzebne informacje wyszukuję w Internecie
   - ☐ Ze względu na niekompetentną obsługę
   - ☐ Zbyt długi czas oczekiwania na obsługę
   - ☐ Ze względu na niekorzystny dojazd/ punkt turystyczny jest oddalony od centrum
   - ☐ Z innego powodu (jakiego?)

……..…
……..

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

3. Czy byłby/byłaby Pan/Pani zainteresowany/a w przyszłości skorzystaniem z Punktu Informacji Turystycznej?

   - Tak
   - Nie

4. Czy lokalizacja Punktu Informacji Turystycznej jest dogodna? (w centrum, łatwy dojazd itp.)

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

5. Czy Punkcie Informacji Turystycznej można dowiedzieć się o wszystkich bieżących wydarzeniach kulturalnych, sportowych itp.?

   - Zdecydowanie tak
   - Raczej tak
   - Zdecydowanie nie
   - Raczej nie
   - Nie wiem

6. Czy ma dla Pana/Pani znaczenie fakt, czy Punkt Informacji Turystycznej prowadzony jest przez gminę, czy świadczy ją podmiot zewnętrzny?

   - Tak
   - Nie
   - Trudno powiedzieć

7. Kto w Pana/Pani opinii jest w stanie zapewnić najwyższą jakość prowadzenia Punktu Informacji Turystycznej?

   - Sama gmina
   - Podmiot komercyjny (firma)
   - Organizacja pozarządowa (stowarzyszenie/fundacja)
   - Trudno powiedzieć

8. Czy zna Pan/Pani jakąś organizację pozarządową, która mogłaby przejąć skutecznie od gminy odpowiedzialność za prowadzenie Punktu Informacji Turystycznej?

   - Tak (jaka to organizacja?)
   - Nie
   - Nie wiem

9. Czy gdyby powstała inicjatywa utworzenia takiej organizacji i przejęcia przez nią od gminy odpowiedzialności za świadczenie usługi w zakresie informacji turystycznej:

   - Protestował/a/bym
   - Był/abym niezadowolona, chociaż nie podjąłbym/ęłabym żadnych działań
   - Był/abym zadowolona, chociaż nie podjąłbym/ęłabym żadnych działań
   - Poparł/a/bym taką inicjatywę
   - Zaangażował/a/bym się w nią czynnie
   - Nie wiem jakbym się zachował/a

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

- Nie interesowałoby mnie to

10. Czy uważa Pan, że zmiana sposobu świadczenia usługi poprzez zlecenie jej prowadzenia organizacji pozarządowej spowoduje wzrost jakości świadczonych usług?

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

11. Jakich zmian oczekiwałby/oczekiwałaby Pan/Pani w momencie przejęcia przez organizację pozarządową prowadzenia Punktów Informacji Turystycznej?

- Zwiększenie ilości punktów turystycznych
- Bardziej kompetentnej obsługi
- Krótszego czasu oczekiwania
- Możliwości skorzystania z urządzeń multimedialnych, w których można obejrzeć atrakcje turystyczne, historię miasta itp.
- Innych zmian (jakich?)

……..…
……..

Zakończyć ankietę w przypadku osób, które odpowiedziały w pytaniu pierwszym „nie".

12. Czy realizowana usługa spełniła Pana/Pani oczekiwania?

- Zdecydowanie tak (proszę przejść do pytania 14)
- Raczej tak (proszę przejść do pytania 14)
- Średnio
- Zdecydowanie nie
- Raczej nie
- Trudno powiedzieć (proszę przejść do pytania 14)

13. Jakie ma Pan/Pani zastrzeżenia odnośnie usług świadczonych w Punkcie Informacji Turystycznej?

……..…
……..

14. Jak ocenia Pan/Pani sprawność obsługi, zaangażowanie osoby realizującej w skali od 1 do 5, gdzie 1- bardzo źle, 5- bardzo dobrze

……..…
……..

15. Jak określa Pan/Pani czas oczekiwania na obsługę?

- Długi
- Krótki
- Trudno powiedzieć

16. Czy w Punkcie Informacji Turystycznej istnieje możliwość nabycia aktualnych map, publikacji promujących turystyczne walory miasta i regionu itp.?

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

- Tak
- Nie
- Trudno powiedzieć

17. Czy w Punkcie Informacji Turystycznej jest możliwość skorzystania z komputera z dostępem do Internetu?

- Tak
- Nie

18. Czy jest możliwość skorzystania z urządzeń multimedialnych, w których można obejrzeć atrakcje turystyczne, historię miasta itp.?

- Tak
- Nie

19. Czy informacje turystyczne, które Pan/Pani uzyskał/uzyskała były przydatne?

- Tak
- Nie
- Trudno powiedzieć

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

16.1.9 Załącznik 18.3: *Ankieta CATI „Efekty społeczne" - RODZINA*

Metryka Funkcjonalna narzędzia szczegółowego PF2	**PF2_6**
Nazwa narzędzia	Ankieta CATI „Efekty społeczne"
Produkt finalny w modelu WKUS	**PF2:** Wytyczne do analizy efektywności
Etap Schematu	**Etap 1:** Analiza efektów zastanych – „Co mamy?"
Krok w schemacie	**Krok 5:** Badanie efektów społecznych
Załącznik do produktu finalnego	**Załącznik 18**
Wersja dla grupy usług społecznych	Pomoc społeczna, wsparcie rodziny i polityki prorodzinnej

Informacje dla Badającego:

Badanie skierowane jest do losowo wytypowanych mieszkańców gminy, bez względu na to, czy są, czy nie bezpośrednimi odbiorcami danej usługi. Ma na celu zbadania, jak sposób świadczenia tej usługi wpływa na różne grupy interesariuszy.

Wprowadzeni do badania:

Dzień dobry, Nazywam się …… . Reprezentuję *(nazwa wykonawcy – organizacji przeprowadzającej badanie)*. Zwracam się z uprzejmą prośbą o udzielenie odpowiedzi pytania badania, którego celem jest poznanie Państwa opinii na temat efektów usług społecznych **Usługi opiekuńcze** świadczonych w Państwa gminie.

Kwestionariusz został przygotowany przez (nazwa wykonawcy, organizatora badania), które na zlecenie Ministerstwa Rozwoju Regionalnego oraz Stowarzyszenia Europartner Akademicki Klub Integracji Europejskiej, prowadzi test w zakresie nowego modelu kontraktowania usług społecznych w grupie usług społecznych **Usługi opiekuńcze**.

Badanie jest anonimowe, prosimy o rzetelne odpowiedzi. Wyniki mają pomóc ocenić, czy jest możliwe podniesienie efektywności usług poprzez przejęcie odpowiedzialności za ich świadczenie przez organizację pozarządową.

1. Gmina, w której Pan/i zamieszkuje realizuje usługi opiekuńcze. Czy w ostatnich 3 latach korzystał/a Pan/i z tej usługi

   - ☐ Tak (proszę przejść do pytania nr 4)
   - ☐ Nie

2. Uważa Pan/i, że usługa spełnia oczekiwania tych, którzy są jej odbiorcami?

   - ☐ Zdecydowanie tak
   - ☐ Raczej Tak
   - ☐ Raczej nie
   - ☐ Zdecydowanie nie
   - ☐ Nie mam zdania

3. Czy mimo, że nie jest Pan/i bezpośrednim odbiorcą usługi, jej świadczenie ma wpływ na Pana/i sytuację?

   - ☐ Tak wpływa na moją sytuację pozytywnie, ponieważ:
   - ☐ Tak wpływa na moją sytuację negatywnie, ponieważ:
   - ☐ Nie wpływa na moją sytuację.

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

4. Czy ma dla Pana/i znaczenie fakt, czy usługa świadczona jest przez samą gminę, czy świadczy ją zewnętrzny podmiot?

   - Zdecydowanie tak
   - Raczej Tak
   - Raczej nie
   - Zdecydowanie nie
   - Nie mam zdania

5. Czy w Pana/Pani opinii wszystkie zainteresowane osoby wiedziały o możliwości skorzystania z usługi opiekuńczej?

   - Myślę, że tak
   - Myślę, że nie
   - Trudno powiedzieć

6. Kto według Pana/i jest w stanie zapewnić najwyższą skuteczność i sprawność świadczenia usługi:

   - Sama gmina
   - Podmiot komercyjny (firma)
   - Organizacja pozarządowa (stowarzyszenie/fundacja)
   - Nie mam zdania

7. Czy na terenie gminy funkcjonuje Pana/i zdaniem organizacja pozarządowa, która mogłaby przejąć skutecznie od gminy odpowiedzialność za świadczenie usługi?

   - Tak (jak to organizacja)?
   - Nie
   - Nie wiem

8. Czy gdyby powstała inicjatywa utworzenia takiej organizacji i przejęcia przez nią od gminy odpowiedzialności za świadczenie usługi:

   - Protestował/a/bym
   - Był/abym niezadowolona, chociaż nie podjąłbym/ełabym żadnych działań
   - Był/abym zadowolona, chociaż nie podjąłbym/ełabym żadnych działań
   - Poparł/a/bym taką inicjatywę
   - Zaangażował/a/bym się w nią czynnie
   - Nie wiem jakbym się zachował/a
   - Nie interesowałoby mnie to

W przypadku osób, które udzieliły w pierwszym pytaniu odpowiedzi „NIE" zakończyć ankietę.

9. Jak ocenia Pan/Pani poziom świadczonych usług?

   - Bardzo wysoko (przejść do pytania 11)
   - Wysoko (przejść do pytania 11)
   - Średnio
   - Nisko
   - Bardzo nisko
   - Trudno powiedzieć

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

10. Czy uważa Pan/Pani że przejęcie odpowiedzialności za świadczenie usług opiekuńczych przez organizację pozarządową (fundację/stowarzyszenie) zamiast gminy, spowodowałaby, że jakość usług wzrosłaby?

- ☐ Myślę, że tak
- ☐ Myślę, że nie
- ☐ Myślę, że pozostałaby na tym samym poziomie
- ☐ Trudno powiedzieć

11. Czy w związku z obecną formą świadczenia usługi ponosi Pan/i jakieś dodatkowe koszty, aby móc z niej w pełni skorzystać?

- ☐ Tak (jakie to koszty)

……..…
……..

- ☐ Nie

12. Czy uważa Pan, że zmiana sposobu świadczenia usługi poprzez zlecenie jej prowadzenia organizacji pozarządowej zamiast gminy wpłynęłaby ta te koszty?

- ☐ Tak, ponoszone przeze mnie koszty wzrosłyby, ponieważ:

……..…
……..

- ☐ Tak, ponoszone przeze mnie koszty spadłyby, ponieważ:

……..…
……..

- ☐ Nie mam zdania

13. Jak ocenia Pan/Pani długość oczekiwania na skorzystanie z usług opiekuńczych?

- ☐ Długo
- ☐ Krótko
- ☐ Optymalnie
- ☐ Trudno powiedzieć

14. Jakich zmian oczekiwałby/oczekiwałaby Pan/Pani odnośnie świadczonych usług?

- ☐ Opieki całodobowej
- ☐ Większej liczby opiekunek społecznych
- ☐ Krótszego oczekiwania na możliwość skorzystania z usługi
- ☐ Braku konieczności ponoszenia jakichkolwiek kosztów
- ☐ Bardziej kompetentnego i profesjonalnego personelu
- ☐ Innych zmian (jakich?)

……..…
……..

15. Czy pomoc w zaspokajaniu Pana/Pani codziennych potrzeb życiowych jest wystarczająca?

- ☐ Tak
- ☐ Nie, ponieważ brakuje pomocy związanej z

……..…
……..

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

- Trudno powiedzieć

16. Czy czas poświęcony na usługę opiekuńczą był zgodny z Pana/Pani potrzebami?

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

17. Czy w razie potrzeby, skorzystałby/skorzystałaby Pan/i z usługi w przyszłości ponownie?

- Zdecydowanie tak (zakończyć ankietę)
- Raczej tak (zakończyć ankietę)
- Zdecydowanie nie
- Raczej nie
- Trudno powiedzieć (zakończyć ankietę)

18. Z jakich powodów nie chciałby/chciałaby Pan/Pani skorzystać z usług opiekuńczych ponownie?

……
……

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

16.1.10 Załącznik 18.4: *Ankieta CATI „Efekty społeczne" - SAMORZĄDNOŚĆ*

Metryka Funkcjonalna narzędzia szczegółowego PF2	**PF2_6**
Nazwa narzędzia	Ankieta CATI „Efekty społeczne"
Produkt finalny w modelu WKUS	**PF2:** Wytyczne do analizy efektywności
Etap Schematu	**Etap 1:** Analiza efektów zastanych – „Co mamy?"
Krok w schemacie	**Krok 5:** Badanie efektów społecznych
Załącznik do produktu finalnego	**Załącznik 18**
Wersja dla grupy usług społecznych	**Wspieranie samorządności i postaw obywatelskich**

Informacje dla Badającego:

Badanie skierowane jest do losowo wytypowanych mieszkańców gminy, bez względu na to, czy są, czy nie bezpośrednimi odbiorcami danej usługi. Ma na celu zbadania, jak sposób świadczenia tej usługi wpływa na różne grupy interesariuszy.

Wprowadzeni do badania:

Dzień dobry, Nazywam się …… . Reprezentuję *(nazwa wykonawcy – organizacji przeprowadzającej badanie)*. Zwracam się z uprzejmą prośbą o udzielenie odpowiedzi pytania badania, którego celem jest poznanie Państwa opinii na temat efektów usług społecznych **Organizacja spotkań dla rodzin dysfunkcyjnych i zagrożonych wykluczeniem społecznym** świadczonych w Państwa gminie.

Kwestionariusz został przygotowany przez (nazwa wykonawcy, organizatora badania), które na zlecenie Ministerstwa Rozwoju Regionalnego oraz Stowarzyszenia Europartner Akademicki Klub Integracji Europejskiej, prowadzi test w zakresie nowego modelu kontraktowania usług społecznych w grupie usług społecznych **Organizacja spotkań dla rodzin dysfunkcyjnych i zagrożonych wykluczeniem społecznym**.

Badanie jest anonimowe, prosimy o rzetelne odpowiedzi. Wyniki mają pomóc ocenić, czy jest możliwe podniesienie efektywności usług poprzez przejęcie odpowiedzialności za ich świadczenie przez organizację pozarządową.

1. Gmina, w której Pan/i zamieszkuje organizuje spotkania dla rodzin z problemem uzależnień, z problemem przemocy itp. Czy w przeciągu ostatnich 3 lat uczestniczył/a Pan/i w spotkaniach tego typu?

   - ☐ Tak (proszę przejść do pytania 3)
   - ☐ Nie

2. Czy mimo, że nie jest Pan/Pani bezpośrednim odbiorcą usługi, jej świadczenie ma wpływ na Pana/Pani sytuację?

   - ☐ Tak, wpływa na moją sytuację pozytywnie, ponieważ:
   - ☐ Tak, wpływa na moją sytuację negatywnie, ponieważ:
   - ☐ Nie wpływa na moją sytuację
   - ☐ Trudno powiedzieć

3. Kto według Pana/Pani jest w stanie zapewnić najwyższą skuteczność i sprawność organizowanych spotkań dla rodzin dysfunkcyjnych:

   - ☐ Sama gmina

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

- Podmiot komercyjny (firma)
- Organizacja pozarządowa (stowarzyszenie/fundacja)
- Nie mam zdania

4. Czy ma dla Pana/i znaczenie fakt, czy usługa świadczona jest przez samą gminę, czy świadczy ją zewnętrzny podmiot?

- Zdecydowanie tak
- Raczej Tak
- Raczej nie
- Zdecydowanie nie
- Nie mam zdania

5. Czy uważa Pan/Pani że gmina w skuteczny sposób informuje mieszkańców o możliwości skorzystania z usługi i wszyscy zainteresowani o tym wiedzą?

- Myślę, że tak
- Myślę, że nie
- Trudno powiedzieć

6. Czy gdyby powstała inicjatywa utworzenia takiej organizacji i przejęcia przez nią od gminy odpowiedzialności za świadczenie usługi:

- Protestował/a/bym
- Był/abym niezadowolona, chociaż nie podjąłbym/ęłabym żadnych działań
- Był/abym zadowolona, chociaż nie podjąłbym/ęłabym żadnych działań
- Poparł/a/bym taką inicjatywę
- Zaangażował/a/bym się w nią czynnie
- Nie wiem jakbym się zachował/a
- Nie interesowałoby mnie to

Zakończyć ankietę w przypadku osób, które w pytaniu pierwszym udzieliły odpowiedzi „nie".

7. Jaki był czas oczekiwania na skorzystanie z usługi?

……..…
……

8. Jak ocenia Pani czas oczekiwania na możliwość skorzystania ze spotkań:

- Długi
- Krótki
- Optymalny
- Nie mam zdania

9. Jak ocenia Pan/Pani spotkania, w których Pan/Pani uczestniczył/a:

- bardzo dobrze
- dobrze
- średnio
- źle
- bardzo źle

10. Czy ponosi Pan/i jakieś dodatkowe koszty, aby móc w pełni skorzystać z usługi?

- Tak

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

- ☐ Nie (proszę przejść do pytania 11)
- ☐ Nie mam zdania (proszę przejść do pytania 11)

11. Z czym wiążą się te koszty?

……
……

12. Czy uważa Pan/Pani, że w momencie przejęcia przez organizację pozarządową (fundację/stowarzyszenie) od gminy organizacji spotkań spowodowałoby, że jakość świadczonych usług wzrosłaby?

- ☐ Myślę, że tak
- ☐ Myślę, że nie
- ☐ Myślę, że pozostałaby na tym samym poziomie
- ☐ Trudno powiedzieć

13. Gdyby powstała możliwość przejęcia przez organizację pozarządową od gminy organizacji spotkań dla rodzin dysfunkcyjnych to jakich oczekiwałby/oczekiwałaby Pan/Pani zmian/ usprawnień:

- ☐ Krótszego czasu oczekiwania na możliwość skorzystania z usługi
- ☐ Większej liczby spotkań w tygodniu/miesiącu
- ☐ Bardziej komfortowego pomieszczenia
- ☐ Dłuższego czasu spotkań
- ☐ Innego miejsca realizacji usługi
- ☐ Innych zmian (jakich?)

……
……

14. Czy chętnie, z przyjemnością uczestniczył/a Pan/i w spotkaniach?

- ☐ Zdecydowanie tak
- ☐ Raczej tak
- ☐ Średnio
- ☐ Raczej nie
- ☐ Zdecydowanie nie
- ☐ Trudno powiedzieć

15. Czy spotkania miały pozytywny skutek na Pana/Pani sytuację, czy przyczyniły się do poprawy jakości Pana/Pani życia:

- ☐ Zdecydowanie tak
- ☐ Raczej tak
- ☐ Średnio
- ☐ Zdecydowanie nie
- ☐ Raczej nie
- ☐ Trudno powiedzieć

16. Czy w razie potrzeby, skorzystałby/skorzystałaby Pan/i ze spotkań ponownie?

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

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

- Raczej nie
- Trudno powiedzieć

17. Z jakich powodów nie chciałby/chciałaby Pan/Pani uczestniczyć w spotkaniach w przyszłości?

……..…
……

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

16.1.11 Załącznik 18.5: *Ankieta CATI „Efekty społeczne" - SPORT*

Metryka Funkcjonalna narzędzia szczegółowego PF2	**PF2_6**
Nazwa narzędzia	Ankieta CATI „Efekty społeczne"
Produkt finalny w modelu WKUS	**PF2:** Wytyczne do analizy efektywności
Etap Schematu	**Etap 1:** Analiza efektów zastanych – „Co mamy?"
Krok w schemacie	**Krok 5:** Badanie efektów społecznych
Załącznik do produktu finalnego	**Załącznik 18**
Wersja dla grupy usług społecznych	**Sport i kultura fizyczna**

Informacje dla Badającego:

Badanie skierowane jest do losowo wytypowanych mieszkańców gminy, bez względu na to, czy są, czy nie bezpośrednimi odbiorcami danej usługi. Ma na celu zbadania, jak sposób świadczenia tej usługi wpływa na różne grupy interesariuszy.

Wprowadzeni do badania:

Dzień dobry, Nazywam się …… . Reprezentuję *(nazwa wykonawcy – organizacji przeprowadzającej badanie)*. Zwracam się z uprzejmą prośbą o udzielenie odpowiedzi pytania badania, którego celem jest poznanie Państwa opinii na temat efektów usług społecznych **Organizacja dyscyplin i zajęć sportowych** świadczonych w Państwa gminie.

Kwestionariusz został przygotowany przez (nazwa wykonawcy, organizatora badania), które na zlecenie Ministerstwa Rozwoju Regionalnego oraz Stowarzyszenia Europartner Akademicki Klub Integracji Europejskiej, prowadzi test w zakresie nowego modelu kontraktowania usług społecznych w grupie usług społecznych **Organizacja dyscyplin i zajęć sportowych**.

Badanie jest anonimowe, prosimy o rzetelne odpowiedzi. Wyniki mają pomóc ocenić, czy jest możliwe podniesienie efektywności usług poprzez przejęcie odpowiedzialności za ich świadczenie przez organizację pozarządową.

1. Gmina, w której Pan/i zamieszkuje, realizuje usługi związane z działalnością sportową. Czy w przeciągu ostatnich 3 lata korzystał/a Pan/i z obiektów sportowych na terenie gminy?

   - ☐ Tak (przejść do pytania 5)
   - ☐ Nie

2. Z jakich powodów nie korzysta Pan/Pani z obiektów sportowych?

   - ☐ Oferta jest niedopasowana do moich potrzeb
   - ☐ Z powodu podeszłego wieku/stanu zdrowia
   - ☐ Z powodu zbyt dużego oddalenia od miejsca zamieszkania
   - ☐ Ze względów finansowych
   - ☐ Z innych powodów (jakich?)

……..…
……..

3. Czy byłby/aby Pan/i zainteresowany/a skorzystaniem z usługi?

   - ☐ Tak

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

- ☐ Nie

4. Jakie warunki musiałyby zostać spełnione, aby zechciałby/zechciałaby Pan/Pani skorzystać z obiektów sportowych na terenie gminy?

- ☐ Inna lokalizacja/ bardziej dogodne warunki dojazdu
- ☐ Lepsze warunki lokalowe
- ☐ Inna oferta
- ☐ Inne godziny otwarcia/ inne godziny prowadzonych zajęć
- ☐ Inne warunki (jakie?)

……..…
……

5. Czy ma dla Pana/i znaczenie, czy usługa w zakresie działalności sportowej świadczona jest przez samą gminę, czy świadczy ją zewnętrzny podmiot?

- ☐ Ma znaczenie, ponieważ

……..…
……

- ☐ Nie ma znaczenia
- ☐ Trudno powiedzieć

6. Kto według Pana/i jest w stanie zapewnić najwyższą skuteczność i sprawność w zakresie działalności sportowej na terenie Pana/Pani gminy?

- ☐ Sama gmina
- ☐ Podmiot komercyjny (firma)
- ☐ Organizacja pozarządowa (stowarzyszenie/fundacja)
- ☐ Nie mam zdania

7. Czy na terenie gminy funkcjonuje Pana/i zdaniem organizacja pozarządowa, która mogłaby przejąć skutecznie od gminy odpowiedzialność za działalność sportową?

- ☐ Tak (jaka to organizacja)?

……..…
……

- ☐ Nie
- ☐ Nie wiem

8. Proszę dokończyć zdanie. Gdyby prowadzeniem działalności sportowej zajęła się organizacją pozarządowa zamiast gminy to:

- ☐ Protestował/a/bym
- ☐ Był/abym niezadowolona, chociaż nie podjąłbym/ełabym żadnych działań
- ☐ Był/abym zadowolona, chociaż nie podjąłbym/ełabym żadnych działań
- ☐ Poparł/a/bym taką inicjatywę
- ☐ Zaangażował/a/bym się w nią czynnie
- ☐ Nie wiem jakbym się zachował/a
- ☐ Nie interesowałoby mnie to

9. Czu uważa Pan/Pani, że sprzęt, który jest zapewniony przez Gminę na potrzeby działalności sportowej jest wystarczający ?

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

- ☐ Tak
- ☐ Nie, ponieważ brakuje

……..…
……..…

10. Czy na terenie Pana/Pani gminy można korzystać z bezpłatnych zajęć sportowych?

- ☐ Tak (jakich?)

……..…
……..…

- ☐ Nie

11. Czy uważa Pan/Pani że przejęcie przez organizację pozarządową usługi jaką jest działalność sportowa, spowodowałaby, że koszty korzystania z obiektów sportowych zmniejszyłyby się?

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

12. Czy uważa Pan/i, ze przejęcie odpowiedzialności za świadczenie usługi przez zewnętrzny podmiot wpłynęłoby na zróżnicowanie oferty w ramach usługi?

- ☐ Oferta zostałaby wzbogacona (w jakim zakresie?)
- ☐ Oferta zubożałaby (w jakim zakresie?)
- ☐ Nie mam zdania

13. Czy uważa Pani, że świadczenie usługi przez podmiot zewnętrzny wpłynęłoby niekorzystanie na pewne grupy wiekowe?

- ☐ Tak, skorzystałyby jedynie starsze/młodsze osoby
- ☐ Nie, nie miałoby to żadnego znaczenia
- ☐

Zakończyć ankietę w przypadku osób, które w pytaniu pierwszym odpowiedziały, że nie korzystają z obiektów sportowych.

14. Jak ocenia Pan/Pani te zajęcia pod względem:

	Bardzo dobrze	Dobrze	Średnio	Źle	Bardzo źle
Nowoczesny sprzęt					
Komfortowy, odnowiony budynek/boisko itp.					
Ogólny poziom świadczonych usług (organizacja)					

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

15. Proszę dokończyć zdanie. Obecne koszty związane z korzystaniem z obiektów sportowych są:

- Zbyt wysokie
- Optymalne
- Zbyt niskie, przez to jakość usług jest obniżona

16. W jakim stopniu usługi związane z działalnością sportową były zgodne z Pana/Pani potrzebami?

- Bardzo dużym
- Dużym
- Małym (przejść do pytania 17)
- Bardzo małym (przejść do pytania 17)
- Trudno powiedzieć

Zakończyć ankietę.

17. Dlaczego realizowane usługi nie spełniły Pana/Pani oczekiwań?

……..…
……..

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

16.1.12 Załącznik 18.6: *Ankieta CATI „Efekty społeczne" - ŚRODOWISKO*

Metryka Funkcjonalna narzędzia szczegółowego PF2	**PF2_6**
Nazwa narzędzia	Ankieta CATI „Efekty społeczne"
Produkt finalny w modelu WKUS	**PF2:** Wytyczne do analizy efektywności
Etap Schematu	**Etap 1:** Analiza efektów zastanych – „Co mamy?"
Krok w schemacie	**Krok 5:** Badanie efektów społecznych
Załącznik do produktu finalnego	**Załącznik 18**
Wersja dla grupy usług społecznych	Dbanie o zieleń, ochrona środowiska i gospodarka odpadami

Informacje dla Badającego:

Badanie skierowane jest do losowo wytypowanych mieszkańców gminy, bez względu na to, czy są, czy nie bezpośrednimi odbiorcami danej usługi. Ma na celu zbadania, jak sposób świadczenia tej usługi wpływa na różne grupy interesariuszy.

Wprowadzeni do badania:

Dzień dobry, Nazywam się …… . Reprezentuję *(nazwa wykonawcy – organizacji przeprowadzającej badanie)*. Zwracam się z uprzejmą prośbą o udzielenie odpowiedzi pytania badania, którego celem jest poznanie Państwa opinii na temat efektów usług społecznych **odławianie bezpańskich zwierząt oraz działalności edukacyjnej w sferze ochrony środowiska** świadczonych w Państwa gminie.

Kwestionariusz został przygotowany przez (nazwa wykonawcy, organizatora badania), które na zlecenie Ministerstwa Rozwoju Regionalnego oraz Stowarzyszenia Europartner Akademicki Klub Integracji Europejskiej, prowadzi test w zakresie nowego modelu kontraktowania usług społecznych w grupie usług społecznych **odławianie bezpańskich zwierząt oraz działalności edukacyjnej w sferze ochrony środowiska**.

Badanie jest anonimowe, prosimy o rzetelne odpowiedzi. Wyniki mają pomóc ocenić, czy jest możliwe podniesienie efektywności usług poprzez przejęcie odpowiedzialności za ich świadczenie przez organizację pozarządową.

1. W gminie, w której Pan/i zamieszkuje realizowana jest m.in. usługa odławiania bezpańskich zwierząt zlecona przez gminę podmiotowi komercyjnemu. Czy w ostatnich 3 latach korzystał/a Pan/i z tej usługi (Pytanie filtrujące. W związku z tym, że respondentami są interesariusze nie będący odbiorcami danej usługi).
   - ☐ Tak (Ankieter przechodzi do pytania nr 9. Ankieter prosi także respondenta o udzielenie odpowiedzi na pytania zawarte w kwestionariuszu opracowanym na potrzeby produktu PF_2, za pomocą których badana jest jakość świadczonych usług).
   - ☐ Nie (Ankieter przechodzi do pytania nr 2).
2. Dlaczego nie korzystał/a Pan/i z usługi odławiania bezpańskich zwierząt?
   - ☐ Nie wiedziałem/am, że jest taka możliwość
   - ☐ Nie wiedziałem/am gdzie się zwrócić
   - ☐ Nie było takiej potrzeby
   - ☐ Z innych powodów (jakich?)

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

3. Czy byłby/aby Pan/i zainteresowany/a skorzystaniem z usługi?

- ☐ Tak
- ☐ Nie

4. Jeżeli tak, to pod jakimi warunkami?

……..…
……..

5. Czy mimo, że nie jest Pan/i bezpośrednim odbiorcą usługi, jej świadczenie ma wpływ na Pana/i sytuację?

- ☐ Tak wpływa na moją sytuację pozytywnie, ponieważ:

……..…
……..

- ☐ Tak wpływa na moją sytuację negatywnie, ponieważ:

……..…
……..

- ☐ Nie wpływa na moją sytuację.

6. Czy ma dla Pana/i znaczenie fakt, czy usługa świadczona jest przez samą gminę, czy świadczy ją zewnętrzny podmiot?

- ☐ Zdecydowanie tak
- ☐ Raczej Tak
- ☐ Raczej nie
- ☐ Zdecydowanie nie
- ☐ Nie mam zdania

7. Kto według Pana/i jest w stanie zapewnić najwyższą skuteczność i sprawność świadczenia usługi:

- ☐ Sama gmina
- ☐ Podmiot komercyjny (firma profesjonalnie zajmująca się odławianiem bezpańskich zwierząt)
- ☐ Organizacja pozarządowa (stowarzyszenie/fundacja, która z racji swoich celi statutowych mogłaby realizować tę usługę)
- ☐ Nie mam zdania

8. Czy w związku z obecną formą świadczenia usługi ponosi Pan/i jakieś dodatkowe koszty, aby móc z niej w pełni skorzystać?

- ☐ Tak (jakie to koszty)?

……..…
……..

- ☐ Nie
- ☐ Nie mam zdania

9. Czy uważa Pan, że koszty usługi byłyby niższe/wyższe gdyby była ona świadczona bezpośrednio przez gminę lub organizację pozarządową?

- ☐ Tak ponoszone przeze mnie koszty wzrosłyby, ponieważ:

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

……
……

- ☐ Tak ponoszone przeze mnie koszty spadłyby, ponieważ:

……
……

- ☐ Nie mam zdania

10. Czy był/a by Pan/i zainteresowana możliwością czipowania i sterylizacji posiadanych przez siebie zwierząt za darmo lub za niewielką odpłatnością?

- ☐ Tak
- ☐ Nie, mimo że mam zwierzęta
- ☐ Nie, ponieważ nie mam zwierząt
- ☐ Nie mam zdania

11. Czy uważa Pani, że w gminie, w której Pan/i zamieszkuje powinna być realizowana usługa w postaci działalności edukacyjnej w sferze ochrony środowiska.

- ☐ Tak
- ☐ Nie

12. Co Pana/i zdaniem zyskałyby osoby korzystające z tej usługi?

- ☐ Wzrost wiedzy na temat sposobów recyclingu odpadów
- ☐ Podniesienie świadomości o odpowiedzialności prawnej za nieprzestrzeganie przepisów ustawy o ochronie środowiska naturalnego oraz przepisów unijnych
- ☐ Inne (jakie?)

……
……

- ☐ Nie mam zdania

13. W jakiej formie powinna być świadczona działalność edukacyjna w sferze ochrony środowiska w Pana/i gminie?

- ☐ Plakaty
- ☐ Ulotki
- ☐ Akcje społeczne
- ☐ Informacje na stronie internetowej gminy
- ☐ Informacje zamieszczane w biuletynie informacji publicznej
- ☐ Są organizowane spotkania podczas których mieszkańcy mogą dowiedzieć się informacji na temat ochrony środowiska w gminie
- ☐ Inne (jakie?)

……
……

14. Pana/i zdaniem do jakich grup docelowych powinna być skierowana usługa w postaci działalności w sferze ochrony środowiska?

- ☐ Do wszystkich mieszkańców
- ☐ Do dzieci
- ☐ Do młodzieży

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

- ☐ Do dorosłych mieszkańców gminy
- ☐ Do innej grupy docelowej (jakiej?)

……..…
……..…

15. Pana/i zdaniem jakie tematy powinna obejmować edukacja w sferze ochrony środowiska? (można udzielić kilku odpowiedzi)

- ☐ Opiekę nad bezpańskimi zwierzętami
- ☐ Gospodarkę odpadami w tym elektrośmieciami
- ☐ Wycinkę drzew i krzewów
- ☐ Wypalanie traw
- ☐ Ścieki z gospodarstw rolnych
- ☐ Inne (jakie?)

……..…
……..…

16. Czy był/a by Pan/i zainteresowana działaniami edukacyjnymi w tym zakresie?

- ☐ Tak
- ☐ Nie

17. Jeżeli tak, to pod jakimi warunkami?

……..…
……..…

18. Czy uważa Pan/i, że edukacja ekologiczna miałaby bezpośredni wpływ na życie mieszkańców gminy?

- ☐ Tak, miałaby wpływ pozytywny, ponieważ:

……..…
……..…

- ☐ Tak, miałaby wpływ negatywny, ponieważ:

……..…
……..…

- ☐ Nie miałaby wpływu
- ☐ Nie mam zdania

19. Kto według Pana/i jest w stanie zapewnić najwyższą skuteczność i sprawność świadczenia działalności edukacyjnej w sferze ochrony środowiska?

- ☐ Sama gmina
- ☐ Podmiot komercyjny (firma zajmująca się ochroną środowiska)
- ☐ Organizacja pozarządowa (stowarzyszenie/fundacja zajmująca się ochrona środowiska)
- ☐ Nie mam zdania

20. Czy na terenie gminy funkcjonuje Pana/i zdaniem organizacja pozarządowa, która mogłaby efektywnie realizować usługę edukacyjną w obszarze ochrony środowiska?

- ☐ Tak (jaka to organizacja)?

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

……..…
……..

- ☐ Nie
- ☐ Nie wiem

21. Czy gdyby powstała inicjatywa utworzenia takiej organizacji w celu świadczenia tej usługi:

- ☐ Protestował/a/bym
- ☐ Był/abym niezadowolona, chociaż nie podjąłbym/ęłabym żadnych działań
- ☐ Był/abym zadowolona, chociaż nie podjąłbym/ęłabym żadnych działań
- ☐ Poparł/a/bym taką inicjatywę
- ☐ Zaangażował/a/bym się w nią czynnie
- ☐ Nie wiem jakbym się zachował/a
- ☐ Nie interesowałoby mnie to

22. Pana/i zdaniem jaki podmiot realizowałby usługę najtaniej?

- ☐ Gmina
- ☐ Organizacja pozarządowa
- ☐ Przedsiębiorstwo komercyjne
- ☐ Nie mam zdania

23. Czy uważa Pan/i, że świadczenie usługi przez zewnętrzny podmiot wpłynęłoby na zróżnicowanie oferty w ramach usługi?

- ☐ Działania w ramach usługi zostałaby wzbogacone (w jakim zakresie?)

……..…
……..

- ☐ Działania w ramach usługi zostałaby zubożone (w jakim zakresie?)

……..…
……..

- ☐ Nie mam zdania

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

16.1.13 Załącznik 18.7: *Ankieta CATI „Efekty społeczne" - TRADYCJA*

Metryka Funkcjonalna narzędzia szczegółowego PF2	**PF2_6**
Nazwa narzędzia	Ankieta CATI „Efekty społeczne"
Produkt finalny w modelu WKUS	**PF2:** Wytyczne do analizy efektywności
Etap Schematu	**Etap 1:** Analiza efektów zastanych – „Co mamy?"
Krok w schemacie	**Krok 5:** Badanie efektów społecznych
Załącznik do produktu finalnego	**Załącznik 18**
Wersja dla grupy usług społecznych	**Ochrona kultury, tradycji i opieki nad zabytkami**

Informacje dla Badającego:

Badanie skierowane jest do losowo wytypowanych mieszkańców gminy, bez względu na to, czy są, czy nie bezpośrednimi odbiorcami danej usługi. Ma na celu zbadania, jak sposób świadczenia tej usługi wpływa na różne grupy interesariuszy.

Wprowadzeni do badania:

Dzień dobry, Nazywam się …… . Reprezentuję *(nazwa wykonawcy – organizacji przeprowadzającej badanie)*. Zwracam się z uprzejmą prośbą o udzielenie odpowiedzi pytania badania, którego celem jest poznanie Państwa opinii na temat efektów usług społecznych **prowadzenie świetlic wiejskich** świadczonych w Państwa gminie.

Kwestionariusz został przygotowany przez (nazwa wykonawcy, organizatora badania), które na zlecenie Ministerstwa Rozwoju Regionalnego oraz Stowarzyszenia Europartner Akademicki Klub Integracji Europejskiej, prowadzi test w zakresie nowego modelu kontraktowania usług społecznych w grupie usług społecznych **prowadzenie świetlic wiejskich**.

Badanie jest anonimowe, prosimy o rzetelne odpowiedzi. Wyniki mają pomóc ocenić, czy jest możliwe podniesienie efektywności usług poprzez przejęcie odpowiedzialności za ich świadczenie przez organizację pozarządową.

1. Gmina, w której Pan/i zamieszkuje prowadzi świetlice wiejskie. Czy w przeciągu ostatnich 3 lat uczęszczał/a Pan/Pani na zajęcia organizowane w świetlicach?

   - ☐ Tak (przejść do pytania 6)
   - ☐ Nie (przejść do pytania 2)

2. Dlaczego nie korzystał/a Pan/i z ze świetlic wiejskich?

   - ☐ Nie wiedziałem/am, że jest taka możliwość
   - ☐ Z powodu zbyt dużej odległości od miejsca zamieszkania
   - ☐ oferta świetlic nie jest dopasowana do moich potrzeb/zainteresowań
   - ☐ Z innych powodów (jakich?)

……..…
……..

3. Czy byłby/aby Pan/i zainteresowany/a skorzystaniem ze świetlic wiejskich w przyszłości?

   - ☐ Tak
   - ☐ Nie (przejść do pytania 5)

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

4. Jakie warunki musiałyby zostać spełnione, aby zechciał/a Pan/Pani skorzystać ze świetlic wiejskich?

- Inna oferta zajęciowa
- Inna lokalizacja/ lepszy dojazd do świetlicy
- Lepsze warunki lokalowe
- Inne godziny otwarcia
- Inna grupa wiekowa uczestników, zbliżona do mojej
- Inne warunki (jakie?)

……..…
……..

5. Uważa Pan/i, że zajęcia prowadzone w świetlicach wiejskich spełniają oczekiwania tych, którzy są jej odbiorcami?

- Zdecydowanie tak
- Raczej Tak
- Raczej nie
- Zdecydowanie nie
- Nie mam zdania

6. Czy ma dla Pana/i znaczenie fakt, czy usługa w zakresie prowadzenia świetlic wiejskich świadczona jest przez samą gminę, czy świadczy ją zewnętrzny podmiot?

- Zdecydowanie tak
- Raczej Tak
- Raczej nie
- Zdecydowanie nie
- Nie mam zdania

7. Kto według Pana/i jest w stanie zapewnić najwyższą skuteczność i sprawność funkcjonowania świetlic wiejskich na terenie Pana/Pani gminy?

- Sama gmina
- Podmiot komercyjny (firma)
- Organizacja pozarządowa (stowarzyszenie/fundacja)
- Nie mam zdania

8. Czy na terenie gminy funkcjonuje Pana/i zdaniem organizacja pozarządowa, która mogłaby przejąć skutecznie od gminy odpowiedzialność za prowadzenie świetlic wiejskich?

- Tak (jak to organizacja)?
- Nie
- Nie wiem

9. Czy gdyby powstała inicjatywa utworzenia takiej organizacji i przejęcia przez nią od gminy odpowiedzialności za prowadzenie świetlic wiejskich:

- Protestował/a/bym
- Był/abym niezadowolona, chociaż nie podjąłbym/ełabym żadnych działań
- Był/abym zadowolona, chociaż nie podjąłbym/ełabym żadnych działań
- Poparł/a/bym taką inicjatywę
- Zaangażował/a/bym się w nią czynnie
- Nie wiem jakbym się zachował/a
- Nie interesowałoby mnie to

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Zakończyć ankietę w przypadku osób które nie korzystają ze świetlic wiejskich.

10. Jak ocenia Pani poziom prowadzenia świetlic wiejskich na terenie gminy?

- ☐ Zdecydowanie wysoko
- ☐ Raczej wysoko
- ☐ Ani wysoko ani nisko/ średnio
- ☐ Raczej Nisko
- ☐ Zdecydowanie nisko
- ☐ Nie mam zdania

11. Jak ocenia Pan/ Pani sprzęt, wyposażenie którym dysponuje gmina wykorzystywane na potrzeby działalności świetlic wiejskich?

- ☐ Bardzo dobrze
- ☐ Dobrze
- ☐ Zadowalająco
- ☐ Źle
- ☐ Bardzo źle

12. Proszę o ocenę pracy osób zaangażowanych w prowadzenie świetlicy w skali od 1 do 5 gdzie: 1 – bardzo zła, 5 –bardzo dobra.

	1	2	3	4	5
Kontakt z osobami korzystającymi ze świetlicy (kultura osobista, troska o odbiorcę)					
Znajomość tematu, przygotowanie merytoryczne, fachowość					
Osobiste zaangażowanie osoby realizującej usługę					

13. Czy ponosi Pan/i jakieś dodatkowe koszty, chcąc w pełni skorzystać z oferty świetlicy? (koszty materiałów wykorzystywanych w świetlicach podczas zajęć itp.)

- ☐ Tak (jakie ?)

……..…
……

- ☐ Nie (proszę przejść do pytania 15)

14. Czy uważa Pan/Pani, że zlecenie prowadzenia świetlic wiejskich organizacji pozarządowej wpłynęłoby na zmianę tych kosztów?

- ☐ Tak ponoszone przeze mnie koszty wzrosłyby, ponieważ:
- ☐ Tak ponoszone przeze mnie koszty spadłyby, ponieważ:
- ☐ Koszty pozostałyby takie same
- ☐ Nie mam zdania

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

15. Czy uważa Pan/Pani że przejęcie odpowiedzialności za świadczenie usługi przez zewnętrzny podmiot wpłynęłoby na zwiększenie oferty zajęć prowadzonych w świetlicach?

- Oferta świetlicy zostałaby wzbogacona
- Oferta świetlicy zubożałaby
- Nie mam zdania

16. Czy uważa Pan/Pani że przejęcie odpowiedzialności za prowadzenie świetlic wiejskich przez podmiot zewnętrzny spowodowałoby zwiększenie jej wyposażenia? (materiały wykorzystywane podczas zajęć, nowoczesny sprzęt itp.)

- Myślę, że tak
- Myślę, że nie
- Trudno powiedzieć

17. Jakich zmian w kosztach oczekiwałby/oczekiwałaby Pan/Pani w momencie przejęcia odpowiedzialności za prowadzenie świetlic wiejskich przez organizację pozarządową?

- Finansowanie materiałów wykorzystywanych podczas zajęć
- Zwrot kosztów dojazdu
- Finansowanie wyjazdów na konkursy/ wystawy itp. związanych z zajęciami, na które uczęszczam
- Innych zmian (jakich?)

……..…
……..

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

16.1.14 Załącznik 18.8: *Ankieta CATI „Efekty społeczne" - ZDROWIE*

Metryka Funkcjonalna narzędzia szczegółowego PF2	**PF2_6**
Nazwa narzędzia	Ankieta CATI „Efekty społeczne"
Produkt finalny w modelu WKUS	**PF2:** Wytyczne do analizy efektywności
Etap Schematu	**Etap 1:** Analiza efektów zastanych – „Co mamy?"
Krok w schemacie	**Krok 5:** Badanie efektów społecznych
Załącznik do produktu finalnego	**Załącznik 18**
Wersja dla grupy usług społecznych	**Ochrona zdrowia i profilaktyka uzależnień**

Informacje dla Badającego:

Badanie skierowane jest do losowo wytypowanych mieszkańców gminy, bez względu na to, czy są, czy nie bezpośrednimi odbiorcami danej usługi. Ma na celu zbadania, jak sposób świadczenia tej usługi wpływa na różne grupy interesariuszy.

Wprowadzeni do badania:

Dzień dobry, Nazywam się …… . Reprezentuję *(nazwa wykonawcy – organizacji przeprowadzającej badanie)*. Zwracam się z uprzejmą prośbą o udzielenie odpowiedzi pytania badania, którego celem jest poznanie Państwa opinii na temat efektów usług społecznych **Wsparcie dzieci z rodzin dysfunkcyjnych w wypoczynku wakacyjnym** świadczonych w Państwa gminie.

Kwestionariusz został przygotowany przez (nazwa wykonawcy, organizatora badania), które na zlecenie Ministerstwa Rozwoju Regionalnego oraz Stowarzyszenia Europartner Akademicki Klub Integracji Europejskiej, prowadzi test w zakresie nowego modelu kontraktowania usług społecznych w grupie usług społecznych **Wsparcie dzieci z rodzin dysfunkcyjnych w wypoczynku wakacyjnym**.

Badanie jest anonimowe, prosimy o rzetelne odpowiedzi. Wyniki mają pomóc ocenić, czy jest możliwe podniesienie efektywności usług poprzez przejęcie odpowiedzialności za ich świadczenie przez organizację pozarządową.

1. Gmina, w której Pan/Pani zamieszkuje organizuje wypoczynek wakacyjny dla dzieci z rodzin dysfunkcyjnych. Czy w przeciągu 3 ostatnich lat Pana/Pani dzieci korzystały z możliwości wyjazdu wakacyjnego?

   - ☐ Tak
   - ☐ Nie

2. Czy ma dla Pana/Pani znaczenie czy wypoczynek wakacyjny organizowany jest przez gminę czy organizację pozarządową?

   - ☐ Tak, ma
   - ☐ Nie, nie ma
   - ☐ Trudno powiedzieć

3. Kto w Pana/Pani opinii jest w stanie najlepiej zorganizować wyjazd tego typu?

   - ☐ Sama gmina
   - ☐ Podmiot komercyjny (firma)
   - ☐ Organizacja pozarządowa (stowarzyszenie/fundacja)

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

- Trudno powiedzieć

4. Czy na terenie gminy funkcjonuje jakieś stowarzyszenie/ fundacja, która mogłaby skutecznie przejąć odpowiedzialność za organizację wyjazdów wakacyjnych dla dzieci z rodzin dysfunkcyjnych?

- Tak (jaka?)

……
……

- Nie
- Nie wiem

5. Proszę dokończyć zdanie. Gdyby powstała inicjatywa utworzenia takiej organizacji pozarządowej, która zajmowałaby się organizacją wyjazdu wypoczynkowego dla dzieci z rodzin dysfunkcyjnych to:

- Protestowałbym/protestowałabym
- Poparłabym taką inicjatywę
- Nie wiem jak bym się zachował/zachowała
- Nie interesowałoby mnie to

6. Czy uważa Pan/Pani, że zorganizowanie wyjazdu przez podmiot zewnętrzny (fundację/stowarzyszenie) zamiast gminy spowodowałby, że standard usługi byłby wyższy (lepsze warunki pobytu, lepsze wyżywienie itp.)?

- Myślę, że tak
- Myślę, że nie
- Byłby na tym samym poziomie
- Trudno powiedzieć

W przypadku osób, które odpowiedziały, że nie korzystały z wyjazdu wakacyjnego zakończyć ankietę.

7. Czy kryteria , jakie dzieci w pierwszej kolejności mogą skorzystać z wypoczynku były zbyt wysokie?

- Tak
- Nie
- Wszystkie chętne dzieci miały możliwość uczestniczenia w wypoczynku (proszę przejść do pytania 9)
- Trudno powiedzieć

8. Czy według Pana/Pani wiedzy były rodziny, które chciały skorzystać w możliwości wyjazdu wakacyjnego, ale nie znalazły się z pewnych względów w grupie docelowej?

- Tak były i nie zakwalifikowały się, ponieważ

……
……

- Nie, wszyscy chętni zostali objęci usługą
- Trudno powiedzieć

9. Jak ocenia Pan/Pani wypoczynek wakacyjny pod względem organizacyjnym?

- Bardzo dobrze
- Dobrze

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

- Średnio
- Bardzo źle
- Źle
- Trudno powiedzieć

10. Czy wypoczynek był dobrze dopasowany do potrzeb dzieci w różnym wieku? (inne zajęcia, forma odpoczynku, gry, zabawy)

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

11. Czy byłby/byłaby Pan/Pani zainteresowany/zainteresowana w przyszłości skorzystaniem z podobnego wyjazdu wakacyjnego?

- Zdecydowanie tak (proszę przejść do pytania 13)
- Raczej tak (proszę przejść do pytania 13)
- Zdecydowanie nie
- Raczej nie
- Trudno powiedzieć (proszę przejść do pytania 13)

12. Co spowodowało Pana/Pani zniechęcenie do skorzystania z wyjazdu w przyszłości?

……
……

13. Czy ponosił Pan/Pani jakiekolwiek koszty związane z wyjazdem wypoczynkowym?

- Tak
- Nie (przejść do pytania 16)

14. Z czym związane były te koszty?

- Koszty dojazdu
- Koszty wyżywienia
- Koszty dodatkowych zajęć
- Inne (jakie?)

……
……

15. Czy uważa Pan/Pani, że koszty te zmniejszyłyby się lub zostałyby wyeliminowane całkowicie gdyby wypoczynek został zorganizowany przez organizację pozarządową?

- Myślę, że tak
- Myślę, że nie
- Trudno powiedzieć

16. Czego oczekiwałby/oczekiwałaby Pan/Pani przede wszystkim w momencie przejęcia zorganizowania wypoczynku przez organizację pozarządową zamiast gminy?

- Lepszych warunków pobytu
- Zwiększenia liczby osób objętych możliwością skorzystania z wyjazdu

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

- Lepszego wyżywienia
- Profesjonalnej kadry/ obecności podczas wyjazdu psychologów
- Dłuższego okresu pobytu
- Nie oczekiwałbym/ oczekiwałabym żadnych zmian
- Innych zmian (jakich?)

……..…
……..

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

16.1.15 Załącznik 19: *Ankieta IDI „Efekty społeczne”*

Metryka Funkcjonalna narzędzia szczegółowego PF2	**PF2_7**
Nazwa narzędzia	Ankieta IDI „Efekty społeczne”
Produkt finalny w modelu WKUS	**PF2:** Wytyczne do analizy efektywności
Etap Schematu	**Etap 1:** Analiza efektów zastanych – „Co mamy?”
Krok w schemacie	**Krok 5:** Badanie efektów społecznych
Załącznik do produktu finalnego	**Załącznik 19**

Informacje dla Badającego:

Badanie skierowane jest do osób odpowiedzialnych za realizację danej usługi oraz osób odpowiedzialnych za aspekty zarządzania rozwojem społeczno-gospodarczym w gminie związane z usługą.

Wprowadzeni do badania:

Dzień dobry,

Nazywam się …… . Reprezentuję *(nazwa wykonawcy – organizacji przeprowadzającej badanie)*. Zwracam się do Pana/i jako eksperta w zakresie *(nazwa dziedziny w zakresie której badany jest ekspertem)* z uprzejmą prośbą o udzielenie odpowiedzi pytania badania, którego celem jest poznanie Pana/i opinii na temat efektów usług społecznych *(opis jednej z 8 grup usług społecznych wybranych do testu w danej gminie)* świadczonych w Państwa gminie.

Badanie zostało przygotowane przez (nazwa wykonawcy, organizatora badania), które na zlecenie Ministerstwa Rozwoju Regionalnego oraz Stowarzyszenia Europartner Akademicki Klub Integracji Europejskiej, prowadzi test w zakresie nowego modelu kontraktowania usług społecznych w grupie usług społecznych (opis jednej z 8 grup usług społecznych wybranych do testu w danej gminie).

Badanie jest anonimowe, prosimy o rzetelne odpowiedzi. Wyniki mają pomóc ocenić, czy jest możliwe podniesienie efektywności usług poprzez przejęcie odpowiedzialności za ich świadczenie przez organizację pozarządową.

1. Czy i za pomocą jakich wskaźników prowadzony jest pomiar skuteczności usługi (opis jednej z 8 grup usług społecznych wybranych do testu w danej gminie)?
2. Czy wskaźniki wykazują tendencję wzrostową, nie zmieniają się, czy wykazują spadek?
3. Czy dotychczasowy sposób świadczenia usługi pozwala zrealizować dodatkowe cele? Jakie to cele?
4. Czy dzięki fakt, że usługa jest świadczona przez samą gminę ma wpływ na jakość i efektywność innych świadczonych przez nią usług?
5. Jakie rodzaje ryzyka ponosi gmina w związku ze świadczeniem usługi?
6. Czy przekazanie odpowiedzialności za świadczenie usługi podmiotowi zewnętrznemu zwiększy wpłynie na zmianę w zakresie poziomu ryzyka? W jakim kierunku będzie ewentualna zmiana?
7. Jakich zmian organizacyjnych wymagałoby przekazanie odpowiedzialności za świadczenie usługi podmiotowi zewnętrznemu?
8. Czy przekazanie odpowiedzialności za świadczenia usługi podmiotowi zewnętrznemu wpłynie na zmianę poziomu i warunków zatrudnienia w urzędzie gminy lub w innych jednostkach?

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

9. Jakie składniki majątku muszą być utrzymywane aby zapewnić możliwość realizacji usługi i jaka jest wartość i koszt obsługi tego majątku?
10. Jakie grupy społeczne w gminie skorzystają, a jakie stracą w przypadku zmiany formy świadczenia usługi?
11. Czy widzi Pan/Pani jeszcze jakieś dodatkowe aspekty, które należy wziąć pod uwagę przy ocenie efektywności usługi i analizie efektywności przekazania odpowiedzialności za jej świadczenie organizacji samorządowej.

To już wszystkie pytania. Dziękuję bardzo za poświęcony czas. Pańskie/Pani opinie będą z pewnością bardzo pomocne przy naszych dalszych pracach.

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

16.1.16 Załącznik 19.1: *Ankieta IDI „Efekty społeczne" - EDUKACJA*

Metryka Funkcjonalna narzędzia szczegółowego PF2	**PF2_7**
Nazwa narzędzia	Ankieta IDI „Efekty społeczne"
Produkt finalny w modelu WKUS	**PF2:** Wytyczne do analizy efektywności
Etap Schematu	**Etap 1:** Analiza efektów zastanych – „Co mamy?"
Krok w schemacie	**Krok 5:** Badanie efektów społecznych
Załącznik do produktu finalnego	**Załącznik 19**
Wersja dla grupy usług społecznych	**Edukacja i wychowanie**

Informacje dla Badającego:

Badanie skierowane jest do osób odpowiedzialnych za realizację danej usługi oraz osób odpowiedzialnych za aspekty zarządzania rozwojem społeczno-gospodarczym w gminie związane z usługą.

Wprowadzeni do badania:

Dzień dobry, Nazywam się …… . Reprezentuję *(nazwa wykonawcy – organizacji przeprowadzającej badanie)*. Zwracam się do Pana/i jako eksperta w zakresie *(nazwa dziedziny w zakresie której badany jest ekspertem)* z uprzejmą prośbą o udzielenie odpowiedzi pytania badania, którego celem jest poznanie Pana/i opinii na temat efektów usług społecznych **Organizacja zajęć pozalekcyjnych (w czasie roku szkolnego i podczas wakacji) w świetlicach** świadczonych w Państwa gminie.

Badanie zostało przygotowane przez (nazwa wykonawcy, organizatora badania), które na zlecenie Ministerstwa Rozwoju Regionalnego oraz Stowarzyszenia Europartner Akademicki Klub Integracji Europejskiej, prowadzi test w zakresie nowego modelu kontraktowania usług społecznych w grupie usług społecznych (opis jednej z 8 grup usług społecznych wybranych do testu w danej gminie).

Badanie jest anonimowe, prosimy o rzetelne odpowiedzi. Wyniki mają pomóc ocenić, czy jest możliwe podniesienie efektywności usług poprzez przejęcie odpowiedzialności za ich świadczenie przez organizację pozarządową.

1. Czy w gminie prowadzone są badania odnośnie zadowolenia mieszkańców korzystających ze świetlic środowiskowych? W jaki sposób się to odbywa (ankiety, rozmowa osobista)?
2. Czy zauważalny jest wzrost lub spadek zadowolenia mieszkańców z funkcjonujących w gminie świetlic środowiskowych? Czy jest na takim samym poziomie? Co Pana/i zdaniem powoduje ten stan?
3. Czy uwzględniane są uwagi i potrzeby mieszkańców odnośnie funkcjonowania świetlic środowiskowych? Jeśli tak, to proszę podać przykładową sytuację. W jaki sposób odbywało się zgłaszanie uwag?
4. Czy zdarzyło się, że zabrakło jakiś zajęć/aktywności w ofercie świetlicy, na które było zgłaszane zapotrzebowanie ze strony uczestników? Czy oferta została rozszerzona o dodatkowe zajęcia? Jeśli tak, to jakie były to zajęcia? Jeśli nie, to z czego wynikało nieuwzględnienie propozycji mieszkańców (brak funduszy, zbyt duże koszty realizacji, brak odpowiednich warunków/pomieszczenia itp.)?
5. Czy sprzęt/wyposażenie jakim dysponuje JST jest wystarczający pod względem potrzeb zgłaszanych w świetlicach? Czy zna Pan(i) NGO, które dysponują lepszym zapleczem

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

technicznym na potrzeby realizacji usługi niż JST? Czy na potrzeby realizacji w przyszłości usługi JST będzie musiało zakupić dodatkowy sprzęt?

6. Czy mieszkańcy mają możliwość uczestniczenia w wyjazdach związanych z działalnością świetlic (konkursy, wystawy prac wykonanych w świetlicach itp.) Jeśli tak, to czy pokrywane są koszty dojazdu, pobytu itp.? Proszę podać przykładowy zorganizowany wyjazd.
7. Czy dzięki temu, że usługa jest świadczona przez samą gminę ma wpływ na jakość i efektywność świadczonych przez nią usług?
8. Jakich zmian organizacyjnych wymagałoby przekazanie odpowiedzialności za prowadzenie świetlic środowiskowych podmiotowi zewnętrznemu?
9. Czy uważa Pan/Pani, że przekazanie odpowiedzialności za prowadzenie świetlic środowiskowych podmiotowi zewnętrznemu wpłynie na zwiększenie zainteresowania mieszkańców uczestnictwem w zajęciach? (poprzez poprawę jakości usług, zwiększenie lub zmiana oferty zajęć itp.)
10. Czy zmiana formy prowadzenia świetlic sprawi , że niektórzy mieszkańcy stracą, a niektórzy zyskają?
11. Czy zmiana formy prowadzenia świetlic spowoduje, że koszty realizacji danej usługi zmniejszą się czy pozostaną bez zmian?
12. Czy zmiana formy prowadzenia świetlic spowoduje, że efekty z realizacji usługi będą większe (większa liczba zajęć, więcej osób korzystających z usługi) czy pozostaną bez zmian?

To już wszystkie pytania. Dziękuję bardzo za poświęcony czas. Pańskie/Pani opinie będą z pewnością bardzo pomocne przy naszych dalszych pracach.

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

16.1.17 Załącznik 19.2: *Ankieta IDI „Efekty społeczne" - PROMOCJA*

Metryka Funkcjonalna narzędzia szczegółowego PF2	**PF2_7**
Nazwa narzędzia	Ankieta IDI „Efekty społeczne"
Produkt finalny w modelu WKUS	**PF2:** Wytyczne do analizy efektywności
Etap Schematu	**Etap 1:** Analiza efektów zastanych – „Co mamy?"
Krok w schemacie	**Krok 5:** Badanie efektów społecznych
Załącznik do produktu finalnego	**Załącznik 19**
Wersja dla grupy usług społecznych	**Promocja gminy i rozwoju przedsiębiorczości**

Informacje dla Badającego:

Badanie skierowane jest do osób odpowiedzialnych za realizację danej usługi oraz osób odpowiedzialnych za aspekty zarządzania rozwojem społeczno-gospodarczym w gminie związane z usługą.

Wprowadzeni do badania:

Dzień dobry, Nazywam się …… . Reprezentuję *(nazwa wykonawcy – organizacji przeprowadzającej badanie)*. Zwracam się do Pana/i jako eksperta w zakresie *(nazwa dziedziny w zakresie której badany jest ekspertem)* z uprzejmą prośbą o udzielenie odpowiedzi pytania badania, którego celem jest poznanie Pana/i opinii na temat efektów usług społecznych **prowadzenie informacji turystycznej** świadczonych w Państwa gminie.

Badanie zostało przygotowane przez (nazwa wykonawcy, organizatora badania), które na zlecenie Ministerstwa Rozwoju Regionalnego oraz Stowarzyszenia Europartner Akademicki Klub Integracji Europejskiej, prowadzi test w zakresie nowego modelu kontraktowania usług społecznych w grupie usług społecznych (opis jednej z 8 grup usług społecznych wybranych do testu w danej gminie).

Badanie jest anonimowe, prosimy o rzetelne odpowiedzi. Wyniki mają pomóc ocenić, czy jest możliwe podniesienie efektywności usług poprzez przejęcie odpowiedzialności za ich świadczenie przez organizację pozarządową.

1. Czy i za pomocą jakich wskaźników prowadzony jest pomiar skuteczności usługi prowadzenia informacji turystycznej w Państwa gminie?
2. Czy w gminie weryfikowany jest poziom zadowolenia odbiorców informacji turystycznej? W jaki sposób jest to badane? Czy negatywne opinie są uwzględniane w przyszłości? Jeśli tak, proszę o podanie przykładu.
3. Czy wyposażenie, jakim dysponuje gmina na potrzeby prowadzenia informacji turystycznej pozwala na efektywne świadczenie tej usługi? Czy punkt informacji turystycznej świadczy usługi poprzez stronę internetową? Czy jest ona efektywniejsza od bezpośredniego świadczenia usługi przez pracownika urzędu?
4. Jakich zmian organizacyjnych wymagałoby przekazanie odpowiedzialności za prowadzenie informacji turystycznej podmiotowi zewnętrznemu (organizacji pozarządowej, przedsiębiorstwu)?
5. Czy przekazanie odpowiedzialności za świadczenie usługi podmiotowi zewnętrznemu wpłynie na zmianę poziomu i warunków zatrudnienia w urzędzie gminy lub w innych jednostkach?
6. Czy udzielana informacja turystyczna wpływa na wzrost zainteresowania atrakcjami turystycznymi w gminie? Jeśli tak, w jaki sposób jest to mierzone?

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

7. Czy forma przekazu informacji (ulotki, strona internetowa itp.)na temat możliwości skorzystania z informacji turystycznej w gminie jest dostosowana do potrzeb i możliwości mieszkańców? Czy gmina daje możliwość wyrażenia opinii mieszkańców na temat formy prowadzenia informacji turystycznej?
8. Czy gmina zapewnia skorzystanie z usługi odbiorcom w każdym wieku oraz osobom niepełnosprawnym? Czy jest problem z dotarciem z usługą do jakiejś konkretnej grupy społecznej? Jeśli tak, z czego może to wynikać? Czy w ostatnim czasie gmina zmieniła formę świadczenia usługi w celu jej efektywniejszego świadczenia?
9. Czy dotychczasowy sposób prowadzenia informacji turystycznej pozwala na sprawne realizowanie innych zadań gminy? Jeśli tak to jakich, czy są one powiązane z tą usługą?
10. Czy przekazanie odpowiedzialności za prowadzenie informacji turystycznej podmiotowi zewnętrznemu (organizacji pozarządowej, przedsiębiorstwu) mogłoby zwiększyć efektywność tej usługi? Jeśli tak, co mogłoby przemawiać za przekazaniem odpowiedzialności? Jeśli nie, dlaczego?
11. Czy przekazanie odpowiedzialności za świadczenie usługi podmiotowi zewnętrznemu wpłynie na zmianę poziomu i warunków zatrudnienia w urzędzie gminy lub w innych jednostkach?

To już wszystkie pytania. Dziękuję bardzo za poświęcony czas. Pańskie/Pani opinie będą z pewnością bardzo pomocne przy naszych dalszych pracach.

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

16.1.18 Załącznik 19.3: *Ankieta IDI „Efekty społeczne" - RODZINA*

Metryka Funkcjonalna narzędzia szczegółowego PF2	**PF2_7**
Nazwa narzędzia	Ankieta IDI „Efekty społeczne"
Produkt finalny w modelu WKUS	**PF2:** Wytyczne do analizy efektywności
Etap Schematu	**Etap 1:** Analiza efektów zastanych – „Co mamy?"
Krok w schemacie	**Krok 5:** Badanie efektów społecznych
Załącznik do produktu finalnego	**Załącznik 19**
Wersja dla grupy usług społecznych	Pomoc społeczna, wsparcie rodziny i polityki prorodzinnej

Informacje dla Badającego:

Badanie skierowane jest do osób odpowiedzialnych za realizację danej usługi oraz osób odpowiedzialnych za aspekty zarządzania rozwojem społeczno-gospodarczym w gminie związane z usługą.

Wprowadzeni do badania:

Dzień dobry, Nazywam się …… . Reprezentuję *(nazwa wykonawcy – organizacji przeprowadzającej badanie)*. Zwracam się do Pana/i jako eksperta w zakresie *(nazwa dziedziny w zakresie której badany jest ekspertem)* z uprzejmą prośbą o udzielenie odpowiedzi pytania badania, którego celem jest poznanie Pana/i opinii na temat efektów usług społecznych **Usługi opiekuńcze** świadczonych w Państwa gminie.

Badanie zostało przygotowane przez (nazwa wykonawcy, organizatora badania), które na zlecenie Ministerstwa Rozwoju Regionalnego oraz Stowarzyszenia Europartner Akademicki Klub Integracji Europejskiej, prowadzi test w zakresie nowego modelu kontraktowania usług społecznych w grupie usług społecznych (opis jednej z 8 grup usług społecznych wybranych do testu w danej gminie).

Badanie jest anonimowe, prosimy o rzetelne odpowiedzi. Wyniki mają pomóc ocenić, czy jest możliwe podniesienie efektywności usług poprzez przejęcie odpowiedzialności za ich świadczenie przez organizację pozarządową.

1. Czy w gminie prowadzone są badania odnośnie zadowolenia mieszkańców korzystających z usług opiekuńczych? W jaki sposób się to odbywa (ankiety, rozmowa osobista)?
2. Czy zauważalny jest wzrost lub spadek zadowolenia osób korzystających z usług opiekuńczych? Czy jest na takim samym poziomie? Co Pana/i zdaniem powoduje ten stan?
3. Czy uwzględniane są uwagi i potrzeby mieszkańców odnośnie świadczonych usług opiekuńczych? Jeśli tak, to proszę podać przykładową sytuację. W jaki sposób odbywało się zgłaszanie uwag?
4. Czy zdarzyło się, że w ofercie usług opiekuńczych zabrakło jakichś form pomocy, które były zgłaszane przez osoby korzystające z usług? Czy oferta została rozszerzona o dodatkowe usługi? Jeśli tak, to o jakie? Jeśli nie, to z czego wynikało nieuwzględnienie propozycji mieszkańców (brak funduszy, zbyt duże koszty realizacji, brak odpowiednich warunków/pomieszczenia/personelu, itp.)?
5. Czy sprzęt/wyposażenie/personel jakim dysponuje JST na świadczenie usług opiekuńczych jest wystarczający pod względem potrzeb zgłaszanych przez mieszkańców? Czy zna Pan(i) firmę lub organizację pozarządową, które dysponują lepszym zapleczem

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

technicznym/lokalowym/kadrowym na potrzeby realizacji tych usług niż JST? Czy na potrzeby realizacji w przyszłości usługi JST będzie musiało zakupić dodatkowy sprzęt?

6. Czy mieszkańcy mają jakiekolwiek ograniczenia w możliwości skorzystania z usług opiekuńczych? Jeśli tak, z czego to wynika? Czy gmina podejmuje kroki aby wyeliminować te ograniczenia? Jakie alternatywy usług opiekuńczych mają mieszkańcy gminyjeśli nie mogą skorzystać z usług opiekuńczych oferowanych przez gminę? Od czego zależy, możliwość skorzystania z tych usług?
7. Czy dzięki temu, że usługa jest świadczona przez samą gminę ma wpływ na jakość i efektywność świadczonych przez nią usług?
8. Jakich zmian organizacyjnych wymagałoby przekazanie odpowiedzialności za świadczenie usług opiekuńczych podmiotowi zewnętrznemu?
9. Czy uważa Pan/Pani, że przekazanie odpowiedzialności zaświadczenie usług opiekuńczych podmiotowi zewnętrznemu wpłynęłoby na zwiększenie zainteresowania mieszkańców do korzystania z nich? (poprzez to, że poprawi się jakość usług, zostanie zwiększona lub zmieniona oferta usług itp.)
10. Czy zmiana formy świadczenia usług opiekuńczych sprawiłaby, że niektórzy mieszkańcy stracili by na tym, a niektórzy zyskali?
11. Czy uważa Pan/Pani, że przekazanie odpowiedzialności zaświadczenie usług opiekuńczych podmiotowi zewnętrznemu zmniejszyłoby koszty związane z realizacją danej usługi, czy pozostałyby one bez zmian?

To już wszystkie pytania. Dziękuję bardzo za poświęcony czas. Pańskie/Pani opinie będą z pewnością bardzo pomocne przy naszych dalszych pracach.

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

16.1.19 Załącznik 19.4: *Ankieta IDI „Efekty społeczne" - SAMORZĄDNOŚĆ*

Metryka Funkcjonalna narzędzia szczegółowego PF2	**PF2_7**
Nazwa narzędzia	Ankieta IDI „Efekty społeczne"
Produkt finalny w modelu WKUS	**PF2:** Wytyczne do analizy efektywności
Etap Schematu	**Etap 1:** Analiza efektów zastanych – „Co mamy?"
Krok w schemacie	**Krok 5:** Badanie efektów społecznych
Załącznik do produktu finalnego	**Załącznik 19**
Wersja dla grupy usług społecznych	**Wspieranie samorządności i postaw obywatelskich**

Informacje dla Badającego:

Badanie skierowane jest do osób odpowiedzialnych za realizację danej usługi oraz osób odpowiedzialnych za aspekty zarządzania rozwojem społeczno-gospodarczym w gminie związane z usługą.

Wprowadzeni do badania:

Dzień dobry, Nazywam się …… . Reprezentuję *(nazwa wykonawcy – organizacji przeprowadzającej badanie)*. Zwracam się do Pana/i jako eksperta w zakresie *(nazwa dziedziny w zakresie której badany jest ekspertem)* z uprzejmą prośbą o udzielenie odpowiedzi pytania badania, którego celem jest poznanie Pana/i opinii na temat efektów usług społecznych **Organizacja spotkań dla rodzin dysfunkcyjnych i zagrożonych wykluczeniem społecznym** świadczonych w Państwa gminie.

Badanie zostało przygotowane przez (nazwa wykonawcy, organizatora badania), które na zlecenie Ministerstwa Rozwoju Regionalnego oraz Stowarzyszenia Europartner Akademicki Klub Integracji Europejskiej, prowadzi test w zakresie nowego modelu kontraktowania usług społecznych w grupie usług społecznych (opis jednej z 8 grup usług społecznych wybranych do testu w danej gminie).

Badanie jest anonimowe, prosimy o rzetelne odpowiedzi. Wyniki mają pomóc ocenić, czy jest możliwe podniesienie efektywności usług poprzez przejęcie odpowiedzialności za ich świadczenie przez organizację pozarządową.

1. Czy w gminie prowadzone są badania odnośnie zadowolenia mieszkańców gminy korzystających ze spotkań dla członków rodzin dysfunkcyjnych mających na celu wspieranie samorządności i postaw obywatelskich? W jaki sposób się to odbywa (ankiety, rozmowy bezpośrednie, telefoniczne)?
2. Czy zauważalny jest wzrost lub spadek zadowolenia tych osób? Czy jest na takim samym poziomie? Co Pana/i zdaniem powoduje ten stan?
3. Jaka tematyka jest poruszana w trakcie tych spotkań? W jaki sposób jest dokonywany dobór tematyki na spotkania? Czy tematyka jest dostosowywana do osób aktualnie korzystających z usługi? W jaki sposób wybierana jest grupa osób korzystających z usługi?
4. Na jakiej podstawie zostaje dokonany wybór osób mogących skorzystać ze spotkań? Czy zdarzyło się, że zabrakło miejsc dla osób, które zgłaszały chęć skorzystania z usługi? Jeśli tak, jak często mają miejsce takie sytuacje? Czy gmina znalazła rozwiązanie na wyeliminowanie takich sytuacji?
5. W jaki sposób dokonywany jest dobór kadry prowadzącej spotkania dla osób z rodzin dysfunkcyjnych? Czy osoby te muszą mieć szczególne kwalifikacje? Jeśli tak, jakie? Czy uczestnicy spotkań mają dostęp do psychologów?

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

6. Czy dzięki temu, że usługa jest świadczona w ramach współpracy gminy i podmiotów zewnętrznych, ma wpływ na jakość i efektywność świadczonej usługi? W jaki sposób można jeszcze bardziej podnieść efektywność tej usługi?
7. Czy uważa Pan/Pani, że gdyby organizacja pozarządowa posiadała pełną odpowiedzialność za organizację spotkań dla rodzin dysfunkcyjnych, mogłoby to wpłynąć na wyższą jakość i efektywność tej usługi? Dlaczego?
8. Czy Pana/Pani zdaniem, zmiana formy prowadzenia spotkań dla rodzin dysfunkcyjnych (prowadzenie przez organizacje pozarządowe) spowoduje, że koszty realizacji danej usługi zmniejszą się czy pozostaną bez zmian?

To już wszystkie pytania. Dziękuję bardzo za poświęcony czas. Pańskie/Pani opinie będą z pewnością bardzo pomocne przy naszych dalszych pracach.

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

16.1.20 Załącznik 19.5: *Ankieta IDI „Efekty społeczne" - SPORT*

Metryka Funkcjonalna narzędzia szczegółowego PF2	**PF2_7**
Nazwa narzędzia	Ankieta IDI „Efekty społeczne"
Produkt finalny w modelu WKUS	**PF2:** Wytyczne do analizy efektywności
Etap Schematu	**Etap 1:** Analiza efektów zastanych – „Co mamy?"
Krok w schemacie	**Krok 5:** Badanie efektów społecznych
Załącznik do produktu finalnego	**Załącznik 19**
Wersja dla grupy usług społecznych	**Sport i kultura fizyczna**

Informacje dla Badającego:

Badanie skierowane jest do osób odpowiedzialnych za realizację danej usługi oraz osób odpowiedzialnych za aspekty zarządzania rozwojem społeczno-gospodarczym w gminie związane z usługą.

Wprowadzeni do badania:

Dzień dobry, Nazywam się …… . Reprezentuję *(nazwa wykonawcy – organizacji przeprowadzającej badanie)*. Zwracam się do Pana/i jako eksperta w zakresie *(nazwa dziedziny w zakresie której badany jest ekspertem)* z uprzejmą prośbą o udzielenie odpowiedzi pytania badania, którego celem jest poznanie Pana/i opinii na temat efektów usług społecznych **Organizacja dyscyplin i zajęć sportowych** świadczonych w Państwa gminie.

Badanie zostało przygotowane przez (nazwa wykonawcy, organizatora badania), które na zlecenie Ministerstwa Rozwoju Regionalnego oraz Stowarzyszenia Europartner Akademicki Klub Integracji Europejskiej, prowadzi test w zakresie nowego modelu kontraktowania usług społecznych w grupie usług społecznych (opis jednej z 8 grup usług społecznych wybranych do testu w danej gminie).

Badanie jest anonimowe, prosimy o rzetelne odpowiedzi. Wyniki mają pomóc ocenić, czy jest możliwe podniesienie efektywności usług poprzez przejęcie odpowiedzialności za ich świadczenie przez organizację pozarządową.

1. Czy i za pomocą jakich wskaźników prowadzony jest pomiar skuteczności usługi w postaci działalności sportowej w Państwa gminie?
2. Czy w gminie weryfikowany jest poziom zadowolenia mieszkańców z oferty sportowej gminy?
3. Czy mieszkańcy są zadowoleni z obecnej oferty sportowej gminy? W jaki sposób mieszkańcy mogą zgłaszać chęć rozszerzenia oferty sportowej? Proszę o podanie przykładu sytuacji, w której zgłoszenie mieszkańców zostało pozytywnie rozpatrzone?
4. Czy zauważalny jest wzrost/spadek korzystania przez mieszkańców Państwa gminy z oferty sportowej? Czym może być to spowodowane?
5. Czy sprzęt/wyposażenie sportowe jakim dysponuje gmina jest wystarczający? Czy wymaga renowacji lub wymiany?
6. Jakich zmian organizacyjnych wymagałoby przekazanie odpowiedzialności za działalność sportową podmiotowi zewnętrznemu (organizacji pozarządowej, przedsiębiorstwu)?Czy przekazanie odpowiedzialności za świadczenie usługi podmiotowi zewnętrznemu wpłynie na zmianę poziomu i warunków zatrudnienia w urzędzie gminy lub w innych jednostkach?

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

7. Czy przekazanie odpowiedzialność za tę usługę podmiotowi zewnętrznemu mogłoby podnieść jej jakość? W jakim obszarze podmiot zewnętrzny realizowałby tę usługę lepiej od gminy, a w jakim gmina wykazałaby się lepszą efektywnością?
8. Czy oferowana przez gminę działalność sportowa dostosowana jest do potrzeb i oczekiwań mieszkańców w każdym wieku? Czy osoby niepełnosprawne również mają możliwość korzystania z tych usług?
9. Czy realizowanie przez gminę usług w postaci działalności sportowej jest powiązane z innymi zadaniami realizowanymi przez gminę? Czy przekazanie realizacji usług sportowych podmiotowi zewnętrznemu mogłoby wpłynąć na gorszą realizację innych zadań czy nie mają one związku?
10. Czy przekazanie odpowiedzialności za świadczenie usługi podmiotowi zewnętrznemu wpłynie na zmianę poziomu i warunków zatrudnienia w urzędzie gminy lub w innych jednostkach?

To już wszystkie pytania. Dziękuję bardzo za poświęcony czas. Pańskie/Pani opinie będą z pewnością bardzo pomocne przy naszych dalszych pracach.

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

16.1.21 Załącznik 19.6: *Ankieta IDI „Efekty społeczne" - ŚRODOWISKO*

Metryka Funkcjonalna narzędzia szczegółowego PF2	**PF2_7**
Nazwa narzędzia	Ankieta IDI „Efekty społeczne"
Produkt finalny w modelu WKUS	**PF2:** Wytyczne do analizy efektywności
Etap Schematu	**Etap 1:** Analiza efektów zastanych – „Co mamy?"
Krok w schemacie	**Krok 5:** Badanie efektów społecznych
Załącznik do produktu finalnego	**Załącznik 19**
Wersja dla grupy usług społecznych	Dbanie o zieleń, ochrona środowiska i gospodarka odpadami

Informacje dla Badającego:

Badanie skierowane jest do osób odpowiedzialnych za realizację danej usługi oraz osób odpowiedzialnych za aspekty zarządzania rozwojem społeczno-gospodarczym w gminie związane z usługą.

Wprowadzeni do badania:

Dzień dobry, Nazywam się …… . Reprezentuję *(nazwa wykonawcy – organizacji przeprowadzającej badanie)*. Zwracam się do Pana/i jako eksperta w zakresie *(nazwa dziedziny w zakresie której badany jest ekspertem)* z uprzejmą prośbą o udzielenie odpowiedzi pytania badania, którego celem jest poznanie Pana/i opinii na temat efektów usług społecznych **odławianie bezpańskich zwierząt oraz działalności edukacyjnej w sferze ochrony środowiska** świadczonych w Państwa gminie.

Badanie zostało przygotowane przez (nazwa wykonawcy, organizatora badania), które na zlecenie Ministerstwa Rozwoju Regionalnego oraz Stowarzyszenia Europartner Akademicki Klub Integracji Europejskiej, prowadzi test w zakresie nowego modelu kontraktowania usług społecznych w grupie usług społecznych (opis jednej z 8 grup usług społecznych wybranych do testu w danej gminie).

Badanie jest anonimowe, prosimy o rzetelne odpowiedzi. Wyniki mają pomóc ocenić, czy jest możliwe podniesienie efektywności usług poprzez przejęcie odpowiedzialności za ich świadczenie przez organizację pozarządową.

1. Czy i za pomocą jakich wskaźników prowadzony jest pomiar skuteczności usługi odławiania bezpańskich zwierząt oraz działalności edukacyjnej w sferze ochrony środowiska w Państwa gminie?
2. Czy w gminie weryfikowany jest poziom zadowolenia mieszkańców z przeprowadzenia odławiania bezpańskich zwierząt? W jaki sposób jest to badane?
3. Czy zauważalny jest wzrost/spadek komfortu życia w gminie (np. wzrost/spadek bezpieczeństwa) w związku z odławianiem bezpańskich zwierząt? Co może powodować ten stan? W jakich sytuacjach gmina podejmuje decyzję o konieczności odławiania bezpańskich zwierząt?
4. Czy uważa Pan/i, że obecna procedura zgłaszania przez mieszkańców gminy konieczności odławiania bezpańskich zwierząt jest prawidłowa? Czy wymaga ona ulepszenia w jakiejś sferze? Czy w ostatnich latach procedura wymagała zmian?
5. Czy sprzęt/wyposażenie jakim dysponuje gmina na potrzeby odławiania bezpańskich zwierząt pozwala na efektywne świadczenie tej usługi? Czy specyfika odławiania, niektórych zwierząt zmusza do zakupienia dodatkowego sprzętu/wyposażenia?

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

6. Jakich zmian organizacyjnych wymagałoby przekazanie odpowiedzialności za odławianie bezpańskich zwierząt podmiotowi zewnętrznemu (organizacji pozarządowej, przedsiębiorstwu)?
7. Czy przekazanie odpowiedzialności za świadczenie usługi podmiotowi zewnętrznemu wpłynie na zmianę poziomu i warunków zatrudnienia w urzędzie gminy lub w innych jednostkach?
8. Czy działalność edukacyjna gminy w sferze ochrony środowiska wpływa na zwiększenie świadomości mieszkańców w tym obszarze? W jaki sposób jest mierzony poziom ich wiedzy? Czy świadczona usługa przełożyła się na wymierne zmiany w postępowaniu mieszkańców? Jeśli tak/nie, w jaki sposób jest to mierzone?
9. Czy forma przekazu informacji (ulotki, strona internetowe, itp.)na temat ochrony środowiska w gminie jest dostosowana do potrzeb i możliwości mieszkańców? Czy gmina daje możliwość wyrażenia opinii mieszkańców na temat formy działalności edukacyjnej? Czy gmina daje pełną możliwość mieszkańcom do skorzystania z usługi?
10. Czy dotychczasowy sposób prowadzenia działalności edukacyjnej w sferze ochrony środowiska pozwolił sprawniej zrealizować inne zadania gminy? Jeśli tak to jakie, czy są one powiązane z tą usługą? Jeśli nie, czym może być to spowodowane?
11. Czy przekazanie odpowiedzialności za świadczenie usługi podmiotowi zewnętrznemu (organizacji pozarządowej, przedsiębiorstwu) mogłoby zwiększyć efektywność tej usługi? Jeśli tak, co mogłoby przemawiać za przekazaniem odpowiedzialności? Jeśli nie, dlaczego?
12. Czy przekazanie odpowiedzialności za świadczenie usługi podmiotowi zewnętrznemu wpłynie na zmianę poziomu i warunków zatrudnienia w urzędzie gminy lub w innych jednostkach??

To już wszystkie pytania. Dziękuję bardzo za poświęcony czas. Pańskie/Pani opinie będą z pewnością bardzo pomocne przy naszych dalszych pracach.

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

16.1.22 Załącznik 19.7: *Ankieta IDI „Efekty społeczne" - TRADYCJA*

Metryka Funkcjonalna narzędzia szczegółowego PF2	**PF2_7**
Nazwa narzędzia	Ankieta IDI „Efekty społeczne"
Produkt finalny w modelu WKUS	**PF2:** Wytyczne do analizy efektywności
Etap Schematu	**Etap 1:** Analiza efektów zastanych – „Co mamy?"
Krok w schemacie	**Krok 5:** Badanie efektów społecznych
Załącznik do produktu finalnego	**Załącznik 19**
Wersja dla grupy usług społecznych	**Ochrona kultury, tradycji i opieki nad zabytkami**

Informacje dla Badającego:

Badanie skierowane jest do osób odpowiedzialnych za realizację danej usługi oraz osób odpowiedzialnych za aspekty zarządzania rozwojem społeczno-gospodarczym w gminie związane z usługą.

Wprowadzeni do badania:

Dzień dobry, Nazywam się …… . Reprezentuję *(nazwa wykonawcy – organizacji przeprowadzającej badanie)*. Zwracam się do Pana/i jako eksperta w zakresie *(nazwa dziedziny w zakresie której badany jest ekspertem)* z uprzejmą prośbą o udzielenie odpowiedzi pytania badania, którego celem jest poznanie Pana/i opinii na temat efektów usług społecznych **prowadzenie świetlic wiejskich** świadczonych w Państwa gminie.

Badanie zostało przygotowane przez (nazwa wykonawcy, organizatora badania), które na zlecenie Ministerstwa Rozwoju Regionalnego oraz Stowarzyszenia Europartner Akademicki Klub Integracji Europejskiej, prowadzi test w zakresie nowego modelu kontraktowania usług społecznych w grupie usług społecznych (opis jednej z 8 grup usług społecznych wybranych do testu w danej gminie).

Badanie jest anonimowe, prosimy o rzetelne odpowiedzi. Wyniki mają pomóc ocenić, czy jest możliwe podniesienie efektywności usług poprzez przejęcie odpowiedzialności za ich świadczenie przez organizację pozarządową.

1. Czy w Gminie prowadzone są badania odnośnie zadowolenia mieszkańców korzystających ze świetlic wiejskich? W jaki sposób się to odbywa? (ankiety, rozmowa osobista)?
2. Czy zauważalny jest wzrost lub spadek zadowolenia mieszkańców z funkcjonujących w gminie świetlic wiejskich? Czy jest na tym samym poziomie? Co Pana/i zdaniem powoduje ten stan?
3. Czy uwzględniane są uwagi i potrzeby mieszkańców odnośnie funkcjonowania świetlic wiejskich? Jeśli tak, to proszę podać przykładową sytuację. W jaki sposób odbywało się zgłaszanie uwag?
4. Czy zdarzyło się , że zabrakło jakiś zajęć/aktywności w ofercie świetlicy, na które było zgłaszane zapotrzebowanie ze strony uczestników? Czy oferta została rozszerzona o dodatkowe zajęci ? Jeśli tak, to jakie były to zajęcia? Jeśli nie, to z czego wynikało nieuwzględnienie propozycji mieszkańców (brak funduszy, zbyt duże koszty realizacji, brak odpowiednich warunków/ pomieszczenia itp.)?
5. Czy sprzęt/ wyposażenie jakim dysponuje JST jest wystarczający pod względem potrzeb zgłaszanych w świetlicach? Czy zna Pan (i) NGO, które dysponują lepszym zapleczem technicznym na potrzeby realizacji usługi niż JST? Czy na potrzeby realizacji w przyszłości usługi JST będzie musiało zakupić dodatkowy sprzęt?

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

6. Czy mieszkańcy mają możliwość uczestniczenia w wyjazdach związanych z działalnością świetlic (konkursy. Wystawy prac wykonanych w świetlicach itp.) Jeśli tak, to czy pokrywane są koszty dojazdu, pobytu itp.? Proszę podać przykładowy zorganizowany wyjazd.
7. Czy dzięki temu, że usługa jest świadczona przez samą gminę ma wpływ na jakość i efektywność świadczonych przez nią usług?
8. Jakich zmian organizacyjnych wymagałoby przekazanie odpowiedzialności za prowadzenie świetlic wiejskich podmiotowi zewnętrznemu?
9. Czy uważa Pan/i, że przekazanie odpowiedzialności za prowadzenie świetlic wiejskich podmiotowi zewnętrznemu wpłynie na zwiększenie zainteresowania mieszkańców do uczestniczenia w zajęciach? (poprzez to, że poprawi się jakość usług, zostanie zwiększona lub zmieniona oferta zajęć itp.)
10. Czy formy prowadzenia świetlic sprawi, że niektórzy mieszkańcy stracą, a niektórzy zyskają

To już wszystkie pytania. Dziękuję bardzo za poświęcony czas. Pańskie/Pani opinie będą z pewnością bardzo pomocne przy naszych dalszych pracach.

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

16.1.23 Załącznik 19.8: *Ankieta IDI „Efekty społeczne" - ZDROWIE*

Metryka Funkcjonalna narzędzia szczegółowego PF2	**PF2_7**
Nazwa narzędzia	Ankieta IDI „Efekty społeczne"
Produkt finalny w modelu WKUS	**PF2:** Wytyczne do analizy efektywności
Etap Schematu	**Etap 1:** Analiza efektów zastanych – „Co mamy?"
Krok w schemacie	**Krok 5:** Badanie efektów społecznych
Załącznik do produktu finalnego	**Załącznik 19**
Wersja dla grupy usług społecznych	**Ochrona zdrowia i profilaktyka uzależnień**

Informacje dla Badającego:

Badanie skierowane jest do osób odpowiedzialnych za realizację danej usługi oraz osób odpowiedzialnych za aspekty zarządzania rozwojem społeczno-gospodarczym w gminie związane z usługą.

Wprowadzeni do badania:

Dzień dobry, Nazywam się …… . Reprezentuję *(nazwa wykonawcy – organizacji przeprowadzającej badanie)*. Zwracam się do Pana/i jako eksperta w zakresie *(nazwa dziedziny w zakresie której badany jest ekspertem)* z uprzejmą prośbą o udzielenie odpowiedzi pytania badania, którego celem jest poznanie Pana/i opinii na temat efektów usług społecznych **Wsparcie dzieci z rodzin dysfunkcyjnych w wypoczynku wakacyjnym** świadczonych w Państwa gminie.

Badanie zostało przygotowane przez (nazwa wykonawcy, organizatora badania), które na zlecenie Ministerstwa Rozwoju Regionalnego oraz Stowarzyszenia Europartner Akademicki Klub Integracji Europejskiej, prowadzi test w zakresie nowego modelu kontraktowania usług społecznych w grupie usług społecznych (opis jednej z 8 grup usług społecznych wybranych do testu w danej gminie).

Badanie jest anonimowe, prosimy o rzetelne odpowiedzi. Wyniki mają pomóc ocenić, czy jest możliwe podniesienie efektywności usług poprzez przejęcie odpowiedzialności za ich świadczenie przez organizację pozarządową.

1. Czy w gminie prowadzone są badania odnośnie zadowolenia z korzystania z wyjazdów wakacyjnych dla dzieci z rodzin dysfunkcyjnych? W jaki sposób się to odbywa (ankiety, wywiady środowiskowe)?
2. Czy zauważalny jest wzrost lub spadek zadowolenia tych osób? Czy jest na takim samym poziomie? Co Pana/i zdaniem powoduje ten stan?
3. Czy uwzględniane są uwagi i potrzeby odbiorców tej usługi odnośnie sposobu organizacji wyjazdów wakacyjnych? Jeśli tak, to proszę podać przykładową sytuację. W jaki sposób odbywało się zgłaszanie uwag?
4. Czy zdarzyło się, że zabrakło miejsc dla osób, które zgłaszały chęć skorzystania z usługi? Jeśli tak, jak często mają miejsce takie sytuacje? Czy gmina znalazła rozwiązanie na wyeliminowanie takich sytuacji?
5. Czy podczas wyjazdu dziećmi zajmują się osoby odpowiednio przeszkolone i wykwalifikowane do pracy z trudną grupą społeczną jaką są dzieci z rodzin dysfunkcyjnych? Czy dzieci mają dostęp do psychologów? Czy zna Pan(i) organizację pozarządową, która podejmuje się tego typu inicjatyw. W jaki sposób gmina wybiera kadrę, która ma za zadanie opiekować się dziećmi w czasie wypoczynku wakacyjnego?

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

6. W jaki sposób gmina dokonuje wyboru dzieci, które będą uczestniczyć w wypoczynku wakacyjnym? Czy jest sporządzony jakiś regulamin bądź wytyczne? Czy gmina musi w tym celu współpracować z innymi jednostkami lub organizacjami?
7. Czy dzięki temu, że usługa jest świadczona przez samą gminę, ma wpływ na jakość i efektywność świadczonych przez nią usług? W jaki sposób można jeszcze bardziej podnieść efektywność tej usługi?
8. Jakich zmian organizacyjnych wymagałoby przekazanie odpowiedzialności organizację wypoczynku wakacyjnego dla dzieci z rodzin dysfunkcyjnych podmiotowi zewnętrznemu?
9. Czy uważa Pan/Pani, że przekazanie odpowiedzialności za organizację wypoczynku wakacyjnego dla dzieci z rodzin dysfunkcyjnych podmiotowi zewnętrznemu mogłoby wpłynąć na wyższą jakość i efektywność tej usługi? (poprzez to, że poprawi się jakość usług, zostanie zwiększona lub zmieniona oferta zajęć podczas wyjazdu, itp.)
10. Czy zmiana formy organizacji wyjazdów wypoczynkowych sprawi , że niektórzy mieszkańcy stracą, a niektórzy zyskają ?

To już wszystkie pytania. Dziękuję bardzo za poświęcony czas. Pańskie/Pani opinie będą z pewnością bardzo pomocne przy naszych dalszych pracach.

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

16.1.24 Załącznik 20: *Karta metodologiczna Desk Research „Efekty społeczne”*

Metryka Funkcjonalna narzędzia szczegółowego PF2	**PF2_8**
Nazwa narzędzia	Karta metodologiczna Desk Research „Efekty społeczne”
Produkt finalny w modelu WKUS	**PF2:** Wytyczne do analizy efektywności
Etap Schematu	**Etap 1:** Analiza efektów zastanych – „Co mamy?”
Krok w schemacie	**Krok 5:** Badanie efektów społecznych
Załącznik do produktu finalnego	**Załącznik 20**

Informacje dla Badającego:

Niniejsza karta służy do usystematyzowania procesu gromadzenia danych niezbędnych do analizy efektywności usługi społecznej

Przebieg badania:

Krok 1 - Dane z budżetu gminy

1. W zależności od układu budżetu przyjętego w gminie. Dochody i wydatki w zakresie, którego dotyczy funkcja *(np. bezpieczeństwo publiczne, oświata i wychowanie, opieka społeczna, kultura fizyczna, kultura i ochrona dziedzictwa narodowego)*
2. Wydatki z innych działów do wypełnienia Karty do szacowania nakładów „Koszty bezpośrednie” oraz Karta do szacowania nakładów „Koszty pośrednie”. W szczególności następujące kategorie klasyfikacji budżetowej:

   302. Wydatki osobowe niezaliczone do wynagrodzeń do wynagrodzeń

   303. Różne wydatki na rzecz osób fizycznych

   304. Nagrody o charakterze szczególnym niezaliczone do wynagrodzeń

   305. Zasądzone renty

   307. Wydatki osobowe niezaliczone do uposażeń wypłacane żołnierzom i funkcjonariuszom

   401. Wynagrodzenia osobowe pracowników

   402. Wynagrodzenia osobowe członków korpusu służby cywilnej

   404. Dodatkowe wynagrodzenie roczne

   411. Składki na ubezpieczenia społeczne

   412. Składki na Fundusz Pracy

   413 Składki na ubezpieczenie zdrowotne

   414. Wpłaty na Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych

   417. Wynagrodzenia bezosobowe

   428. Zakup usług zdrowotnych

   435 Zakup usług dostępu do sieci Internet

   436. Opłaty z tytułu zakupu usług telekomunikacyjnych świadczonych w ruchomej publicznej sieci telefonicznej

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

437. Opłaty z tytułu zakupu usług telekomunikacyjnych świadczonych w stacjonarnej publicznej sieci telefonicznej

438. Zakup usług obejmujących tłumaczenia

441. Podróże służbowe krajowe

442. Podróże służbowe zagraniczne

443 Różne opłaty i składki

444. Odpisy na zakładowy fundusz świadczeń socjalnych

448. Podatek od nieruchomości

449. Pozostałe podatki na rzecz budżetu państwa

450. Pozostałe podatki na rzecz budżetów jednostek samorządu terytorialnego

421. Zakup materiałów i wyposażenia

422. Zakup środków żywności

423 Zakup leków, wyrobów medycznych i produktów biobójczych

424. Zakup pomocy naukowych, dydaktycznych i książek

427. Zakup usług remontowych

430. Zakup usług pozostałych

433. Zakup usług przez jednostki samorządu terytorialnego od innych jednostek samorządu terytorialnego

434. Zakup usług remontowo-konserwatorskich dotyczących obiektów zabytkowych będących w użytkowaniu jednostek budżetowych

439. Zakup usług obejmujących wykonanie ekspertyz, analiz i opinii

440 Opłaty za administrowanie i czynsze za budynki, lokale i pomieszczenia garażowe

474. Zakup materiałów papierniczych do sprzętu drukarskiego i urządzeń kserograficznych

475. Zakup akcesoriów komputerowych, w tym programów i licencji

601 Wydatki na zakup i objęcie akcji, wniesienie wkładów do spółek prawa handlowego oraz na uzupełnienie funduszy statutowych banków państwowych i innych instytucji finansowych

602. Wydatki na wniesienie wkładów do spółdzielni

605. Wydatki inwestycyjne jednostek budżetowych

606. Wydatki na zakupy inwestycyjne jednostek budżetowych

658. Wydatki inwestycyjne dotyczące obiektów zabytkowych będących w użytkowaniu jednostek budżetowych

3. Zestawienie dotacji udzielonych z budżetu miasta w związku z realizacją usługi.
4. Plan przychodów i kosztów samorządowych zakładów budżetowych oraz dochodów i wydatków wydzielonych rachunków dochodów jednostek budżetowych jeżeli ich działalność ma związek z usługą społeczną.
5. Zakres i kwoty dotacji przedmiotowych oraz dotacji celowych na finansowanie kosztów realizacji inwestycji dla samorządowych zakładów budżetowych jeżeli ich działalność ma związek z usługą społeczną.
6. Sprawozdania z działalności jednostek budżetowych świadczących usługę społeczną.

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Krok 2 - Dane statystyczne (bank danych lokalnych, Rocznik Statystyczny Województwa, Informacje Wojewódzkiego Urzędu Statystycznego)

1. Informacje na temat liczby osób, które skorzystały z danej usługi.
2. Informacje na temat liczby wyświadczonych usług.
3. Dane do ustalenia miar względnych (powierzchnia, liczba ludności).
4. Informacje dotyczące liczby potencjalnych klientów usług *(np. liczba osób niepełnosprawnych, dzieci w wieku przedszkolnym, szkolnym, liczba urodzeń, liczba bezrobotnych, liczba osób uprawnionych do świadczeń, itp.).*

Krok 3 - Dane pozyskane od interesariuszy

1. Identyfikacja *interesariuszy (np. w zakresie usług edukacyjnych: kuratorium, Okręgowa Komisja Egzaminacyjna, szkoły wyższe , pracodawcy, w przypadku pomocy społecznej Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej, Powiatowy Urząd Pracy, Wojewódzki Urząd Pracy itp.)*.
2. Kwerenda publikacji wytworzonych przez interesariuszy, takich jak raporty, sprawozdania, rankingi itp.

Krok 4 - Analiza danych na temat opinii o poziomie danej usługi społecznej

1. Analiza dostępnych raportów ośrodków badań opinii społecznej.
2. Kwerenda medialna. Analiza liczby i wydźwięku publikacji medialnych na temat efektów społecznych usługi. Analiza innych, powiązanych źródeł, takich jak tematyczne fora internetowe itp.

Krok 5 - Określenie ilościowych wskaźników efektywności

1. Wskaźniki nakładów zgromadzone w kroku 1 zostają zestawione ze wskaźnikami efektów zgromadzonymi w krokach 2 i 3.

W szczególności obliczane są następujące wskaźniki:

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Koszt świadczenia usługi w przeliczeniu na jednego klienta
Koszt usługi w przeliczeniu na jednorazowe świadczenie
Wskaźnik liczby zatrudnionych w związku z realizacją usługi w przeliczeniu na jednego klienta korzystającego z usługi
Wskaźnik liczby zatrudnionych w związku z realizacją usługi w przeliczeniu na jedną wyświadczoną usługę
Wskaźnik wartości majątku utrzymywanego w związku z realizacją usługi w przeliczeniu na jednego klienta korzystającego z usługi
Wskaźnik wartości majątku utrzymywanego w związku z realizacją usługi w przeliczeniu na jedną wyświadczoną usługę
Liczba osób korzystających z usługi w przeliczeniu na liczbę mieszkańców
Liczba osób korzystających z usługi w przeliczeniu na liczebność szacunkowej grupy docelowej
Udział badanych osób, które skorzystały z usługi w stosunku do liczby osób, które zadeklarowały w badaniu chęć skorzystania usługi (dotyczy badania CATI)
Udział osób, które zadeklarowały w badaniu CATI niemożność skorzystania z usługi.
Dynamika liczby wyświadczonych usług w ostatnich trzech latach
Dynamika liczby osób korzystających z usługi w ostatnich trzech latach
Relacja dynamiki kosztów świadczenia usługi do dynamiki liczby świadczonych usług

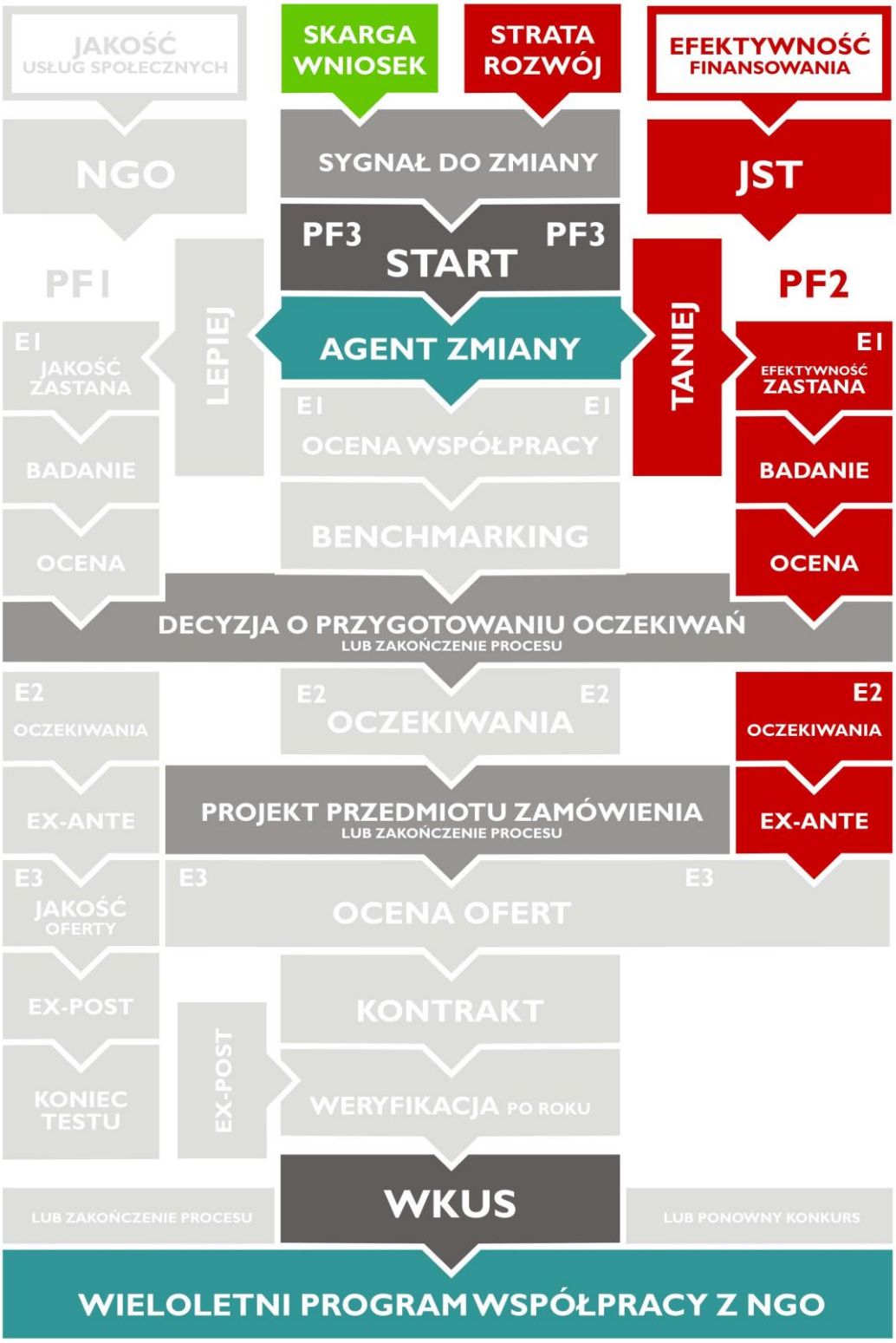
KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

16.2 Narzędzia II Etapu analizy efektywności – ex-ante

Po ocenie efektywności zastanej oraz decyzji Agenta Zmiany o zasadności podjęcia procesu określenia oczekiwań w zakresie efektów kontraktowania rozpoczyna się **drugi etap analizy** efektywności, zgodnie z założeniami produktu finalnego **PF2:**



Schemat 2: WERSJA STANDARDOWA. Etap Drugi: Ocena efektywności ex-ante

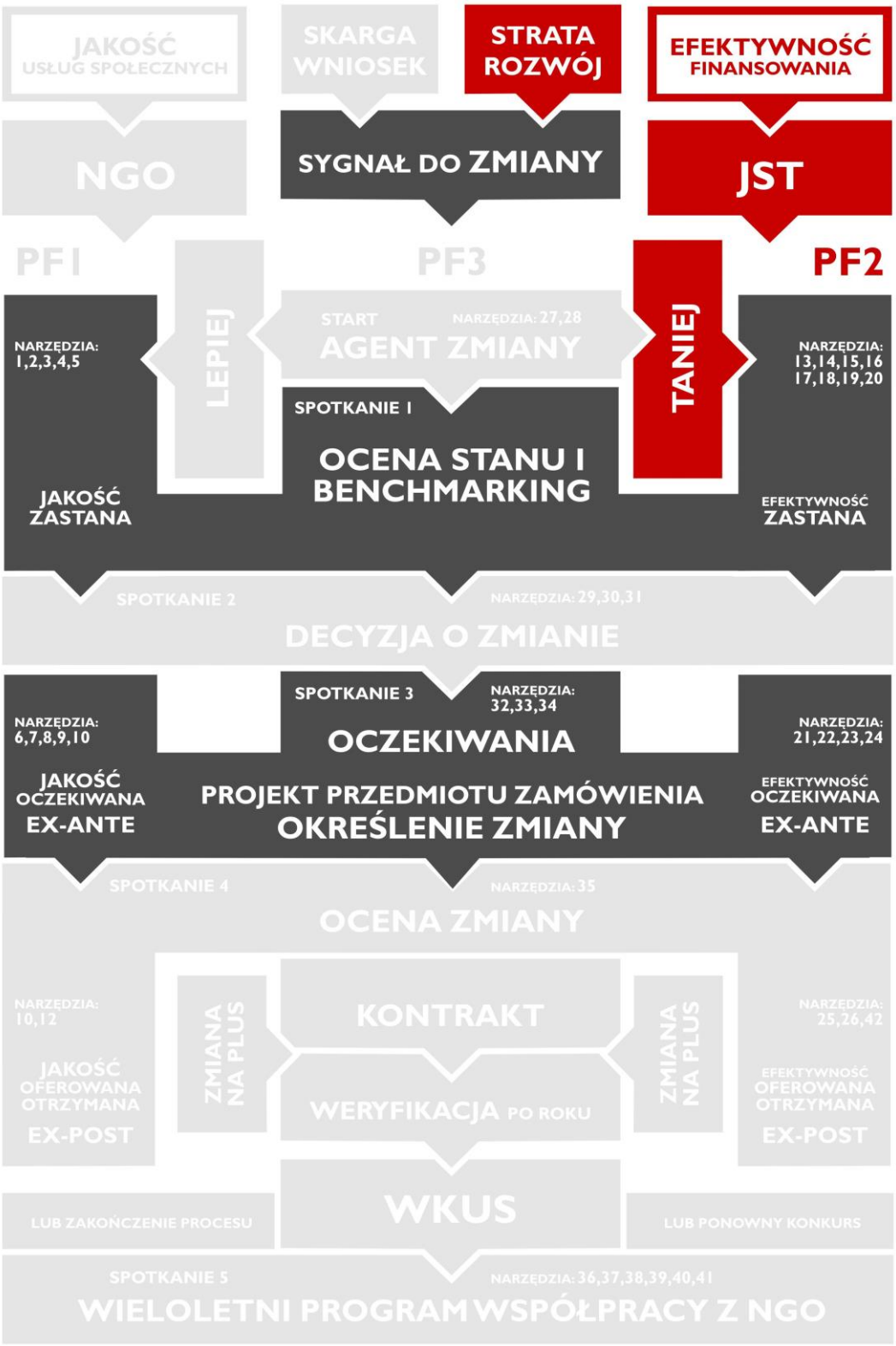
KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Schemat 2a: WERSJA UPROSZCZONA. Etap Drugi: EFEKTYWNOŚĆ OCZEKIWANA

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Schemat 2a: WERSJA ZINTEGROWANA. Etap Drugi: EFEKTYWNOŚĆ OCZEKIWANA

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Do przeprowadzenia badania oceny efektywności oczekiwanej EX-ANTE w gminie należy zastosować **4 narzędzia** do pomiaru **EFEKTYWNOŚCI OCZEKIWANEJ:**

- **Scenariusz FGI „Oczekiwane efekty społeczne - kryteria"** – Narzędzie jest szczegółowym scenariuszem badania fokusowego, którego celem jest wybranie spośród katalogu wskazanych wyżej kryteriów oceny efektywności społecznej tych, które powinny zostać uwzględnione przy formułowaniu oferty kontraktowania danej usługi w konkretnej gminie. Narzędzie przygotowano w 8 wersjach dla poszczególnych grup usług społecznych:
  - *Scenariusz FGI „Oczekiwane efekty społeczne" – Edukacja*
  - *Scenariusz FGI „Oczekiwane efekty społeczne" – Promocja*
  - *Scenariusz FGI „Oczekiwane efekty społeczne" – Rodzina*
  - *Scenariusz FGI „Oczekiwane efekty społeczne" – Samorządność*
  - *Scenariusz FGI „Oczekiwane efekty społeczne" – Sport*
  - *Scenariusz FGI „Oczekiwane efekty społeczne" – Środowisko*
  - *Scenariusz FGI „Oczekiwane efekty społeczne" – Tradycja*
  - *Scenariusz FGI „Oczekiwane efekty społeczne" – Zdrowie*
- **Arkusz oferty próbnej „Oczekiwane efekty społeczne"** – Narzędzie jest wzorcem zapytania o warunki świadczenia usługi danej usługi społecznej. Zawarty jest w nim także kwestionariusz oferty stanowiący skróconą wersję oferty zawartej w załączniku nr 34.
- **Karta metodologiczna Benchmarkingu „Oczekiwane efekty społeczne"** – Narzędzie jest opisem procedury benchmarkingu oczekiwanych efektów społecznych procesu kontraktowania. Zawiera opis procedury benchmarkingu w zakresie identyfikowania obiektu porównań, kryteriów porównania oraz sposobu wnioskowania oraz poszczególnych jego kroków: identyfikacja podmiotów stanowiących punkt odniesienia, pozyskiwanie danych na temat wzorców, zestawienie uzyskanych danych, budowa profili konkurencyjnych, wnioskowanie.
- **Scenariusz FGI „Oczekiwane efekty – przedmiot zamówienia"** – Narzędzie jest scenariuszem badania focusowego, podczas którego analizowane są wyniki oferty próbnej oraz formułowane rekomendacje w zakresie listy oraz znaczenia poszczególnych kryteriów efektywności w ostatecznej wersji oferty.

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

16.2.1 Załącznik 21: *Scenariusz FGI „Oczekiwane efekty społeczne - kryteria"*

Metryka Funkcjonalna narzędzia szczegółowego PF2	**PF2_9**
Nazwa narzędzia	Scenariusz FGI „Oczekiwane efekty społeczne - kryteria"
Produkt finalny w modelu WKUS	**PF2:** Wytyczne do analizy efektywności
Etap Schematu	**Etap 2:** Analiza efektów ex-ante – „Co chcemy?"
Krok w schemacie	**Krok 1:** Wybór kryteriów efektywności
Załącznik do produktu finalnego	**Załącznik 21**

Informacje dla Moderatora:

Cel spotkania: Celem spotkania jest przygotowanie rekomendacji dla władz gminy w zakresie dalszych działań zmierzających do zakontraktowania usługi społecznej Rekomendacja ma dotyczyć drugiego etapu decyzji: „czego oczekujemy?", a konkretnie określenia kryteriów efektywności, które powinny zostać osiągnięte w wyniku kontraktowania usługi społecznej.

Powitanie uczestników, prezentacja tematu dyskusji — 5 minut

Prezentacja kontekstu badania: kto robi badanie, dla kogo, w jakim celu; Prezentacja moderatora.

Dzień dobry, nazywam się (mię, nazwisko prowadzącego) i jestem przedstawicielem (nazwa wykonawcy, organizatora badania), które na zlecenie Ministerstwa Rozwoju Regionalnego oraz Stowarzyszenia Europartner Akademicki Klub Integracji Europejskiej prowadzi test w zakresie nowego modelu kontraktowania usług społecznych w grupie usług społecznych (opis jednej z 8 grup usług społecznych wybranych do testu w danej gminie).

Spotkaliście się Państwo, jako ciało kolegialne reprezentujące JST, NGO i społeczność gminy, tak by widząc interesy wszystkich stron podjąć decyzję na temat możliwości i zasadności kontraktowania usługi społecznej: (opis usługi adekwatnie do obszaru testu). Celem drugiego spotkania o charakterze badawczo-konsultacyjnym jest sformułowanie oczekiwań odnośnie efektów kontraktowania usługi społecznej organizacji pozarządowej.

Spotkanie jest nagrywane, jednak chciałem/chciałam zapewnić Państwa o pełnej dyskrecji i zachowaniu poufności uzyskanych informacji. Wypowiedzi będą wykorzystywane tylko do celów badawczych. Każda opinia jest akceptowana. Jestem zainteresowany opinią każdej osoby, a nie tylko opinią większości.

Prezentacja uczestników dyskusji — 5 minut

Jest to bardzo istotny element wywiadu, często decydujący o powodzeniu całego spotkania. Każdy z uczestników powinien w tej części się wypowiedzieć, ponieważ zwiększa to poczucie bezpieczeństwa i pozwala przełamać opory przed dalszymi wypowiedziami w grupie. W przypadku pierwszego spotkanie konieczna jest prezentacji uczestników i ich oczekiwań w stosunku do spotkania, w przypadku kolejnych spotkań może to być wypowiedź ogólna w zakresie tematu spotkania lub komentarz na temat spotkania wcześniejszego, jego odniesień do pracy zawodowej.

- Na początek poproszę o przedstawienie się i powiedzenie kilku słów o sobie – jaką firmę, jaką instytucję Państwo reprezentujecie? Jaką rolę widzicie Państwo dla siebie w tym spotkaniu? *Uczestnicy zabierają głos po kolei.*

Po prezentacji uczestników moderator prezentuje cel spotkania. Określa zakres rekomendacji jakie powinny byś sformułowane.

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Opinie nt. wniosków z benchmarkingu usługi społecznej 15 minut

Prezentacja wyników metodologii i wyników benchmarkingu.

- Czy uważają Państwo, że osiągane efekty są satysfakcjonujące? *Uczestnicy zabierają głos.*
- Czy kontraktowanie usługi może wpłynąć na poprawę tych efektów? *Uczestnicy zabierają głos.*
- Inne pytanie wynikające z kontekstu spotkania. *Uczestnicy zabierają głos.*

Określenie kryteriów, w ramach których możliwe i pożądane jest poprawienie efektywności usługi społecznej dzięki procesowi kontraktowania 15 minut

Przedstawienie proponowanych kryteriów pomiaru efektywności:

- *Wyniki*
- *Wpływ na środowisko lokalne*
- *Wpływ na realizację celów JST*
- *Koszt dla odbiorcy*
- *Ryzyko*
- *Warunki pracy i zatrudnienia*
- *Komplementarność*
- *Zróżnicowanie oferty*
- Wymienione kryteria są istotne w ramach analizowanej usługi? *Uczestnicy zabierają głos.*
- Które spośród wskaźników pomiaru każdego z kryteriów powinny być zastosowane do określenia stanu docelowego? Jak powinna być ich wartość? *Uczestnicy zabierają głos.*
- W zakresie których kryteriów efektywności Państwa zdaniem można podnieść efektywność tej usługi w efekcie zlecenia jej dla NGO? *Uczestnicy zabierają głos.*
- Czy w gminie istnieje NGO, które mogłoby zapewnić wyższe wskaźniki dla poszczególnych kryteriów? *Uczestnicy zabierają głos.*
- Inne pytanie wynikające z kontekstu spotkania. *Uczestnicy zabierają głos.*

Sformułowanie rekomendacji do dalszych etapów procesu 15 minut

Grupa podejmuje decyzję odnośnie zasadności dalszych prac nad przygotowaniem oczekiwań odnoście usługi społecznej ex-ante i prac nad przygotowaniem przedmiotu zamówienia. .

- Czy Państwa zdaniem należy podjąć dalsze prace nad przygotowaniem oczekiwań odnoście efektywności i jakości usługi społecznej ex-ante i prac nad przygotowaniem przedmiotu zamówienia? *Uczestnicy zabierają głos.* Spośród omawianych kryteriów grupa buduje ranking, który będzie podstawą przydzielenia każdemu z kryteriów rangi w przedmiocie zamówienia *Uczestnicy zabierają głos.*

Zakończenie spotkania, prezentacja tematu kolejnego spotkania 5 minut

Podsumowanie prac grupy, sformułowanie ostatecznej formy rekomendacji zaleceń wraz z uzasadnieniem.

Dziękuję za udział w badaniu. Państwa opinie, propozycje i rekomendację będą uwzględnione w pracach nad Wieloletnim Programem Współpracy z NGO oraz adekwatnie do wypracowanych dziś rekomendacji nad przedmiotem zamówienia i zwiększenia efektywności zmiany sposobu finansowania usługi społecznej na kontraktowanie. Jesteśmy przekonani, iż efekty dzisiejszego spotkania będą pouczające dla innych gmin podejmujących się kontraktowania usług społecznych.

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

16.2.2 Załącznik 21.1 *Scenariusz FGI „Oczekiwane efekty" - EDUKACJA*

Metryka Funkcjonalna narzędzia szczegółowego PF2	**PF2_9**
Nazwa narzędzia	Scenariusz FGI „Oczekiwane efekty społeczne - kryteria"
Produkt finalny w modelu WKUS	**PF2:** Wytyczne do analizy efektywności
Etap Schematu	**Etap 2:** Analiza efektów ex-ante – „Co chcemy?"
Krok w schemacie	**Krok 1:** Wybór kryteriów efektywności
Załącznik do produktu finalnego	**Załącznik 21**
Wersja dla grupy usług społecznych	**Edukacja i wychowanie**

Informacje dla Moderatora:

Cel spotkania: Celem spotkania jest przygotowanie rekomendacji dla władz gminy w zakresie dalszych działań zmierzających do zakontraktowania usługi społecznej Rekomendacja ma dotyczyć drugiego etapu decyzji: „czego oczekujemy?", a konkretnie określenia kryteriów efektywności, które powinny zostać osiągnięte w wyniku kontraktowania usługi społecznej.

Powitanie uczestników, prezentacja tematu dyskusji — 5 minut

Prezentacja kontekstu badania: kto robi badanie, dla kogo, w jakim celu; Prezentacja moderatora.

Dzień dobry, nazywam się (mię, nazwisko prowadzącego) i jestem przedstawicielem (nazwa wykonawcy, organizatora badania), które na zlecenie Ministerstwa Rozwoju Regionalnego oraz Stowarzyszenia Europartner Akademicki Klub Integracji Europejskiej prowadzi test w zakresie nowego modelu kontraktowania usług społecznych w grupie usług społecznych **Organizacja zajęć pozalekcyjnych (w czasie roku szkolnego i podczas wakacji) w świetlicach**.

Spotkaliście się Państwo, jako ciało kolegialne reprezentujące JST, NGO i społeczność gminy, tak by widząc interesy wszystkich stron podjąć decyzję na temat możliwości i zasadności kontraktowania usługi społecznej: **Organizacja zajęć pozalekcyjnych (w czasie roku szkolnego i podczas wakacji) w świetlicach**. Celem drugiego spotkania o charakterze badawczo-konsultacyjnym jest sformułowanie oczekiwań odnośnie efektów kontraktowania usługi społecznej organizacji pozarządowej. potkanie jest nagrywane, jednak chciałem/chciałam zapewnić Państwa o pełnej dyskrecji i zachowaniu poufności uzyskanych informacji. Wypowiedzi będą wykorzystywane tylko do celów badawczych. Każda opinia jest akceptowana. Jestem zainteresowany opinią każdej osoby, a nie tylko opinią większości.

Prezentacja uczestników dyskusji — 5 minut

Jest to bardzo istotny element wywiadu, często decydujący o powodzeniu całego spotkania. Każdy z uczestników powinien w tej części się wypowiedzieć, ponieważ zwiększa to poczucie bezpieczeństwa i pozwala przełamać opory przed dalszymi wypowiedziami w grupie. W przypadku pierwszego spotkanie konieczna jest prezentacji uczestników i ich oczekiwań w stosunku do spotkania, w przypadku kolejnych spotkań może to być wypowiedź ogólna w zakresie tematu spotkania lub komentarz na temat spotkania wcześniejszego, jego odniesień do pracy zawodowej.

- Na początek poproszę o przedstawienie się i powiedzenie kilku słów o sobie – jaką firmę, jaką instytucję Państwo reprezentujecie? Jaką rolę widzicie Państwo dla siebie w tym spotkaniu? *Uczestnicy zabierają głos po kolei.*

Po prezentacji uczestników moderator prezentuje cel spotkania. Określa zakres rekomendacji jakie powinny byś sformułowane.

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Opinie nt. wniosków z benchmarkingu usługi społecznej 15 minut

Prezentacja wyników metodologii i wyników benchmarkingu.

- Czy uważają Państwo, że osiągane efekty są satysfakcjonujące? *Uczestnicy zabierają głos.*
- Czy kontraktowanie usługi może wpłynąć na poprawę tych efektów? *Uczestnicy zabierają głos.*
- Inne pytanie wynikające z kontekstu spotkania. *Uczestnicy zabierają głos.*

Określenie kryteriów, w ramach których możliwe i pożądane jest poprawienie efektywności usługi społecznej dzięki procesowi kontraktowania 15 minut

Przedstawienie proponowanych kryteriów pomiaru efektywności:

- *Wyniki*
- *Wpływ na środowisko lokalne*
- *Wpływ na realizację celów JST*
- *Koszt dla odbiorcy*
- *Ryzyko*
- *Warunki pracy i zatrudnienia*
- *Komplementarność*
- *Zróżnicowanie oferty*
- Wymienione kryteria są istotne w ramach analizowanej usługi? *Uczestnicy zabierają głos.*
- Które spośród wskaźników pomiaru każdego z kryteriów powinny być zastosowane do określenia stanu docelowego? Jak powinna być ich wartość? *Uczestnicy zabierają głos.*
- W zakresie których kryteriów efektywności Państwa zdaniem można podnieść efektywność tej usługi w efekcie zlecenia jej dla NGO? *Uczestnicy zabierają głos.*
- Czy w gminie istnieje NGO, które mogłoby zapewnić wyższe wskaźniki dla poszczególnych kryteriów? *Uczestnicy zabierają głos.*
- Za pomocą jakich wskaźników według Państwa powinien być prowadzony pomiar skuteczności usługi jaką jest organizacja zajęć pozalekcyjnych w świetlicach środowiskowych?
- Czy uważają Państwo, że NGO mogłoby skuteczniej od gminy weryfikować poziom zadowolenia mieszkańców z realizowanej usługi?
- Czy uważają Państwo, że prowadzenie świetlic środowiskowych przez NGO zamiast gminy spowodowałoby wzrost efektywności świadczonej usługi?
- Czy w Państwa ocenie, uwagi i dodatkowe potrzeby użytkowników usługi dotyczące funkcjonowania świetlic środowiskowych są uwzględniane? Czy NGO w większym zakresie wdrażałoby propozycje mieszkańców?
- Czy NGO byłoby w stanie realizować usługę efektywniej finansowo?
- Jakich zmian Państwa zdaniem dokonałyby NGO aby zwiększyć efektywność finansową realizowanej usługi?
- Czy Państwa zdaniem użytkownicy usługi są usatysfakcjonowani z korzystania z usługi? Czy NGO mogłaby realizować tą na bardziej satysfakcjonującym poziomie?
- Czy Państwa zdaniem realizowanie usługi przez NGO przyczyni się do sytuacji w której niektórzy mieszkańcy zyskają, a inni stracą?

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

- Czy NGOs w momencie zlecenia realizacji zadania potrzebowałyby pomocy merytorycznej ze strony gminy, która realizowała do tej pory tę usługę? Czy organizacje pozarządowe byłyby w stanie samodzielnie zapewnić efektywność na takim samym bądź wyższym poziomie? Czego miałaby dotyczyć ewentualna pomoc ze strony gminy?
- Czy przekazanie odpowiedzialności za świadczenie tej usługi organizacjom pozarządowym mogłoby przynieść jakieś straty? Jeśli tak, to jakie?
- Inne pytanie wynikające z kontekstu spotkania. *Uczestnicy zabierają głos.*

Sformułowanie rekomendacji do dalszych etapów procesu — 15 minut

Grupa podejmuje decyzję odnośnie zasadności dalszych prac nad przygotowaniem oczekiwań odnoście usługi społecznej ex-ante i prac nad przygotowaniem przedmiotu zamówienia. .

- Czy Państwa zdaniem należy podjąć dalsze prace nad przygotowaniem oczekiwań odnoście efektywności i jakości usługi społecznej ex-ante i prac nad przygotowaniem przedmiotu zamówienia? *Uczestnicy zabierają głos.* Spośród omawianych kryteriów grupa buduje ranking, który będzie podstawą przydzielenia każdemu z kryteriów rangi w przedmiocie zamówienia *Uczestnicy zabierają głos.*

Zakończenie spotkania, prezentacja tematu kolejnego spotkania — 5 minut

Podsumowanie prac grupy, sformułowanie ostatecznej formy rekomendacji zaleceń wraz z uzasadnieniem.

Dziękuję za udział w badaniu. Państwa opinie, propozycje i rekomendację będą uwzględnione w pracach nad Wieloletnim Programem Współpracy z NGO oraz adekwatnie do wypracowanych dziś rekomendacji nad przedmiotem zamówienia i zwiększenia efektywności zmiany sposobu finansowania usługi społecznej na kontraktowanie. Jesteśmy przekonani, iż efekty dzisiejszego spotkania będą pouczające dla innych gmin podejmujących się kontraktowania usług społecznych.

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

16.2.3 Załącznik 21.2 *Scenariusz FGI „Oczekiwane efekty" - PROMOCJA*

Metryka Funkcjonalna narzędzia szczegółowego PF2	**PF2_9**
Nazwa narzędzia	Scenariusz FGI „Oczekiwane efekty społeczne - kryteria"
Produkt finalny w modelu WKUS	**PF2:** Wytyczne do analizy efektywności
Etap Schematu	**Etap 2:** Analiza efektów ex-ante – „Co chcemy?"
Krok w schemacie	**Krok 1:** Wybór kryteriów efektywności
Załącznik do produktu finalnego	**Załącznik 21**
Wersja dla grupy usług społecznych	**Promocja gminy i rozwoju przedsiębiorczości**

Informacje dla Moderatora:

Cel spotkania: Celem spotkania jest przygotowanie rekomendacji dla władz gminy w zakresie dalszych działań zmierzających do zakontraktowania usługi społecznej Rekomendacja ma dotyczyć drugiego etapu decyzji: „czego oczekujemy?", a konkretnie określenia kryteriów efektywności, które powinny zostać osiągnięte w wyniku kontraktowania usługi społecznej.

Powitanie uczestników, prezentacja tematu dyskusji — 5 minut

Prezentacja kontekstu badania: kto robi badanie, dla kogo, w jakim celu; Prezentacja moderatora.

Dzień dobry, nazywam się (mię, nazwisko prowadzącego) i jestem przedstawicielem (nazwa wykonawcy, organizatora badania), które na zlecenie Ministerstwa Rozwoju Regionalnego oraz Stowarzyszenia Europartner Akademicki Klub Integracji Europejskiej prowadzi test w zakresie nowego modelu kontraktowania usług społecznych w grupie usług społecznych **prowadzenie informacji turystycznej**.

Spotkaliście się Państwo, jako ciało kolegialne reprezentujące JST, NGO i społeczność gminy, tak by widząc interesy wszystkich stron podjąć decyzję na temat możliwości i zasadności kontraktowania usługi społecznej: **prowadzenie informacji turystycznej**. Celem drugiego spotkania o charakterze badawczo-konsultacyjnym jest sformułowanie oczekiwań odnośnie efektów kontraktowania usługi społecznej organizacji pozarządowej. potkanie jest nagrywane, jednak chciałem/chciałam zapewnić Państwa o pełnej dyskrecji i zachowaniu poufności uzyskanych informacji. Wypowiedzi będą wykorzystywane tylko do celów badawczych. Każda opinia jest akceptowana. Jestem zainteresowany opinią każdej osoby, a nie tylko opinią większości.

Prezentacja uczestników dyskusji — 5 minut

Jest to bardzo istotny element wywiadu, często decydujący o powodzeniu całego spotkania. Każdy z uczestników powinien w tej części się wypowiedzieć, ponieważ zwiększa to poczucie bezpieczeństwa i pozwala przełamać opory przed dalszymi wypowiedziami w grupie. W przypadku pierwszego spotkanie konieczna jest prezentacji uczestników i ich oczekiwań w stosunku do spotkania, w przypadku kolejnych spotkań może to być wypowiedź ogólna w zakresie tematu spotkania lub komentarz na temat spotkania wcześniejszego, jego odniesień do pracy zawodowej.

- Na początek poproszę o przedstawienie się i powiedzenie kilku słów o sobie – jaką firmę, jaką instytucję Państwo reprezentujecie? Jaką rolę widzicie Państwo dla siebie w tym spotkaniu? *Uczestnicy zabierają głos po kolei.*

Po prezentacji uczestników moderator prezentuje cel spotkania. Określa zakres rekomendacji jakie powinny byś sformułowane.

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Opinie nt. wniosków z benchmarkingu usługi społecznej 15 minut

Prezentacja wyników metodologii i wyników benchmarkingu.

- Czy uważają Państwo, że osiągane efekty są satysfakcjonujące? *Uczestnicy zabierają głos.*
- Czy kontraktowanie usługi może wpłynąć na poprawę tych efektów? *Uczestnicy zabierają głos.*
- Inne pytanie wynikające z kontekstu spotkania. *Uczestnicy zabierają głos.*

Określenie kryteriów, w ramach których możliwe i pożądane jest poprawienie efektywności usługi społecznej dzięki procesowi kontraktowania 15 minut

Przedstawienie proponowanych kryteriów pomiaru efektywności:

- *Wyniki*
- *Wpływ na środowisko lokalne*
- *Wpływ na realizację celów JST*
- *Koszt dla odbiorcy*
- *Ryzyko*
- *Warunki pracy i zatrudnienia*
- *Komplementarność*
- *Zróżnicowanie oferty*
- Wymienione kryteria są istotne w ramach analizowanej usługi? *Uczestnicy zabierają głos.*
- Które spośród wskaźników pomiaru każdego z kryteriów powinny być zastosowane do określenia stanu docelowego? Jak powinna być ich wartość? *Uczestnicy zabierają głos.*
- W zakresie których kryteriów efektywności Państwa zdaniem można podnieść efektywność tej usługi w efekcie zlecenia jej dla NGO? *Uczestnicy zabierają głos.*
- Czy w gminie istnieje NGO, które mogłoby zapewnić wyższe wskaźniki dla poszczególnych kryteriów? *Uczestnicy zabierają głos.*
- Czy Państwa zdaniem gmina skutecznie dokonywała pomiaru zadowolenia z usługi prowadzenia informacji turystycznej, gdzie funkcjonuje Państwa organizacja? Za pomocą jakich wskaźników mogłaby wykonywać to NGO?
- Czy Państwa zdaniem NGO mogłoby efektywniej prowadzić proces uwzględniania uwag mieszkańców/turystów odnośnie realizowanej usługi? Jeśli tak to dlaczego?
- Czy według Państwa sprzęt/wyposażenie jakim dysponują organizacje pozarządowe na potrzeby realizacji zadania pozwolą w równie lub bardziej efektywny sposób prowadzić punkt informacji turystycznej?
- Czy NGOs byłyby w stanie przyczynić się do wzrostu zainteresowania mieszkańców/turystów do odwiedzania punktu informacji turystycznej? Jeśli tak, to w jaki sposób?
- Czy NGOs byłyby w stanie zapewnić możliwość skorzystania z punktu informacji turystycznej dla osób starszych i niepełnosprawnych?
- W jakim zakresie organizacje pozarządowe prowadziłyby informację turystyczną lepiej od gminy, a w jakim gmina wykazałaby się lepszą efektywnością?
- Czy NGO byłoby w stanie realizować usługę efektywniej finansowo?
- Jakich zmian dokonywałyby NGO aby zwiększyć efektywność finansową realizowanej usługi?

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

- Czy pozyskane informacje odnośnie efektów realizowanej dotychczas usługi społecznej mogą być przyczyną do zgłoszenia wniosku o zmianę sposobu finansowania usługi?
- Inne pytanie wynikające z kontekstu spotkania. *Uczestnicy zabierają głos.*

Sformułowanie rekomendacji do dalszych etapów procesu — 15 minut

Grupa podejmuje decyzję odnośnie zasadności dalszych prac nad przygotowaniem oczekiwań odnoście usługi społecznej ex-ante i prac nad przygotowaniem przedmiotu zamówienia. .

- Czy Państwa zdaniem należy podjąć dalsze prace nad przygotowaniem oczekiwań odnoście efektywności i jakości usługi społecznej ex-ante i prac nad przygotowaniem przedmiotu zamówienia? *Uczestnicy zabierają głos.* Spośród omawianych kryteriów grupa buduje ranking, który będzie podstawą przydzielenia każdemu z kryteriów rangi w przedmiocie zamówienia *Uczestnicy zabierają głos.*

Zakończenie spotkania, prezentacja tematu kolejnego spotkania — 5 minut

Podsumowanie prac grupy, sformułowanie ostatecznej formy rekomendacji zaleceń wraz z uzasadnieniem.

Dziękuję za udział w badaniu. Państwa opinie, propozycje i rekomendację będą uwzględnione w pracach nad Wieloletnim Programem Współpracy z NGO oraz adekwatnie do wypracowanych dziś rekomendacji nad przedmiotem zamówienia i zwiększenia efektywności zmiany sposobu finansowania usługi społecznej na kontraktowanie. Jesteśmy przekonani, iż efekty dzisiejszego spotkania będą pouczające dla innych gmin podejmujących się kontraktowania usług społecznych.

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

16.2.4 Załącznik 21.3 *Scenariusz FGI „Oczekiwane efekty" - RODZINA*

Metryka Funkcjonalna narzędzia szczegółowego PF2	**PF2_9**
Nazwa narzędzia	Scenariusz FGI „Oczekiwane efekty społeczne - kryteria"
Produkt finalny w modelu WKUS	**PF2:** Wytyczne do analizy efektywności
Etap Schematu	**Etap 2:** Analiza efektów ex-ante – „Co chcemy?"
Krok w schemacie	**Krok 1:** Wybór kryteriów efektywności
Załącznik do produktu finalnego	**Załącznik 21**
Wersja dla grupy usług społecznych	Pomoc społeczna, wsparcie rodziny i polityki prorodzinnej

Informacje dla Moderatora:

Cel spotkania: Celem spotkania jest przygotowanie rekomendacji dla władz gminy w zakresie dalszych działań zmierzających do zakontraktowania usługi społecznej Rekomendacja ma dotyczyć drugiego etapu decyzji: „czego oczekujemy?", a konkretnie określenia kryteriów efektywności, które powinny zostać osiągnięte w wyniku kontraktowania usługi społecznej.

Powitanie uczestników, prezentacja tematu dyskusji — 5 minut

Prezentacja kontekstu badania: kto robi badanie, dla kogo, w jakim celu; Prezentacja moderatora.

Dzień dobry, nazywam się (mię, nazwisko prowadzącego) i jestem przedstawicielem (nazwa wykonawcy, organizatora badania), które na zlecenie Ministerstwa Rozwoju Regionalnego oraz Stowarzyszenia Europartner Akademicki Klub Integracji Europejskiej prowadzi test w zakresie nowego modelu kontraktowania usług społecznych w grupie usług społecznych **Usługi opiekuńcze**.

Spotkaliście się Państwo, jako ciało kolegialne reprezentujące JST, NGO i społeczność gminy, tak by widząc interesy wszystkich stron podjąć decyzję na temat możliwości i zasadności kontraktowania usługi społecznej: **Usługi opiekuńcze**. Celem drugiego spotkania o charakterze badawczo-konsultacyjnym jest sformułowanie oczekiwań odnośnie efektów kontraktowania usługi społecznej organizacji pozarządowej. potkanie jest nagrywane, jednak chciałem/chciałam zapewnić Państwa o pełnej dyskrecji i zachowaniu poufności uzyskanych informacji. Wypowiedzi będą wykorzystywane tylko do celów badawczych. Każda opinia jest akceptowana. Jestem zainteresowany opinią każdej osoby, a nie tylko opinią większości.

Prezentacja uczestników dyskusji — 5 minut

Jest to bardzo istotny element wywiadu, często decydujący o powodzeniu całego spotkania. Każdy z uczestników powinien w tej części się wypowiedzieć, ponieważ zwiększa to poczucie bezpieczeństwa i pozwala przełamać opory przed dalszymi wypowiedziami w grupie. W przypadku pierwszego spotkanie konieczna jest prezentacji uczestników i ich oczekiwań w stosunku do spotkania, w przypadku kolejnych spotkań może to być wypowiedź ogólna w zakresie tematu spotkania lub komentarz na temat spotkania wcześniejszego, jego odniesień do pracy zawodowej.

- Na początek poproszę o przedstawienie się i powiedzenie kilku słów o sobie – jaką firmę, jaką instytucję Państwo reprezentujecie? Jaką rolę widzicie Państwo dla siebie w tym spotkaniu? *Uczestnicy zabierają głos po kolei.*

Po prezentacji uczestników moderator prezentuje cel spotkania. Określa zakres rekomendacji jakie powinny byś sformułowane.

Opinie nt. wniosków z benchmarkingu usługi społecznej — 15 minut

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Prezentacja wyników metodologii i wyników benchmarkingu.

- Czy uważają Państwo, że osiągane efekty są satysfakcjonujące? *Uczestnicy zabierają głos.*
- Czy kontraktowanie usługi może wpłynąć na poprawę tych efektów? *Uczestnicy zabierają głos.*
- Inne pytanie wynikające z kontekstu spotkania. *Uczestnicy zabierają głos.*

Określenie kryteriów, w ramach których możliwe i pożądane jest poprawienie efektywności usługi społecznej dzięki procesowi kontraktowania

15 minut

Przedstawienie proponowanych kryteriów pomiaru efektywności:

- *Wyniki*
- *Wpływ na środowisko lokalne*
- *Wpływ na realizację celów JST*
- *Koszt dla odbiorcy*
- *Ryzyko*
- *Warunki pracy i zatrudnienia*
- *Komplementarność*
- *Zróżnicowanie oferty*
- Wymienione kryteria są istotne w ramach analizowanej usługi? *Uczestnicy zabierają głos.*
- Które spośród wskaźników pomiaru każdego z kryteriów powinny być zastosowane do określenia stanu docelowego? Jak powinna być ich wartość? *Uczestnicy zabierają głos.*
- W zakresie których kryteriów efektywności Państwa zdaniem można podnieść efektywność tej usługi w efekcie zlecenia jej dla NGO? *Uczestnicy zabierają głos.*
- Czy w gminie istnieje NGO, które mogłoby zapewnić wyższe wskaźniki dla poszczególnych kryteriów? *Uczestnicy zabierają głos.*
- Za pomocą jakich wskaźników według Państwa powinien być dokonywany pomiar efektywności usługi jaką jest prowadzenie świetlic wiejskich na terenie gminy, gdzie prowadzą Państwo działalność?
- Czy uważają Państwo , że pomiar jest wykonywany przez gminę dokładnie i skutecznie? Czy NGO równie dobrze lub lepiej zrealizowałoby takie badania?
- Czy gmina we właściwy sposób informuje mieszkańców o możliwości uczestnictwa w zajęciach prowadzonych w świetlicy wiejskiej, na terenie której prowadzą Państwo działalność? Czy NGO skuteczniej trafiłoby do zainteresowanych osób?
- Czy uważają Państwo, że NGO przyczyni się do lepszego zaspokajania potrzeb mieszkańców odnośnie funkcjonowania świetlic wiejskich, związanych np. ze zwiększeniem ilości zajęć, zwiększeniem liczby wyjazdów?
- Czy dzięki temu, że usługa jest świadczona przez samą gminę ma wpływ na efektywność świadczonych przez nią usług?
- Czy pozyskane informacje odnośnie efektywności realizowanej usługi społecznej mogą być przyczyną do zgłoszenia wniosku o zmianę sposobu finansowania usługi?
- Czy są jakieś problemy związane z prowadzeniem świetlic wiejskich, z którymi gmina nie jest w stanie sobie poradzić, a przekazanie ich dla NGO mogłoby je skutecznie rozwiązać? Jeśli tak, to jakie?
- Jaka w Państwa ocenie była dotychczas efektywność pracowników świetlic wiejskich?

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

- Czy ze względu na ograniczone fundusze gminy, pewne zadania związane z prowadzeniem świetlic wiejskich nie były realizowane, a zatem skuteczność była niższa? Jeśli tak to jakie to były zadania?
- Jakich zmian dokonałyby NGO aby zwiększyć efektywność finansową realizowanej usługi?
- Inne pytanie wynikające z kontekstu spotkania. *Uczestnicy zabierają głos.*

Sformułowanie rekomendacji do dalszych etapów procesu — 15 minut

Grupa podejmuje decyzję odnośnie zasadności dalszych prac nad przygotowaniem oczekiwań odnoście usługi społecznej ex-ante i prac nad przygotowaniem przedmiotu zamówienia. .

- Czy Państwa zdaniem należy podjąć dalsze prace nad przygotowaniem oczekiwań odnoście efektywności i jakości usługi społecznej ex-ante i prac nad przygotowaniem przedmiotu zamówienia? *Uczestnicy zabierają głos.* Spośród omawianych kryteriów grupa buduje ranking, który będzie podstawą przydzielenia każdemu z kryteriów rangi w przedmiocie zamówienia *Uczestnicy zabierają głos.*

Zakończenie spotkania, prezentacja tematu kolejnego spotkania — 5 minut

Podsumowanie prac grupy, sformułowanie ostatecznej formy rekomendacji zaleceń wraz z uzasadnieniem.

Dziękuję za udział w badaniu. Państwa opinie, propozycje i rekomendację będą uwzględnione w pracach nad Wieloletnim Programem Współpracy z NGO oraz adekwatnie do wypracowanych dziś rekomendacji nad przedmiotem zamówienia i zwiększenia efektywności zmiany sposobu finansowania usługi społecznej na kontraktowanie. Jesteśmy przekonani, iż efekty dzisiejszego spotkania będą pouczające dla innych gmin podejmujących się kontraktowania usług społecznych.

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

16.2.5 Załącznik 21.4 *Scenariusz FGI „Oczekiwane efekty" - SAMORZĄDNOŚĆ*

Metryka Funkcjonalna narzędzia szczegółowego PF2	**PF2_9**
Nazwa narzędzia	Scenariusz FGI „Oczekiwane efekty społeczne - kryteria"
Produkt finalny w modelu WKUS	**PF2:** Wytyczne do analizy efektywności
Etap Schematu	**Etap 2:** Analiza efektów ex-ante – „Co chcemy?"
Krok w schemacie	**Krok 1:** Wybór kryteriów efektywności
Załącznik do produktu finalnego	**Załącznik 21**
Wersja dla grupy usług społecznych	**Wspieranie samorządności i postaw obywatelskich**

Informacje dla Moderatora:

Cel spotkania: Celem spotkania jest przygotowanie rekomendacji dla władz gminy w zakresie dalszych działań zmierzających do zakontraktowania usługi społecznej Rekomendacja ma dotyczyć drugiego etapu decyzji: „czego oczekujemy?", a konkretnie określenia kryteriów efektywności, które powinny zostać osiągnięte w wyniku kontraktowania usługi społecznej.

Powitanie uczestników, prezentacja tematu dyskusji — 5 minut

Prezentacja kontekstu badania: kto robi badanie, dla kogo, w jakim celu; Prezentacja moderatora.

Dzień dobry, nazywam się (mię, nazwisko prowadzącego) i jestem przedstawicielem (nazwa wykonawcy, organizatora badania), które na zlecenie Ministerstwa Rozwoju Regionalnego oraz Stowarzyszenia Europartner Akademicki Klub Integracji Europejskiej prowadzi test w zakresie nowego modelu kontraktowania usług społecznych w grupie usług społecznych **Organizacja spotkań dla rodzin dysfunkcyjnych i zagrożonych wykluczeniem społecznym**.

Spotkaliście się Państwo, jako ciało kolegialne reprezentujące JST, NGO i społeczność gminy, tak by widząc interesy wszystkich stron podjąć decyzję na temat możliwości i zasadności kontraktowania usługi społecznej: **Organizacja spotkań dla rodzin dysfunkcyjnych i zagrożonych wykluczeniem społecznym**. Celem drugiego spotkania o charakterze badawczo-konsultacyjnym jest sformułowanie oczekiwań odnośnie efektów kontraktowania usługi społecznej organizacji pozarządowej. potkanie jest nagrywane, jednak chciałem/chciałam zapewnić Państwa o pełnej dyskrecji i zachowaniu poufności uzyskanych informacji. Wypowiedzi będą wykorzystywane tylko do celów badawczych. Każda opinia jest akceptowana. Jestem zainteresowany opinią każdej osoby, a nie tylko opinią większości.

Prezentacja uczestników dyskusji — 5 minut

Jest to bardzo istotny element wywiadu, często decydujący o powodzeniu całego spotkania. Każdy z uczestników powinien w tej części się wypowiedzieć, ponieważ zwiększa to poczucie bezpieczeństwa i pozwala przełamać opory przed dalszymi wypowiedziami w grupie. W przypadku pierwszego spotkanie konieczna jest prezentacji uczestników i ich oczekiwań w stosunku do spotkania, w przypadku kolejnych spotkań może to być wypowiedź ogólna w zakresie tematu spotkania lub komentarz na temat spotkania wcześniejszego, jego odniesień do pracy zawodowej.

- Na początek poproszę o przedstawienie się i powiedzenie kilku słów o sobie – jaką firmę, jaką instytucję Państwo reprezentujecie? Jaką rolę widzicie Państwo dla siebie w tym spotkaniu? *Uczestnicy zabierają głos po kolei.*

Po prezentacji uczestników moderator prezentuje cel spotkania. Określa zakres rekomendacji jakie powinny byś sformułowane.

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Opinie nt. wniosków z benchmarkingu usługi społecznej 15 minut

Prezentacja wyników metodologii i wyników benchmarkingu.

- Czy uważają Państwo, że osiągane efekty są satysfakcjonujące? *Uczestnicy zabierają głos.*
- Czy kontraktowanie usługi może wpłynąć na poprawę tych efektów? *Uczestnicy zabierają głos.*
- Inne pytanie wynikające z kontekstu spotkania. *Uczestnicy zabierają głos.*

Określenie kryteriów, w ramach których możliwe i pożądane jest poprawienie efektywności usługi społecznej dzięki procesowi kontraktowania 15 minut

Przedstawienie proponowanych kryteriów pomiaru efektywności:

- *Wyniki*
- *Wpływ na środowisko lokalne*
- *Wpływ na realizację celów JST*
- *Koszt dla odbiorcy*
- *Ryzyko*
- *Warunki pracy i zatrudnienia*
- *Komplementarność*
- *Zróżnicowanie oferty*
- Wymienione kryteria są istotne w ramach analizowanej usługi? *Uczestnicy zabierają głos.*
- Które spośród wskaźników pomiaru każdego z kryteriów powinny być zastosowane do określenia stanu docelowego? Jak powinna być ich wartość? *Uczestnicy zabierają głos.*
- W zakresie których kryteriów efektywności Państwa zdaniem można podnieść efektywność tej usługi w efekcie zlecenia jej dla NGO? *Uczestnicy zabierają głos.*
- Czy w gminie istnieje NGO, które mogłoby zapewnić wyższe wskaźniki dla poszczególnych kryteriów? *Uczestnicy zabierają głos.*
- Za pomocą jakich wskaźników według Państwa powinien być prowadzony pomiar zadowolenia z usługi organizacji spotkań dla rodzin dysfunkcyjnych mających na celu wspieranie samorządności i postaw obywatelskich (ankiety, rozmowy itp.)?
- Czy Państwo uważają, że NGO zapewniłoby wyższą jakość i efektywność usługi organizacji spotkań dla rodzin dysfunkcyjnych niż gmina?
- W jaki sposób Państwa zdaniem najlepiej byłoby wybierać osoby do skorzystania z usługi?
- Czy uważają Państwo, że kadra zaangażowana w realizację tej usługi jest dostatecznie przygotowana, czy potrzebne są dodatkowe szkolenia?
- Czy Państwa zdaniem świadczenie usługi przez NGO spowoduje zmniejszenie kosztów usługi w porównaniu do kosztów ponoszonych przez gminę?
- Państwa zdaniem w jaki sposób można jeszcze bardziej podnieść efektywność tej usługi?
- Czy uważają Państwo, że NGO mogłoby skuteczniej od gminy weryfikować poziom zadowolenia z realizowanej usługi?
- Czy pozyskane informacje odnośnie efektów realizowanej usługi społecznej mogą być przyczyną do zgłoszenia wniosku o zmianę sposobu realizowania usługi?
- Czy NGO byłoby w stanie realizować usługę efektywniej finansowo?

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

- Jakich zmian dokonałyby NGO aby zwiększyć efektywność finansową realizowanej usługi?
- Inne pytanie wynikające z kontekstu spotkania. *Uczestnicy zabierają głos.*

Sformułowanie rekomendacji do dalszych etapów procesu — 15 minut

Grupa podejmuje decyzję odnośnie zasadności dalszych prac nad przygotowaniem oczekiwań odnoście usługi społecznej ex-ante i prac nad przygotowaniem przedmiotu zamówienia. .

- Czy Państwa zdaniem należy podjąć dalsze prace nad przygotowaniem oczekiwań odnoście efektywności i jakości usługi społecznej ex-ante i prac nad przygotowaniem przedmiotu zamówienia? *Uczestnicy zabierają głos.* Spośród omawianych kryteriów grupa buduje ranking, który będzie podstawą przydzielenia każdemu z kryteriów rangi w przedmiocie zamówienia *Uczestnicy zabierają głos.*

Zakończenie spotkania, prezentacja tematu kolejnego spotkania — 5 minut

Podsumowanie prac grupy, sformułowanie ostatecznej formy rekomendacji zaleceń wraz z uzasadnieniem.

Dziękuję za udział w badaniu. Państwa opinie, propozycje i rekomendację będą uwzględnione w pracach nad Wieloletnim Programem Współpracy z NGO oraz adekwatnie do wypracowanych dziś rekomendacji nad przedmiotem zamówienia i zwiększenia efektywności zmiany sposobu finansowania usługi społecznej na kontraktowanie. Jesteśmy przekonani, iż efekty dzisiejszego spotkania będą pouczające dla innych gmin podejmujących się kontraktowania usług społecznych.

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

16.2.6 Załącznik 21.5 *Scenariusz FGI „Oczekiwane efekty" - SPORT*

Metryka Funkcjonalna narzędzia szczegółowego PF2	**PF2_9**
Nazwa narzędzia	Scenariusz FGI „Oczekiwane efekty społeczne - kryteria"
Produkt finalny w modelu WKUS	**PF2:** Wytyczne do analizy efektywności
Etap Schematu	**Etap 2:** Analiza efektów ex-ante – „Co chcemy?"
Krok w schemacie	**Krok 1:** Wybór kryteriów efektywności
Załącznik do produktu finalnego	**Załącznik 21**
Wersja dla grupy usług społecznych	**Sport i kultura fizyczna**

Informacje dla Moderatora:

Cel spotkania: Celem spotkania jest przygotowanie rekomendacji dla władz gminy w zakresie dalszych działań zmierzających do zakontraktowania usługi społecznej Rekomendacja ma dotyczyć drugiego etapu decyzji: „czego oczekujemy?", a konkretnie określenia kryteriów efektywności, które powinny zostać osiągnięte w wyniku kontraktowania usługi społecznej.

Powitanie uczestników, prezentacja tematu dyskusji — 5 minut

Prezentacja kontekstu badania: kto robi badanie, dla kogo, w jakim celu; Prezentacja moderatora.

Dzień dobry, nazywam się (mię, nazwisko prowadzącego) i jestem przedstawicielem (nazwa wykonawcy, organizatora badania), które na zlecenie Ministerstwa Rozwoju Regionalnego oraz Stowarzyszenia Europartner Akademicki Klub Integracji Europejskiej prowadzi test w zakresie nowego modelu kontraktowania usług społecznych w grupie usług społecznych **Organizacja dyscyplin i zajęć sportowych**.

Spotkaliście się Państwo, jako ciało kolegialne reprezentujące JST, NGO i społeczność gminy, tak by widząc interesy wszystkich stron podjąć decyzję na temat możliwości i zasadności kontraktowania usługi społecznej: **Organizacja dyscyplin i zajęć sportowych**. Celem drugiego spotkania o charakterze badawczo-konsultacyjnym jest sformułowanie oczekiwań odnośnie efektów kontraktowania usługi społecznej organizacji pozarządowej. potkanie jest nagrywane, jednak chciałem/chciałam zapewnić Państwa o pełnej dyskrecji i zachowaniu poufności uzyskanych informacji. Wypowiedzi będą wykorzystywane tylko do celów badawczych. Każda opinia jest akceptowana. Jestem zainteresowany opinią każdej osoby, a nie tylko opinią większości.

Prezentacja uczestników dyskusji — 5 minut

Jest to bardzo istotny element wywiadu, często decydujący o powodzeniu całego spotkania. Każdy z uczestników powinien w tej części się wypowiedzieć, ponieważ zwiększa to poczucie bezpieczeństwa i pozwala przełamać opory przed dalszymi wypowiedziami w grupie. W przypadku pierwszego spotkanie konieczna jest prezentacji uczestników i ich oczekiwań w stosunku do spotkania, w przypadku kolejnych spotkań może to być wypowiedź ogólna w zakresie tematu spotkania lub komentarz na temat spotkania wcześniejszego, jego odniesień do pracy zawodowej.

- Na początek poproszę o przedstawienie się i powiedzenie kilku słów o sobie – jaką firmę, jaką instytucję Państwo reprezentujecie? Jaką rolę widzicie Państwo dla siebie w tym spotkaniu? *Uczestnicy zabierają głos po kolei.*

Po prezentacji uczestników moderator prezentuje cel spotkania. Określa zakres rekomendacji jakie powinny byś sformułowane.

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Opinie nt. wniosków z benchmarkingu usługi społecznej 15 minut

Prezentacja wyników metodologii i wyników benchmarkingu.

- Czy uważają Państwo, że osiągane efekty są satysfakcjonujące? *Uczestnicy zabierają głos.*
- Czy kontraktowanie usługi może wpłynąć na poprawę tych efektów? *Uczestnicy zabierają głos.*
- Inne pytanie wynikające z kontekstu spotkania. *Uczestnicy zabierają głos.*

Określenie kryteriów, w ramach których możliwe i pożądane jest poprawienie efektywności usługi społecznej dzięki procesowi kontraktowania 15 minut

Przedstawienie proponowanych kryteriów pomiaru efektywności:

- *Wyniki*
- *Wpływ na środowisko lokalne*
- *Wpływ na realizację celów JST*
- *Koszt dla odbiorcy*
- *Ryzyko*
- *Warunki pracy i zatrudnienia*
- *Komplementarność*
- *Zróżnicowanie oferty*
- Wymienione kryteria są istotne w ramach analizowanej usługi? *Uczestnicy zabierają głos.*
- Które spośród wskaźników pomiaru każdego z kryteriów powinny być zastosowane do określenia stanu docelowego? Jak powinna być ich wartość? *Uczestnicy zabierają głos.*
- W zakresie których kryteriów efektywności Państwa zdaniem można podnieść efektywność tej usługi w efekcie zlecenia jej dla NGO? *Uczestnicy zabierają głos.*
- Czy w gminie istnieje NGO, które mogłoby zapewnić wyższe wskaźniki dla poszczególnych kryteriów? *Uczestnicy zabierają głos.*
- Za pomocą jakich wskaźników według Państwa powinien być prowadzony pomiar skuteczności usługi w zakresie działalności sportowej na terenie gminy, gdzie prowadzą Państwo działalność?
- Czy w gminie obecnie w skuteczny sposób weryfikowany jest poziom zadowolenia mieszkańców z oferty sportowej gminy? Czy uważają Państwo, że NGO mogłoby sprawdzić to lepiej? Jeśli tak, to w jaki sposób?
- Czy uwagi mieszkańców odnośnie oferty sportowej są uwzględniane przez gminę? Jeśli tak to, czy NGO również brałoby pod uwagę propozycje użytkowników?
- Czy według Państwa sprzęt/wyposażenie jakim dysponują organizacje pozarządowe na potrzeby realizacji zadania pozwolą w równie lub bardziej efektywny sposób świadczyć usługi sportowe na terenie gminy, gdzie prowadzą Państwo działalność?
- Czy pozyskane informacje odnośnie efektów realizowanej dotychczas usługi społecznej mogą być przyczyną do zgłoszenia wniosku o zmianę sposobu finansowania usługi?
- Jakie są wady i zalety przekazywania realizacji tej usługi organizacjom pozarządowym z punktu widzenia możliwych do osiągnięcia efektów?

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

- Czy uważają Państwo, że NGO byłoby w stanie przyczynić się do wzrostu liczby mieszkańców korzystających z oferty sportowej gminy, gdzie prowadzą Państwo działalność? Jeśli tak, to w jaki sposób?
- Czy Państwa zdaniem przekazanie odpowiedzialności za świadczenie usługi dla NGO przyczyni się do zmian poziomu i warunków zatrudnienia w urzędzie gminy lub w innych jednostkach? Jeśli tak, to jakie dokładnie byłyby to zmiany?
- Czy przekazanie realizacji usług sportowych podmiotowi zewnętrznemu mogłoby wpłynąć na gorszą realizację innych zadań czy nie mają one związku?
- Czy NGO byłoby w stanie realizować usługę efektywniej finansowo?
- Jakich zmian dokonałyby NGO aby zwiększyć efektywność finansową realizowanej usługi?
- Czy przekazanie odpowiedzialność za tę usługę dla NGO mogłoby podnieść efektywność świadczonych usług? W jakim obszarze podmiot zewnętrzny realizowałby tę usługę lepiej od gminy, a w jakim gmina wykazałaby się lepszą efektywnością?
- Inne pytanie wynikające z kontekstu spotkania. *Uczestnicy zabierają głos.*

Sformułowanie rekomendacji do dalszych etapów procesu — 15 minut

Grupa podejmuje decyzję odnośnie zasadności dalszych prac nad przygotowaniem oczekiwań odnoście usługi społecznej ex-ante i prac nad przygotowaniem przedmiotu zamówienia. .

- Czy Państwa zdaniem należy podjąć dalsze prace nad przygotowaniem oczekiwań odnoście efektywności i jakości usługi społecznej ex-ante i prac nad przygotowaniem przedmiotu zamówienia? *Uczestnicy zabierają głos.* Spośród omawianych kryteriów grupa buduje ranking, który będzie podstawą przydzielenia każdemu z kryteriów rangi w przedmiocie zamówienia *Uczestnicy zabierają głos.*

Zakończenie spotkania, prezentacja tematu kolejnego spotkania — 5 minut

Podsumowanie prac grupy, sformułowanie ostatecznej formy rekomendacji zaleceń wraz z uzasadnieniem.

Dziękuję za udział w badaniu. Państwa opinie, propozycje i rekomendację będą uwzględnione w pracach nad Wieloletnim Programem Współpracy z NGO oraz adekwatnie do wypracowanych dziś rekomendacji nad przedmiotem zamówienia i zwiększenia efektywności zmiany sposobu finansowania usługi społecznej na kontraktowanie. Jesteśmy przekonani, iż efekty dzisiejszego spotkania będą pouczające dla innych gmin podejmujących się kontraktowania usług społecznych.

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

16.2.7 Załącznik 21.6 *Scenariusz FGI „Oczekiwane efekty" - ŚRODOWISKO*

Metryka Funkcjonalna narzędzia szczegółowego PF2	**PF2_9**
Nazwa narzędzia	Scenariusz FGI „Oczekiwane efekty społeczne - kryteria"
Produkt finalny w modelu WKUS	**PF2:** Wytyczne do analizy efektywności
Etap Schematu	**Etap 2:** Analiza efektów ex-ante – „Co chcemy?"
Krok w schemacie	**Krok 1:** Wybór kryteriów efektywności
Załącznik do produktu finalnego	**Załącznik 21**
Wersja dla grupy usług społecznych	Dbanie o zieleń, ochrona środowiska i gospodarka odpadami

Informacje dla Moderatora:

Cel spotkania: Celem spotkania jest przygotowanie rekomendacji dla władz gminy w zakresie dalszych działań zmierzających do zakontraktowania usługi społecznej Rekomendacja ma dotyczyć drugiego etapu decyzji: „czego oczekujemy?", a konkretnie określenia kryteriów efektywności, które powinny zostać osiągnięte w wyniku kontraktowania usługi społecznej.

Powitanie uczestników, prezentacja tematu dyskusji — 5 minut

Prezentacja kontekstu badania: kto robi badanie, dla kogo, w jakim celu; Prezentacja moderatora.

Dzień dobry, nazywam się (mię, nazwisko prowadzącego) i jestem przedstawicielem (nazwa wykonawcy, organizatora badania), które na zlecenie Ministerstwa Rozwoju Regionalnego oraz Stowarzyszenia Europartner Akademicki Klub Integracji Europejskiej prowadzi test w zakresie nowego modelu kontraktowania usług społecznych w grupie usług społecznych **odławianie bezpańskich zwierząt oraz działalności edukacyjnej w sferze ochrony środowiska**.

Spotkaliście się Państwo, jako ciało kolegialne reprezentujące JST, NGO i społeczność gminy, tak by widząc interesy wszystkich stron podjąć decyzję na temat możliwości i zasadności kontraktowania usługi społecznej: **odławianie bezpańskich zwierząt oraz działalności edukacyjnej w sferze ochrony środowiska**. Celem drugiego spotkania o charakterze badawczo-konsultacyjnym jest sformułowanie oczekiwań odnośnie efektów kontraktowania usługi społecznej organizacji pozarządowej. potkanie jest nagrywane, jednak chciałem/chciałam zapewnić Państwa o pełnej dyskrecji i zachowaniu poufności uzyskanych informacji. Wypowiedzi będą wykorzystywane tylko do celów badawczych. Każda opinia jest akceptowana. Jestem zainteresowany opinią każdej osoby, a nie tylko opinią większości.

Prezentacja uczestników dyskusji — 5 minut

Jest to bardzo istotny element wywiadu, często decydujący o powodzeniu całego spotkania. Każdy z uczestników powinien w tej części się wypowiedzieć, ponieważ zwiększa to poczucie bezpieczeństwa i pozwala przełamać opory przed dalszymi wypowiedziami w grupie. W przypadku pierwszego spotkanie konieczna jest prezentacji uczestników i ich oczekiwań w stosunku do spotkania, w przypadku kolejnych spotkań może to być wypowiedź ogólna w zakresie tematu spotkania lub komentarz na temat spotkania wcześniejszego, jego odniesień do pracy zawodowej.

- Na początek poproszę o przedstawienie się i powiedzenie kilku słów o sobie – jaką firmę, jaką instytucję Państwo reprezentujecie? Jaką rolę widzicie Państwo dla siebie w tym spotkaniu? *Uczestnicy zabierają głos po kolei.*

Po prezentacji uczestników moderator prezentuje cel spotkania. Określa zakres rekomendacji jakie powinny byś sformułowane.

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Opinie nt. wniosków z benchmarkingu usługi społecznej 15 minut

Prezentacja wyników metodologii i wyników benchmarkingu.

- Czy uważają Państwo, że osiągane efekty są satysfakcjonujące? *Uczestnicy zabierają głos.*
- Czy kontraktowanie usługi może wpłynąć na poprawę tych efektów? *Uczestnicy zabierają głos.*
- Inne pytanie wynikające z kontekstu spotkania. *Uczestnicy zabierają głos.*

Określenie kryteriów, w ramach których możliwe i pożądane jest poprawienie efektywności usługi społecznej dzięki procesowi kontraktowania 15 minut

Przedstawienie proponowanych kryteriów pomiaru efektywności:

- *Wyniki*
- *Wpływ na środowisko lokalne*
- *Wpływ na realizację celów JST*
- *Koszt dla odbiorcy*
- *Ryzyko*
- *Warunki pracy i zatrudnienia*
- *Komplementarność*
- *Zróżnicowanie oferty*
- Wymienione kryteria są istotne w ramach analizowanej usługi? *Uczestnicy zabierają głos.*
- Które spośród wskaźników pomiaru każdego z kryteriów powinny być zastosowane do określenia stanu docelowego? Jak powinna być ich wartość? *Uczestnicy zabierają głos.*
- W zakresie których kryteriów efektywności Państwa zdaniem można podnieść efektywność tej usługi w efekcie zlecenia jej dla NGO? *Uczestnicy zabierają głos.*
- Czy w gminie istnieje NGO, które mogłoby zapewnić wyższe wskaźniki dla poszczególnych kryteriów? *Uczestnicy zabierają głos.*
- Za pomocą jakich wskaźników według Państwa powinien być prowadzony pomiar skuteczności usługi jaką jest odławianie bezpańskich zwierząt oraz działalność edukacyjna w sferze ochrony środowiska na terenie gminy, gdzie prowadzą Państwo działalność?
- Czy uważają Państwo, że NGO mogłoby skuteczniej od gminy weryfikować poziom zadowolenia mieszkańców z realizowanej usługi? Jeśli tak, to dlaczego?
- Czy uważają Państwo, że odławianie bezpańskich zwierząt przez NGO zamiast gminy spowodowałoby wzrost komfortu życia w gminie (wzrost bezpieczeństwa)?
- Czy w Państwa opinii organizacje pozarządowe byłyby w stanie w efektywniejszy sposób edukować społeczeństwo w sferze ochrony środowiska zamiast gminy?
- Czy według Państwa sprzęt/wyposażenie jakim dysponują organizacje pozarządowe na potrzeby realizacji zadania pozwolą w równie lub bardziej efektywny sposób świadczyć tę usługę?
- Czy pozyskanie informacje odnośnie efektów realizowanej dotychczas usługi społecznej mogą być przyczyną do zgłoszenia wniosku o zmianę sposobu finansowania usługi?
- Czy uważają Państwo, że obecna forma przekazu informacji na temat ochrony środowiska jest skuteczna i dobrze dostosowana do potrzeb mieszkańców? Czy NGO równie dobrze bądź lepiej poradziłaby sobie z tym zadaniem?

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

- Czy Państwa zdaniem gmina w wystarczającym stopniu uwzględnia inicjatywy i sugestie ze strony użytkowników odnośnie realizowanej usługi? Czy NGO w większym zakresie wdrażałoby propozycje mieszkańców?
- Czy NGO byłoby w stanie realizować usługę efektywniej finansowo?
- Jakich zmian dokonałyby NGO aby zwiększyć efektywność finansową realizowanej usługi?
- Inne pytanie wynikające z kontekstu spotkania. *Uczestnicy zabierają głos.*

Sformułowanie rekomendacji do dalszych etapów procesu — 15 minut

Grupa podejmuje decyzję odnośnie zasadności dalszych prac nad przygotowaniem oczekiwań odnoście usługi społecznej ex-ante i prac nad przygotowaniem przedmiotu zamówienia. .

- Czy Państwa zdaniem należy podjąć dalsze prace nad przygotowaniem oczekiwań odnoście efektywności i jakości usługi społecznej ex-ante i prac nad przygotowaniem przedmiotu zamówienia? *Uczestnicy zabierają głos.* Spośród omawianych kryteriów grupa buduje ranking, który będzie podstawą przydzielenia każdemu z kryteriów rangi w przedmiocie zamówienia *Uczestnicy zabierają głos.*

Zakończenie spotkania, prezentacja tematu kolejnego spotkania — 5 minut

Podsumowanie prac grupy, sformułowanie ostatecznej formy rekomendacji zaleceń wraz z uzasadnieniem.

Dziękuję za udział w badaniu. Państwa opinie, propozycje i rekomendację będą uwzględnione w pracach nad Wieloletnim Programem Współpracy z NGO oraz adekwatnie do wypracowanych dziś rekomendacji nad przedmiotem zamówienia i zwiększenia efektywności zmiany sposobu finansowania usługi społecznej na kontraktowanie. Jesteśmy przekonani, iż efekty dzisiejszego spotkania będą pouczające dla innych gmin podejmujących się kontraktowania usług społecznych.

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

16.2.8 Załącznik 21.7 *Scenariusz FGI „Oczekiwane efekty" - TRADYCJA*

Metryka Funkcjonalna narzędzia szczegółowego PF2	**PF2_9**
Nazwa narzędzia	Scenariusz FGI „Oczekiwane efekty społeczne - kryteria"
Produkt finalny w modelu WKUS	**PF2:** Wytyczne do analizy efektywności
Etap Schematu	**Etap 2:** Analiza efektów ex-ante – „Co chcemy?"
Krok w schemacie	**Krok 1:** Wybór kryteriów efektywności
Załącznik do produktu finalnego	**Załącznik 21**
Wersja dla grupy usług społecznych	**Ochrona kultury, tradycji i opieki nad zabytkami**

Informacje dla Moderatora:

Cel spotkania: Celem spotkania jest przygotowanie rekomendacji dla władz gminy w zakresie dalszych działań zmierzających do zakontraktowania usługi społecznej Rekomendacja ma dotyczyć drugiego etapu decyzji: „czego oczekujemy?", a konkretnie określenia kryteriów efektywności, które powinny zostać osiągnięte w wyniku kontraktowania usługi społecznej.

Powitanie uczestników, prezentacja tematu dyskusji — 5 minut

Prezentacja kontekstu badania: kto robi badanie, dla kogo, w jakim celu; Prezentacja moderatora.

Dzień dobry, nazywam się (mię, nazwisko prowadzącego) i jestem przedstawicielem (nazwa wykonawcy, organizatora badania), które na zlecenie Ministerstwa Rozwoju Regionalnego oraz Stowarzyszenia Europartner Akademicki Klub Integracji Europejskiej prowadzi test w zakresie nowego modelu kontraktowania usług społecznych w grupie usług społecznych **prowadzenie świetlic wiejskich**.

Spotkaliście się Państwo, jako ciało kolegialne reprezentujące JST, NGO i społeczność gminy, tak by widząc interesy wszystkich stron podjąć decyzję na temat możliwości i zasadności kontraktowania usługi społecznej: **prowadzenie świetlic wiejskich**. Celem drugiego spotkania o charakterze badawczo-konsultacyjnym jest sformułowanie oczekiwań odnośnie efektów kontraktowania usługi społecznej organizacji pozarządowej. potkanie jest nagrywane, jednak chciałem/chciałam zapewnić Państwa o pełnej dyskrecji i zachowaniu poufności uzyskanych informacji. Wypowiedzi będą wykorzystywane tylko do celów badawczych. Każda opinia jest akceptowana. Jestem zainteresowany opinią każdej osoby, a nie tylko opinią większości.

Prezentacja uczestników dyskusji — 5 minut

Jest to bardzo istotny element wywiadu, często decydujący o powodzeniu całego spotkania. Każdy z uczestników powinien w tej części się wypowiedzieć, ponieważ zwiększa to poczucie bezpieczeństwa i pozwala przełamać opory przed dalszymi wypowiedziami w grupie. W przypadku pierwszego spotkanie konieczna jest prezentacji uczestników i ich oczekiwań w stosunku do spotkania, w przypadku kolejnych spotkań może to być wypowiedź ogólna w zakresie tematu spotkania lub komentarz na temat spotkania wcześniejszego, jego odniesień do pracy zawodowej.

- Na początek poproszę o przedstawienie się i powiedzenie kilku słów o sobie – jaką firmę, jaką instytucję Państwo reprezentujecie? Jaką rolę widzicie Państwo dla siebie w tym spotkaniu? *Uczestnicy zabierają głos po kolei.*

Po prezentacji uczestników moderator prezentuje cel spotkania. Określa zakres rekomendacji jakie powinny byś sformułowane.

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Opinie nt. wniosków z benchmarkingu usługi społecznej 15 minut

Prezentacja wyników metodologii i wyników benchmarkingu.

- Czy uważają Państwo, że osiągane efekty są satysfakcjonujące? *Uczestnicy zabierają głos.*
- Czy kontraktowanie usługi może wpłynąć na poprawę tych efektów? *Uczestnicy zabierają głos.*
- Inne pytanie wynikające z kontekstu spotkania. *Uczestnicy zabierają głos.*

Określenie kryteriów, w ramach których możliwe i pożądane jest poprawienie efektywności usługi społecznej dzięki procesowi kontraktowania 15 minut

Przedstawienie proponowanych kryteriów pomiaru efektywności:

- *Wyniki*
- *Wpływ na środowisko lokalne*
- *Wpływ na realizację celów JST*
- *Koszt dla odbiorcy*
- *Ryzyko*
- *Warunki pracy i zatrudnienia*
- *Komplementarność*
- *Zróżnicowanie oferty*
- Wymienione kryteria są istotne w ramach analizowanej usługi? *Uczestnicy zabierają głos.*
- Które spośród wskaźników pomiaru każdego z kryteriów powinny być zastosowane do określenia stanu docelowego? Jak powinna być ich wartość? *Uczestnicy zabierają głos.*
- W zakresie których kryteriów efektywności Państwa zdaniem można podnieść efektywność tej usługi w efekcie zlecenia jej dla NGO? *Uczestnicy zabierają głos.*
- Czy w gminie istnieje NGO, które mogłoby zapewnić wyższe wskaźniki dla poszczególnych kryteriów? *Uczestnicy zabierają głos.*
- Za pomocą jakich wskaźników według Państwa powinien być dokonywany pomiar efektywności usługi jaką jest prowadzenie świetlic wiejskich na terenie gminy, gdzie prowadzą Państwo działalność?
- Czy uważają Państwo , że pomiar jest wykonywany przez gminę dokładnie i skutecznie? Czy NGO równie dobrze lub lepiej zrealizowałoby takie badania?
- Czy gmina we właściwy sposób informuje mieszkańców o możliwości uczestnictwa w zajęciach prowadzonych w świetlicy wiejskiej, na terenie której prowadzą Państwo działalność? Czy NGO skuteczniej trafiłoby do zainteresowanych osób?
- Czy uważają Państwo, że NGO przyczyni się do lepszego zaspokajania potrzeb mieszkańców odnośnie funkcjonowania świetlic wiejskich, związanych np. ze zwiększeniem ilości zajęć, zwiększeniem liczby wyjazdów?
- Czy dzięki temu, że usługa jest świadczona przez samą gminę ma wpływ na efektywność świadczonych przez nią usług?
- Czy pozyskane informacje odnośnie efektywności realizowanej usługi społecznej mogą być przyczyną do zgłoszenia wniosku o zmianę sposobu finansowania usługi?

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

- Czy są jakieś problemy związane z prowadzeniem świetlic wiejskich, z którymi gmina nie jest w stanie sobie poradzić, a przekazanie ich dla NGO mogłoby je skutecznie rozwiązać? Jeśli tak, to jakie?
- Jaka w Państwa ocenie była dotychczas efektywność pracowników świetlic wiejskich?
- Czy ze względu na ograniczone fundusze gminy, pewne zadania związane z prowadzeniem świetlic wiejskich nie były realizowane, a zatem skuteczność była niższa? Jeśli tak to jakie to były zadania?
- Jakich zmian dokonałyby NGO aby zwiększyć efektywność finansową realizowanej usługi?
- Inne pytanie wynikające z kontekstu spotkania. *Uczestnicy zabierają głos.*

Sformułowanie rekomendacji do dalszych etapów procesu — 15 minut

Grupa podejmuje decyzję odnośnie zasadności dalszych prac nad przygotowaniem oczekiwań odnoście usługi społecznej ex-ante i prac nad przygotowaniem przedmiotu zamówienia. .

- Czy Państwa zdaniem należy podjąć dalsze prace nad przygotowaniem oczekiwań odnoście efektywności i jakości usługi społecznej ex-ante i prac nad przygotowaniem przedmiotu zamówienia? *Uczestnicy zabierają głos.* Spośród omawianych kryteriów grupa buduje ranking, który będzie podstawą przydzielenia każdemu z kryteriów rangi w przedmiocie zamówienia *Uczestnicy zabierają głos.*

Zakończenie spotkania, prezentacja tematu kolejnego spotkania — 5 minut

Podsumowanie prac grupy, sformułowanie ostatecznej formy rekomendacji zaleceń wraz z uzasadnieniem.

Dziękuję za udział w badaniu. Państwa opinie, propozycje i rekomendację będą uwzględnione w pracach nad Wieloletnim Programem Współpracy z NGO oraz adekwatnie do wypracowanych dziś rekomendacji nad przedmiotem zamówienia i zwiększenia efektywności zmiany sposobu finansowania usługi społecznej na kontraktowanie. Jesteśmy przekonani, iż efekty dzisiejszego spotkania będą pouczające dla innych gmin podejmujących się kontraktowania usług społecznych.

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

16.2.9 Załącznik 21.8 *Scenariusz FGI „Oczekiwane efekty" - ZDROWIE*

Metryka Funkcjonalna narzędzia szczegółowego PF2	**PF2_9**
Nazwa narzędzia	Scenariusz FGI „Oczekiwane efekty społeczne - kryteria"
Produkt finalny w modelu WKUS	**PF2:** Wytyczne do analizy efektywności
Etap Schematu	**Etap 2:** Analiza efektów ex-ante – „Co chcemy?"
Krok w schemacie	**Krok 1:** Wybór kryteriów efektywności
Załącznik do produktu finalnego	**Załącznik 21**
Wersja dla grupy usług społecznych	**Ochrona zdrowia i profilaktyka uzależnień**

Informacje dla Moderatora:

Cel spotkania: Celem spotkania jest przygotowanie rekomendacji dla władz gminy w zakresie dalszych działań zmierzających do zakontraktowania usługi społecznej Rekomendacja ma dotyczyć drugiego etapu decyzji: „czego oczekujemy?", a konkretnie określenia kryteriów efektywności, które powinny zostać osiągnięte w wyniku kontraktowania usługi społecznej.

Powitanie uczestników, prezentacja tematu dyskusji — 5 minut

Prezentacja kontekstu badania: kto robi badanie, dla kogo, w jakim celu; Prezentacja moderatora.

Dzień dobry, nazywam się (mię, nazwisko prowadzącego) i jestem przedstawicielem (nazwa wykonawcy, organizatora badania), które na zlecenie Ministerstwa Rozwoju Regionalnego oraz Stowarzyszenia Europartner Akademicki Klub Integracji Europejskiej prowadzi test w zakresie nowego modelu kontraktowania usług społecznych w grupie usług społecznych **Wsparcie dzieci z rodzin dysfunkcyjnych w wypoczynku wakacyjnym**.

Spotkaliście się Państwo, jako ciało kolegialne reprezentujące JST, NGO i społeczność gminy, tak by widząc interesy wszystkich stron podjąć decyzję na temat możliwości i zasadności kontraktowania usługi społecznej: **Wsparcie dzieci z rodzin dysfunkcyjnych w wypoczynku wakacyjnym**. Celem drugiego spotkania o charakterze badawczo-konsultacyjnym jest sformułowanie oczekiwań odnośnie efektów kontraktowania usługi społecznej organizacji pozarządowej. potkanie jest nagrywane, jednak chciałem/chciałam zapewnić Państwa o pełnej dyskrecji i zachowaniu poufności uzyskanych informacji. Wypowiedzi będą wykorzystywane tylko do celów badawczych. Każda opinia jest akceptowana. Jestem zainteresowany opinią każdej osoby, a nie tylko opinią większości.

Prezentacja uczestników dyskusji — 5 minut

Jest to bardzo istotny element wywiadu, często decydujący o powodzeniu całego spotkania. Każdy z uczestników powinien w tej części się wypowiedzieć, ponieważ zwiększa to poczucie bezpieczeństwa i pozwala przełamać opory przed dalszymi wypowiedziami w grupie. W przypadku pierwszego spotkanie konieczna jest prezentacji uczestników i ich oczekiwań w stosunku do spotkania, w przypadku kolejnych spotkań może to być wypowiedź ogólna w zakresie tematu spotkania lub komentarz na temat spotkania wcześniejszego, jego odniesień do pracy zawodowej.

- Na początek poproszę o przedstawienie się i powiedzenie kilku słów o sobie – jaką firmę, jaką instytucję Państwo reprezentujecie? Jaką rolę widzicie Państwo dla siebie w tym spotkaniu? *Uczestnicy zabierają głos po kolei.*

Po prezentacji uczestników moderator prezentuje cel spotkania. Określa zakres rekomendacji jakie powinny byś sformułowane.

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Opinie nt. wniosków z benchmarkingu usługi społecznej 15 minut

Prezentacja wyników metodologii i wyników benchmarkingu.

- Czy uważają Państwo, że osiągane efekty są satysfakcjonujące? *Uczestnicy zabierają głos.*
- Czy kontraktowanie usługi może wpłynąć na poprawę tych efektów? *Uczestnicy zabierają głos.*
- Inne pytanie wynikające z kontekstu spotkania. *Uczestnicy zabierają głos.*

Określenie kryteriów, w ramach których możliwe i pożądane jest poprawienie efektywności usługi społecznej dzięki procesowi kontraktowania 15 minut

Przedstawienie proponowanych kryteriów pomiaru efektywności:

- *Wyniki*
- *Wpływ na środowisko lokalne*
- *Wpływ na realizację celów JST*
- *Koszt dla odbiorcy*
- *Ryzyko*
- *Warunki pracy i zatrudnienia*
- *Komplementarność*
- *Zróżnicowanie oferty*
- Wymienione kryteria są istotne w ramach analizowanej usługi? *Uczestnicy zabierają głos.*
- Które spośród wskaźników pomiaru każdego z kryteriów powinny być zastosowane do określenia stanu docelowego? Jak powinna być ich wartość? *Uczestnicy zabierają głos.*
- W zakresie których kryteriów efektywności Państwa zdaniem można podnieść efektywność tej usługi w efekcie zlecenia jej dla NGO? *Uczestnicy zabierają głos.*
- Czy w gminie istnieje NGO, które mogłoby zapewnić wyższe wskaźniki dla poszczególnych kryteriów? *Uczestnicy zabierają głos.*
- Czy Państwa zdaniem gmina skutecznie prowadziła badania zadowolenia z korzystania z wyjazdów wakacyjnych dla rodzin dysfunkcyjnych z gminy, na której Państwo prowadzicie działalność? Za pomocą jakich wskaźników mogłaby to wykonywać NGO?
- Czy według Państwa NGO mogłoby efektywniej prowadzić proces uwzględniania uwag i potrzeb zgłaszanych przez użytkowników usługi odnośnie sposobu organizacji wyjazdów wakacyjnych?
- Czy NGO byłoby w stanie zapewnić wsparcie dla wszystkich osób, które zgłaszają chęć z korzystania z usługi i spełniają wymagane kryteria?
- Czy znają Państwo organizację pozarządową funkcjonującą w gminie, gdzie prowadzą Państwo działalność, która podjęłaby się zrealizowania tego typu inicjatywy, czyli zorganizowania wyjazdów wakacyjnych?
- Jak oceniają Państwo wpływ gminy na efektywność w czasie realizacji tej usługi? W jaki sposób NGO mogłoby zwiększyć wpływ na osiągane efekty w takcie realizacji usługi ?
- Jakie są wady i zalety przekazywania realizacji tej usługi organizacjom pozarządowym z punktu widzenia poziomu jakości i możliwych do osiągnięcia efektów?
- Czy NGO byłoby w stanie realizować usługę efektywniej finansowo?
- Jakich zmian dokonałyby NGO aby zwiększyć efektywność finansową realizowanej usługi?

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

- Czy pozyskane informacje odnośnie efektywności realizowanej usługi społecznej mogą być przyczyną do zgłoszenia wniosku o zmianę sposobu finansowania usługi?
- Inne pytanie wynikające z kontekstu spotkania. *Uczestnicy zabierają głos.*

Sformułowanie rekomendacji do dalszych etapów procesu — 15 minut

Grupa podejmuje decyzję odnośnie zasadności dalszych prac nad przygotowaniem oczekiwań odnoście usługi społecznej ex-ante i prac nad przygotowaniem przedmiotu zamówienia. .

- Czy Państwa zdaniem należy podjąć dalsze prace nad przygotowaniem oczekiwań odnoście efektywności i jakości usługi społecznej ex-ante i prac nad przygotowaniem przedmiotu zamówienia? *Uczestnicy zabierają głos.* Spośród omawianych kryteriów grupa buduje ranking, który będzie podstawą przydzielenia każdemu z kryteriów rangi w przedmiocie zamówienia *Uczestnicy zabierają głos.*

Zakończenie spotkania, prezentacja tematu kolejnego spotkania — 5 minut

Podsumowanie prac grupy, sformułowanie ostatecznej formy rekomendacji zaleceń wraz z uzasadnieniem.

Dziękuję za udział w badaniu. Państwa opinie, propozycje i rekomendację będą uwzględnione w pracach nad Wieloletnim Programem Współpracy z NGO oraz adekwatnie do wypracowanych dziś rekomendacji nad przedmiotem zamówienia i zwiększenia efektywności zmiany sposobu finansowania usługi społecznej na kontraktowanie. Jesteśmy przekonani, iż efekty dzisiejszego spotkania będą pouczające dla innych gmin podejmujących się kontraktowania usług społecznych.

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

16.2.10 Załącznik 22: *Arkusz oferty próbnej „Oczekiwane efekty społeczne”*

Metryka Funkcjonalna narzędzia szczegółowego PF2	**PF2_10**
Nazwa narzędzia	Arkusz oferty próbnej „Oczekiwane efekty społeczne”
Produkt finalny w modelu WKUS	**PF2:** Wytyczne do analizy efektywności
Etap Schematu	**Etap 2:** Analiza efektów ex-ante – „Co chcemy?”
Krok w schemacie	**Krok 2:** Badanie
Załącznik do produktu finalnego	**Załącznik 22**

Informacje dla Użytkownika:

Arkusz stanowi wzór, który powinien zostać wypełniony z godnie ze specyfiką jednej z 8 usług społecznych podlegających kontraktowaniu. Zapytanie jest rozsyłane organizacjom pozarządowym wskazanym w poprzednim etapie jako potencjalni partnerzy zdolni do spełnienia przyjętych kryteriów efektywności.

WSTĘPNE ZAPYTANIE OFERTOWE

o warunki świadczenia usługi *nazwa jednej z 8 usług społecznych podlegających kontraktowaniu*

1. NAZWA I ADRES ZAMAWIAJĄCEGO:

Nazwa i dane adresowe gminy

2. PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA:

Zapytanie ofertowe (dalej Zapytanie) w postępowaniu na zlecenie świadczenia usługi *nazwa jednej z 8 usług społecznych podlegających kontraktowaniu*

3. TERMIN SKŁADANIA OFERT:

4. PODSTAWA PRAWNA

Nazwa i numer i data podjęcia uchwały

5. SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie w okresie usługi *nazwa jednej z 8 usług społecznych podlegających kontraktowaniu* na terenie gminy *nazwa gminy* w okresie *okres na który przewidywane jest kontraktowanie.*

5.1. Zakres usługi

Szczegółowy opis czynności składających się na usługę.

Wskaźniki ilościowe

5.2. Zakres zadań

Wskaźniki ilościowe dotyczące wyników opracowane w poprzednim etapie (liczba wyświadczonych usług, liczba osób korzystających z usługi)

Wskaźniki jakościowe zawarte w badaniu jakości usług społecznych

Klauzule społeczne określone kryteriami przyjętymi w ramach narzędzia **PF2_9.**

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

5.3. Wymagania stawiane wykonawcy:

4. Posiadanie potencjału materialnego niezbędnego do świadczenia usługi lub w przypadku, kiedy wraz zakontraktowaniem usługi zostanie oddany do dyspozycji usługodawcy niezbędny majątek – kompetencje i zasoby niezbędne do utrzymania go w należytym stanie.
5. Doświadczenie w zakresie prowadzenia usługi.
6. Zasobach ludzkie.

6. SPOSÓB POROZUMIEWANIA SIĘ Z KANDYDATAMI

Osobami uprawnionymi do porozumiewania się z oferentami jest:

Wszelką korespondencję do Zamawiającego związaną z niniejszym Zapytaniem należy kierować na adres:

OPIS SPOSOBU PRZYGOTOWANIA OFERTY

7.1 Oferta powinna być złożona na druku „OFERTA" (załącznik nr 1 do Zapytania)

7.2 Oferty muszą obejmować całość przedmiotu Zapytania, nie dopuszcza się składania ofert częściowych lub ofert wariantowych.

7.3 Oferent ma prawo złożyć tylko jedną ofertę.

7.4 Ofertę należy sporządzić w języku polskim z zachowaniem formy pisemnej pod rygorem nieważności.

7.5 Oferta musi być podpisana (za podpis uznaje się własnoręczny podpis złożony w sposób umożliwiający identyfikację osoby).

7.7 Wszelkie poprawki lub zmiany w tekście oferty muszą być parafowane własnoręcznie.

8. MIEJSCE i TERMIN SKŁADANIA OFERT

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Załącznik nr 1 do zapytania

WZÓR

OFERTA WSTĘPNA REALIZACJI ZADANIA PUBLICZNEGO

.....

Data i miejsce złożenia oferty (wypełnia organ administracji publicznej)

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

.....

(rodzaj zadania publicznego))

.....

(tytuł zadania publicznego)
w okresie od ..... do .....
W FORMIE
POWIERZENIA REALIZACJI ZADANIA PUBLICZNEGO/WSPIERANIA REALIZACJI ZADANIA PUBLICZNEGO
PRZEZ

.....

(organ administracji publicznej)
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/oferentów

nazwa: .....

forma prawna:

( ) stowarzyszenie
( ) fundacja
( ) kościelna osoba prawna
( ) kościelna jednostka organizacyjna
( ) spółdzielnia socjalna
( ) inna.....

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

.....

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

.....

przedmiot działalności pożytku publicznego:

a)	działalność nieodpłatna pożytku publicznego
b)	działalność odpłatna pożytku publicznego

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

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

III. Szczegółowy zakres rzeczowy zadania publicznego proponowanego do realizacji

1. **Krótka charakterystyka zadania publicznego** (w punktach wskazano elementy (wskaźniki/czynniki przyjęte w ramach narzędzia PF2_9), które powinien zawierać opis, a które będą podlegać ocenianie pod kątem oczekiwanej efektywności)

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 zadania

5. **Zakładane cele realizacji zadania publicznego oraz sposób ich realizacji**

6. **Miejsce realizacji zadania publicznego**

W punkcie należy określić cele ilościowe:

- liczba klientów,
- liczba wyświadczonych usług,
- Należy również opisać sposób realizacji celów jakościowych w tym:
- wpływ realizacji na realizację celów jednostki samorządu terytorialnego,
- wpływ realizacji usługi na zidentyfikowane grupy interesariuszy.

7. **Opis poszczególnych działań w zakresie realizacji zadania publicznego**

W punkcie należy

- W opisie należy zwrócić uwagę na komplementarność działań w zakresie zadania publicznego zarówno nawzajem, względem siebie, jak i komplementarność w stosunku do innych zadań publicznych związanych z nimi działań.
- Należy wskazać, w jaki sposób zapewnione zostanie zróżnicowanie oferty zapewniające w aspekcie oczekiwań poszczególnych grup odbiorców.

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

8. Harmonogram

Zadanie publiczne realizowane w okresie od ..... do		
Poszczególne działania w zakresie realizowanego zadania publicznego	Terminy realizacji poszczególnych działań	Oferent lub inny podmiot odpowiedzialny za działanie w zakresie realizowanego zadania publicznego

9. Zakładane rezultaty realizacji zadania publicznego

IV. Kalkulacja przewidywanych kosztów realizacji zadania publicznego

1. Kosztorys ze względu na rodzaj kosztów:

Lp.	Rodzaj kosztów	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 (w zł)	Koszt do pokrycia z wkładu osobowego, w tym pracy społecznej członków i świadczeń wolontariuszy (w zł)
I	Koszty merytoryczne							
	po stronie ... (*nazwa Oferenta*):							
	.....							
	.....							
II	Koszty obsługi zadania publicznego, w tym koszty administracyjne po stronie (*nazwa Oferenta*):							

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

	.....							
	.....							
III	Inne koszty, w tym koszty wyposażenia i promocji po stronie ... (*nazwa Oferenta*)[1]:							
	.....							
	.....							
IV	Ogółem:							

2. Przewidywane źródła finansowania zadania publicznego

1	Wnioskowana kwota dotacji	..... zł	.....%
2	Środki finansowe własne	..... zł	.....%
3	Środki finansowe z innych źródeł ogółem (środki finansowe wymienione w pkt 3.1 – 3.	..... zł	.....%
3.1	wpłaty i opłaty adresatów zadania publicznego	..... 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)	..... zł	.....%
3.3	Pozostałe	..... zł	.....%
4	Wkład osobowy (w tym świadczenia wolontariuszy i praca społeczna członków)	..... zł	.....%
5	Ogółem (środki wymienione w pkt 1 –	..... zł	100 %

3. Finansowe środki z innych źródeł publicznych

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	
		TAK/NIE	
		TAK/NIE	
		TAK/NIE	

Uwagi, które mogą mieć znaczenie przy ocenie kosztorysu:
Należy wskazać, jakie ewentualne dodatkowe koszty mogą ponosić adresaci usługi.

.....

.....

.....

V. Inne wybrane informacje dotyczące zadania publicznego

1. Zasoby kadrowe przewidywane do wykorzystania przy realizacji zadania publicznego

W opisie uwzględnić należy:

- Należy wskazać formę zatrudnienia pracowników.
- Należy zaznaczyć, czy planowane jest zaangażowanie osób zajmujących się realizacją usługi w dotychczasowej formie.
- Ile osób otrzyma propozycję zatrudnienia.
- Jak zmienią się warunki pracy i zatrudnienia tych osób.

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

2. **Zasoby rzeczowe oferenta/oferentów przewidywane do wykorzystania przy realizacji zadania**

W opisie uwzględnić należy:

- Należy podać wykaz składników rzeczowych wraz z oszacowaniem ich wartości.

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

.....

.....

.....

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

Data .....

Załączniki:

1. Kopia aktualnego odpisu z Krajowego Rejestru Sądowego, innego rejestru lub ewidencji
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).

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

16.2.11 Załącznik 23: *Karta metodologiczna Benchmarkingu „Oczekiwane efekty"*

Metryka Funkcjonalna narzędzia szczegółowego PF2	**PF2_11**
Nazwa narzędzia	Karta metodologiczna Benchmarkingu „Oczekiwane efekty społeczne"
Produkt finalny w modelu WKUS	**PF2:** Wytyczne do analizy efektywności
Etap Schematu	**Etap 2:** Analiza efektów ex-ante – „Co chcemy?"
Krok w schemacie	**Krok 3:** Badanie możliwości w otoczeniu
Załącznik do produktu finalnego	**Załącznik 23**

Informacje dla Badającego:

Cel. Karta służy obiektywnej ocenie wyników zastanych na potrzeby sformułowania oczekiwań, odnośnie poprawy efektywności usługi po jej zakontraktowaniu.

Krok I

Pierwszym etapem analizy jest zidentyfikowanie punktów odniesienia do porównań.

Identyfikowane są punkty odniesienia w ramach kategorii.

- - porównanie się z jednostkami o porównywalnym potencjale (np. sąsiednie gminy, o podobnej strukturze gospodarczej, demograficznej, położeniu itp.).
- - porównywanie się z gminami o najwyższych wskaźnikach ilościowych (np. największa liczba, wyświadczonych usług, najwyższy udział osób korzystających z usługi w strukturze ludności, najwyższe wyniki w zależności od usługi – np. edukacyjne, sportowe itp.)

Krok II

Pozyskiwanie danych dotyczących gmin stanowiących punkt odniesienia przy wykorzystaniu metodologii opisanej w narzędziu PF2_8 – karta metodologiczna DR.

Krok III

Zestawienie uzyskanych informacji.

Kryterium	Wskaźniki *W zależności od kategorii usługi oraz dostępności danych*	Badana Gmina	Gmina „konkurent"	Luka pomiędzy badaną gminą a konkurentem	Gmina „wzorzec"	Luka pomiędzy badaną gminą a gminą wzrorcową
Nakłady bezpośrednie	*Zgodnie ze wzorem opisanym w narzędziu PF2_2*					

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Nakłady pośrednie	*Zgodnie ze wzorem opisanym w narzędziu PF2_3*					
Wyniki	*Zgodnie ze wzorem opisanym w narzędziu PF2_8*					
Efekty społeczne	*Zgodnie ze wzorem opisanym w narzędziu PF2_8*					

* W zależności od kategorii usługi oraz dostępności danych.

Krok 4. Budowa profili konkurencyjnych

Badanej gminie oraz konkurentowi przydzielane są punkty w ramach każdego z kryteriów według schematu.

5 – bardzo blisko „wzorca"

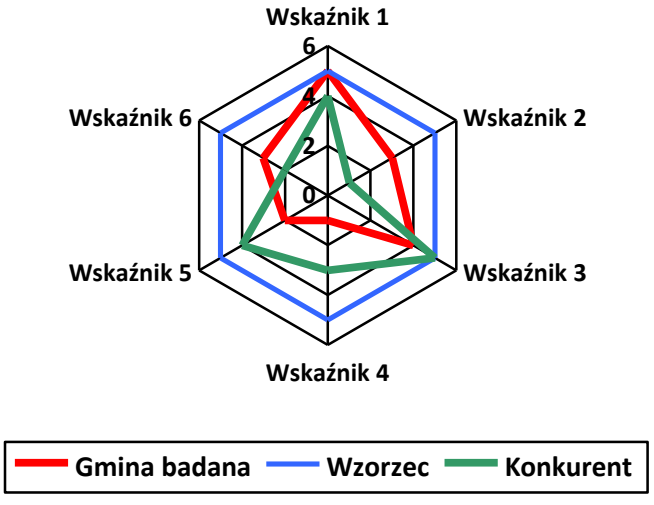
4 – blisko „wzorca"

3 – ani daleko ani blisko od „wzorca"

2 – daleko od „wzorca"

1 – bardzo daleko od „wzorca"

Prezentacja graficzna wyników porównań *(przykład)*



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Krok 5. Wnioski z benchmarkingu

Wyniki porównań należy zestawić według schematu

Mocne strony	Słabe strony
Kryteria ze wskaźnikami o wartości 4 i 5	Kryteria ze wskaźnikami o wartości 1 i 2

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

16.2.12 Załącznik 24: *Scenariusz FGI „Oczekiwane efekty – przedmiot zamówienia”*

Metryka Funkcjonalna narzędzia szczegółowego PF2	**PF2_12**
Nazwa narzędzia	Scenariusz FGI „Oczekiwane efekty społeczne – przedmiot zamówienia”
Produkt finalny w modelu WKUS	**PF2:** Wytyczne do analizy efektywności
Etap Schematu	**Etap 2:** Analiza efektów ex-ante – „Co chcemy?”
Krok w schemacie	**Krok 4:** Ocena możliwych efektów
Załącznik do produktu finalnego	**Załącznik 24**

Informacje dla Moderatora:

Cel spotkania: Celem spotkania jest przygotowanie rekomendacji dla władz gminy w zakresie dalszych działań zmierzających do zakontraktowania usługi społecznej Rekomendacja ma dotyczyć drugiego etapu decyzji: „czego oczekujemy?”, a konkretnie określenia kryteriów efektywności, które powinny zostać osiągnięte w wyniku kontraktowania usługi społecznej.

Powitanie uczestników, prezentacja tematu dyskusji — 5 minut

Prezentacja kontekstu badania: kto robi badanie, dla kogo, w jakim celu; Prezentacja moderatora.

Dzień dobry, nazywam się (mię, nazwisko prowadzącego) i jestem przedstawicielem (nazwa wykonawcy, organizatora badania), które na zlecenie Ministerstwa Rozwoju Regionalnego oraz Stowarzyszenia Europartner Akademicki Klub Integracji Europejskiej prowadzi test w zakresie nowego modelu kontraktowania usług społecznych w grupie usług społecznych (opis jednej z 8 grup usług społecznych wybranych do testu w danej gminie).

Spotkaliście się Państwo, jako ciało kolegialne reprezentujące JST, NGO i społeczność gminy, tak by widząc interesy wszystkich stron podjąć decyzję na temat możliwości i zasadności kontraktowania usługi społecznej: (opis usługi adekwatnie do obszaru testu). Celem trzeciego spotkania o charakterze badawczo-konsultacyjnym jest sformułowanie ostatecznego brzmienia przedmiotu zamówienia będącego podstawą zakontraktowania usługi.

Spotkanie jest nagrywane, jednak chciałem/chciałam zapewnić Państwa o pełnej dyskrecji i zachowaniu poufności uzyskanych informacji. Wypowiedzi będą wykorzystywane tylko do celów badawczych. Każda opinia jest akceptowana. Jestem zainteresowany opinią każdej osoby, a nie tylko opinią większości.

Prezentacja uczestników dyskusji — 5 minut

Jest to bardzo istotny element wywiadu, często decydujący o powodzeniu całego spotkania. Każdy z uczestników powinien w tej części się wypowiedzieć, ponieważ zwiększa to poczucie bezpieczeństwa i pozwala przełamać opory przed dalszymi wypowiedziami w grupie. W przypadku pierwszego spotkanie konieczna jest prezentacji uczestników i ich oczekiwań w stosunku do spotkania, w przypadku kolejnych spotkań może to być wypowiedź ogólna w zakresie tematu spotkania lub komentarz na temat spotkania wcześniejszego, jego odniesień do pracy zawodowej.

- Na początek poproszę o przypomnienie pozostałym informacji o sobie – jaką firmę, jaką instytucję Państwo reprezentujecie? Jaką rolę widzicie Państwo dla siebie w tym spotkaniu? *Uczestnicy zabierają głos po kolei.*

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Po prezentacji uczestników moderator prezentuje cel spotkania. Określa zakres rekomendacji jakie powinny byś sformułowane.

Opinie nt. wyników oferty próbnej

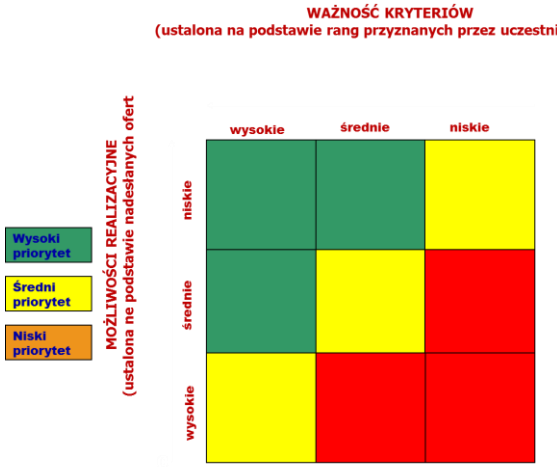
30 minut

- Szanowni Państwo, na podstawie kryteriów, które uznaliśmy za najistotniejsze dla oceny efektywności usługi społecznej *nazwa jednej z 8 usług społecznych podlegających kontraktowaniu*, które uznaliśmy za istotne na poprzednim spotkaniu, została przygotowana oferta próbna, którą przesłaliśmy do wskazanych przez Państwa organizacji pozarządowych. W odpowiedzi uzyskaliśmy …… ofert. Zostały one przesłane Państwu przed spotkaniem. Na ich podstawie chcielibyśmy ocenić przydatność opracowanych przez nas wspólnie kryteriów oceny efektywności. Te, które uznamy za przydatne znajdą się w ostatecznej wersji kwestionariusza oferty, który będzie przedmiotem dalszego procesu kontraktowania.

  Dla usprawnienia analizy proponujemy następującą metodologię oceny. Oferty przesłane przez potencjalnych wykonawców pozawalają ocenić, jaki jest stopień trudności osiągnięcia założonych kryteriów. Z drugiej strony, ważność każdego z kryteriów oceniliśmy na poprzednim spotkaniu przydzielając mu stosowną rangę.

  Dokonaliśmy wstępnej klasyfikacji kryteriów z punktu widzenia obydwu tych wymiarów.

  Następuje prezentacja, w której na poniższej macierzy skalsyfikowane są przyjęte wcześniej kryteria.



Uważamy, że w ostatecznym zapytaniu powinny znaleźć się kryteria o wysokim priorytecie. W przypadku dużych możliwości wyboru między wykonawcami możemy skorzystać także z kryteriów o średnim priorytecie. Natomiast z kryteriów o średnim priorytecie powinniśmy raczej zrezygnować.

- Czy zgadzają się Państwo z dokonanym przyporządkowaniem? Jeżeli nie to jakie powinny być przesunięcia. *Uczestnicy zabierają głos.*
- Jakie minimalne wartości wskaźników dla każdego z kryteriów powinniśmy zawrzeć w zapytaniu? *Uczestnicy zabierają głos.*
- Czy przedstawione oferty dają nadzieję na wyłonienie wykonawcy, który będzie w stanie zrealizować usługę w sposób zapewniający założone efekty? *Uczestnicy zabierają głos.*
- Szanowni Państwo w związku z tym, że ustaliliśmy właśnie, jakie kryteria zostaną zawarte w ostatecznej wersji formularza ofertowego, a także dokonaliśmy ich rangowania prosimy teraz o propozycję, jakie wagi powinny zostać przyznane każdemu z kryteriów przy ocenie ofert. *Uczestnicy zabierają głos. Ustalane są wagi dla poszczególnych kryteriów.*
- Inne pytanie wynikające z kontekstu spotkania. *Uczestnicy zabierają głos.*

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Weryfikacja części finansowej oferty

30 minut

Prezentacja warunków finansowych zaprezentowanych

- Szanowni Państwo zapoznaliście się z warunkami finansowymi zgłoszonymi przez organizacje gotowe podjąć się zakontraktowania usług. Jak oceniacie realność przedstawionych warunków? *Uczestnicy zabierają głos.*
- Czy osiągnięcie proponowanych efektów, przy takim poziomie kosztów zapewni satysfakcjonującą efektywność procesu kontraktowania usługi? *Uczestnicy zabierają głos.*
- Jaki procent punktacji powinien zostać przyznany za kryterium warunków finansowych? *Uczestnicy zabierają głos.*

Sformułowanie rekomendacji do dalszych etapów procesu

15 minut

Grupa podejmuje decyzję odnośnie zasadności dalszych prac nad przygotowaniem oczekiwań odnoście usługi społecznej ex-ante i prac nad przygotowaniem przedmiotu zamówienia. .

- Czy Państwa zdaniem należy podjąć dalsze prace nad przygotowaniem przedmiotu zamówienia? Czy jest możliwe uzyskanie w jego wyniku poprawy w zakresie efektywności finansowej i społecznej usługi? *nazwa jednej z 8 usług społecznych podlegających kontraktowaniu Uczestnicy zabierają głos.*

Zakończenie spotkania

5 minut

Podsumowanie prac grupy, sformułowanie ostatecznej formy rekomendacji zaleceń wraz z uzasadnieniem.

Dziękuję za udział dzisiejszym, ostatnim już badaniu. Państwa opinie, propozycje i rekomendację będą uwzględnione w pracach nad Wieloletnim Programem Współpracy z NGO oraz adekwatnie do wypracowanych dziś rekomendacji nad przedmiotem zamówienia i zwiększenia efektywności zmiany sposobu finansowania usługi społecznej na kontraktowanie. Jesteśmy przekonani, iż efekty dzisiejszego spotkania będą pouczające dla innych gmin podejmujących się kontraktowania usług społecznych.

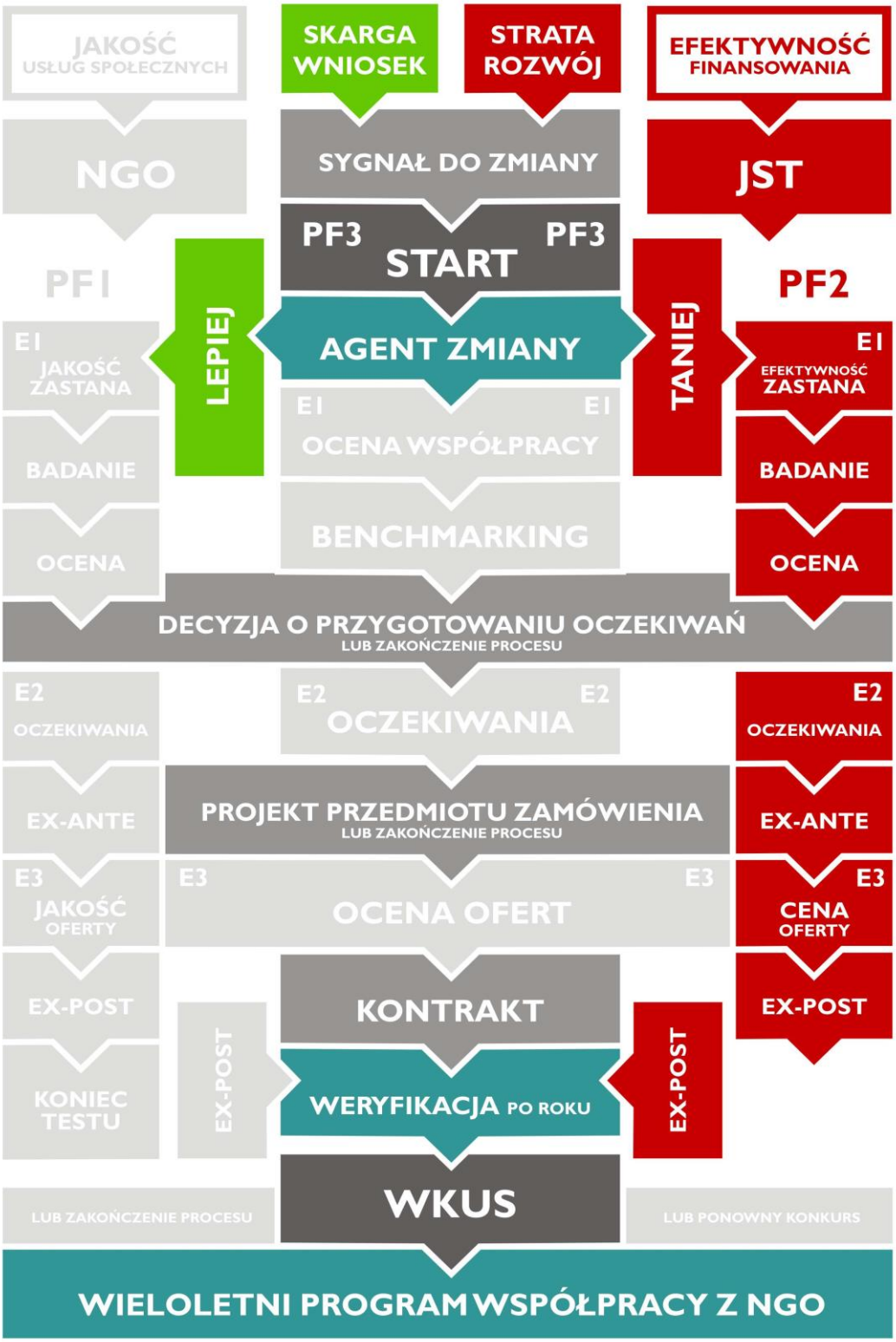
KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

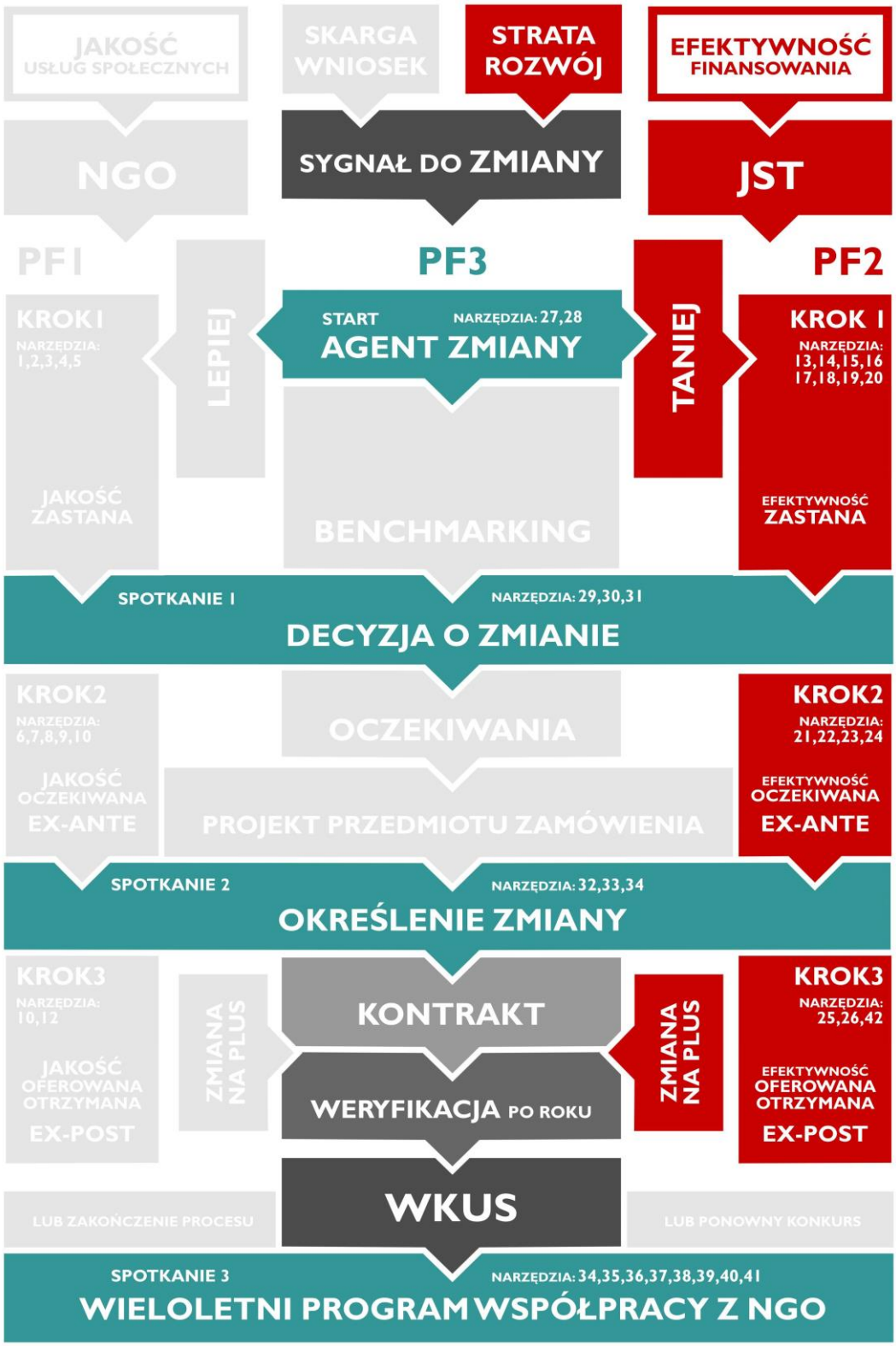
16.3 Narzędzia III Etapu analizy efektywności – ex-post

Po określeniu oczekiwań odnośnie efektywności i opracowaniu przedmiotu zamówienia przez Agenta Zmiany rozpoczyna się **trzeci etap** analizy efektywności związany z oceną efektów otrzymanych w ramach uzyskanych ofert oraz/lub po roku kontraktowania usługi społecznej, zgodnie z założeniami produktu finalnego **PF2:**



Schemat 3: WERSJA STANDARDOWA. Etap Trzeci: Ocena efektywności ex-post

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

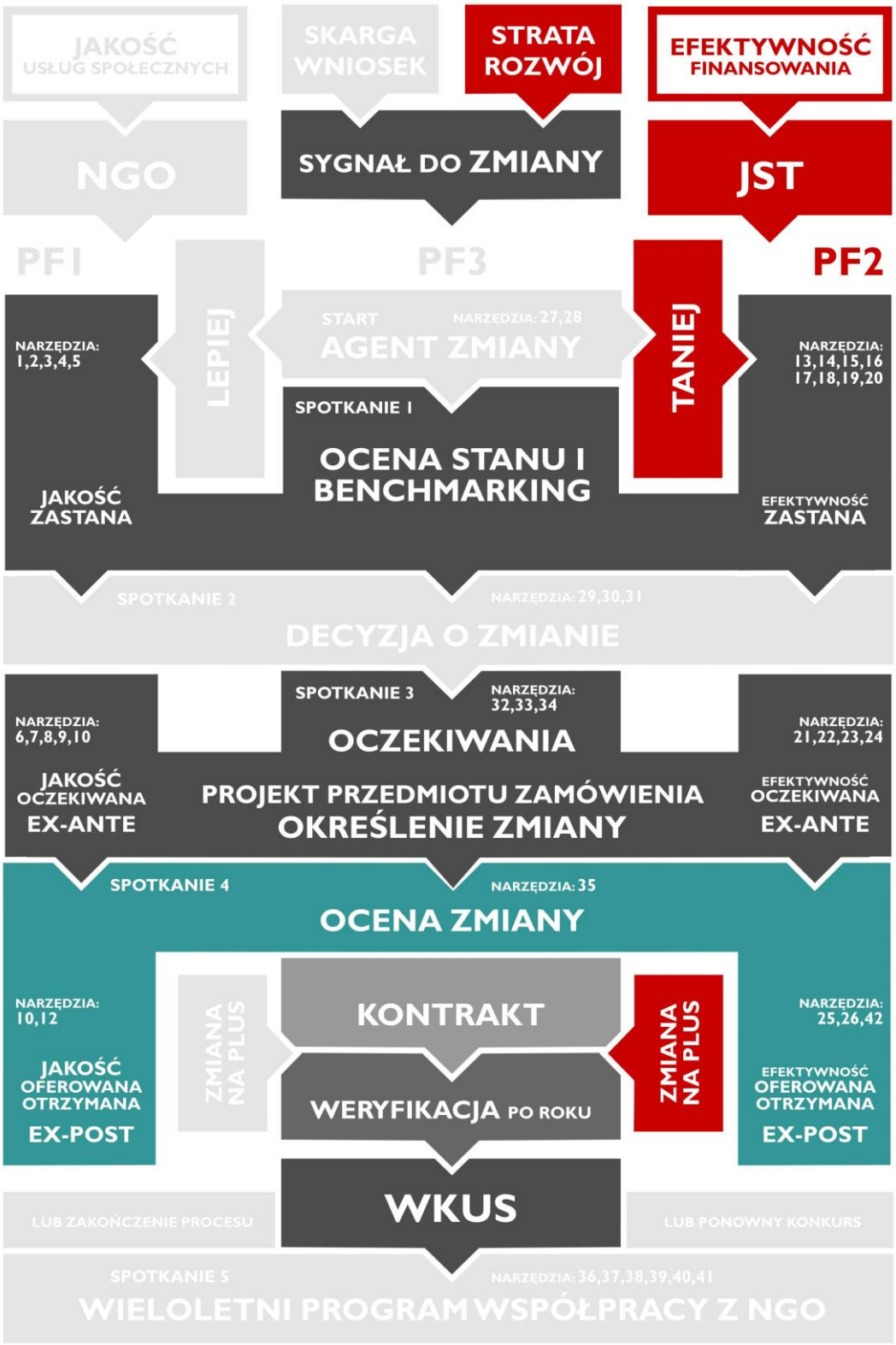


Schemat 3a: WERSJA UPROSZCZONA. Etap Trzeci: EFEKTYWNOŚĆ OTRZYMANA

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Schemat 3b: WERSJA ZINTEGROWANA. Etap Trzeci: EFEKTYWNOŚĆ OTRZYMANA

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Do przeprowadzenia procesu badania jakości otrzymanej EX-POST w gminie należy zastosować **3 narzędzia** do pomiaru **EFEKTYWNOŚCI OTRZYMANEJ:**

- **Ramowy program szkolenia „Oferta cenowa"** – Narzędzie jest szczegółowym scenariuszem szkolenia, w ramach którego uczestnicy agenta zmiany formułują ostateczną wersję oferty oraz ustalają kryteria jej oceny.
- **Ramowy program warsztatu „Ocena ofert i efektów ex-post"** – Narzędzie jest szczegółowym scenariuszem warsztatu, w ramach którego dokonywana jest ocena efektów zakontraktowania usługi w oparciu o narzędzia wypracowane w poprzednich etapach. Scenariusz opisuje etapy oceny oraz sposób wnioskowania.
- **Narzędzie syntetyczne badające efektywność społeczną i ekonomiczną zmiany formy realizacji usług społecznych na formę kontraktowania** – Narzędzie pozwala w sposób syntetyczny zestawić efekty prac opisanych w narzędziach szczegółowych w ramach PF2 w celu oceny efektywności ekonomicznej i społecznej zmiany formy realizacji usług społecznych na kontraktowanie. Zestawienie służy badaniu relacji pomiędzy finansowymi i społecznymi efektami zmiany formy realizacji usług społecznych na formę kontraktowania.

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

16.3.1 Załącznik 25: *Ramowy program szkolenia „Oferta cenowa”*

Metryka Funkcjonalna narzędzia szczegółowego PF2	**PF2_13**
Nazwa narzędzia	Ramowy program szkolenia „Oferta cenowa”
Produkt finalny w modelu WKUS	**PF2:** Wytyczne do analizy efektywności
Etap Schematu	**Etap 3:** Analiza efektów ex-post – „Co dostaliśmy?”
Krok w schemacie	**Krok 1:** Edukacja na rzecz oceny
Załącznik do produktu finalnego	**Załącznik 25**

Cel szkolenia:

Celem szkolenia jest przygotowanie uczestników Agenta Zmiany do przygotowania i oceny ostatecznej oferty kontraktowania usług społecznych oraz przygotowania trafnych i rzetelnych rekomendacji dla władz gminy w zakresie kontynuowania przyjętych rozwiązań. Szkolenie ma dotyczyć wiedzy i kompetencji niezbędnych dla trzeciego etapu decyzji: „Co dostaliśmy?”, czyli oceny, czy wyniki oceny są przesłanką do kontynuowania, czy przeciwnie, rezygnacji z dalszych działań w kierunku kontraktowania usługi przez NGO.

Forma realizacji:

Wykład (90 min.), ćwiczenia (90 min.) niezbędne materiały szkoleniowe (flipchart, rzutnik multimedialny, flamastry). Trenerzy - specjalista w zakresie zamówień publicznych oraz ekspert w zakresie usług społecznych.

Moduł I: Podstawy prawne — 45 minut

Prezentowane są także formalno-prawne aspekty zamówienia. Omawiane są podstawy prawne oraz typowe błędy formalne i merytoryczne występujące w tego typu postępowaniach.

Moduł I: Struktura formularza ofertowego — 45 minut

Uczestnicy zapoznają się ze strukturą formularza ofertowego. Przedstawiane im są poszczególne kryteria efektywności wypracowane podczas realizacji etapu E2 oraz wskaźniki ich pomiaru.

Moduł 2: Opracowanie formularza — 90 minut

Uczestnicy w oparciu o narzędzia **PF2_10, PF2_11, i PF2_12 oaz załącznika 34** budują ostateczną wersję formularza ofertowego.
Określają brzmienie klauzul społecznych, których spełnienie jest niezbędne dla uwzględnienia oczekiwanych efektów. Klauzule zostają umieszczone we wzorze oferty (**załącznik 34)**

Przygotowywana jest także karta oceny oferty w punktach dotyczących oceny efektywności zgodnie z poniższym schematem.

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Karta oceny merytorycznej z przykładowymi czynnikami/pytaniami, które mogą zostać poddane analizie *(ostateczna forma dostosowana będzie do sytuacji społeczno-gospodarczej gminy oraz specyfiki wybranej grupy usług społecznych):*

Tytuł projektu:				
Nazwa wnioskodawcy:				
Oceniający:				
Numer i pytanie z oferty	**Czynniki/wskaźniki**	**Przyznana liczba punktów**	**Maksymalna liczba punktów**	**Uwagi/Komentarze**
1.3. Opis adresatów zadania publicznego	Ile osób będzie mogło skorzystać z oferty?			
	Czy oferta jest dopasowana do specyfiki rynku lokalnego ze szczególnym uwzględnieniem potrzeb różnych grup społecznych?			
1.5 Zakładane cele realizacji zadania publicznego oraz sposób ich realizacji	Jaką wartość przyjmują wskaźniki ilościowe (liczba wyświadczonych usług, liczba klientów)?			
	Jak realizacja celów wpływa na realizację innych celów społecznych i ekonomicznych jednostki samorządu terytorialnego (np. zawartych w strategii rozwoju)?			
	W jaki sposób realizacja zakładanych celów wpłynie na sytuację innych grup mieszkańców niż bezpośredni adresaci usługi?			
	Czy działania są komplementarne względem siebie i w stosunku do innych zadań publicznych i związanych z nimi działań?			
Kosztorys Pkt. 1.1.	Jakie są koszty merytoryczne?			
	Jakie są koszty obsługi?			
	Jakie są koszty wyposażenia i promocji?			
	Jak wysokie są łączne koszty świadczenia usługi w przeliczeniu na jednego klienta?			
	Jak wysokie są koszty merytoryczne świadczenia usługi w przeliczeniu na			

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

	jednego klienta?			
	Jak wysokie są koszty obługi w przeliczeniu na jednego klienta?			
	Jak wysokie są koszty wyposażenia i promocji w przeliczeniu na jednego klienta?			
	Jak wysokie są łączne koszty świadczenia usługi w przeliczeniu na jedną wyświadczoną usługę?			
	Jak wysokie są koszty merytoryczne świadczenia usługi w przeliczeniu na jedną wyświadczoną usługę?			
	Jak wysokie są koszty obługi w przeliczeniu na jedną wyświadczoną usługę?			
	Jak wysokie są koszty wyposażenia i promocji w przeliczeniu na jedną wyświadczoną usługę?			
Kosztorys Pkt. 1.2.	Jaki jest udział środków własnych?			
	Jaka jest wartość środków pozyskanych z zewnątrz?			
	Jaka jest wysokość wpłat, które muszą wnieść adresaci usługi?			
	Jaka jest wysokość wpłat w przeliczeniu na jedną osobę korzystającą z usługi?			
	Jaka jest wysokość wpłat w przeliczeniu na jedną wyświadczoną usługę?			
Pkt 5.1. Zasoby kadrowe przewidywane do wykorzystania przy realizacji zadania publicznego	Jaki jest wskaźnik liczby zatrudnionych w związku z realizacją usługi w przeliczeniu na jedną wyświadczoną usługę?			
	Jaki jest wskaźnik liczby zatrudnionych w związku z realizacją usługi w przeliczeniu na jednego odbiorcę usługi?			
	Jakie będą warunki zatrudnienia osób realizujących usługę?			
	Czy zostaną wykorzystane dotychczasowe zasoby ludzkie i jak zmienią się warunki zatrudnienia i pracowników?			
Pkt 5.2. Zasoby	Jaka jest wartość zasobów rzeczowych oferentów			

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

rzeczowe oferenta/oferentów przewidywane do wykorzystania przy realizacji zadania	przewidywanych do wykorzystania przy realizacji zadania?			
	Jaka jest wartość zasobów rzeczowych oferentów przewidywanych do wykorzystania przy realizacji zadania w przeliczeniu na jedną wyświadczoną usługę?			
	Jaka jest wartość zasobów rzeczowych oferentów przewidywanych do wykorzystania przy realizacji zadania w przeliczeniu na jednego adresata?			

Łączny czas szkolenia: **180 minut / 4 godziny**

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

16.3.2 Załącznik 26: *Ramowy program warsztatu „Ocena ofert i efektów ex-post”*

Metryka Funkcjonalna narzędzia szczegółowego PF2	**PF2_14**
Nazwa narzędzia	Ramowy program warsztatu „Ocena ofert i efektów ex-post”
Produkt finalny w modelu WKUS	**PF2:** Wytyczne do analizy efektywności
Etap Schematu	**Etap 3:** Analiza efektów ex-post – „Co dostaliśmy?”
Krok w schemacie	**Krok 2:** Ocena ofert i/lub usług
Załącznik do produktu finalnego	**Załącznik 26**

Cel warsztatu:

Celem warsztatu jest przygotowanie uczestników Agenta Zmiany do przygotowania i oceny efektywności realizacji usługi społecznej świadczonej na zakontraktowanych warunkach oraz do przygotowania trafnych i rzetelnych rekomendacji dla władz gminy w zakresie kontynuowania przyjętych rozwiązań. Szkolenie ma dotyczyć wiedzy i kompetencji niezbędnych dla trzeciego etapu decyzji: „Co dostaliśmy?”, czyli oceny, czy sytuacja zastana jest przesłanka do kontynuowania, czy przeciwnie, rezygnacji z dalszego kontraktowania usługi przez NGO.

Forma realizacji:

Ćwiczenia 8h. Niezbędne materiały merytoryczne i szkoleniowe:

- dokumenty niezbędne do wypełnienia narzędzi **PF2_2**, **PF2_3** oraz **PF2_8**,
- Informacja o dotychczasowych kosztach i innych nakładach poniesionych w związku z przeprowadzeniem procedury kontraktowania (obsługa prawna, koszty ogłoszeń, czas pracy, materiały itp.).
- (flipchart, rzutnik multimedialny, flamastry),
- komputery (jeden dla każdego z uczestników).

Moduł I: Analiza nakładów ex-post — 90 minut

W oparciu o zgromadzone dane uczestnicy wypełniają ponownie karty szacowania nakładów bezpośrednich i pośrednich **PF2_2**, **PF2_3**, tym razem w oparciu o dane finansowe z okresu po zakontraktowaniu usługi.

Moduł II: Analiza efektów ex-post — 90 minut

Na podstawie procedury opisanej w karcie metodologicznej **PF2_8** uczestnicy dokonują oceny ex-post w oparciu przygotowane wcześniej dane opisane we wspomnianej karcie metodologicznej dla okresu po zakontraktowaniu usługi. Wyniki i nakłady zestawiane są we wskaźniki wymienione w karcie metodologicznej **PF2_8.**

Moduł III: Porównanie efektów zmiany formy świadczenia usług ze stanem zastanym — 120 minut

Wszystkie pozycje nakładów, efektów oraz wskaźniki ex-post zestawiane są ze wskaźnikami oszacowanymi w ramach **etapu E1**.

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Omawiane są kierunki i siła zmian w zakresie efektów i nakładów. Osiągnięte wyniki odnoszone są do oczekiwań. Korzyści zestawiane są z kosztami przeprowadzenia całego procesu.

Moduł III: Podsumowanie

60 minut

Wypracowanie ostatecznych wniosków i rekomendacji odnośnie do kontynuowania kontraktowania usługi przez NGO.

Łączny czas warsztatów:

360 minut / 8 godzin

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

16.3.3 Załącznik 42: *Narzędzie syntetyczne badające efektywność społeczną i ekonomiczną zmiany formy realizacji usług społecznych na formę kontraktowania*

Metryka Funkcjonalna narzędzia szczegółowego PF2	**PF2_15**
Nazwa narzędzia	Narzędzie syntetyczne badające efektywność społeczną i ekonomiczną zmiany formy realizacji usług społecznych na formę kontraktowania
Produkt finalny w modelu WKUS	**PF2:** Wytyczne do analizy efektywności
Etap Schematu	**Etap 3:** Analiza efektów ex-post – „Co dostaliśmy?"
Krok w schemacie	**Krok 3:** Decyzja o zmianie zasad fianansowania
Załącznik do produktu finalnego	**Załącznik 42**

Niniejsze narzędzie pozwala w sposób syntetyczny zestawić efekty prac opisanych w narzędziach szczegółowych w ramach **PF_2** w celu oceny efektywności ekonomicznej i społecznej zmiany formy realizacji usług społecznych na kontraktowanie.

Narzędzie składa się z z trzech części:

I. Ocena efektywności finansowej

Ocena efektywności finansowej obejmuje analizę czterech kategorii warości:

- Nakładów bezpośrednich,
- Nakładów pośrednich,
- Efektów ilościowych,
- Kosztów zmiany.

Nakłady i efekty szacowane są według procedur określonych dla poszczególnych narzędzi PF_2 odpowiednio przed i po zakontraktowaniu usługi. Koszty zmiany obliczane są po przeprowadzeniu zmiany według załączonego niżej zestawienia.

Na tej podstawie obliczane są wskaźniki efektywności.

II. Ocena efektów społecznych

Efekty społeczne będą analizowane w dwóch aspektach:

- Jakość usług w ocenie odbiorców,
- Oddziaływanie usług na inne kategorie interesariuszy.

Efekty społeczne są szacowane według procedur określonych dla poszczególnych narzędzi PF_2 odpowiednio przed i po zakontraktowaniu usługi.

III. Zestawienie efektów finansowych i społecznych

Zestawienie służy badaniu relacji pomiędzy finansowymi i społecznymi efektami zmiany formy realizacji usług społecznych na formę kontraktowania.

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

1. Zestawienie nakładów finansowych

Nakłady przed zakontraktowaniem					
Wydatki bezpośrednio związne ze świadczeniem usługi					
Dział	Rozdział	Paragraf	Treść	Kwota ogółem w budżecie	W tym kwota związana bezpośrednio z usługą
Razem wydatki bieżące					

Dział	Rozdział	Paragraf	Treść	Kwota ogółem w budżecie	W tym kwota związana bezpośrednio z usługą
Razem wydatki majątkowe					
Razem wydatki majątkowe					

Wydatki pośrednio związne ze świadczeniem usługi					
Nazwa	Kategoria budżetowa (dział, rozdział, paragraf)			Informacja, w jakiej części wydatek stanowi pośredni nakład w kontekście analizowanej usługi społecznej (w %)	Wartość
Koszty osobowe					
				Razem	
Wydatki inwestycyjne					
Koszty zakupu (materiałów, wyposażenia itp.)					
				Razem	

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Koszty zakupu usług					
Podatki, opłaty, składki, itp.					
				Razem	
Inne					
				Razem	
				Razem nakłady pośrednie	
				Razem nakłady przed zakontraktowaniem	**N_{F0}**

Nakłady po zakontraktowaniu

Wydatki bezpośrednio związne ze świadczeniem usługi

Dział	Rozdział	Paragraf	Treść	Kwota ogółem w budżecie	W tym kwota związana bezpośrednio z usługą
			Razem wydatki bieżące		

Dział	Rozdział	Paragraf	Treść	Kwota ogółem w budżecie	W tym kwota związana bezpośrednio z usługą
			Razem wydatki majątkowe		
			Razem wydatki majątkowe		

Wydatki pośrednio związne ze świadczeniem usługi

Nazwa	Kategoria budżetowa (dział, rozdział, paragraf)	Informacja, w jakiej części wydatek stanowi pośredni nakład w kontekście analizowanej usługi	Wartość

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

				społecznej (w %)	
Koszty osobowe					
				Razem	
Wydatki inwestycyjne					
Koszty zakupu (materiałów, wyposażenia itp.)					
				Razem	
Koszty zakupu usług					
Podatki, opłaty, składki, itp.					
				Razem	
Inne					
				Razem	
				Razem nakłady pośrednie	
				Razem nakłady po zakontraktowaniu	**N_{FI}**

Koszty zmiany

Kategoria	Wartość
Koszty bezpośrednie (opłaty, usługi, ekspertyzy itp.)	
Razem koszty bezpośrednie zmiany	
Koszty pośrednie (wynagrodzenie pracowników w części proporcjonalnej do czasu pracy poświęconego na zadania związane z przygotowaniem i prowadzeniem procesu kontraktowania, koszty materiałów, użycia sprzętu itp)	
Razem koszty pośrednie zmiany	
Koszty alternatywne (koszty, które gmina musi ponieść dlatego, że nie realizuje saqmodzielnie już usługi, np. koszty wynajęcia obiektów, które wcześniej były do dyspozycji za darmo, koszty wynikające z rozdzielenia świadczenia usług)	

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Razem koszty alternatywne	
Razem koszty zmiany	**KZ**

Efekty

Efekty ilościowe	
Efekty przed zakontraktowaniem	
Liczba osób korzystających z usługi	E_{O0}
Liczba wyświadczonych usług	E_{W0}
Efekty specyficzne dla danej dziedziny:	E_{S0}
Efekty ilościowe	
Efekty po zakontraktowaniu	
Liczba osób korzystających z usługi	E_{O1}
Liczba wyświadczonych usług	E_{W1}
Efekty specyficzne dla danej dziedziny:	E_{S1}

Wskaźniki efektywności finansowej

Wskaźnik ogólny		
Wskaźnik	Konstrukcja	Interpretacja
Zmiana wyników w zakresie osób korzystających z usługi	$\Delta E = E_{O1} - E_{O0}$	Wskaźnik określa zmianę liczby osób, które skorzystały z przed zmianą formy świadczenia. Dodatnia wartość wskaźnika świadczy o poprawie ilościowej w zakresie liczby odbiorców.
Zmiana wyników w zakresie wyświadczonych usług	$\Delta E = E_{W1} - E_{W0}$	Wskaźnik określa zmianę liczby wyświadczonych usług po zmianie formy świadczenia. Dodatnia wartość wskaźnika świadczy o poprawie ilościowej w zakresie ogólnej liczby wyświadczonych usług.
Koszt wyświadczenia usługi przed zmianą formy świadczenia	$K_{W0} = E_{W0}/N_{F0}$	Wskaźnik określa średni koszt jednorazowego świadczenia usługi przed zmianą formy świadczenia.
Koszt wyświadczenia usługi po zmianie formy świadczenia	$K_{W1} = E_{W1}/N_{F1}$	Wskaźnik określa średni koszt jednorazowego świadczenia usługi po zmianie formy świadczenia. Jeżeli $K_{W1} < K_{W0}$, kontraktowanie zmniejszyło przeciętne koszty świadczenia usługi.
Koszt obsługi jednego klienta przed zmianą formy świadczenia	$K_{O0} = E_{O0}/N_{F0}$	Wskaźnik określa średni koszt obsługi jednego klienta przed zmianą formy świadczenia.
Koszt obsługi jednego klienta	$K_{O1} = E_{O1}/N_{F1}$	Wskaźnik określa średni koszt

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

po zmianie formy świadczenia		jednorazowego świadczenia usługi po zmianie formy świadczenia. Jeżeli $K_{O1} < K_{O0}$, kontraktowanie zmniejszyło przeciętne koszty obsługi jednego dobiorcy.
Efekt zmiany w przeliczeniu na jednego klienta	$KZ_O = (N_{F1} - N_{F0} - KZ)/E_{O1}$	Wskaźnik określa łączny efekt finansowy zmiany w przeliczeniu na jednego odbiorcę. Jeżeli $KZ_O > 0$ efekt finansowy zmiany był pozytywny.
Efekt zmiany w przeliczeniu na jednorazowe świadczenie	$KZ_w = (N_{F1} - N_{F0} - KZ)/E_{W1}$	Wskaźnik określa łączny efekt finansowy zmiany w przeliczeniu na jedno świadczenie. Jeżeli $KZ_W > 0$ efekt finansowy zmiany był pozytywny.
Wskaźnik zatrudnienia przed zmianą formy świadczenia	W_{zat0} = zatrudnieni[16]\$E_{w(o)0}$	Wskaźnik określa poziom zatrudnienia w przeliczeniu na liczbę usług (odbiorców) przed zmianą formy świadczenia
Wskaźnik zatrudnienia po zmianie formy świadczenia	W_{zat1} = zatrudnieni[17]\$E_{w(o)1}$	Wskaźnik określa poziom zatrudnienia w przeliczeniu na liczbę usług (odbiorców) po zmianie formy świadczenia. Jeżeli $W_{zat1} < W_{zat0}$, wydajność pracy wzrosła w związku ze zmianą formy świadczenia
Wskaźnik majątku przed zmianą formy świadczenia	W_{maj0} = majątek\$E_{w(o)0}$	Wskaźnik określa wartość zasobów materialnych utrzymywanych w związku ze świadczeniem usługi w przeliczeniu na liczbę usług (odbiorców) przed zmianą formy świadczenia
Wskaźnik majątku po zmianie formy świadczenia	W_{zat0} = majątek\$E_{w(o)0}$	Wskaźnik określa wartość zasobów materialnych utrzymywanych w związku ze świadczeniem usługi w przeliczeniu na liczbę usług (odbiorców) po zmianie formy świadczenia. Jeżeli $W_{maj1} < W_{maj0}$, produktywność wzrosła w związku ze zmianą formy świadczenia

Efekty społeczne

[16] Należy uwzględnić zatrudnionych, których zakres obowiązków jest w całości związany z usługą oraz zatrudnionych, których zakres obowiązków dotyczy w części usługi. W tym przypadku należy uwzględnić część etatu obejmującą działania związane z usługą. Szacowanie można przeprowadzić biorąc pod uwagę czas pracy poświęcany na czynności związane z usługą.

[17] Należy uwzględnić zatrudnionych, których zakres obowiązków jest w całości związany z usługą oraz zatrudnionych, których zakres obowiązków dotyczy w części usługi. W tym przypadku należy uwzględnić część etatu obejmującą działania związane z usługą. Szacowanie można przeprowadzić biorąc pod uwagę czas pracy poświęcany na czynności związane z usługą.

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Na podstawie analiz przeprowadzonych z pomocą narzędzi szczegółowych w ramach produktów **PF_2** i **PF_3** należy wypełnić poniższe zestawienia wpisując dla każdej zmiennej decydującej o efektach społecznych wagę uwzględniającą specyfikę jednej z 8 usług społecznych oraz specyfikę gminy.

W kolejnych kolumnach, na podstawie szczegółowych narzędzi **PF_2** i **PF_3**, wpisywane są punkty odzwierciedlające siłę i kierunek zmiany zakresie każdej kategorii:

1. Zdecydowane pogorszenie
2. Umiarkowane pogorszenie
3. Brak widocznych zmian
4. Umiarkowana poprawa
5. Zdecydowana poprawa

Kategoria	Waga	Zdecydowanie gorzej (1)	Trochę gorzej (2)	Ani lepiej ani gorzej (3)	Trochę lepiej (4)	Zdecydowanie lepiej (5)	Ocena ważona
Spełnianie oczekiwań użytkowników (na podstawie narzędzi PF_3)							
Wyniki							
Liczba osób, które skorzystały z usługi							
Liczba wyświadczonych usług							
Wyniki właściwe dla usługi							
Łącznie							
Ogólna ocena jakości							
Spełnianie oczekiwań użytkowników							
Czasu realizacji usługi							
Czas oczekiwania na skorzystanie z usługi							
Czas świadczenia usługi							
Łącznie							
Dostępność							
Ogólny dostęp do usług							
Sposób kwalifikacji do korzystania z usług							
Dostęp do usług osób niepełnosprawnych							
Odległość od miejsca zamieszkania do miejsca świadczenia usług							

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Łącznie							
Komfort użytkownika							
Jakość pomieszczeń, w których świadczone są usługi							
Jakość wyposażenia wykorzystywanego przy świadczeniu usług							
Otoczenie (fizyczne) miejsca, w którym świadczone są usługi							
Łącznie							
Bezpieczeństwo użytkownika							
Poczucie bezpieczeństwa użytkowników							
Bezpieczeństwo mienia							
Łącznie							
Personel świadczący usługę							
Fachowość							
Życzliwość							
Kultura osobista							
Komunikatywność							
Łącznie							
Komunikacja z użytkownikami							
Dostępność informacji na temat usługi							
Jakość informacji							
Możliwość zgłaszania uwag przez użytkowników							
Uwzględnianie uwag użytkowników							
Łącznie							
Trwałość/ ciągłość							
Występowanie przerw w świadczeniu usługi							
Uzupełnianie się usług							
Łącznie							
Dodatkowe koszty ponoszone przez użytkowników							
Opłaty							
Koszty zakupu usług komplementarnych							
Łącznie							

Wpływ na inne kategorie interesariuszy (na podstawie narzędzi PF_2)

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Możliwość realizacji innych celów jst							
Możliwość realizacji celów w ramach usług komplementarnych							
Możliwość realizacji innych usług							
Łącznie							
Ryzyko							
Ryzyko finansowe							
Ryzyko reputacji							
Ryzyko operacyjne							
Inne kategorie ryzyka							
Łącznie							
Zróżnicowanie komplementarność oferty							
Dopasowanie oferty do potrzeb różnych grup społecznych							
Kompletność usługi							
Uzupełnianie się z innymi usługami							
Wpływ na pracowników							
Zatrudnienie							
Warunki pracy							
Bezpieczeństwo zatrudnienia							
Łącznie							
Wpływ na środowisko lokalne							
Wpływ na społeczność							
Wpływ na infrastrukturę techniczną							
Wpływ na infrasturę społeczną							
Wpływ na poziom kapitału społecznego							
Łącznie							
							Suma

III. Zestawienie efektów finansowych i społecznych

Łączna analiza efektywności finansowej i społecznej zmiany formy realizacji usług społecznych na formę kontraktowania jest realizowana poprzez budowę zestawień według poniższego wzorca.

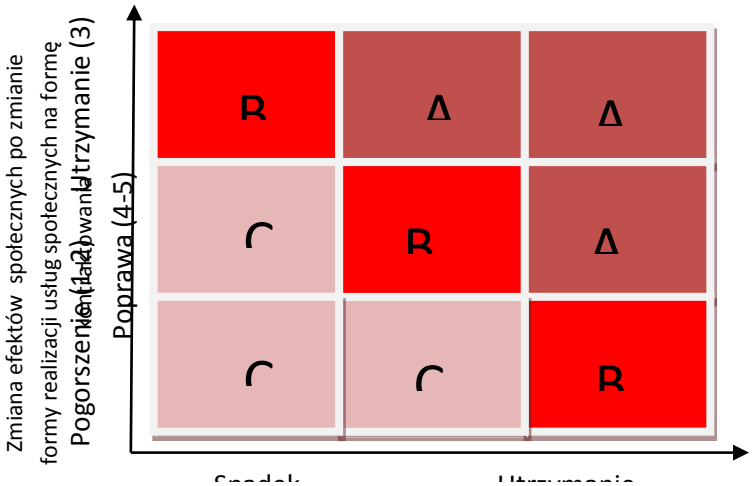
KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Można zbudować jedno ogólne zestawienie uwzględniające na osi poziomej jeden z syntetycznych wskaźników obliczonych w części pierwszej (ΔE, Kz, Kw, W_{zat}, W_{maj} itd.), natomiast na osi pionowej łączną ważoną ocenę efektów społecznych obliczoną w części drugiej.

W zależności od potrzeb specyficznych z punktu widzenia jednej z 8 usług społecznych, bądź z punktu widzenia specyfiki gminy można również według podanego wzorca tworzyć zestawienia szczegółowe uwzględniające na osi poziomej tylko wybrane kategorie nakładów lub efektów, a na osi pionowej wybrane kategorie efektów społecznych lub ich grupy.



Zmiana wskaźników efektywności finansowej po zmianie formy realizacji

- W wyniku analizy zestawienia możemy dojść do wniosku, że zmiana sposobu świadczenia usługi społecznej na kontraktowanie doprowadziła do jednej z dziewięciu sytuacji. Najkorzystniejsze zostały oznaczone literą A.
- W sytuacji A1 poprawie efektywności finansowej towarzyszy poprawa efektów społecznych usługi. Zmianę należy uznać za efektywną.
- W sytuacji A2, efekty wprawdzie się nie poprawiły, ale osiągane są niższym nakładem, co również świadczy o efektywności zmiany.
- Analogicznie W sytuacji A3 brak poprawy efektów finansowych jest rekompensowany poprawą efektów społecznych.
- Sytuacje oznaczone literą B są bardziej problemowe.
- W sytuacji B1 nie nastąpiła ani poprawa efektów finansowych, ani społecznych. Jeżeli nie ma innych argumentów przemawiających za kontraktowaniem (jak pobudzanie rozwoju kapitału społecznego) należy się zastanowić, czy kontraktowanie warto utrzymywać.
- W sytuacji B2 nastąpiła wprawdzie poprawa efektów, ale odbyło się to dużym kosztem finansowym, co może być problemem, szczególnie w przypadku gmin o trudniejszej sytuacji budżetowej.
- W sytuacji B3 poczynione oszczędności odbyły się kosztem spadku efektów społecznych, co również może nie być korzystne.
- Kontraktowanie nie jest wskazane w sytuacjach oznaczonych literą C.

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

- W sytuacji C1 niższym efektom społecznym towarzyszy wyższy koszt, co jest przejawem całkowitego braku efektywności.
- W sytuacji C2 efekty wprawdzie się nie pogorszyły, ale koszt usług wzrósł.
- W sytuacji C3 przy tym samym koszcie spadły efekty.

WKUS

WKUS

MODEL ZMIANY FORMY REALIZACJI USŁUG SPOŁECZNYCH

NA KONTRAKTOWANIE

PRODUKT FINALNY PROJEKTU INNOWACYJNEGO **PF3**

KAPITAŁ L
NARODOWA STRAT
KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
znego
UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

17. Ogólne zasady realizacji zadań przez jednostki samorządu terytorialnego

Ogólne zasady dotyczące wykonywania zadań publicznych wynikające z ustawy o finansach publicznych

Istotne z punktu widzenia opracowania jest zdefiniowanie środków publicznych i jednostek należących do sektora finansów publicznych oraz podstaw gospodarki finansowej JST, bowiem każde zadanie realizowane przez samorząd musi znaleźć swoje odzwierciedlenie w środkach finansowych zabezpieczonych na jego wykonanie – bez względu na przyjętą przez JST formę jego realizacji. Środki publiczne zostały zdefiniowane w art. 5 ufp. i należą do nich: 1) dochody publiczne; 2) środki pochodzące z budżetu Unii Europejskiej oraz niepodlegające zwrotowi środki z pomocy udzielanej przez państwa członkowskie Europejskiego Porozumienia o Wolnym Handlu (EFTA); 3)środki pochodzące ze źródeł zagranicznych niepodlegające zwrotowi, inne niż wymienione w pkt 2; 4) przychody budżetu państwa i budżetów jednostek samorządu terytorialnego oraz innych jednostek sektora finansów publicznych pochodzące: a) ze sprzedaży papierów wartościowych, b) z prywatyzacji majątku Skarbu Państwa oraz majątku jednostek samorządu terytorialnego, c) ze spłat pożyczek i kredytów udzielonych ze środków publicznych, d) z otrzymanych pożyczek i kredytów, e) z innych operacji finansowych oraz 5) przychody jednostek sektora finansów publicznych pochodzące z prowadzonej przez nie działalności oraz pochodzące z innych źródeł. Natomiast pomioty tworzące sektor finansów publicznych zostały określone w art. 9 ufp i są to: 1) organy władzy publicznej, w tym organy administracji rządowej, organy kontroli państwowej i ochrony prawa oraz sądy i trybunały; 2) jednostki samorządu terytorialnego oraz ich związki; 3) jednostki budżetowe; 4) samorządowe zakłady budżetowe; 5) agencje wykonawcze; 6) instytucje gospodarki budżetowej; 7) państwowe fundusze celowe; 8)Zakład Ubezpieczeń Społecznych i zarządzane przez niego fundusze oraz Kasa Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego i fundusze zarządzane przez Prezesa Kasy Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego; 9) Narodowy Fundusz Zdrowia; 10) samodzielne publiczne zakłady opieki zdrowotnej; 11) uczelnie publiczne; 12) Polska Akademia Nauk i tworzone przez nią jednostki organizacyjne; 13) państwowe i samorządowe instytucje kultury oraz państwowe instytucje filmowe; 14) inne państwowe lub samorządowe osoby prawne utworzone na podstawie odrębnych ustaw w celu wykonywania zadań publicznych, z wyłączeniem przedsiębiorstw, instytutów badawczych, banków i spółek prawa handlowego.

Z brzmienia art. 43 ustawy o finansach publicznych (dalej: ufp.) wynikają równe prawa ogółu podmiotów do realizacji zadań finansowanych ze środków publicznych, chyba że odrębne ustawy stanowią inaczej. Ogólne zasady dysponowania środkami publicznymi, zamieszczone w Rozdziale 5 ufp. stanowią też, że jeśli przedmiotem umowy zawieranej przez jednostki sektora finansów publicznych, w tym JST mają być usługi, dostawy lub roboty budowlane istnieje obowiązek stosowania przepisów o zamówieniach publicznych, z zastrzeżeniem, że o ile odrębne przepisy nie stanowią inaczej - art. 44 ust. 4 ufp.

Ponadto z art. 47 ufp. jawi się obowiązek monitorowania na szczeblu podmiotu zlecającego lub zamawiającego, czy podmiot wnioskujący o przyznanie środków publicznych przedstawił

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

ofertę wykonania zadania zgodnie z zasadami uczciwej konkurencji, gwarantującą wykonanie zadania w sposób efektywny, oszczędny i terminowy.

Należy pamiętać o tym, że zgodnie z art. 211 ust. 4 ufp. podstawą gospodarki finansowej JST jest uchwała budżetowa przyjmowana przez organ stanowiący JST na rok budżetowy, która składa się z budżetu JST i załączników. Wśród obligatoryjnych załączników do uchwały budżetowej JST art. 214 pkt 1 ufp. wymienia zestawienie planowanych kwot dotacji udzielanych z budżetu JST. Wymagania szczegółowe w zakresie przywołanego załącznika określa natomiast art. 215 ufp., gdzie ustawodawca wskazał, że sporządza się go w podziale na dotacje dla jednostek sektora finansów publicznych i dotacje dla jednostek spoza sektora finansów publicznych. Dodatkowo wymagany jest podział na rodzaje dotacji, tj. dotacje podmiotowe, celowe i przedmiotowe.

Ważnym z punktu widzenia oceny realizacji zadań publicznych jest przepis art. 44 ust.3 ufp., z którego wynika, że wydatki publiczne powinny być dokonywane:

- w sposób celowy i oszczędny, z zachowaniem zasad:
- uzyskiwania najlepszych efektów z danych nakładów,
- optymalnego doboru metod i środków służących osiągnięciu założonych celów;
- w sposób umożliwiający terminową realizację zadań;
- w wysokości i terminach wynikających z wcześniej zaciągniętych zobowiązań.

ardzo istotnym z punktu widzenia realizacji zadań ujętych w rocznym budżecie jest zastrzeżenie ustawodawcy, że zamieszczenie w budżecie JST dochodów z określonych źródeł lub wydatków na określone cele nie stanowi podstawy roszczeń ani zobowiązań JST wobec osób trzecich, ani roszczeń tych osób wobec JST – brzmienie art. 51 ust.1 i 2 ufp.

Ustawowy zakres zadań realizowanych na poszczególnych szczeblach jednostek samorządu terytorialnego oraz wynikający z założeń projektu

Jednostki samorządu terytorialnego (dalej: JST) realizują zadania zaspokajające podstawowe potrzeby społeczności lokalnych lub w regionie. Do zakresu działania gminy, jako JST będącej najbliżej obywatela, należą wszystkie sprawy publiczne o znaczeniu lokalnym, niezastrzeżone ustawami na rzecz innych podmiotów (art. 6 ust. 1 ustawy o samorządzie gminnym - dalej: usg.). Podstawowy katalog zadań publicznych, zaspokajających potrzeby wspólnoty na szczeblu gminy określa art. 7 usg. i dotyczą one w szczególności spraw dotyczących: 1) ładu przestrzennego, gospodarki nieruchomościami, ochrony środowiska i przyrody oraz gospodarki wodnej, 2) gminnych dróg, ulic, mostów, placów oraz organizacji ruchu drogowego, 3) wodociągów i zaopatrzenia w wodę, kanalizacji, usuwania i oczyszczania ścieków komunalnych, utrzymania czystości i porządku oraz urządzeń sanitarnych, wysypisk i unieszkodliwiania odpadów komunalnych, zaopatrzenia w energię elektryczną i cieplną oraz gaz, 3a) działalności w zakresie telekomunikacji, 4) lokalnego transportu zbiorowego, 5) ochrony zdrowia, 6) pomocy społecznej, w tym ośrodków i zakładów opiekuńczych, 6a) wspierania rodziny i systemu pieczy zastępczej, 7) gminnego budownictwa mieszkaniowego, 8) edukacji publicznej, 9) kultury, w tym bibliotek gminnych i innych instytucji kultury oraz ochrony zabytków i opieki nad zabytkami, 10) kultury fizycznej i turystyki, w tym terenów rekreacyjnych i urządzeń sportowych, 11) targowisk i hal targowych, 12) zieleni gminnej i zadrzewień, 13) cmentarzy gminnych, 14) porządku

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI
UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

publicznego i bezpieczeństwa obywateli oraz ochrony przeciwpożarowej i przeciwpowodziowej, w tym wyposażenia i utrzymania gminnego magazynu przeciwpowodziowego, 15) utrzymania gminnych obiektów i urządzeń użyteczności publicznej oraz obiektów administracyjnych, 16) polityki prorodzinnej, w tym zapewnienia kobietom w ciąży opieki socjalnej, medycznej i prawnej, 17) wspierania i upowszechniania idei samorządowej, w tym tworzenia warunków do działania i rozwoju jednostek pomocniczych i wdrażania programów pobudzania aktywności obywatelskiej;18) promocji gminy,19) współpracy i działalności na rzecz organizacji pozarządowych oraz podmiotów wymienionych w art. 3 ust. 3 ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie (Dz. U. Nr 96, poz. 873, z późn. zm.) – (dalej: udppw.), 20) współpracy ze społecznościami lokalnymi i regionalnymi innych państw.

Na szczeblu powiatu wykonywane są, na rzecz społeczności lokalnej, określone ustawami zadania publiczne o charakterze ponadgminnym (art. 4 ust.1 pkt 1 – 23 ustawy o samorządzie powiatowym –dalej: usp.) . Natomiast samorząd województwa, jako regionalna wspólnota samorządowa (mieszkańcy na określonym terytorium) wykonuje zadania o charakterze wojewódzkim (art. 14 ust.1 pkt 1 – 16 ustawy o samorządzie województwa – dalej: usw.). Katalog zadań przypisanych ustawami ustrojowymi na szczeblu powiatu i województwa pokrywa się w pewnej części (np. w zakresie edukacji, kultury, pomocy społecznej, ochrony zdrowia, wspierania rodziny i systemu pieczy zastępczej) i jest zbliżony do tego określonego dla gminy. Różni się jedynie charakterem zadań szczegółowo przypisanych w przepisach szczególnych do kompetencji określonego szczebla JST. Dodatkowo na szczeblu powiatu czy województwa samorządowego ustawy specyfikują zadania zastrzeżone tylko dla tych szczebli JST. Na przykład realizacja zadań z zakresu rolnictwa, leśnictwa i rybactwa śródlądowego nałożona została tylko na województwa samorządowe, a zadania z zakresu geodezji, kartografii i katastru przewidziane są tylko na szczeblu powiatu.

Dla potrzeb projektu przyjęto, że katalog usług społecznych, mogących być przedmiotem współpracy gmin i NGO obejmuje usługi: 1) w zakresie planowania przestrzennego, 2) zaopatrzenia w „media" (np. wodę, kanalizację, energię elektryczną), 3) dbania o zieleń, ochrony środowiska i gospodarki odpadami, 4) bezpieczeństwa i zarządzania kryzysowego, 5) gospodarki nieruchomościami i budownictwa, 6) transportu, telekomunikacji i łączności, 7) ochrony zdrowia i profilaktyki uzależnień, 8) edukacji i wychowania, 9) pomocy społecznej, wsparcia rodziny i polityki prorodzinnej, 10) kultury, tradycji i opieki nad zabytkami, 11) sportu i kultury fizycznej, 12) wspierania samorządności i postaw obywatelskich, 13) współpracy z organizacjami pozarządowymi, 14) promocji gminy, rozwoju przedsiębiorczości.

Szczegółowe zasady realizacji, zakres zadań i kompetencji przypisanych poszczególnym rodzajom JST regulują przepisy prawa materialnego odnoszące się do dziedzin objętych działalnością samorządów. Wśród nich należy wymienić m.in.: ustawę o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej, ustawę o pomocy społecznej, ustawę o sporcie, ustawę o systemie oświaty, ustawę o działalności leczniczej, ustawę Prawo ochrony środowiska.

W praktyce ze względu na charakter działań i obowiązków, należących do zadań własnych JST(nałożonych przez niektóre ustawy na samorządy) podmioty NGO nie są w stanie ich

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

zrealizować w ramach tej sfery działalności, która nie jest nastawiona na zysk – a trzeba w tym miejscy zaznaczyć, iż warunkiem koniecznym przy współpracy samorządów z NGO, wynikającym z ustawy o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie oraz art. 221 ufp., jest niedziałanie w celu osiągnięcia zysku przez NGO. Chodzi tu przede wszystkim o przepisy ustawy Prawo energetyczne, ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków.

Przyjęte formy realizacji zadań przez jednostki samorządu terytorialnego

Samorządy w zasadzie w dwojaki sposób realizują nałożone przez ustawy zadania. Po pierwsze w tym celu powołują jednostki organizacyjne zależne (nieposiadające osobowości prawnej jednostki budżetowe – na podstawie art. 11 - 12 ufp. lub zakłady budżetowe – na podstawie art. 14–16 ufp.) lub niezależne, tj. samorządowe osoby prawne na podstawie odrębnych ustaw (np. instytucje kultury - na podstawie ustawy o organizowaniu i prowadzeniu działalności kulturalnej, wojewódzkie ośrodki ruchu drogowego – na podstawie ustawy o drogach, czy ośrodki zdrowia w różnych formach - na podstawie ustawy o działalności leczniczej).

Drugim powszechnym sposobem jest zlecanie realizacji zadań na zewnątrz. Odbywa się to dwutorowo – albo poprzez udzielanie zamówień publicznych (ustawa prawo zamówień publicznych) i wybór najkorzystniejszej oferty, a następnie zapłatę za usługę, wyrób lub robotę budowlaną, albo poprzez zlecenie realizacji zadania jednostkom niezaliczanym do sektora finansów publicznych w trybie ich dotowania.

Ze względu na temat i charakter opracowania warto zwrócić uwagę na regulacje prawne dotyczące tej drugiej gałęzi działalności JST zawarte w ufp., jako jednym z podstawowych aktów prawnych, w oparciu o które funkcjonują samorządy. Zgodnie z przepisem art. 221 ufp. podmioty niezaliczane do sektora finansów publicznych i niedziałające w celu osiągnięcia zysku mogą otrzymywać z budżetu JST dotacje celowe na cele publiczne, związane z realizacją zadań tej jednostki, a także na dofinansowanie inwestycji związanych z realizacją tych zadań.

Zlecenie zadania i udzielenie dotacji powinno nastąpić zgodnie z przepisami udppw., a jeżeli dotyczy ono innych zadań niż określone w tej ustawie - na podstawie umowy JST z podmiotem wymienionym wyżej. Umowa taka powinna określać: 1) szczegółowy opis zadania, w tym cel, na jaki dotacja została przyznana, i termin jego wykonania; 2) wysokość dotacji udzielanej podmiotowi wykonującemu zadanie i tryb płatności; 3) termin wykorzystania dotacji, nie dłuższy niż do dnia 31 grudnia danego roku budżetowego; 4) tryb kontroli wykonywania zadania; 5) termin i sposób rozliczenia udzielonej dotacji; 6) termin zwrotu niewykorzystanej części dotacji, nie dłuższy niż terminy zwrotu dotacji określone w ufp. Tryb postępowania o udzielenie dotacji na inne zadania niż określone w udppw., sposób jej rozliczania oraz sposób kontroli wykonywania zleconego zadania, zgodnie z art. 221 ust. 4 ufp., określa, w drodze uchwały, organ stanowiący JST, mając na uwadze zapewnienie jawności postępowania o udzielenie dotacji i jej rozliczenia. W obowiązującym ustawodawstwie funkcjonują też przepisy prawa, które zawierają wprost delegacje dla organu stanowiącego JST do określenia zasad i trybu udzielania dotacji oraz kontroli wykonywania dotowanych zadań lub tylko do określenia zasad udzielania dotacji. W

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

zależności od przyjętych regulacji ustawy albo odnoszą do przepisów regulujących przyznawanie dotacji, określonych w ufp., albo stanowią samodzielną podstawę prawną do określania zasad i trybu udzielania dotacji.

Przykładem odrębnych ustaw są :

- **ustawa o systemie oświaty** – z przepisu art. 80 ust. 4 i art. 90 ust. 4 wynika, iż organ stanowiący JST ustala tryb udzielania i rozliczania dotacji dla publicznych i niepublicznych placówek oświatowych (w zakresie ustalonym brzmieniem art. 80 ust. 2 – 3b oraz art.90 ust. 1a i 2a-3b) oraz tryb i zakres kontroli prawidłowości ich wykorzystywania, uwzględniając w szczególności podstawy obliczania dotacji, zakres danych, które powinny być zawarte we wniosku o udzielenie dotacji i w rozliczeniu jej wykorzystania, oraz termin i sposób rozliczenia dotacji;
- **ustawa o ochronie zabytków i opiece nad zabytkami** - z przepisu art. 81 ust. 1 wynika, że w trybie określonym odrębnymi przepisami dotacja na prace konserwatorskie, restauratorskie lub roboty budowlane przy zabytku wpisanym do rejestru może być udzielona przez organ stanowiący gminy, powiatu lub samorządu województwa, na zasadach określonych w podjętej przez ten organ uchwale;
- **ustawa o sporcie** – z art. 27 tej ustawy wynika, że organ stanowiący JST może określić, w drodze uchwały, warunki i tryb finansowania zadania własnego - tworzenie warunków, w tym organizacyjnych, sprzyjających rozwojowi sportu - wskazując w uchwale cel publiczny z zakresu sportu, który jednostka ta zamierza osiągnąć. Przepisy ustawy nie naruszają uprawnień JST do wspierania kultury fizycznej na podstawie przepisów odrębnych. Jednocześnie przepis art. 28 tej ustawy precyzuje, że klub sportowy, działający na obszarze danej JST, niedziałający w celu osiągnięcia zysku, może otrzymywać dotację celową z budżetu tej jednostki, z zastosowaniem przepisów ufp. w zakresie udzielania dotacji celowych dla podmiotów niezaliczanych do sektora finansów publicznych i niedziałających w celu osiągnięcia zysku, a więc w oparciu o zasady wynikające z udppw.
- **ustawa Prawo wodne** - z brzmienia art. 164 ust. 5a- 5d tego aktu prawnego wynika, że spółki wodne mogą korzystać z pomocy finansowej z budżetów JST na bieżące utrzymanie wód i urządzeń wodnych oraz na finansowanie lub dofinansowanie inwestycji. Pomoc finansowa polega na udzielaniu dotacji celowej w rozumieniu przepisów ufp. z budżetów JST.

Zasady udzielania dotacji celowej, tryb postępowania w sprawie udzielania dotacji i sposób jej rozliczania określają organy stanowiące JST w drodze uchwały. Udzielenie dotacji następuje na podstawie umowy zawartej przez JST ze spółką wodną. W przypadku gdy dotacja stanowi pomoc publiczną lub pomoc de minimis, jej udzielenie następuje z uwzględnieniem warunków dopuszczalności tej pomocy określonych w przepisach prawa Unii Europejskiej.

Reasumując jeśli JST przewiduje zlecenie realizacji zadania podmiotom nienależącym do sektora finansów publicznych i niedziałających w celu osiągnięcia zysku – jest to warunek konieczny – powinny działać w oparciu o regulacje: samej ufp., udppw. oraz ustaw szczegółowych zawierających odpowiednie delegacje do udzielenia dotacji.

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

18. Tryb realizacji zadań w oparciu o przepisy prawa

Tryb realizacji zadań w oparciu o ustawę o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie jako podstawowy tryb współpracy z NGO

Organy administracji publicznej, a więc także organy JST prowadzą działalność w sferze zadań publicznych, określonych w ustawie o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie we współpracy z organizacjami pozarządowymi oraz innymi podmiotami , wymienionymi w ustawie , prowadzącymi, odpowiednio do terytorialnego zakresu działania organów administracji publicznej, działalność pożytku publicznego w zakresie odpowiadającym zadaniom tych organów. Współpraca ta może przybrać szereg form, m.in. zlecania realizacji zadań publicznych na zasadach określonych w ustawie; wzajemnego informowania się o planowanych kierunkach działalności; konsultowania z podmiotami wymienionymi wyżej projektów aktów normatywnych w dziedzinach dotyczących działalności statutowej tych organizacji (szczegółowo patrz ; art. 5 ust. 2 udppw.) Organ stanowiący JST uchwala, po konsultacjach z organizacjami pozarządowymi oraz innymi uprawnionymi podmiotami, przeprowadzonych zgodnie z wymogami ustawy (w oparciu o uchwałę organu stanowiącego określającą szczegółowy sposób konsultowania projektów aktów prawa miejscowego w dziedzinach dotyczących działalności statutowej tych organizacji – art. 5 ust. 5 udppw.) roczny program współpracy z organizacjami pozarządowymi innymi uprawnionymi podmiotami. Roczny program współpracy jest uchwalany do dnia 30 listopada roku poprzedzającego okres obowiązywania programu. Organ stanowiący JST w opraciu o zapisy art. 5a ust.2 udppw. może uchwalić także wieloletni program współpracy z tymi podmiotami.

Podmioty uprawnione do realizacji zadań publicznych określone w ustawie o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie

Ustawa o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie w art. 3 definiuje działalność pożytku publicznego i określa podmioty, które mogą ją prowadzić .

Działalnością pożytku publicznego jest to działalność społecznie użyteczna, prowadzona przez organizacje pozarządowe w sferze zadań publicznych określonych w ustawie.

Organizacje pozarządowe to: niebędące jednostkami sektora finansów publicznych, w rozumieniu ufp., oraz niedziałające w celu osiągnięcia zysku - osoby prawne lub jednostki organizacyjne nieposiadające osobowości prawnej, którym odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną, w tym fundacje i stowarzyszenia.Ustawodawca zastrzegł (art. 3 ust.4 udppw.), że zasad związanych ze zlecaniem zadań w trybie przewidzianym ustawą w Dziale II „Działalność pożytku publicznego" nie należy stosować do: partii politycznych; związków zawodowych i organizacji pracodawców; samorządów zawodowych; fundacji utworzonych przez partie polityczne.

Działalność pożytku publicznego zgodnie z udppw. może być prowadzona również przez:

- osoby prawne i jednostki organizacyjne działające na podstawie przepisów o stosunku Państwa do Kościoła Katolickiego w Rzeczypospolitej Polskiej, o stosunku

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Państwa do innych kościołów i związków wyznaniowych oraz o gwarancjach wolności sumienia i wyznania, jeżeli ich cele statutowe obejmują prowadzenie działalności pożytku publicznego;

- stowarzyszenia jednostek samorządu terytorialnego;
- spółdzielnie socjalne;
- spółki akcyjne i spółki z ograniczoną odpowiedzialnością oraz kluby sportowe będące spółkami działającymi na podstawie przepisów ustawy o sporcie, które nie działają w celu osiągnięcia zysku oraz przeznaczają całość dochodu na realizację celów statutowych oraz nie przeznaczają zysku do podziału między swoich udziałowców, akcjonariuszy i pracowników.

Schemat 1: Podmioty wykonujące działalność pożytku publicznego w rozumieniu ustawy o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie

Działalność pożytku publicznego odpłatna i nieodpłatna a działalność gospodarcza organizacji pozarządowych

Kwestie związane z odpłatną i nieodpłatną działalnością organizacji pożytku publicznego i innych podmiotów, o których mowa w ustawie oraz działalności gospodarczej w kontekście braku możliwości finansowanie jej ze środków publicznych regulują art. 6 – art. 10 udppw.

Działalność pożytku publicznego, co do zasady, nie jest działalnością gospodarczą, w rozumieniu przepisów o swobodzie działalności gospodarczej, i może być prowadzona jako działalność nieodpłatna lub jako działalność odpłatna (art.6 udppw.).

Działalnością nieodpłatną pożytku publicznego jest działalność prowadzona przez organizacje pozarządowe i inne uprawnione podmioty wymienione w art. 3 ust. 3 udppw., w sferze zadań publicznych (katalog zadań wymieniony w art. 4 ust. 1 pkt 1 – 33 udppw.) za które nie pobierają one wynagrodzenia (art. 7 udppw.).

Działalnością odpłatną pożytku publicznego jest (art. 8 ust.1 udppw.): działalność prowadzona przez organizacje pozarządowe i podmioty wymienione w art. 3 ust. 3 udppw. , w sferze zadań publicznych, za które pobierają one wynagrodzenie oraz sprzedaż towarów lub usług wytworzonych lub świadczonych przez osoby bezpośrednio korzystające z działalności pożytku publicznego, w szczególności w zakresie rehabilitacji oraz przystosowania do pracy

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

zawodowej osób niepełnosprawnych oraz reintegracji zawodowej i społecznej osób zagrożonych wykluczeniem społecznym.

Przychód z działalności odpłatnej pożytku publicznego służy wyłącznie prowadzeniu działalności pożytku publicznego.

Z przepisów ustawy wynika, że działalność odpłatna pożytku publicznego organizacji pozarządowych oraz innych wskazanych w ustawie uprawnionych podmiotów stanowi działalność gospodarczą, w rozumieniu przepisów o swobodzie działalności gospodarczej, jeżeli:

- wynagrodzenie (z tytułu świadczenia pracy lub usług, niezależnie od sposobu nawiązania stosunku pracy lub rodzaju i treści umowy cywilnoprawnej z osobą fizyczną) w ramach działalności w sferze zadań publicznych jest w odniesieniu do działalności danego rodzaju wyższe od tego, jakie wynika z kosztów tej działalności,

lub

- przeciętne miesięczne wynagrodzenie osoby fizycznej z tytułu zatrudnienia przy wykonywaniu statutowej działalności odpłatnej pożytku publicznego, za okres ostatnich 3 miesięcy, przekracza 3-krotność przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw ogłoszonego przez Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego za rok poprzedni.

W art. 9 ust. 3 udppw. ustawodawca zawarł bardzo istotne zastrzeżenie – nie można prowadzić odpłatnej działalności pożytku publicznego i działalności gospodarczej w odniesieniu do tego samego przedmiotu działalności.

Zakres prowadzonej działalności nieodpłatnej lub odpłatnej pożytku publicznego organizacje pozarządowe i podmioty wymienione w art. 3 ust. 3 udppw. powinny określić w statucie lub w innym akcie wewnętrznym oraz dodatkowo wyodrębnić rachunkowo działalność odpłatną, nieodpłatną i działalność gospodarczą w stopniu umożliwiającym określenie przychodów, kosztów i wyników każdej z tych działalności, zgodnie z zasadami ustawy o rachunkowości (art. 10 udppw.).

Schemat poniżej obrazuje wynikające z przywołanych przepisów powiązania rodzajów działalności organizacji pożytku publicznego i innych podmiotów uprawnionych do prowadzenia działalności pożytku publicznego.

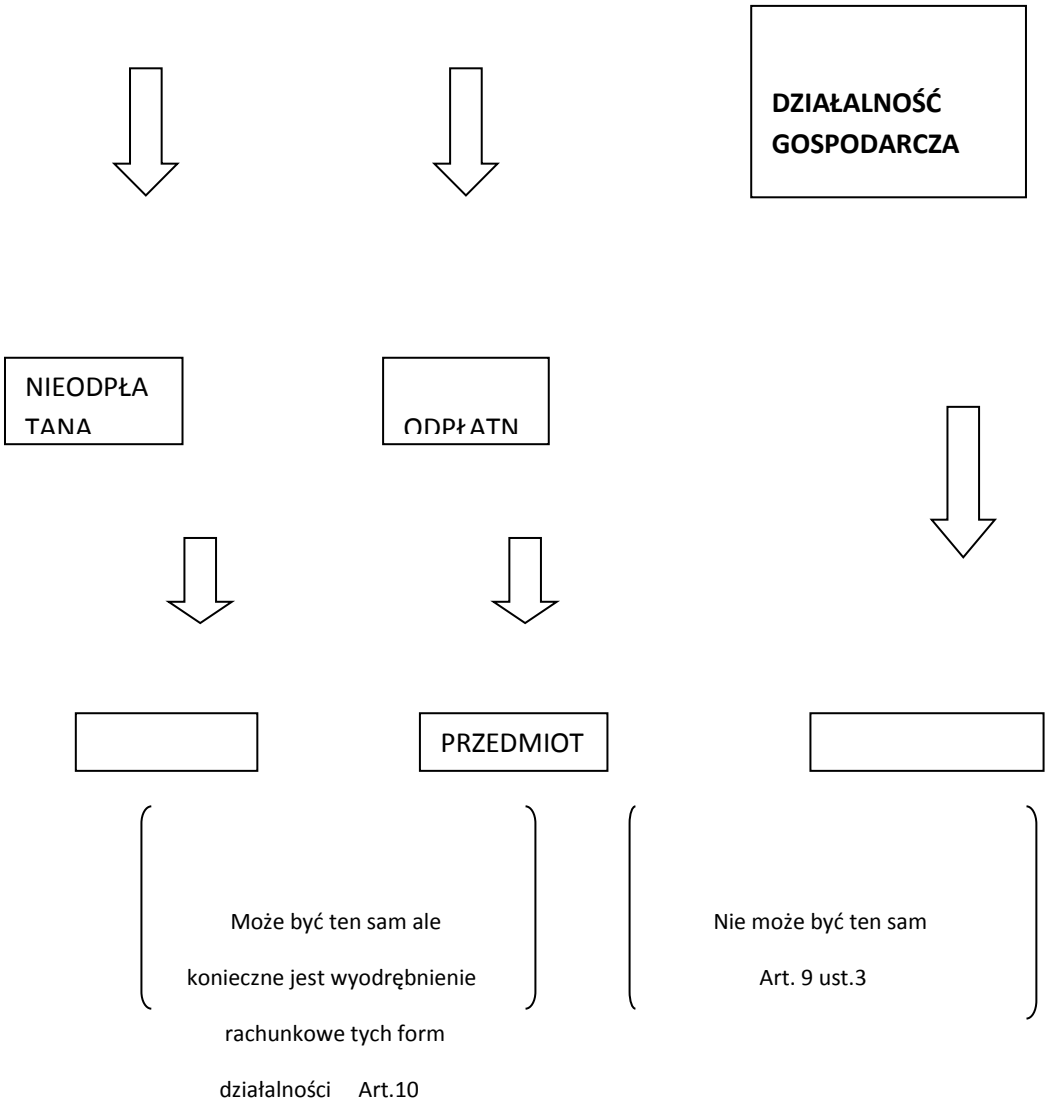
DZIAŁALNOŚĆ ORGANIZACJI POZARZĄDOWYCH ORAZ PODMIOTÓW WYMIENIONYCH

DZIAŁALNOSĆ POŻYTKU PUBLICZNEGO

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Zakres zadań publicznych realizowanych w ramach działalności pożytku publicznego i formy współpracy samorządów z organizacjami pozarządowymi i innymi podmiotami uprawnionymi do prowadzenia działalności pożytku publicznego

Sferę zadań publicznych związaną z działalnością pożytku publicznego określa art. 4 udppw. i obejmuje on zadania w zakresie:

- pomocy społecznej, w tym pomocy rodzinom i osobom w trudnej sytuacji życiowej oraz wyrównywania szans tych rodzin i osób;
- wspierania rodziny i systemu pieczy zastępczej;
- działalności na rzecz integracji i reintegracji zawodowej i społecznej osób zagrożonych wykluczeniem społecznym;
- działalności charytatywnej;

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

- podtrzymywania i upowszechniania tradycji narodowej, pielęgnowania polskości oraz rozwoju świadomości narodowej, obywatelskiej i kulturowej;
- działalności na rzecz mniejszości narodowych i etnicznych oraz języka regionalnego;
- ochrony i promocji zdrowia;
- działalności na rzecz osób niepełnosprawnych;
- promocji zatrudnienia i aktywizacji zawodowej osób pozostających bez pracy i zagrożonych zwolnieniem z pracy;
- działalności na rzecz równych praw kobiet i mężczyzn;
- działalności na rzecz osób w wieku emerytalnym;
- działalności wspomagającej rozwój gospodarczy, w tym rozwój przedsiębiorczości;
- działalności wspomagającej rozwój techniki, wynalazczości i innowacyjności oraz rozpowszechnianie i wdrażanie nowych rozwiązań technicznych w praktyce gospodarczej;
- działalności wspomagającej rozwój wspólnot i społeczności lokalnych;
- nauki, szkolnictwa wyższego, edukacji, oświaty i wychowania;
- wypoczynku dzieci i młodzieży;
- kultury, sztuki, ochrony dóbr kultury i dziedzictwa narodowego;
- wspierania i upowszechniania kultury fizycznej;
- ekologii i ochrony zwierząt oraz ochrony dziedzictwa przyrodniczego;
- turystyki i krajoznawstwa;
- porządku i bezpieczeństwa publicznego;
- obronności państwa i działalności Sił Zbrojnych Rzeczypospolitej Polskiej;
- upowszechniania i ochrony wolności i praw człowieka oraz swobód obywatelskich, a także działań wspomagających rozwój demokracji;
- ratownictwa i ochrony ludności;
- pomocy ofiarom katastrof, klęsk żywiołowych, konfliktów zbrojnych i wojen w kraju i za granicą;
- upowszechniania i ochrony praw konsumentów;
- działalności na rzecz integracji europejskiej oraz rozwijania kontaktów i współpracy między społeczeństwami;
- promocji i organizacji wolontariatu;
- pomocy Polonii i Polakom za granicą;
- działalności na rzecz kombatantów i osób represjonowanych;
- promocji Rzeczypospolitej Polskiej za granicą;
- działalności na rzecz rodziny, macierzyństwa, rodzicielstwa, upowszechniania i ochrony praw dziecka;
- przeciwdziałania uzależnieniom i patologiom społecznym;

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

- działalności na rzecz organizacji pozarządowych oraz podmiotów wymienionych w art. 3 ust. 3 udppw., w zakresie określonym w pkt 1-32.

Wszystkie wymienione wyżej zadania pokrywają się z wykazem zadań realizowanych na poszczególnych szczeblach JST, w związku z tym organy administracji samorządowej przystępując do ich wykonywania mogą wziąć pod uwagę różne formy współpracy z organizacjami pozarządowymi i innymi podmiotami uprawnionymi do prowadzenia działalności pożytku publicznego.

Ustawa przewiduje kilka form współpracy, odbywającej się na zasadach pomocniczości, suwerenności stron, partnerstwa, efektywności, uczciwej konkurencji i jawności (art. 5 ust. 3 udppw.). I tak art. 5 ust. 2 udppw. wymienia takie formy jak :

- zlecanie organizacjom pozarządowym oraz podmiotom wymienionym w art. 3 ust. 3 udppw. realizacji zadań publicznych na zasadach określonych w ustawie;
- przy czym takie zlecanie może przybrać formę powierzania wykonywania zadań publicznych, wraz z udzieleniem dotacji na finansowanie ich realizacji lub wspierania wykonywania zadań publicznych, wraz z udzieleniem dotacji na dofinansowanie ich realizacji.
- wzajemne informowanie się o planowanych kierunkach działalności;
- konsultowanie z organizacjami pozarządowymi oraz podmiotami wymienionymi w art. 3 ust. 3 udppw. projektów aktów normatywnych w dziedzinach dotyczących działalności statutowej tych organizacji;
- konsultowanie projektów aktów normatywnych dotyczących sfery zadań publicznych, o której mowa w udppw., z radami działalności pożytku publicznego, w przypadku ich utworzenia przez właściwe JST;
- tworzenie wspólnych zespołów o charakterze doradczym i inicjatywnym, złożonych z przedstawicieli organizacji pozarządowych, podmiotów wymienionych w art. 3 ust. 3 udppw. oraz przedstawicieli właściwych organów administracji publicznej;
- umowy o wykonanie inicjatywy lokalnej na zasadach określonych w ustawie;
- umów partnerstwa określonych w ustawie z dnia 6 grudnia 2006 r. o zasadach prowadzenia polityki rozwoju (Dz. U. z 2009 r. Nr 84, poz. 712 i Nr 157, poz. 1241).

Przepisy ustawy o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie przewidują trzy trybu zlecania zadań publicznych przez administrację samorządową, są to: otwarty konkurs ofert, tzw. tryb małych zleceń - na wniosek organizacji oraz inicjatywę lokalną.

Szczegółowe wymagania co do procedury i legalności przeprowadzania poszczególnych trybów zostaną omówione w dalszej części opracowania (patrz schematy nr 5,6 i 7)

19. Analiza wewnętrzna zarządzania jednostka samorządu terytorialnego

Możliwe przyczyny kontraktowania usług przez jednostki samorządu terytorialnego z NGO

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Realizacja zadań publicznych przez JST w różnych formach i przy zastosowaniu różnej metodologii wiąże się z licznymi barierami, wynikającymi zarówno z możliwości finansowych JST jak i obwarowań prawnych czy też z kwestii organizacyjnych. Dlatego przedstawiciele JST oceniając możliwości i sposoby wykonywania zadań powinni brać pod uwagę szerokie spektrum sygnałów wskazujących na konieczność przeanalizowania dotychczasowych rozwiązań w zakresie ich przydatności i efektywności.

Płynące z komórek finansowych JST informacje dotyczące stanu finansów i kondycji budżetów poszczególnych JST są jednym z podstawowych i ważniejszych źródeł informacji, wskazujących na zasadność przyjętych w JST rozwiązań.

Takie dokumenty jak sprawozdania budżetowe i finansowe (zarówno zbiorcze jak i jednostkowe z poszczególnych jednostek organizacyjnych) sporządzane w oparciu o rozporządzenie Ministra Finansów w sprawie sprawozdawczości budżetowej lub rozporządzenie Ministra Finansów w sprawie operacji finansowych jednostek sektora finansów publicznych lub w sprawie szczególnych zasad rachunkowości oraz planów kont są skarbnicą wiedzy na temat możliwości finansowych JST.

Ponadto rozstrzygnięcia nadzorcze i zalecenia pokontrolne organów nadzoru (wojewoda i regionalne izby obrachunkowe) mogą wskazywać na nieprawidłowości w zakresie zarządzania pod względem prawnym, organizacyjnym jak i finansowym.

Bieżące monitorowanie, a więc i szybkie wyłapanie nieprawidłowości lub zagrożeń w zakresie zarządzania jednostką umożliwiają opracowane i wdrożone w JST oraz jej jednostkach organizacyjnych procedury związane z prawidłowo funkcjonującą kontrolą zarządczą – art. 68 i art. 69 ufp, Komunikat Ministra Finansów w sprawie standardów kontroli zarządczej oraz wydane na ich podstawie wewnętrzne procedury w formie regulaminów i zarządzeń kierowników jednostek organizacyjnych.

Istotnym elementem, którego nie należy lekceważyć z punktu widzenia organów JST jest ilość skarg i wniosków składanych przez różne podmioty zainteresowane wysoką jakością usług. Wnioski składane przez NGO, jako podmioty zainteresowane realizacją całości lub części zadań publicznych mogą świadczyć o dużym potencjale działających lokalnie czy też w regionie organizacji pozarządowych, które zazwyczaj posiadają duże doświadczenie i zaplecze kadrowe, natomiast nie zawsze stać je na utrzymanie infrastruktury i opłacanie kadry.

Czynniki i sygnały wskazujące na zagrożenia związane z naruszeniem przepisów określających zasady organizacji i gospodarki finansowej JST jakie mogą wyniknąć w czasie realizacji zadań publicznych.

Trudności z zachowaniem ustawowych ograniczeń w zakresie długu i budżetu bieżącego JST:

Omawiając zagrożenia niezachowania wskaźników wynikających z ufp. należy przede wszystkim przytoczyć podstawowe pojęcia parametrów jakie mają wpływ na poprawną w świetle prawa gospodarkę finansową JST. W budżecie JST (definicja art. 211 ufp) nie wyodrębniono ustawowo wprost części operacyjnej, dotyczącej realizacji dochodów i wydatków bieżących i części majątkowej, związanej z inwestycjami i prawami majątkowymi.

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Jednak ufp. zawiera szereg ograniczeń dotyczących planowania i wykonywania budżetów JST z uwzględnieniem nieformalnego podziału na część bieżącą i majątkową.

Wydatki bieżące zostały zdefiniowane w art. 236 ust. 2 ufp. Przez wydatki bieżące budżetu JST rozumie się wydatki budżetowe niebędące wydatkami majątkowymi (inwestycje i zakupy inwestycyjne, w tym na programy finansowane z udziałem środków z UE i innych zagranicznych bezzwrotnych, w części związanej z realizacją zadań JST; zakup i objęcie akcji i udziałów; wniesienie wkładów do spółek prawa handlowego).

Analogicznie dochody bieżące JST zostały zdefiniowane w art. 235 ust. 2 ufp. jako te niebędące dochodami majątkowymi, tzn. takie, które nie zaliczają się do: dotacji i środków przeznaczonych na inwestycje; dochodów ze sprzedaży majątku oraz dochodów z tytułu przekształcenia prawa użytkowania wieczystego w prawo własności.

Najczęściej występujące zagrożenia w zakresie zachowania ustawowych progów długu i spłat zobowiązań oraz wydatkowania środków publicznych na cele bieżące JST.

- brak równowagi tzw. budżetu bieżącego – trudności z zachowaniem reguły wydatkowej określonej art. 242 ufp., z której wynika, że organ stanowiący JST nie może uchwalić budżetu, w którym planowane wydatki bieżące są wyższe niż planowane dochody bieżące powiększone o nadwyżkę budżetową z lat ubiegłych i wolne środki (nadwyżka środków pieniężnych na rachunku bieżącym budżetu JST, wynikająca z rozliczeń wyemitowanych papierów wartościowych, kredytów i pożyczek z lat ubiegłych). Szczegółowe regulacje i możliwe wyłączenia zawarte zostały w art. 242 ufp. oraz art. 36 ust.1 ustawy z dnia 7 grudnia 2012 r. o zmianie niektórych ustaw w związku z realizacją ustawy budżetowej. Dokumentem pozwalającym na bieżące monitorowanie zachowania tej reguły wydatkowej obok urządzeń księgowych jest sprawozdanie budżetowe Rb – NDS o nadwyżce i deficycie JST, a w dalszej perspektywie prognozowania Wieloletnia Prognoza Finansowa JST opracowana zgodnie z art. 226 ufp.
- zbyt wysoki poziom wydatków bieżących uniemożliwiający zachowanie tzw. indywidualnego wskaźnika zadłużenia, określonego art. 243 ufp., który po raz pierwszy będzie miał zastosowanie do budżetów uchwalanych na rok 2014. Jednak już w tej chwili JST są zobligowane do informacyjnego wykazywania czy wskaźnik ten jest zachowany czy nie w wieloletnich prognozach finansowych JST, opracowywanych na podstawie art.. 226 ufp. Przepis ten także stanowi o niemożności uchwalenia budżetu przez organ stanowiący JST w przypadku kiedy relacja obciążenia dochodów JST poziomem spłat kredytów i pożyczek oraz wykupu papierów wartościowych wraz z odsetkami (zgodnie z wytycznymi z art. 243 ufp) przekroczą średnią arytmetyczną z obliczonych dla ostatnich trzech lat relacji dochodów bieżących JST powiększonych o dochody ze sprzedaży majątku oraz pomniejszonych o wydatki bieżące, do dochodów ogółem budżetu. Szczegółowe zapisy, wzór oraz ustawowe wyłączenia określają zapisy art. 243 ufp.
- trudności ze sprzedażą majątku wiążące się z brakiem wykonania dochodów ze sprzedaży majątku, co ma wpływ na zachowanie wskaźnika określonego art. 243 ufp.

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

- zbyt duże obciążenia spłatami przychodów zwrotnych (kredyty, pożyczki lub wykup papierów wartościowych), co ma wpływ także na niezachowanie wskaźnika (tzw. indywidualny wskaźnik zadłużenia) określonego art. 243 ufp (do końca 2013 patrz - art.169 i art.170 starej ustawy o finansach publicznych z 30 czerwca 2005 r.);
- brak płynności finansowej o czym mogą świadczyć liczne zobowiązania niewymagalne, lub zobowiązania wymagalne w znacznych kwotach – uwidocznione w sprawozdaniach budżetowych Rb- 28 S – o wydatkach budżetowych i Rb – Z o zobowiązaniach według tytułów dłużnych – rozporządzenie Ministra Finansów w sprawie sprawozdawczości budżetowej oraz rozporządzenie w sprawie operacji finansowych jednostek sektora finansów publicznych.

Zbyt wysoki poziom wydatków bieżących (związanych z zapewnieniem wynagrodzeń, utrzymaniem infrastruktury, zapewnieniem mediów), uniemożliwiający zachowanie ustawowych wskaźników jest ważnym sygnałem do rozważenia i podjęcia decyzji o możliwości kontraktowania usług na zewnątrz z NGO – oczywiście po uprzednim dokonaniu analizy kosztów i jakości wykonywanych zadań zarówno w dotychczasowym modelu organizacyjnym i zarządczym jak i w przewidywanym do wdrożenia.

Wszystkie parametry wymienione wyżej i określone w diagramie można monitorować śledząc na bieżąco sprawozdawczość budżetową JST, Wieloletnią Prognozę Finansową JST i stopień realizacji podpisanych umów.

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Schemat 2: Parametry mające wpływ na zachowanie przez JST wskaźników wynikających z ustawy o finansach publicznych.

Trudności w zarządzaniu i funkcjonowaniu jednostek organizacyjnych JST powołanych do wykonywania zadań publicznych JST, w tym świadczenia usług publicznych

Ogólne zasady funkcjonowanie jednostek organizacyjnych JST zależnych i niezależnych (oba rodzaje należą do sektora finansów publicznych) określają przepisy ufp., wydane na ich podstawie akty wykonawcze takie jak np. rozporządzenie Ministra Finansów w sprawie sposobu prowadzenia gospodarki finansowej jednostek budżetowych i samorządowych zakładów budżetowych; przepisy szczególne na podstawie których JST są (lub stały się) organami założycielskimi dla samorządowych osób prawnych, np. ustawa Prawo ochrony środowiska, ustawa o działalności leczniczej, ustawa o organizowaniu i prowadzeniu działalności kulturalnej. Niepokojące sygnały związane z funkcjonowaniem takich jednostek mogą być związane z naruszeniem zasad określonych w następujących przepisach lub aktach wewnętrznych :

- zgodnie z art. 46 ufp jednostki sektora finansów publicznych mogą zaciągać zobowiązania do sfinansowania w danym roku do wysokości wynikającej z planu wydatków lub kosztów jednostki, pomniejszonej o wydatki na wynagrodzenia i uposażenia, składki na ubezpieczenie społeczne i Fundusz Pracy, inne składki i opłaty

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

obligatoryjne oraz płatności wynikające z zobowiązań zaciągniętych w latach poprzednich. Zarząd JST może ustalić dla podległych lub nadzorowanych jednostek dodatkowe ograniczenia zaciągania zobowiązań lub dokonywania wydatków – dokumentami obrazującymi zachowanie tych wytycznych obok urządzeń księgowych są sprawozdania budżetowe i finansowe jednostek oraz dokumenty źródłowe takie jak umowy podpisane na podstawie pełnomocnictw przez kierownika jednostki czy zatwierdzone do wypłaty faktury;

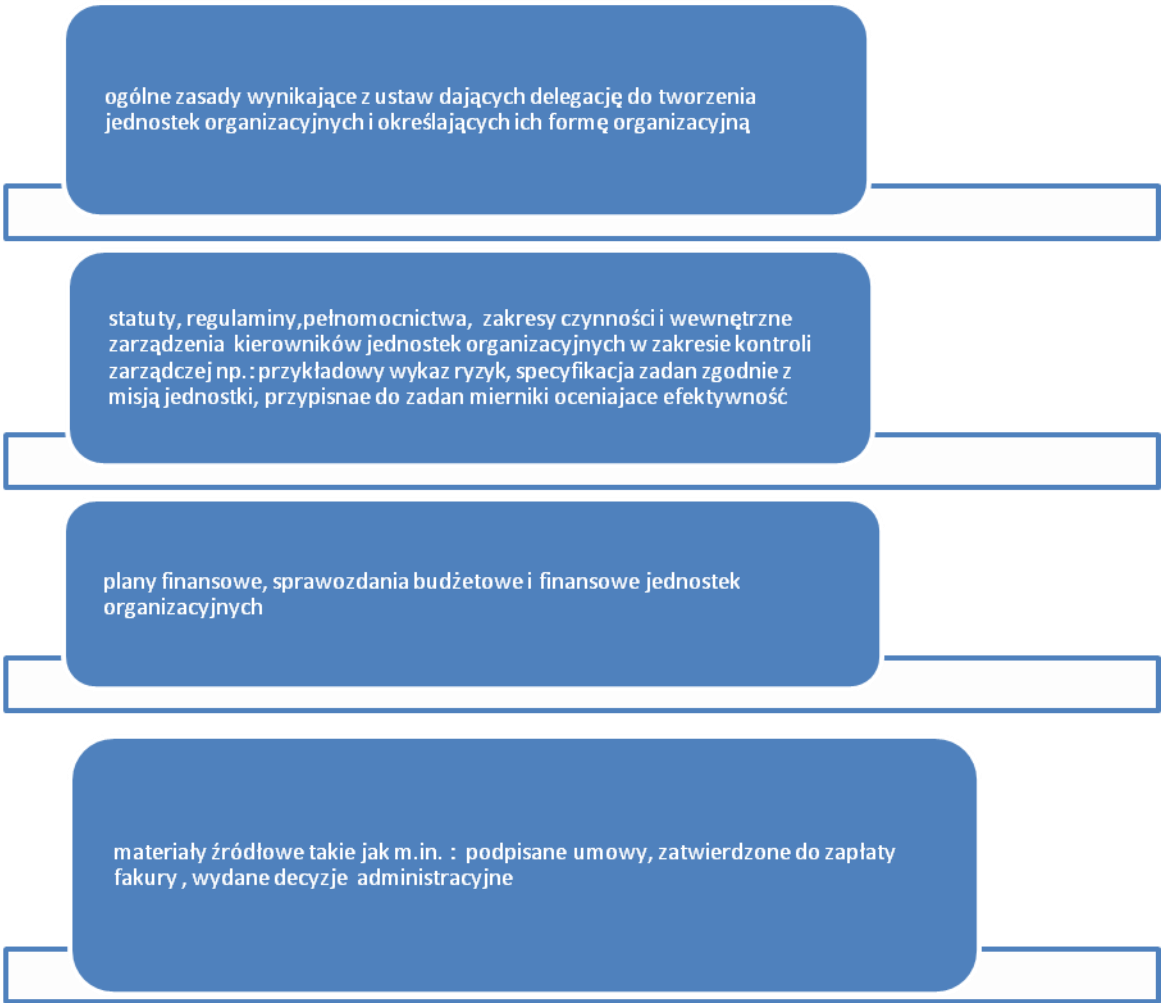
- zgodnie z art. 261 ufp kierownik samorządowej jednostki budżetowej może, w celu realizacji zadań, zaciągać zobowiązania pieniężne do wysokości kwot wydatków określonych w zatwierdzonym planie finansowym jednostki – dokumenty jak wyżej;
- powtarzające się z roku na rok ujemne stany środków obrotowych w samorządowych zakładach budżetowych i/lub zobowiązania wymagalne tych zakładów są sygnałem do zastanowienia się, czy wykonywanie usług przez zakład budżetowy nadal jest opłacalne. Dotowanie działalności bieżącej zakładu budżetowego jest ograniczone ustawowo (art. 15 ufp, art. 219 ufp, patrz też art. 52 ust.2 ufp) – dokumenty sprawozdanie Rb – 30 S , dokumenty księgowe, rozliczenia dotacji, umowy i faktury.
- zasilanie strony wydatkowej jednostek budżetowych (art. 12 ufp) powinno podlegać kontroli, zapewnienie racjonalizacji wydatkowania środków przez jednostki budżetowe może być realizowane w trybie nadzoru poprzez zachowanie procedur związanych z kontrolą zarządczą (m.in. ocena ryzyka realizacji zadania) – art. 68 ufp, standardy kontroli zarządczej wydane przez Ministra Finansów; wykorzystywanie ustawowych narzędzi do weryfikacji wydatków – instytucja blokowania wydatków - art. 260 ufp ; wnikliwa analiza sprawozdawczości budżetowej tych jednostek – rozporządzenie Ministra Finansów w sprawie sprawozdawczości budżetowej oraz w sprawie operacji finansowych jednostek sektora finansów publicznych ;
- wnioski z analizy i przeglądu delegowanych uprawnień, zgodnie z kompetencjami, dla osób zajmujących się w JST bezpośrednio realizacją zadań i świadczeniem usług publicznych (zakresy czynności, regulaminy, statuty, upoważnienia, pełnomocnictwa) mogą wskazywać na brak efektywności i niską jakość świadczonych usług. Narzędziem pozwalającym na ocenę zadania pod tym kątem z całą pewnością są dokumenty stworzone w jednostkach w zakresie specyfikacji zadań, określenia ryzyk związanych z ich realizacją oraz stopień osiągniętych mierników przypisanych do poszczególnych zadań. Wszystko to powinno wynikać z procedur kontroli zarządczej stworzonych i funkcjonujących w poszczególnych jednostkach sektora finansów publicznych.

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Schemat3: Wykaz dokumentów i aktów w oparciu o które należy badać prawidłowość funkcjonowania jednostek organizacyjnych w różnych aspektach, w tym także efektywności i jakości wykonywanych usług publicznych.



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

20. Ocena zasadności zmiany sposobu finansowania usługi społecznej na kontraktowanie

Ocena zasadność ewentualnych zmian w przyjętych przez JST formach realizacji zadań publicznych i świadczonych usług oraz podjęcie inicjatywy w tym zakresie.

Wyniki analizy wewnętrznej zarządzania powinny być podstawą do podjęcia decyzji o zainicjowaniu działań zmierzających do zmiany zasad i form związanych ze świadczeniem usług publicznych przez JST, bądź o pozostawieniu *status quo* jeśli ocena wypadła zadawalająco. W tym momencie powstaje pytanie kto jest władny do podjęcia takiej decyzji i jaka formę powinno przyjąć postępowanie podmiotu/podmiotów uprawnionych do wdrożenia zmian. Z przepisów ustaw ustrojowych (art. 30 ust.1 i ust.2 pkt 4 usg; art. 32, art. 33 usp.; art.41, art.43, art.45 usw.) oraz art. 247 ust.1 ufp. wynika, że za realizację zadań i wykonywanie budżetu JST (podstawa gospodarki finansowej - podstawa do dokonywania wydatków w określonych formach zaakceptowanych przez organ stanowiący JST) odpowiada organ wykonawczy JST. Organy wykonawcze JST (zarząd powiatu, zarząd województwa, wójt burmistrz, prezydent) działają albo z upoważnienia organu stanowiącego (zawartego w statucie JST, uchwale budżetowej JST lub odrębnych aktach podejmowanych przez radę/sejmik), cedującego zgodnie z przepisami na zarząd swoje uprawnienia, albo na podstawie bezpośrednich delegacji ustawowych przypisujących mu określone kompetencje. Z przywołanych wyżej przepisów ustaw ustrojowych wynika także, że organ wykonawczy ma wyłączną inicjatywę do proponowania projektów uchwał organu stanowiącego JST. Jest to ogólna zasada, która w powiązaniu z odpowiedzialnością organu wykonawczego za realizacje zadań i wykonywanie budżetu pozwala przyjąć, że inicjatorem zmian w zakresie kontraktowania usług na rzecz NGO powinien być organ wykonawczy, jako ten podmiot, który :

- po pierwsze: w trybie nadzoru na funkcjonowaniem jednostek organizacyjnych i realizowanych przez nie zadań oraz na podstawie prawidłowo funkcjonującej kontroli zarządczej w JST - powinien posiadać wiedzę na temat jakości świadczonych tam usług i efektywności wykonywanych tam zadań;
- po drugie: jest odpowiedzialny za gospodarkę finansową JST – wykonywanie budżetu;
- po trzecie: ma wyłączną inicjatywę do proponowania projektów uchwał przedstawionych organowi stanowiącemu JST.
- po czwarte; realizując zadania i proponując projekty uchwal budżetowych czy wieloletnich prognoz finansowych działa na rzecz realizacji przyjętych przez JST strategii i programów gospodarczych czy współpracy w określonych dziedzinach.

Na tym etapie inicjatywa organu wykonawczego JST powinna przejawić się w postaci albo projektu uchwały w sprawie przeprowadzenia konsultacji społecznych w zakresie związanym ze zmianą organizacyjną w JST – np. przekazanie szkoły stowarzyszeniu lub powierzenie zadań z zakresu opieki społecznej podmiotowi z zewnątrz albo poprzez zaproponowanie organowi stanowiącemu JST konkretnych rozwiązań i zmian organizacyjnych takich jak np. zmiana struktury organizacyjnej jednostek (łączenie, podział lub nawet likwidacja).

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Konsultacje społeczne

Obowiązkowe konsultacje społeczne przewidziane zostały tylko w określonych sytuacjach wynikających z następujących przepisów (z „Podręcznika konsultacji społecznych dla Miasta Szczecina", praca zbiorowa pod redakcją Zbigniewa Zychowicza, Szczecin 2011) :

- Ustawa o samorządzie gminnym z dnia 8 marca 1990 roku w zakresie: tworzenia, łączenia, dzielenia i znoszenia gmin oraz ustalania ich granic, nadawania gminie lub miejscowości statusu miasta i ustalania jego granic, ustalania i zmiany nazwy gmin oraz siedziby ich władz, tworzenie i znoszenie jednostki pomocniczej (osiedla, sołectwa).
- Ustawa o działalności pożytku publicznego i wolontariacie z dnia 24 kwietnia 2003 roku w zakresie: obowiązku konsultowania przez władze gminy projektów aktów prawnych w dziedzinach dotyczących organizacji społecznych (pozarządowych). Efektem jest zwykle podjęcie specjalnej uchwały regulującej treść i zasady współpracy gminy z organizacjami pozarządowymi i innymi podmiotami prowadzącymi działalność pożytku publicznego, obowiązku konsultowania aktów prawnych ze sfery zadań publicznych z radami działalności pożytku publicznego (w przypadku ich utworzenia przez gminy).
- Ustawa o planowaniu i zagospodarowaniu przestrzennym z dnia 27 marca 2003 roku w zakresie: konsultowania przez organ samorządu gminnego z mieszkańcami gminy studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego oraz miejscowego planu zagospodarowania przestrzennego.
- Ustawa o pomocy społecznej z dnia 12 marca 2004 roku w zakresie: konsultacyjnej formy opracowywania i realizacji gminnej i powiatowych strategii rozwiązywania problemów społecznych.
- Ustawa o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy z dnia 20 kwietnia 2004 roku w zakresie: konsultacyjnego trybu opracowywania przez samorząd powiatu planu działań instytucji rynku pracy. Dotyczy to także dialogu społecznego i partnerstwa lokalnego na rynku pracy.
- Ustawa o udostępnianiu informacji o środowisku i jego ochronie, udziale społeczeństwa w ochronie środowiska oraz o ocenach oddziaływania na środowisko z dnia 3 października 2008 roku w zakresie: zapewnienia, przez organy administracji właściwe do wydania decyzji lub opracowania projektów dokumentów, możliwości udziału społeczeństwa przed wydaniem tych decyzji lub przed przyjęciem tych dokumentów, w przypadku których przepisy tej ustawy lub innych ustaw wymagają zapewnienia możliwości udziału społeczeństwa

Generalnie przepisy nie narzucają kto w przypadkach nie przewidzianych ustawą (nieobligatoryjnych) jest upoważniony do podjęcia decyzji o przeprowadzeniu konsultacji. Wydaje się jednak, że powinien zadecydować o tym organ stanowiący JST podejmując uchwałę określającą zasady przeprowadzania konsultacji i zakres konsultowanych spraw, a przynajmniej dziedziny działalności JST wymagające konsultowania lub takie ze wskazaniem na fakultatywność i delegowanie podjęcia ostatecznej decyzji na organ wykonawczy

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

(podstawa prawna do podjęcia uchwały - art. 5a usg – „w wypadkach przewidzianych ustawą oraz w innych sprawach ważnych dla gminy mogą być przeprowadzane na jej terytorium konsultacje z mieszkańcami gminy. Zasady i tryb przeprowadzania konsultacji z mieszkańcami gminy określa uchwała rady gminy." - oczywiście na wniosek organu wykonawczego, który ma wyłączną inicjatywę do proponowania projektów uchwał rady – art. 30 ust. 2 usg). W oparciu o tak nakreślony schemat organ wykonawczy w formie zarządzenia (lub jeśli jest to kolegialny organ wykonawczy w formie uchwały) podejmuje decyzje o przeprowadzeniu konsultacji. Z przepisów nie wynika także, aby była zawsze konieczność przeprowadzania sformalizowanych konsultacji społecznych (poza ustawowymi wymogami wspomnianymi wyżej). Jeśli rada nie podejmie uchwały, której mowa wyżej możliwe jest, wynikające z ogólnych zasad odpowiedzialności organu wykonawczego za wykonywanie budżetu JST (a co za tym idzie realizację obowiązkowych zadań własnych) – m.in. art. 30 ust.1 i ust. 2 pkt 4 usg oraz art. 247 ust.1 ufp - podjęcie decyzji samodzielnie przez organ wykonawczy (o ile w statucie JST nie zostało to zastrzeżone dla organu stanowiącego) zarządzenia o przeprowadzeniu rozeznania wśród zainteresowanych grup społecznych (dialogu społecznego) tj. NGO, mieszkańcy, rodzice *etc. etc.*

21. Wybór Agenta zarządzającego zmianą

Wybór Agenta zarządzającego zmianą – podmiotu kolegialnego odpowiedzialnego za przeprowadzenie procesów związanych z oceną efektywności i jakości usług publicznych świadczonych na rzecz społeczności lokalnej lub w regionie.

Z punktu widzenia organu wykonawczego podejmującego decyzje o istotnych zmianach organizacyjnych lub w zakresie sposobów realizowania obowiązkowych zadań publicznych bardzo ważne jest wyłonienie podmiotu, który w sposób obiektywny dokonałby oceny stanu obecnego w zakresie świadczenia usług przez JST, zbadałby ewentualne korzyści z przyjęcia innych rozwiązań w zakresie efektywności i jakości oraz byłby ważnym ciałem doradczym w przedmiocie podjęcia ostatecznej decyzji o przyjęciu nowych rozwiązań.

Dla potrzeb projektu przyjęto, że takim podmiotem mógłby być tzw. Agent zarządzający zmianą. Ciało składające się z kilku osób (3-7): przedstawicieli JST, przedstawicieli NGO, rodziców, mieszkańców, któremu przewodniczy pracownik JST, jako osoba znająca mechanizmy funkcjonowania samorządu w szerokim znaczeniu (także organizacyjnym i zasad finansowania), mająca dostęp do dokumentacji poszczególnych jednostek organizacyjnych dotychczas wykonujących określone zadania.

Agenta zarządzającego zmianą powinien powołać organ wykonawczy JST na podstawie ogólnych zasad wynikających z odpowiedzialności za realizację zadań (art. 30 ust.1 i art. 31 usg; art. 32, art. 33 usp.; art. 41, art. 43, art. 45 usw.) z uwzględnieniem oczywiście uchwały rady w sprawie konsultacji jeśli taka została podjęta. Agent zarządzający zmiana powinien być powołany w formie zarządzenia/uchwały organu wykonawczego JST (ponieważ decyzja administracyjna zgodnie z kodeksem postępowania administracyjnego jest rozstrzygnięciem organu w konkretnym stanie faktycznym i jest zamknięciem określonego postępowania

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

prowadzonego w sprawie indywidualnej – m.in. art. 104 Kodeksu postępowania administracyjnego) o powołaniu zespołu i jego składzie oraz nakreślenie ogólnych zasad pracy zespołu i obowiązującej go procedury postępowania.

Zadania Agenta zarządzającego zmianą

Podstawowym celem działalności Agenta zarządzającego zmianą powinno być przedstawienie wszystkich argumentów przemawiających za dokonaniem zmiany lub świadczących o niecelowości dokonywania zmian. Dla pozyskania niezbędnych informacji i wyciągnięcia odpowiednich wniosków ciało to powinno dokonać:

- - badania jakości i efektywności zastanej ;
- - przeprowadzić benchmarking ;
- - przeprowadzić badanie jakości i efektywności kontraktowania ex ante ;
- - przeprowadzić analizę efektywności i jakości kontraktowania ex post ;

Procedura oceny jakości i efektywności usług będzie miała przebieg czteroetapowy:

- Etap I: Analiza stanu zastanego - ocena jakości i efektywności usług realizowanych przez JST. Analizie poddana zostanie aktualna sytuacja dotycząca realizacji usług. Po pierwsze pozwoli to na weryfikację, czy zasadne jest kontraktowanie badanej usługi, czy możliwe jest zwiększenie jakości i efektywności jej realizacji po przekazaniu NGO. Umożliwi to również późniejszą analizę, na ile outsourcing usługi wpłyną na zwiększenie jakości i efektywności jej realizacji.
- Etap II: Ocena ex-ante kontraktowania: badanie dotyczące cech, jakie powinna mieć usługa, aby była wysokiej jakości, a jej efektywność była najwyższa.. Wskazuje, jakie warunki są niezbędne do efektywnego świadczenia usług wysokiej jakości usług oraz czy możliwe jest, i w jaki sposób, ich zapewnienie.
- Etap III: Bieżąca ocena realizacji usługi: pomiar jakości i efektywności realizowanej usługi, diagnozuje i analizuje problemy pojawiające się w trakcie realizacji usługi jak również określa możliwości ich rozwiązania.
- Etap IV: Ocena ex-post realizacji usługi: posłuży ocenie, do jakiego stopnia świadczone usługi odpowiadały potrzebom i oczekiwaniom użytkowników, w jakim stopniu zostały osiągnięte założone rezultaty i cele oraz do jakiego stopnia świadczone usługi spełniały kryteria efektywności finansowej i społecznej.18

Badanie jakości i efektywności

Z całą pewnością badanie jakości i efektywności powinno dotyczyć stanu obecnego jak i stanu pożądanego – takiego do jakiego ma doprowadzić zmiana zasad kontraktowania usług.

[18] Szczegółowy opis realizacji badania jakości i efektywności znajduje się w Projekcie wytycznych w zakresie procedur i narzędzi badających jakość usług społecznych oraz w Projekcie wytycznych w zakresie procedur i narzędzi badających efektywność ekonomiczna i społeczną realizacji usług społecznych

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Badanie stanu obecnego powinno być oparte na dokumentacji istniejącej w jednostkach wykonujących określone zadania czy to silami własnymi, czy tez poprzez zlecanie ich na zewnątrz poprzez udzielanie zamówień publicznych.

Niezbędna w tym zakresie wydaje się przeprowadzenie analizy kosztów realizacji zadania wraz z oceną ryzyk związanych z ich realizacją w oparciu o wewnętrzne regulacje dotyczące kontroli zarządczej – zarządzenie wójta w sprawie oceny ryzyk i przykładowych ryzyk (np. ryzyko realizacji innowacji pedagogicznych, ryzyko demograficzne, ryzyka finansowe i prawne).

Przypisanie kosztów pośrednich i bezpośrednich (w tym przypadku niestety budżet zadaniowy nie ma zastosowania w JST dlatego trudno tu wskazać jakieś konkretne przepisy poza uchwałą budżetową), pomocne będę z całą pewnością wdrożone procedury z zakresu kontroli zarządczej m.in. specyfikacja zadań, ocena ryzyka ich realizacji (min. finansowego), przypisanie mierników. Dodatkowo niezbędna jest analiza kwestii związanych z gospodarowaniem mieniem powierzonym jednostkom organizacyjnym realizującym obecnie zadania przewidziane do kontraktowania – umowy trwałego zarządu, koszty utrzymania nieruchomości.

Badanie efektywności i jakości usług ex ante powinno polegać na przeprowadzeniu szerokiego rozeznania w zakresie realizacji i świadczenia usług o podobnym charakterze wśród: podmiotów zlecających i realizujących analogiczne zadania na terenie sąsiednich gmin.

W zależności od przyjętych metod badawczych; dokumentami wieńczącymi proces przeprowadzonego badania przez Agenta zarządzającego zmiana powinny być: zestawienia analityczne, wyniki ankiet, protokół zawierający ocenę i odpowiednie zgodne z wnioskami rekomendacje na poszczególnych etapach prac Agenta.

22. Decyzja o formalnym kontraktowaniu usług

Ostateczną decyzję o kontraktowaniu usług na rzecz NGO powinien podjąć organ wykonawczy JST w oparciu o dokumentację i rekomendacje Agenta zarządzającego zmianą, który w ramach swojej działalności, wyposażony w delegację do przeprowadzania badań i analizy dokumentów (wynikające z aktu powołującego Agenta)dokonał obiektywnej oceny efektywności i jakości świadczonych usług na różnych etapach. Na podstawie stanu faktycznego zastanego oraz stanu pożądanego do osiągnięcia. Zarządzeniem wójta/uchwałą zarządu powinno się zakończyć przyjęcie wyników analizy wzrostu efektywności, opinii, wniosków i rekomendacji Agenta zarządzającego zmianą. Następnym etapem w procesie formalnego decydowania i przeprowadzeniu zmian powinno być przygotowanie przez organ wykonawczy JST projektów uchwał rady w sprawie: odpowiednich zmian w budżecie (ze specyfiki współpracy z NGO wynika, że w budżecie powinny pojawić się wydatki w formie dotacji celowych i zadania te powinny zostać uwidocznione w obligatoryjnym załączniku do uchwały budżetowej o dotacjach z budżetu JST), ewentualnej likwidacji jednostki organizacyjnej lub połączeniu dwóch jednostek w jedną, projekty uchwał w sprawie przekazania szkół lub placówek oświatowych, zgodnie z zasadami określonymi w art. 5g – 5l

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

ustawy o systemie oświaty, projekty wcześniej wspomnianych uchwał w sprawie wieloletniej współpracy z NGO – jeśli do tego momentu nie zostały podjęte.

Bardzo istotną kwestią jest to, aby w zależności od rodzaju i charakteru zadania przeznaczonego do kontraktowania przygotować materiały i dokumenty zgodne z wytycznymi określonymi przez ustawy regulujące zasady wykonywania poszczególnych zadań. Szczególnym aktem prawnym jest np. ustawa o systemie oświaty, która w miarę precyzyjny sposób nakreśla etapy postepowania związane np. z likwidacją szkoły lub jej przekazaniem.

Schemat nr 4: Procedura i dokumentacja związana z wyborem agenta zarządzania zmianą i jego działaniami oraz formalną decyzją o kontraktowaniu usług.

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

23. Kontraktowanie na rok i ocena tego kontraktowania ex post. Kontraktowanie wieloletnie

Po dojęciu formalnej decyzji o zleceniu zadania do realizacji NGO, podjęciu odpowiednich uchwał organu stanowiącego JST (m.in. program współpracy z organizacjami pozarządowymi – zarówno ten przyjmowany na rok jak i wieloletni program współpracy, zmiany w budżecie, zmiany w wieloletniej prognozie finansowej JST) dla prawidłowej oceny i zbadania zasadności podjętej decyzji możliwe jest przyjęcie zasady uprzedniego kontraktowania usług na rok.

Po czym przy zastosowaniu metod badawczych omówionych szczegółowo w opracowaniach dotyczących badania efektywności i jakości kontraktowania usług (ankieta audytoryjna /ang. auditorium questionnaire/, bezpośredni wywiad z wykorzystaniem papierowej wersji kwestionariusza PAPI /z ang. Paper and Pencil Interview/, wspomagany komputerowo wywiad telefoniczny CATI /Computer Aided Telephone Interviews/, analiza dokumentów /ang. Desk Research/) możliwe jest dokonanie oceny ewentualnego wzrostu efektywności i jakości zlecanych NGO do realizacji usług/zadań publicznych.

Wyniki tak przeprowadzonych badań będą jedną z wytycznych do podjęcia decyzji o kontraktowaniu wieloletnim. Zasady i procedura kontraktowania usług z NGO, wynikające z obowiązujących przepisów, w perspektywie rocznej i wieloletniej są takie same i obrazują je schematy nr 5, nr 6 i nr 7.

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Schemat nr 5 : **I Otwarty konkurs ofert :**

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Schemat nr 6 : II **Tryb tzw. małych zleceń** (zadanie realizowane nie dłużej niż 90 dni , dotacja nie wyższa niż 10 000 zł – art. 19a ustawy o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie)

Schemat nr 7: **III Inicjatywa lokalna**

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

wniosek mieszkańców	•W ramach inicjatywy lokalnej mieszkańcy JST bezpośrednio, bądź za pośrednictwem organizacji pozarządowych, lub podmiotów wymienionych w art. 3 ust. 3 udppw. mogą złożyć wniosek o realizację zadania publicznego do JST, na terenie której mają miejsce zamieszkania lub siedzibę,
zakres wniosku	• działalność, o której mowa w art. 4 ust. 1 pkt 13, obejmującej w szczególności budowę, rozbudowę lub remont dróg, kanalizacji, sieci wodociągowej, budynków oraz obiektów architektury stanowiących własność JST; • działalność, o której mowa w art. 4 ust. 1 pkt 3, 4, 5, 16 i 27; • edukacji, oświaty i wychowania, o których mowa w art. 4 ust. 1 pkt 14; • działalności w sferze kultury fizycznej i turystyki, o której mowa w art. 4 ust. 1 pkt 17 i 19; • ochrony przyrody, w tym zieleni w miastach i wsiach, o której mowa w art. 4 ust. 1 pkt 18; • porządku i bezpieczeństwa publicznego, o którym mowa w art. 4 ust. 1 pkt 20.
charakter wniosku	•wniosek stanowi wniosek w rozumieniu Kpa mają tu zastosowanie przepisy art. 241 – 247 Kpa, m.in. także art.230, art.237 §1 i 2, art. 238 Kpa
uchwała organu stanowiacego JST	•Organ stanowiący jednostki samorządu terytorialnego określa tryb i szczegółowe kryteria oceny wniosków o realizację zadania publicznego w ramach inicjatywy lokalnej. Szczegółowe kryteria oceny powinny uwzględniać przede wszystkim wkład pracy społecznej w realizację inicjatywy lokalnej – uchwała organu stanowiącego podstawa prawna art. 19 c ust.1 ustawy o pożytku publicznym i wolontariacie.
ocena wniosku przez organ wykonawczy JST	•Organ wykonawczy jednostki samorządu terytorialnego, dokonując oceny wniosku, bierze pod uwagę szczegółowe kryteria oceny wniosku oraz jego celowość z punktu widzenia potrzeb społeczności lokalnej – zawiadomienie organu wykonawczego w sprawie uwzględnienia lub nieuwzględnienia wniosku skierowane do wnioskodawcy (nieuwzględnienie uzasadnienie faktyczne i prawne).
zawarcie umowy	•organ wykonawczy podpisuje umowe na czas określony • Zgodnie z art.16 ust.3 udppw. umowa o wsparcie realizacji zadania publicznego lub o powierzenie realizacji zadania publicznego może być zawarta na czas realizacji zadania lub na czas określony, nie dłuższy niż 5 lat.
zastrzeżenia ustawodawcy	•art.19e i 19f udppw.: zobowiązanie wnioskodawcy może polegać na świadczeniu pracy społecznej, na świadczeniach pieniężnych lub rzeczowych oraz wnioskodawca może otrzymać od JSTna czas trwania umowy rzeczy konieczne do wykonania inicjatywy lokalnej.
zastrzezenia ustawodawcy	•art.19h udppw. - w zakresie nieuregulowanym w ustawie, do umowy o wykonanie inicjatywy lokalnej stosuje się przepisy ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (Dz. U. Nr 16, poz. 93, z późn. zm.6)).

Wykaz skrótów i aktów prawnych.

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

- ufp. - Ustawa z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych (Dz. U. 157, poz. 1240 z późn. zm.);
- odppw. – Ustawa z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wlolontariacie (j.t. z 2010 r. Dz.U. Nr 234, poz. 1536z późn. zm.);
- usg. – ustawa z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (j.t. Dz.U. z 2013 r., poz. 594)
- usp. – ustawa z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (j.t. Dz.U. z 2013 r., poz. 595)
- usw. – ustawa z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie województwa (j.t. Dz.U. z 2013 r., poz. 596);
- Ustawa z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks postepowania administracyjnego (j.t. Dz.U. z 2013 r.,poz. 267);
- Ustawa z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (j.t. z 2006 r. Dz. U. Nr 123, poz. 858 z późn. zm.);
- Ustawa z dnia 10 kwietnia 1997 r. Prawo energetyczne (j.t. Dz. U. z 2012 r., poz. 1059);
- Ustawa z dnia 7 września 1991 r. o systemie oświaty (j.t. z 2004 r. Dz.U. Nr 256, poz.2572 z późn.zm.);
- Ustawa z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej (j.t. Dz.U. z 2013 r., poz. 217);
- Ustawa z dnia 25 czerwca 2010 r. o sporcie (Dz.U. Nr 127, poz.857 z późn.zm.);
- Ustawa z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (j.t. Dz.U. z 2013 r., poz.182);
- Ustawa z dnia 27 kwietnia 2001 r. Prawo ochrony środowiska (j.t. z 2008 r. Dz.U. Nr 25, poz.150 z późn. zm.);
- Ustawa z dnia 9 czerwca 2011 r. o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej (j.t. Dz.U. z 2013 r., poz.135 z późn.zm.)
- Ustawa z dnia 27 marca 2003 r. o planowaniu i zagospodarowaniu przestrzennym (j.t. Dz.U. z 2012 r., poz.647 z późn.zm.);
- Ustawa z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (j.t. z 2008 r., Dz.U. Nr. 69, poz.415 z późn.zm.);
- Ustawa z dnia 3 października 2008 r. o udostępnianiu informacji o środowisku i jego ochronie, udziale społeczeństwa w ochronie środowiska oraz o ocenach oddziaływania na środowisko (Dz.U. Nr 199, poz.1227 z późn.zm.);
- Ustawa z dnia 7 grudnia 2012 r. o zmianie niektórych ustaw w związku z realizacją ustawy budżetowej (Dz.U. z 2012 r., poz. 1456);
- Komunikat Nr 23 Ministra Finansów z dnia 16 grudnia 2009 r. w sprawie standardów kontroli zarządczej dla sektora finansów publicznych (Dz.Urz.MF Nr 15, poz.84);
- Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 3 lutego 2010 r. w sprawie sprawozdawczości budżetowej (Dz.U. Nr 20, poz.103);

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

- Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 4 marca 2010 r. w sprawie sprawozdań jednostek sektora finansów publicznych w zakresie operacji finansowych (Dz.U. Nr 43, poz.247)
- Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 5 lipca 2010 r. w sprawie szczególnych zasad rachunkowości oraz planów kont dla budżetu państwa, budżetów jednostek samorządu terytorialnego, jednostek budżetowych, samorządowych zakładów budżetowych, państwowych funduszy celowych oraz państwowych jednostek budżetowych mających siedzibę poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej (j.t. Dz. U. z 2013 r., poz. 289).
- BIBLIOGRAFIA
- Wojciech Lachiewicz, Mirosław Legutko, Mateusz Winiarz „Udzielanie dotacji z budżetów samorządów", MUNICIPIUM SA, Warszawa 2006,
- „Podręcznik konsultacji społecznych dla Miasta Szczecina", praca zbiorowa pod redakcją Zbigniewa Zychowicza, Szczecin 2011

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

24. Agent Zmiany - alternatywne formy ciała społecznego zarządzającego procesem zmiany formy kontraktowania usług społecznych

Doświadczenia z testowania produktów wskazały, iż poziom współpracy pomiędzy jednostkami samorządu terytorialnego a NGO jest bardzo zróżnicowany. W dużej mierze zależy od potencjału gminy i kapitału społecznego, którym gmina dysponuje. Na tej podstawie uznano za konieczne przygotowanie alternatywnych form ciała społecznego zarządzającego procesem zmiany – agenta zmiany. Wybór alternatywnego rozwiązania powinien być poprzedzony próbą wiarygodnej samooceny gminy pod kątem potencjału społecznego i kapitału społecznego.

W sytuacji braku stałego mechanizmu diagnostycznego dedykowanego bezpośrednio kapitałowi społecznemu, jego funkcję spełniają w Polsce analizy typu desk research, bazującej na danych pochodzących z oficjalnych statystyk (np. dane Państwowej Komisji Wyborczej o frekwencji, dane o organizacjach zarejestrowanych w rejestrze REGON, oficjalne informacje podatkowe o skłonności Polaków do przekazywania organizacjom pozarządowym 1% podatku dochodowego lub darowizn itp.)

Kapitał społeczny jest przez prof. Czapińskiego zdefiniowany, jako „sieci społeczne regulowane normami moralnymi lub zwyczajem (a nie, lub nie tylko, formalnymi zasadami prawa), które wiążą jednostkę ze społeczeństwem w sposób umożliwiając jej współdziałanie z innymi dla dobra wspólnego". Tak rozumiany kapitał społeczny reprezentują w następujące zmienne:

- zaufanie interpersonalne
- dobrowolna przynależność do organizacji i pełnienie w nich funkcji,
- udział w nieprzymusowych zebraniach publicznych i zabieranie na nich głosu,
- dobrowolne działania i inicjowanie działań wspólnych na rzecz społeczności lokalnej,
- udział w wyborach lub referendach ogólnokrajowych lub lokalnych oraz
- pozytywny stosunek do demokracji.

Ustalenie poziomu, na którym znajduje się gmina, a co za tym idzie wybór jednej z trzech alternatywnych form agenta zmiany można ustalić przy pomocy diagnozy kapitału społecznego w gminie i próby rzetelnej odpowiedzi na następujące pytania., w skali od 1 do 5 (gdzie 1 – oznacza najniższy poziom, 5 – oznacza najwyższy poziom).

Zaproponowane kryteria mierzenia poziomu kapitału społecznego mogą zostać przygotowane w oparciu o propozycje zawarte w ekspertyzie „Działania na rzecz zwiększenia kapitału społecznego – w ramach aktualizacji strategii rozwoju kraju na lata 2007-2015"[19].

24.1 Osoba – specjalista ds. współpracy z NGO z ramienia JST

Jest to pracownik urzędu, który do tej pory zajmowała się sprawami społecznymi w gminie, również kontaktami z NGO. Osoba ta powinna dobrze znać środowisko lokalne, będzie w

[19] „Działania na rzecz zwiększenia kapitału społecznego – w ramach aktualizacji Strategii Rozwoju Kraju 2007 - 2015, ekspertyza powstała na zlecenie Ministerstwa Rozwoju Regionalnego red. J. J. Wygnański, J. Herbst wraz z zespołem, Warszawa 2010.

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

stanie identyfikować i pobudzać potencjał mieszkańców Do jego zadań będzie należało nawiązywanie kontaktu z mieszkańcami gminy, liderami społecznymi, przedstawicielami NGO

Alternatywa ta rekomendowana jest przypadku gmin o mniejszym kapitale społecznym. Rozwiązanie to może dotyczyć:

- małych gmin wiejskich o małej ilości zatrudnionych pracowników,
- z niskim zainteresowaniem mieszkańców, które objawia się niską frekwencją wyborczą, brakiem inicjatyw społecznych, niski udziale w formach partycypacyjnych (referendach, konsultacjach, zebraniach itp.)
- małą ilością NGO,
- brakiem dotychczasowej współpracy pomiędzy gminą a NGO, również w zakresie wykonywania przez te ostatnie usług publicznych (na zasadzie dotacji, konkursów małych grantów).
- brakiem liderów społecznych,
- brak kanałów informujących mieszkańców np. zakładki na stronie internetowej urzędu dotyczącej współpracy z NGO (akty prawne, dokumenty do pobrania, określenie finansowych i pozafinansowych form współpracy wynikających z rocznego planu współpracy z NGO)

Ten rodzaj agenta jest adekwatny do modelu Współpracy WERSJA ZINTEGROWANA

24.2 Zespół – specjalista ds. prawnych z ramienia JST oraz lider społeczny dla grupy usług z NGO

Tego rodzaju alternatywa proponowana jest w gminach o rozwijającym się potencjale społecznym, ale też w przypadku mniej popularnych grup usług.

Agent zmiany to pracownik urzędu (tak jak opisany 8.1) oraz osoba wywodząca się z środowiska NGO, lub lider społeczny w gminie, może być to również pracownik jednostki organizacyjnej gminy np. nauczyciel, pracownik domu kultury). Do zadań agenta będzie należało: ocena potencjału społecznego gminy, organizowanie spotkań z przedstawicielami NGO, poszukiwanie NGO w gminach ościennych, które mogą kontraktować usługi społeczne.

Ten rodzaj agenta jest adekwatny do modelu Współpraca. WERSJA UPROSZCZONA.

24.3 Grupa – specjaliści z ramienia JST oraz przedstawiciele NGO z obszaru grupy usług społecznych

Agent zmiany jako ciało wieloosobowe składające się z przedstawicieli różnych środowisk lokalnych jest docelowym modelem. Może on występować w gminach, które posiadają wysoki kapitał społeczny:

- gminy dysponujące rozbudowana struktura urzędu, ze specjalistą lub biurem obsługi NGO,
- Posiadające dobrze funkcjonujące kanały informacyjne do kontaktów z NGO – stronę internetową lub zakładkę na stronie urzędu poświęconą

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

NGO (akty prawne, dokumenty do pobrania, określenie finansowych i pozafinansowych form współpracy wynikających z rocznego planu współpracy z NGO)

- bazę kontaktową NGO,
- współpracujące z NGO w formach finansowych i pozafinansowych na zasadzie zlecania zadań, małych grantów, kontraktowania usług społecznych,
- z dużym zaangażowaniem mieszkańców w sprawy wspólnoty uczestniczących w referendach, konsultacjach, zebraniach, sesjach rady,
- posiadające aktywnych liderów społecznych

W tej alternatywie, rekomendowane są 4 osobowe zespoły – dwie osoby z JST oraz 2 osoby z NGO, z podziałem na osoby reprezentujące zagadnienia jakości i efektywności), do tego grona w razie konieczności można zapraszać np. radnych – przedstawicieli odpowiedniej komisji w radzie, lub specjalistów zewnętrznych z danej dziedziny usług społecznych:

- urzędnik (Agent zmiany 8.1) zajmujący się w urzędzie kontaktami z NGO-s,
- urzędnik merytorycznie przygotowany w zakresie danej usługi społecznej (każdorazowo może wywodzić się z innego referatu lub jednostki organizacyjnej gminy) dysponujący odpowiednim wykształceniem i doświadczeniem merytorycznym z zakresu realizacji usługi społecznej w gminie.
- 2 przedstawicieli NGO

Docelowo rolę Agenta Zmiany można powierzyć **Radzie Działalności Pożytku Publicznego**. Jest to podmiot składający się zarówno z przedstawicieli NGO jak również przedstawicieli rekomendowanych prze organy wykonawczy i uchwałodawczy jst.

Praktyka wskazuje, iż Rady Działalności Pożytku Publicznego są ciałem doradczym i opiniodawczym w sprawach dotyczących działalności organizacji pozarządowych. Ich celem jest zwiększenie zaangażowania obywateli w działania o charakterze publicznym oraz zaplanowanie i usystematyzowanie współpracy administracji z podmiotami trzeciego sektora.

Zadania Rady:
1) opiniowanie projektów strategii rozwoju miasta;
2) opiniowanie projektów uchwał i aktów prawa miejscowego dotyczących sfery zadań publicznych, o których mowa w art. 4 ustawy;
3) opiniowanie projektów rocznego i wieloletniego programu współpracy gminy z organizacjami pozarządowymi oraz podmiotami wymienionymi w art. 3 ust. 3 ustawy oraz uczestnictwo w pracach nad nimi;
4) wyrażanie opinii w sprawach związanych z realizacją rocznego i wieloletniego Programu Współpracy Gminy z organizacjami pozarządowymi oraz podmiotami wymienionymi w art. 3 ust. 3 ustawy;
5) wyrażanie opinii w sprawach dotyczących funkcjonowania organizacji pozarządowych oraz podmiotów wymienionych w art. 3 ust. 3 ustawy;
6) opiniowanie sprawozdania wójta/burmistrza/prezydenta z realizacji rocznego oraz

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

wieloletniego programu współpracy gminy z organizacjami pozarządowymi oraz podmiotami wymienionymi w art. 3 ust. 3 ustawy;
7) udzielanie pomocy i wyrażanie opinii w przypadku sporów między organami administracji publicznej a organizacjami pozarządowymi oraz podmiotami wymienionymi w art. 3 ust. 3 ustawy;
8) wyrażanie opinii w sprawach dotyczących zadań publicznych, w tym zlecania tych zadań do realizacji przez organizacje pozarządowe oraz podmioty wymienione w art. 3. ust. 3 ustawy, oraz w sprawach rekomendowanych standardów realizacji zadań publicznych;
9) występowanie do organu wykonawczego gminy z propozycjami rozwiązań prawnych i działań w sferze pożytku publicznego;
10) wskazywanie, na wniosek organu wykonawczego, przedstawicieli do innych gremiów i organów doradczych, konsultacyjnych, opiniodawczych.
Cele, które realizuje Agent Zmiany zgodnie z założeniami WKUS, mają charakter merytoryczny i nie ograniczają się wyłącznie do zadań konsultacyjnych i opiniodawczych związanych z działalnością pożytku publicznego. Dlatego też realizacje zadań Agenta przez Radę Pożytku Publicznego jest możliwe do realizacji tylko pod warunkiem przewidzianej w uchwale dotyczącej funkcjonowania Rady Pożytku Publicznego funkcji merytorycznej

Ta alternatywa jest rekomendowana do Współpraca WERSJA STANDARDOWA

25. Analiza ryzyka

Ryzyka związane z wdrożeniem Wieloletniego Kontraktowania Usług Społecznych (WKUS) można upatrywać w mentalności i oporności JST w stosunku do nowych rozwiązań, nowych zadań i procedur. Związane jest to z potencjałem gmin, kapitałem społecznym, co może rodzić obawy przed udźwignięciem wdrażanego przedsięwzięcia. W ramach projektu będziemy dążyć do przekraczania barier mentalnych i otworzenia społeczności JST, jak i NGO na nowe, skuteczniejsze i efektywniejsze rozwiązania, wspólną realizację zadań i wzajemne zaufanie. W tym celu nawiązana została również współpraca ze Związkiem Gmin Wiejskich, który będzie stanowił wsparcie w tym zakresie. NGO jako beneficjenci projektów innowacyjnych, którzy zasiadają w KST są zobligowane do przekazywania/upowszechniania informacji wśród NGO z którymi współpracują. Jako źródło informacji w zakresie WKUS dostępny będzie poradnik dotyczący metodologii kontraktowania usług społecznych w perspektywie wieloletniej. Ponadto, kadra Beneficjent jest gotowa i otwarta na wszelkiego rodzaju pomoc jednostkom w skutecznym wdrażaniu WKUS. Z uwagi na fakt, iż w Polsce rzadkością jest powierzanie "dużych" zadań organizacjom pozarządowym, może mieć to wpływać na jakość tego procesu, ale też rodzić obawy JST przed złożonością procedur, współpracą z NGO, brakiem zaufania do 3 sektora i odwrotnie. Wiąże się to również z trybem i zasadami wykonywania pracy przez poszczególne podmioty - nie są to powiem podmioty jednorodne. Mamy tutaj do czynienia z innym podziałem pracy. Niewątpliwie, z uwagi na różnorodność usług realizowanych przez JST, występują usługi bardziej "popularne" i mniej popularne", co może nieść ryzyko braku zainteresowanie ze strony NGO na realizację niektórych usług. Barierę może stanowić również niska liczba NGO na danym

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

obszarze. Istotnym jest przy tym zainteresowanie mieszkańców wdrażanym rozwiązaniem, jak i liderów lokalnych, którzy będą mieli swój udział w tym procesie - można zatem upatrywać zagrożenia ze strony wskazanych podmiotów jeżeli chodzi o ich zaangażowanie i nastawienie. Wrażliwość społeczna jest cechą szczególnie istotną w trakcie oceny outsourcingu, bowiem efekty projektu będą miały bezpośrednie oddziaływanie właśnie na mieszkańcach. Ryzyka można upatrywać w umiejętnych decyzjach władz publicznych, dotyczących przekazania realizacji danej usługi na zewnątrz, aby były przekazywane odpowiednim merytorycznie i doświadczonym podmiotom, mając na uwadze skutki nieprawidłowego wykonania lub niewykonania usługi. Przy decyzji władz powinny decydować czynniki nie tylko finansowe ale również jakościowe z uwagi na rangę realizowanych zadań. Narzędziem wspomagającym etap procedur badania jakości i efektywności społecznej i finansowej usług, będzie funkcjonowanie strony internetowa przez okres dwóch lat. Po zalogowaniu się będzie można pobrać dokumenty oraz sprawdzić samodzielnie stan gminy jeśli chodzi o kapitał społeczny. W ramach projektu duża odpowiedzialność będzie spoczywała na Radach Działalności Pożytku Publicznego w całej Polsce, jako ciałach przygotowujących proces wdrażania WKUS z uwagi na wspomniany wcześniej potencjał niektórych gmin, kapitał społeczny, co może stanowić utrudnienia w realizacji przedsięwzięcia i rekrutacji gmin. Plusem jest tutaj, fakt, iż Rada Pożytku Publicznego to reprezentanci z większym doświadczeniem i kapitałem społecznym. Rolą ich będzie upowszechnienie i tłumaczenie dla NGO w jaki sposób wdrożyć i stosować WKUS. Stanowić też będzie wiarygodnego i zaufanego partnera przy realizacji zadań. Analogicznie sytuacja wygląda w przypadku agenta zarządzającego zmianą, co również stanowi ryzyko skuteczności realizacji zadań, tj. trafnej oceny usług świadczonych przez JST oraz udziału w ostatecznych decyzjach dotyczących wprowadzenia określonych zmian. Projekt będzie uczulał podmioty na ryzyko i zasady wyboru podmiotów do pełnienia ww. funkcji. WKUS będzie zapewne najbardziej zaawansowaną formą zlecania zadań, wymagającą z jednej strony dyscypliny i chęci poniesienia większego niż dotychczas ryzyka po stronie samorządu, jak i po stronie organizacji

26. Alternatywne procedury zmiany sposobu finansowania usług społecznych w oparciu o współpracę – 3 schematy działań

Poniżej przedstawiono finalne wersje produktów - 17 narzędzi budowania lokalnej współpracy na rzecz zmiany sposobu finansowania usług społecznych na wieloletnie kontraktowanie, testowanych w 9 gminach i składających się na produkt finalny „SCHEMAT PLANOWANIA WSPÓŁPRACY WIELOLETNIEJ Z NGO" **PF3**. W wyniku eksperymentu społecznego prowadzonego w 9 różnych gminach w obszarze 9 grup usług społecznych zarekomendowano 3 alternatywne procedury (schematy działań) - pierwsza procedura zgodna jest ze schematem przedstawionym w strategii wdrażania projektu oraz 2 procedury dodatkowe w przypadku nietypowych grup usług społecznych lub gmin o niskim kapitale społecznym:

- **Współpraca. WERSJA STANDARDOWA.** Wersja standardowa procedury uwzględnia wszystkie przewidziane w modelu kroki o charakterze edukacyjnym, badawczym, konsultacyjnym i decyzyjnym zintegrowane z krokami realizowanymi w zakresie jakości usług

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

społecznych (PF1) oraz efektywności usług społecznych (PF2). Wersja STANDARDOWA realizowana przez **AGENTA ZMIANY** - animatora WKUS z ramienia **JST** wraz z przedstawicielami **NGO** (rekomendowane są 4 osobowe zespoły – dwie osoby z JST oraz 2 osoby z NGO, z podziałem na osoby reprezentujące zagadnienia jakości i efektywności) w ramach 3 etapów (łącznie **10 spotkań** – czas realizacji **7 tygodni**):

- **Etap 1 – OCENA WSPÓŁPRACY** – realizowany jest poprzez cykl 2 szkoleń oraz spotkanie konsultacyjne podsumowujące wyniki badań i benchmarkingu w obszarze jakości i efektywności celem uzgodnienia kompromisu pomiędzy jakością i ceną usługi społecznej – **szkolenie** „Agent zmiany" (4h) – **spotkanie inaugurujące** powołanie grupy i określenie zadań (warsztat 4h) – **szkolenie** „Ocena stanu" – **spotkanie konsultacyjne:** ocena stanu (FGI)

  Narzędzia związane z pierwszym etapem (**5 narzędzi**): Załącznik 27: Ramowy program szkolenia „Agent Zmiany"; Załącznik 28: Ramowy program warsztatu „Powołanie grupy i określenie zadań"; Załącznik 29: Ramowy program szkolenia „Ocena stanu"; Załącznik 30: Scenariusz FGI „Ocena stanu – Co mamy?"; Załącznik 31: Wzór dokumentacji „Uchwała dotycząca powołania Agenta Zmiany"

- **Etap 2 – OCZEKIWANIA** – realizowany jest poprzez szkolenie oraz spotkanie konsultacyjne, którego celem jest określenie zbieżnych i kompromisowych oczekiwań odnośnie jakości i efektywności (w tym możliwej ceny) usługi społecznej, będących podstawą do planowania zmiany sposobu finansowania usługi społecznej - **szkolenie** „Oczekiwania" (4h) – **spotkanie konsultacyjne:** określenie warunków zmiany (FGI)

  Narzędzia związane z drugim etapem (**3 narzędzia**): Załącznik 32: Ramowy program szkolenia „Oczekiwania"; Załącznik 33: Scenariusz FGI „Określenie warunków zmiany"; Załącznik 34: Wzór dokumentacji „Oferta i przedmiot zamówienia"

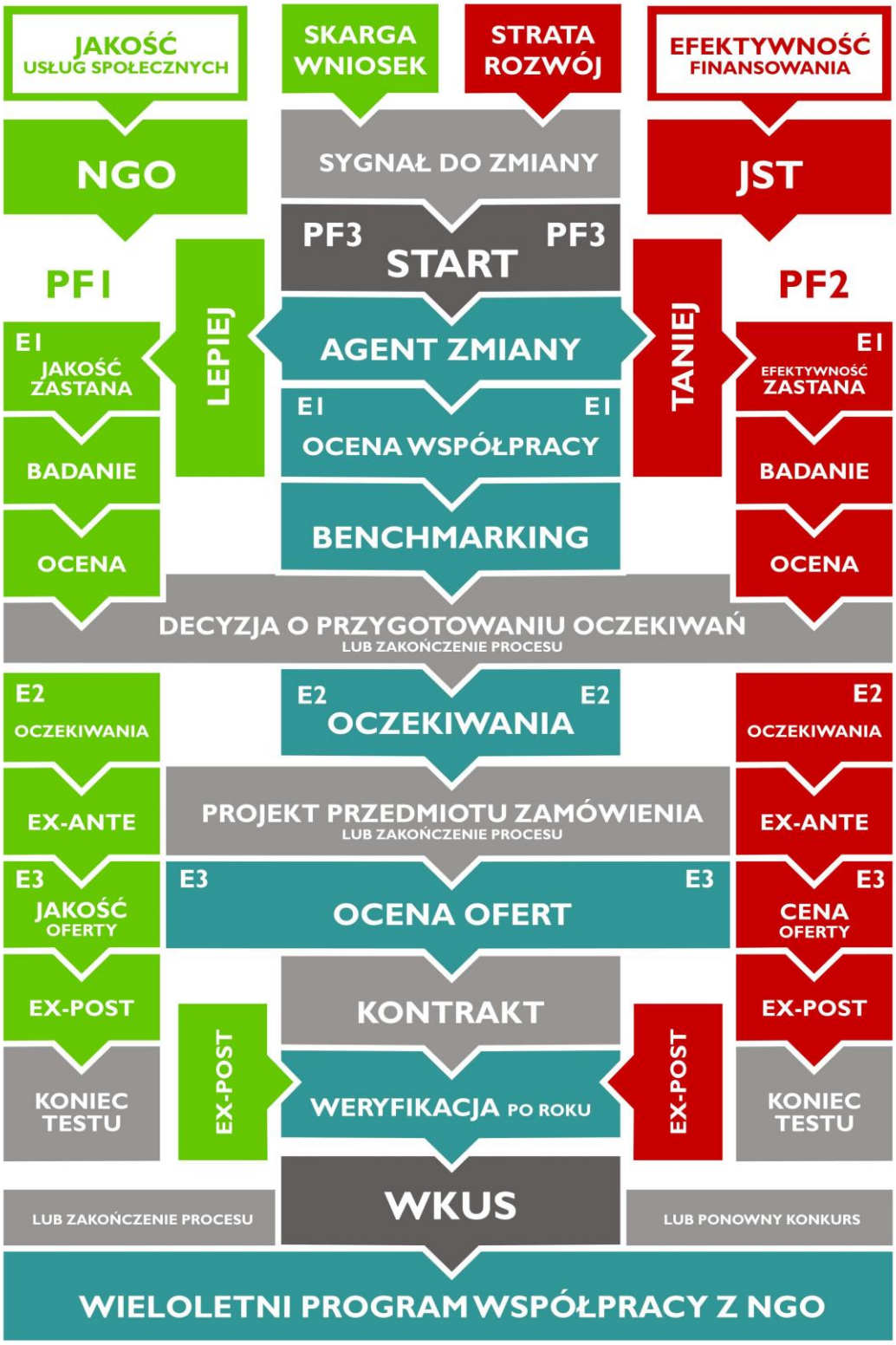
- **Etap 3 – OCENA OFERT i WPW** – realizowany jest poprzez cykl 2 szkoleń przedzielonych spotkaniem konsultacyjnym oraz kończący się warsztatami, których celem jest przyjęcie wieloletniego programu współpracy z NGO - **szkolenie** „Weryfikacja" – **spotkanie konsultacyjne:** zasadność WKUS (FGI) – **szkolenie** „Wieloletni Program Współpracy z NGO" (4h) – **spotkanie finalizujące proces** przygotowanie „WPW" (Warsztat 8h).

  Narzędzia związane z trzecim etapem (**7 narzędzi**): Załącznik 35: Ramowy program szkolenia „Weryfikacja"; Załącznik 36: Scenariusz FGI „Zasadność WKUS"; Załącznik 37: Ramowy program szkolenia „Wieloletni Program Współpracy z NGO"; Załącznik 38: Ramowy program warsztatu „Przygotowanie WPW z NGO"; Załącznik 39: Wzór dokumentacji „Umowa WKUS – kontekst wieloletni"; Załącznik 40: Wzór dokumentacji „Uchwała dotycząca WPW z NGO"; Załącznik 41: Wzór dokumentacji „Wieloletni Program Współpracy z NGO - wzór"

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Procedura 1: WERSJA STANDARDOWA.

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

- **Współpraca. WERSJA UPROSZCZONA.** Wersja ta rekomendowana jest przypadku mniej popularnych grup usług społecznych i polega na **łączeniu w pionie** etapów – przez co **zmniejszana jest ilość spotkań**. Procedura ta uwzględnia usługi mało popularne, nie angażujące lokalnej społeczności. W przypadku usług kierowanych do ograniczonej ilości organizacji pozarządowych działających w obszarze problemowym (na przykład planowanie przestrzenne) wskazane jest łączenie etapów konsultacyjnych w zaplanowanych niezależnie ścieżkach dotyczących jakości i efektywności. Konieczne jest w tym przypadku uproszczenie procedury przygotowania kryteriów jakościowych poprzez łączenie spotkań szkoleniowych i konsultacyjnych, badawczych w ramach łączonych posiedzeń – warsztatów konsultacyjnych.

  Wersja UPROSZCZONA realizowana przez **AGENTA ZMIANY** z udziałem specjalistów w danej dziedzinie oraz przedstawicielami **JST** i **NGO** zaangażowanymi w badanie jakości i efektywności, w ramach 3 kroków (**łącznie 4 spotkania – czas realizacji 3 tygodnie**):

  - **START – AGENT ZMIANY** - realizowany jest poprzez 1 spotkanie szkoleniowe oraz powołujące Agenta Zmiany – **spotkanie inaugurujące:** powołanie grupy i określenie zadań wraz ze szkoleniem „Agent zmiany" (4h)

    Narzędzia związane ze spotkaniem inaugurującym (**2 narzędzia**): Załącznik 27: Ramowy program szkolenia „Agent Zmiany"; Załącznik 28: Program warsztatu „Powołanie grupy i określenie zadań"

  - **Krok 1 – DECYZJA O ZMIANIE** - realizowany jest poprzez 1 spotkanie szkoleniowe oraz konsultacyjne podsumowujące ocenę jakości i efektywności zastanych co daje podstawę do sprecyzowania wspólnych oczekiwań co do usługi społecznej – **spotkanie konsultacyjne:** ze szkoleniem „Ocena stanu" i konsultacją w ramach grupy fokusowej „Ocena stanu" (warsztat z FGI – 8h)

    Narzędzia związane z pierwszym etapem (**3 narzędzia**): Załącznik 29: Ramowy program szkolenia „Ocena stanu"; Załącznik 30: Scenariusz FGI „Ocena stanu – Co mamy?"; Załącznik 31: Wzór dokumentacji „Uchwała dotycząca powołania Agenta Zmiany"

  - **Krok 2 – OKREŚLENIE ZMIANY** - realizowany poprzez 1 spotkanie szkoleniowe wraz z warsztatem - **warsztaty konsultacyjne:** „Oczekiwania" i określenie warunków zmiany poprzez projekt przedmiotu zamówienia (warsztat z FGI – 8h)

    Narzędzia związane z drugim etapem (**3 narzędzia**): Załącznik 32: Ramowy program szkolenia „Oczekiwania"; Załącznik 33: Scenariusz FGI „Określenie warunków zmiany"; Załącznik 34: Wzór dokumentacji „Oferta i przedmiot zamówienia"

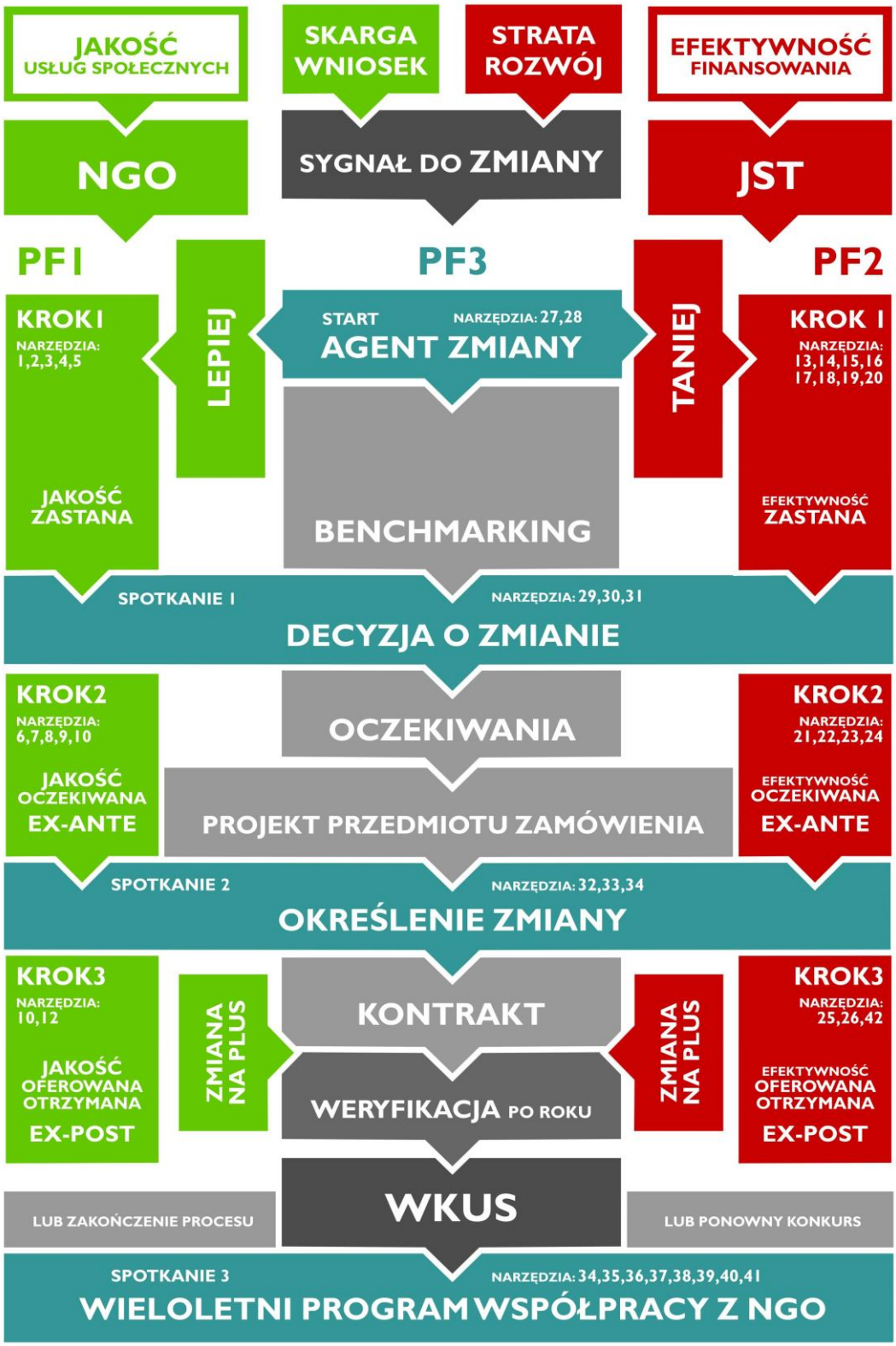
  - **Krok 3 – WPW z NGO** - realizowany jest poprzez 1 spotkanie oceniające ofertę oraz przyjmującą wieloletni program współpracy z NGO (WPW) – **warsztaty finalizujące:** „Weryfikacja" i zasadność WKUS oraz „Wieloletni Program Współpracy z NGO" (warsztat z FGI – 8h)

    Narzędzia związane z trzecim etapem (**7 narzędzi**): Załącznik 35: Ramowy program szkolenia „Weryfikacja"; Załącznik 36: Scenariusz FGI „Zasadność WKUS"; Załącznik 37: Ramowy program szkolenia „Wieloletni Program Współpracy z NGO"; Załącznik 38: Ramowy program warsztatu „Przygotowanie WPW z NGO"; Załącznik 39: Wzór dokumentacji „Umowa WKUS – kontekst wieloletni"; Załącznik 40: Wzór dokumentacji „Uchwała dotycząca WPW z NGO"; Załącznik 41: Wzór dokumentacji „Wieloletni Program Współpracy z NGO - wzór"

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Procedura 2: WERSJA UPROSZCZONA.

- **Współpraca. WERSJA ZINTEGROWANA.** Wersja ta rekomendowana jest przypadku gmin o mniejszym kapitale społecznym (małe gminy wiejskie o małej ilości zatrudnionych pracowników, z niskim zainteresowaniem mieszkańców, małą ilością NGO). W przypadku takim wskazane jest **łączenie w poziomie** zespołu pracującego z zastosowaniem narzędzi dotyczących jakości z zespołem pracującym z zastosowaniem narzędzi dotyczących

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

efektywności usługi w jeden **interdyscyplinarny zespół Agenta Zmiany** Schemat zintegrowany – z łączeniem oceny i planowania jakości, efektywności i współpracy jest alternatywą wobec schematów z wyraźną linią demarkacyjną dla 3 obszarów (jakość, efektywność i współpraca) – pracujących niezależnie a nawet konkurencyjnie na rzecz kompromisu pomiędzy jakością i ceną. Wersja ZINTEGROWANA realizowana przez **ZESPÓŁ INTERDYSCYPLINARNY** z udziałem wszystkich interesariuszy – w szczególności **NGO** oraz **JST** działających w obszarze danej usługi społecznej, w ramach 5 spotkań (łącznie **5 spotkań dla współpracy** – czas realizacji **3-4 tygodnie**) :

- **START – AGENT ZMIANY** - realizowany jest poprzez 1 spotkanie szkoleniowe oraz powołujące Agenta Zmiany – **spotkanie inaugurujące:** powołanie grupy i określenie zadań wraz ze szkoleniem „Agent zmiany" (4h)

  Narzędzia związane ze spotkaniem inaugurującym (**2 narzędzia**): Załącznik 27: Ramowy program szkolenia „Agent Zmiany"; Załącznik 28: Program warsztatu „Powołanie grupy i określenie zadań"

- **Spotkanie 2 – DECYZJA O ZMIANIE** - realizowany jest poprzez 1 spotkanie szkoleniowe oraz konsultacyjne podsumowujące ocenę jakości i efektywności zastanych co daje podstawę do sprecyzowania wspólnych oczekiwań co do usługi społecznej – **spotkanie konsultacyjne:** szkolenie „Ocena stanu" i konsultacja w ramach grupy fokusowej „Ocena stanu" (8h)

  Narzędzia związane z pierwszym etapem (**3 narzędzia**): Załącznik 29: Ramowy program szkolenia „Ocena stanu"; Załącznik 30: Scenariusz FGI „Ocena stanu – Co mamy?"; Załącznik 31: Wzór dokumentacji „Uchwała dotycząca powołania Agenta Zmiany"

- **Spotkanie 3 – OCZEKIWANIA** - realizowany poprzez 1 spotkanie szkoleniowe wraz z warsztatem - **warsztaty konsultacyjne:** „Oczekiwania" i określenie warunków zmiany poprzez projekt przedmiotu zamówienia (warsztat z FGI – 8h)

  Narzędzia związane z drugim etapem (**3 narzędzia**): Załącznik 32: Ramowy program szkolenia „Oczekiwania"; Załącznik 33: Scenariusz FGI „Określenie warunków zmiany"; Załącznik 34: Wzór dokumentacji „Oferta i przedmiot zamówienia"

- **Spotkanie 4 – EFEKTYWNOŚĆ I JAKOŚĆ OTRZYMANE** - realizowany jest poprzez 1 spotkanie w ramach spotkania Agenta Zmiany oparciu o próbną ofertę (rozpoznanie rynku) lub weryfikację otrzymanej usługi po rocznym kontraktowaniu – **warsztaty konsultacyjne:** „Oferta merytoryczna i pomiar jakości oraz efektywności „ex-post"" (12h)

  Narzędzia związane z trzecim etapem (3 PAKIETY - **6 narzędzi**): Załącznik 35: Ramowy program szkolenia „Weryfikacja"; Załącznik 11: Ramowy program szkolenia „Oferta merytoryczna"; Załącznik 12: Ramowy program warsztatu „Ocena ofert i jakości ex-post"; Załącznik 25: Ramowy program szkolenia „Oferta cenowa"; Załącznik 26: Ramowy program warsztatu „Ocena ofert i efektów ex-post"; Załącznik 42: Narzędzie syntetyczne badające efektywność społeczną i ekonomiczną zmiany formy realizacji usług społecznych na formę kontraktowania;

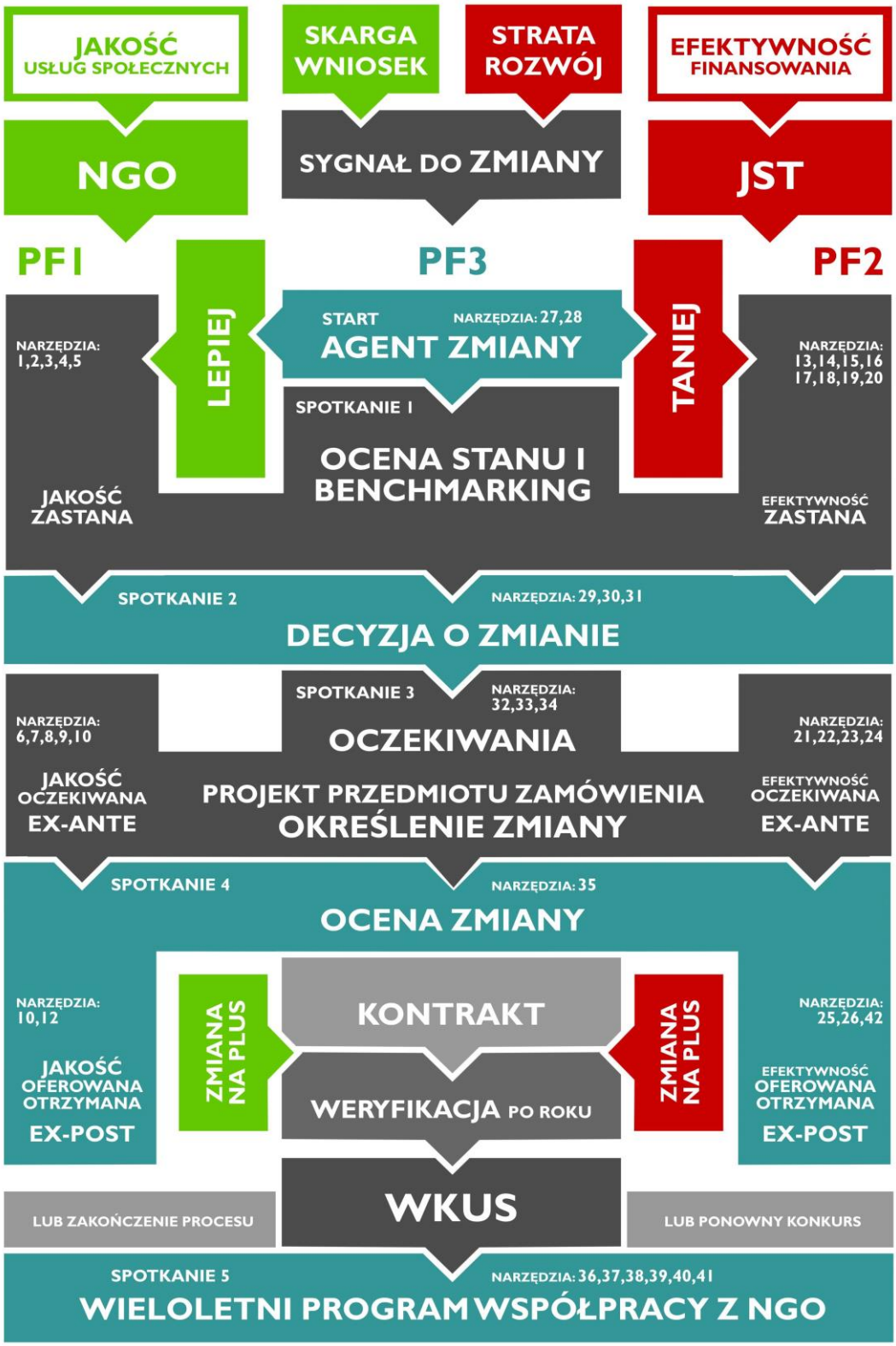
- **Spotkanie 5 – WPW z NGO** - realizowany jest poprzez 1 spotkanie przyjmujące wieloletni program współpracy z NGO (WPW) – **warsztaty finalizujące:** „Wieloletni Program Współpracy z NGO" (warsztat z FGI – 8h)

  Narzędzia związane z trzecim etapem (**6 narzędzi**): Załącznik 36: Scenariusz FGI „Zasadność WKUS"; Załącznik 37: Ramowy program szkolenia „Wieloletni Program Współpracy z NGO"; Załącznik 38: Ramowy program warsztatu „Przygotowanie WPW z NGO"; Załącznik 39: Wzór dokumentacji „Umowa WKUS – kontekst wieloletni"; Załącznik 40: Wzór dokumentacji „Uchwała dotycząca WPW z NGO"; Załącznik 41: Wzór dokumentacji „Wieloletni Program Współpracy z NGO - wzór"

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Procedura 3: WERSJA ZINTEGROWANA.

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

26.1 Narzędzia I Etapu współpracy – ocena stanu

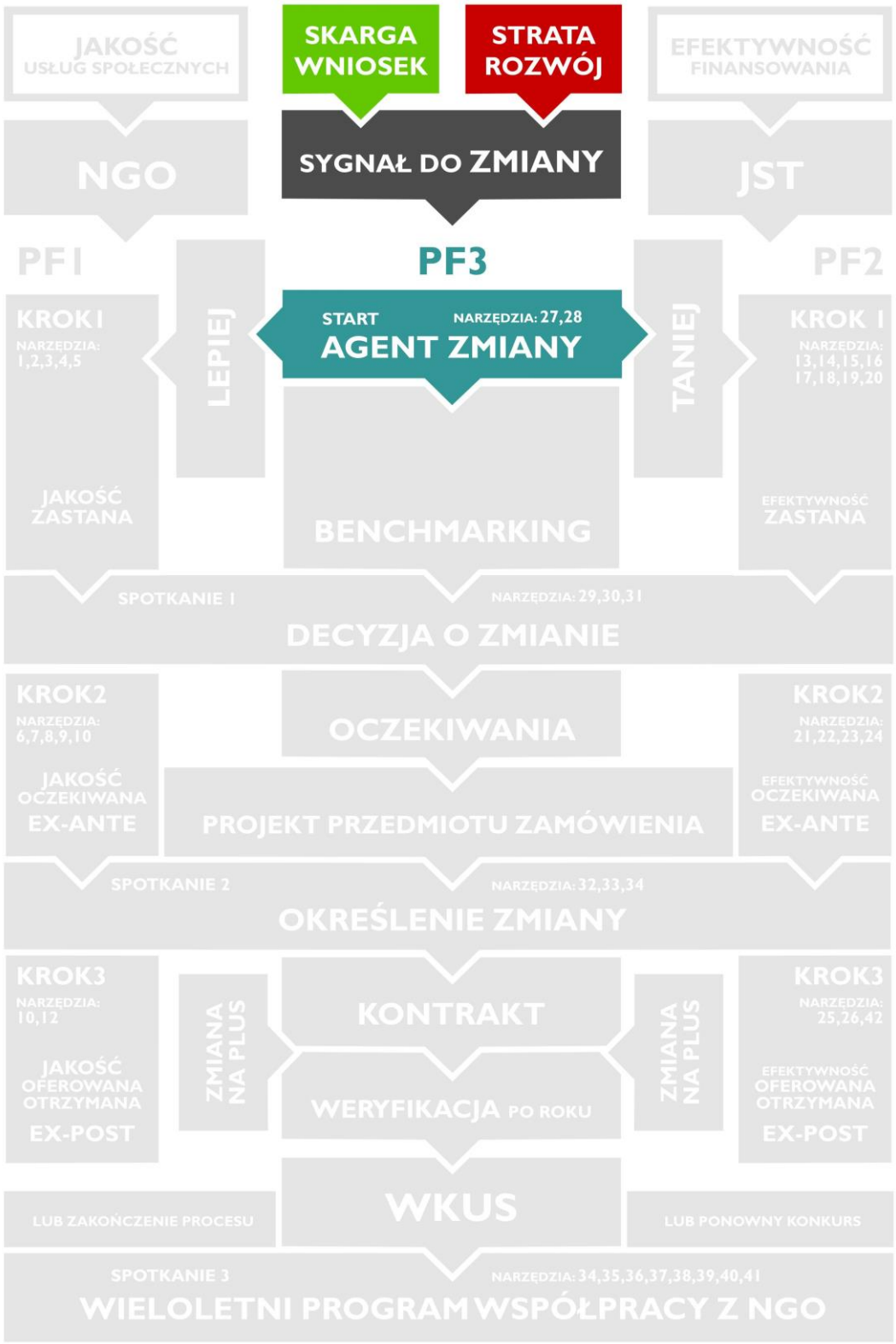
Zgodnie z założeniami produktu finalnego **PF3**, proces współpracy składa się z 3 etapów analizy zasadności zmiany sposobu finansowania usługi społecznej w oparciu o wyniki równoległych procesów analizy jakości i efektywności. **Pierwszy etap** dotyczy weryfikacji sygnałów do zmiany sposobu finansowania powołania Agenta Zmiany:

Schemat 1: **WERSJA STANDARDOWA**. Etap Pierwszy: **AGENT ZMIANY I OCENA WSPÓŁPRACY**

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

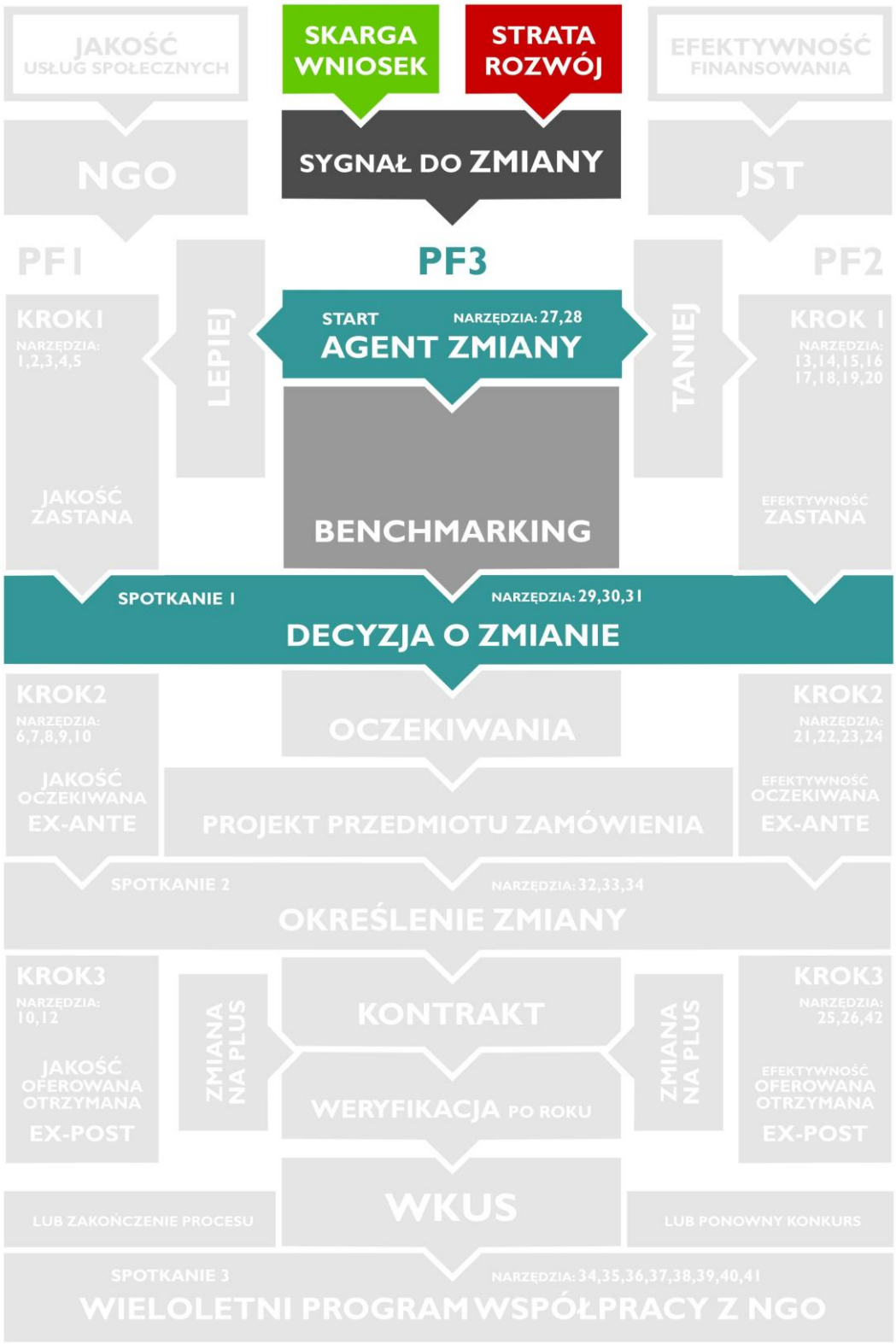


Schemat 1a/START: WERSJA UPROSZCZONA. Etap Pierwszy – START: AGENT ZMIANY

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

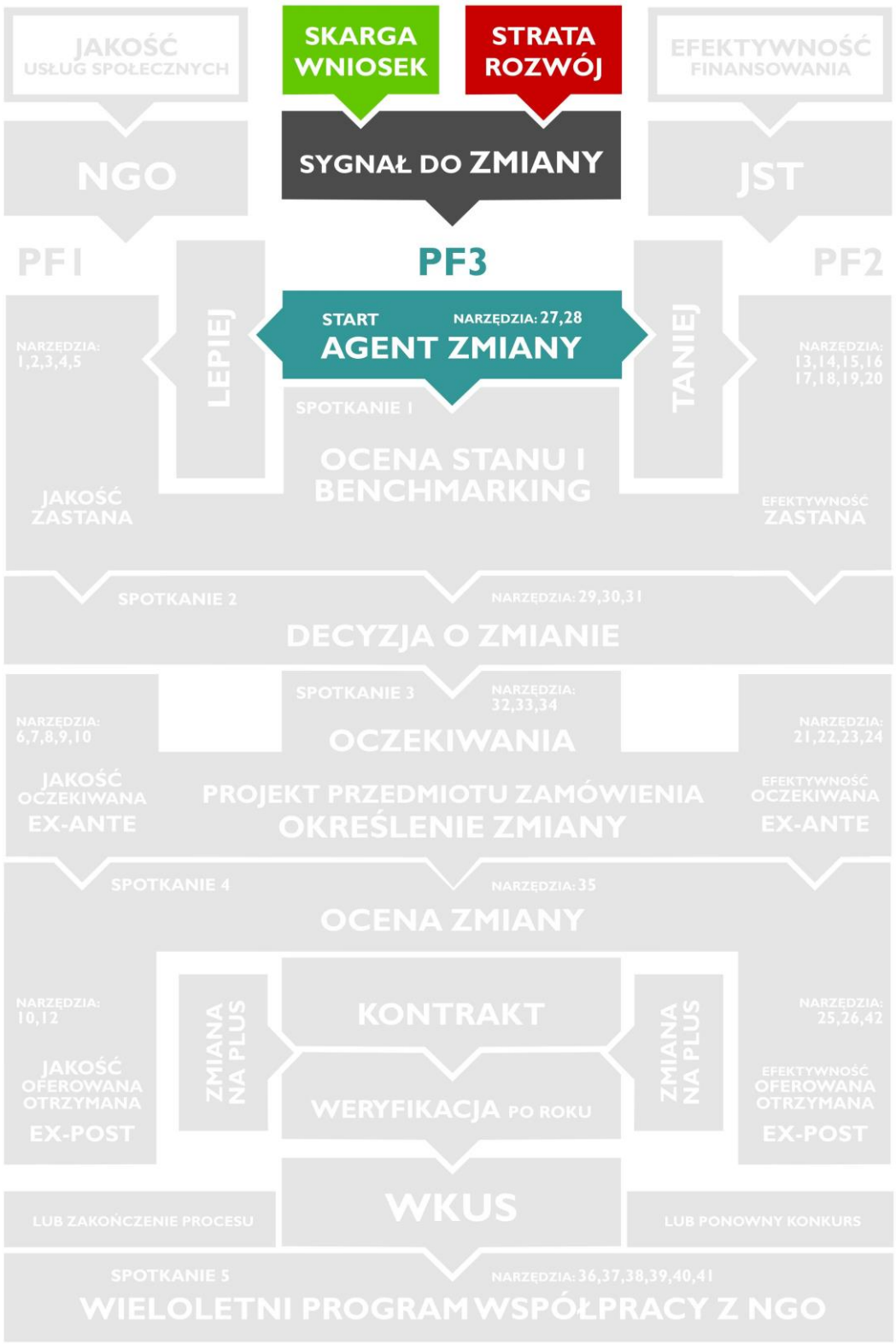


Schemat 1a/1: WERSJA UPROSZCZONA. Etap Pierwszy – Spotkanie 1: DECYZJA O ZMIANIE

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Schemat 1b/START: WERSJA ZINTEGROWANA. Etap Pierwszy - START: AGENT ZMIANY

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Schemat 1b/2: WERSJA ZINTEGROWANA. Etap Pierwszy – Spotkanie 2: DECYZJA O ZMIANIE

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Do przeprowadzenia społecznego procesu oceny sytuacji zastanej w zakresie usługi społecznej w gminie należy zastosować **5 narzędzi** do **OCENY STANU I WSPÓŁPRACY:**

- **Ramowy program szkolenia „Agent Zmiany"** – Celem szkolenia jest przygotowanie potencjalnych uczestników Agenta Zmiany do oceny sytuacji zastanej realizacji usługi społecznej oraz do przygotowania trafnych i rzetelnych rekomendacji dla władz gminy w zakresie dalszych działań zmierzających do zakontraktowania usługi społecznej na podstawie wyników badań jakości i efektywności usługi społecznej. Szkolenie składa się z czterech modułów, w tym przewidziane są prace w grupach i ćwiczenia, obejmujące tematykę niezbędną do zapoznania uczestników Agenta Zmiany z funkcjonującym systemem prawnym i organizacyjnym w JST oraz z jego zadaniami i kompetencjami w ramach realizacji projektu.
- **Ramowy program warsztatu „Powołanie grupy i określenie zadań"** – Celem warsztatu, składającego się czterech modułów tematycznych jest ukierunkowanie uczestników na zidentyfikowanie potrzeb i określenie zadań, jakimi miałby się zająć Agent Zmiany w kontekście ujawnionych w trakcie oceny poziomu świadczonych usług przyczyn niezadowalającego świadczenia usług. Dodatkowo jeden z modułów obejmuje ćwiczenie w ramach, którego potencjalni uczestnicy, biorąc pod uwagę dotychczasowe ustalenia określą optymalny skład Agenta Zmiany, uwzględniając kontekst branżowo – instytucjonalny składu osobowego.
- **Ramowy program szkolenia „Ocena stanu"** – Szkolenie składające się z trzech modułów tematycznych (wykład i prace w grupach), obejmujących tematykę związana z zasadami i narzędziami oceny efektywności realizacji zadań przez JST w kontekście narzędzi zaproponowanych w projekcie w ramach PF1 i PF2.
- **Scenariusz FGI „Ocena stanu – Co mamy?"** – narzędzie jest pomocne w przygotowaniu rekomendacji dla władz gminy w zakresie dalszych działań zmierzających do zakontraktowania usługi społecznej na podstawie wyników badań jakości i efektywności usługi społecznej. Ma na celu aktywizację Agenta Zmianydo ustalenia zasadności prowadzenia dalszych prac związanych z oceną ex-ante i następnie ex- post.
- **Wzór dokumentacji „Uchwała dotycząca powołania Agenta Zmiany"** – Jest to wzór przykładowej uchwały w sprawie powołania Agenta Zmiany opracowany z uwzględnieniem uprzednio przeprowadzonych przez radę konsultacji społecznych. Jest to narzędzie na tyle uniwersalne, że w przypadku JST, której organ wykonawczy nie zdecyduje się na zaproponowanie radzie konsultacji społecznych i sam także nie będzie chciał ich przeprowadzić wystarczy zmodyfikować podstawę prawną. Postanowienia we wzorze uchwały dotyczą linii demarkacyjne związanej z kompetencjami i uprawnieniami Agenta Zmiany.

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

26.1.1 Załącznik 27: *Ramowy program szkolenia „Agent Zmiany”*

Metryka Funkcjonalna narzędzia szczegółowego PF3	**PF3_1**
Nazwa narzędzia	Ramowy program szkolenia „Agent Zmiany”
Produkt finalny w modelu WKUS	**PF3:** Model zmiany
Etap Schematu	**Etap 1:** Analiza stanu – „Co mamy?”
Krok w schemacie	**Krok 1:** Edukacja na rzecz powołania Agenta
Załącznik do wstępnej wersji produktu finalnego	**Załącznik 27**

Cel szkolenia:

Celem szkolenia jest przygotowanie potencjalnych uczestników Agenta Zmiany do oceny sytuacji zastanej realizacji usługi społecznej oraz do przygotowania trafnych i rzetelnych rekomendacji dla władz gminy w zakresie dalszych działań zmierzających do zakontraktowania usługi społecznej na podstawie wyników badań jakości i efektywności usługi społecznej (opis usługi adekwatnie do obszaru testu). Szkolenie ma dotyczyć wiedzy i kompetencji niezbędnych dla pierwszego etapu decyzji: „Co mamy?”, czyli oceny, czy sytuacja zastana jest przesłanka do podjęcia dalszych prac nad opracowaniem oczekiwań odnośnie tej usługi oraz przeprowadzenia procedury wyboru ofert na jej realizację przez NGO.

Forma realizacji:

Szkolenie w formie wykładu (90 min.) oraz prace w grupach (45 min.) i ćwiczenia (45 min.) Niezbędne materiały szkoleniowe: flipchart, rzutnik multimedialny, flamastry, kartki.

Moduł 1: Zasady funkcjonowania JST i ich jednostek organizacyjnych, w tym zasady gospodarki finansowej JST — 45 minut

Szkolenie ma na celu zapoznanie potencjalnych uczestników Agenta Zmiany z podstawowymi schematami organizacyjnymi i finansowania zadań, po to aby osoby o zróżnicowanym wykształceniu i profesji mogły zrozumieć zasady realizacji zadań i podejmowania decyzji w JST. Jest to niezbędne do właściwej oceny poziomu realizacji usług społecznych przez JST. Procesy zachodzące w działalności JST mają ogromny wpływ na poziom usług i dlatego zapoznanie grupy z nimi powinno być nieodzownym elementem szkolenia Agenta Zmiany.

Moduł 2: Podstawowe formy i zasady współpracy z NGO obowiązujące w JST — 45 minut

Zapoznanie potencjalnych uczestników Agenta Zmiany z formami współpracy i zasadami finansowania zadań zlecanych NGO jest konieczne ze względu na wypracowanie właściwych wniosków i rekomendacji w zakresie wieloletniego kontraktowania usług. Pozwoli to na adekwatną do sytuacji ocenę możliwości współpracy w danym obszarze działania JST i w związku z tym zarekomendować najbardziej korzystne rozwiązania

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Moduł 3: Zakres kompetencji organów JST (wykonawczego i stanowiącego), w tym w zakresie przeprowadzania konsultacji społecznych **45 minut**

Celem szkolenia jest wskazanie granic i możliwości działania organów JST, jako podmiotów zainteresowanych współpracą z Agentem Zmiany, a w dalszej perspektywie z NGO. Uczestnicy Agenta Zmiany zdobyta wiedze będą mogli wykorzystać przy formułowaniu konkretnych wniosków co do proponowanych rozwiązań i właściwie kierować swoje rekomendacje.

Moduł 4: Zakres kompetencji i zadania Agenta Zmiany jako ciała doradczo – opiniodawczego w zakresie wieloletniego kontraktowania usług społecznych.

45 minut

Zapoznanie się uczestników szkolenia z linią demarkacyjną, określającą granice w jakich Agent Zmiany może się poruszać jest niezbędne dla prawidłowej współpracy. Jest to konieczne, aby działania Agenta Zmiany były zgodne z prawem i w jak największym stopniu przyniosły pożądany skutek w postaci oceny jakości i efektywności świadczenia usług, a następnie wskazania konkretnych rozwiązań i propozycji.

Łączny czas szkolenia: **180 minut / 4 godziny**

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

26.1.2 Załącznik 28: *Ramowy program warsztatu „Powołanie grupy i określenie zadań”*

Metryka Funkcjonalna narzędzia szczegółowego PF3	**PF3_2**
Nazwa narzędzia	Ramowy program szkolenia „Agent Zmiany”
Produkt finalny w modelu WKUS	**PF3:** Model zmiany
Etap Schematu	**Etap 1:** Analiza stanu – „Co mamy?”
Krok w schemacie	**Krok 2:** Powołanie Agenta Zmiany
Załącznik do wstępnej wersji produktu finalnego	**Załącznik 28**

Cel warsztatu:

Celem warsztatu jest przygotowanie potencjalnych uczestników Agenta Zmiany do oceny sytuacji zastanej realizacji usługi społecznej oraz do przygotowania trafnych i rzetelnych rekomendacji dla władz gminy w zakresie dalszych działań zmierzających do zakontraktowania usługi społecznej na podstawie wyników badań jakości i efektywności usługi społecznej (opis usługi adekwatnie do obszaru testu). Warsztat ma dotyczyć wiedzy i kompetencji niezbędnych dla pierwszego etapu decyzji: „Co mamy?”, czyli oceny, czy sytuacja zastana jest przesłanka do podjęcia dalszych prac nad opracowaniem oczekiwań odnośnie tej usługi oraz przeprowadzenia procedury wyboru ofert na jej realizację przez NGO.

Forma realizacji:

Warsztat - prace w grupach (45 min.) i ćwiczenia (45 min.) Niezbędne materiały szkoleniowe : flipchart, rzutnik multimedialny, flamastry, kartki.

Moduł I: Identyfikacja potrzeb i określanie zadań. 🕘 45 minut

W ramach warsztatów uczestnicy zostaną poproszeni o podanie co najmniej od 3 do 5 zadań, które ich zdaniem – jako usługobiorców – wymagają wprowadzenia zmian w ich realizacji ze względu na niewłaściwy poziom świadczenia usług. Chodzi tu o wskazanie priorytetowych, zdaniem potencjalnego Agenta Zmiany, sytuacji, które powinny być przedmiotem działalności ciała społecznego.

Moduł 2: Ocena przyczyn nienależytego /nieefektywnego świadczenia usług przez JST 🕘 45 minut

Zadaniem uczestników warsztatów będzie wskazanie przyczyn jaki e, ich zdaniem leżą u podstaw złej jakości i nieefektywności realizacji zadań. Agent Zmiany jako przedstawiciel społeczności lokalnej , będzie miał za zadanie określić przyczyny jego powołania biorąc pod uwagę własne doświadczenia w zakresie korzystania z usług.

Moduł 3: Katalog zadań i uprawnień Agenta Zmiany 🕘 45 minut

Uczestnicy warsztatów zostaną poproszeni o zaproponowanie katalogu zadań i uprawnień przysługujących Agentowi Zmiany w oparciu o zidentyfikowane wcześniej potrzeby i

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

przyczyny niskiej jakości i efektywności świadczenia usług. Zakres i charakter potrzeb determinuje w pewnym stopniu uprawnienia Agenta Zmiany i powyższe ćwiczenie w ramach warsztatów ma ułatwić identyfikacje uczestników Agenta Zmiany z zadaniami go czekającymi.

Moduł 4: Struktura składu osobowo – branżowego Agenta Zmiany 45 minut

Ćwiczenia w ramach tego Modułu mają za zadanie wskazanie na zróżnicowaną z założenia strukturę składu osobowo- branżowego Agenta Zmiany. Uczestnicy zostaną poproszeni o wskazanie przykładowego składu Agenta Zmiany z uwzględnieniem doświadczenia i kompetencji poszczególnych członków. Założeniem warsztatów jest, że Agent Zmiany, biorąc pod uwagę znane mu jego kompetencje i rolę, zaproponuje najbardziej optymalny skład osobowo-branżowy, zapewniający daleko idący profesjonalizm w jego działaniach.

Łączny czas warsztatów: 180 minut / 4 godziny

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

26.1.3 Załącznik 29: Ramowy program szkolenia „Ocena stanu”

Metryka Funkcjonalna narzędzia szczegółowego PF3	PF3_3
Nazwa narzędzia	Ramowy program szkolenia „Ocena stanu”
Produkt finalny w modelu WKUS	**PF3:** Model zmiany
Etap Schematu	**Etap 1:** Analiza stanu – „Co mamy?”
Krok w schemacie	**Krok 3:** Edukacja na rzecz oceny stanu
Załącznik do wstępnej wersji produktu finalnego	**Załącznik 29**

Cel szkolenia:

Celem szkolenia jest przygotowanie uczestników Agenta Zmiany do oceny sytuacji zastanej realizacji usługi społecznej oraz do przygotowania trafnych i rzetelnych rekomendacji dla władz gminy w zakresie dalszych działań zmierzających do zakontraktowania usługi społecznej na podstawie wyników badań jakości i efektywności usługi społecznej (opis usługi adekwatnie do obszaru testu). Szkolenie ma dotyczyć wiedzy i kompetencji niezbędnych dla pierwszego etapu decyzji: „Co mamy?”, czyli oceny, czy sytuacja zastana jest przesłanką do podjęcia dalszych prac nad opracowaniem oczekiwań odnośnie tej usługi oraz przeprowadzenia procedury wyboru ofert na jej realizację przez NGO.

Forma realizacji:

Szkolenie w formie wykładu (90 min.), prace w grupach (90 min.). Niezbędne materiały szkoleniowe; flipchart, rzutnik multimedialny, flamastry, kartki.

Moduł 1: Ogólne zasady kontroli zarządczej w JST, jako narzędzia monitorującego i zapewniającego skuteczne oraz efektywne wykonywanie zadań. **60 minut**

Zapoznanie Agenta Zmiany z zasadami kontroli zarządczej i dokumentacją funkcjonująca w jej ramach jest konieczne po to, aby w czasie oceny sytuacji zastanej uczestnicy badania mogli z największą starannością obiektywnie ustalić przyczyny niezadowalającego poziomu realizacji usług społecznych. Tematyka Modułu w sposób optymalny zapewnia uzyskanie wiedzy niezbędnej do przeprowadzenia oceny sytuacji zastanej.

Moduł 2: Rodzaje mierników i sposób ich monitorowania jako narzędzie zapewniające skuteczną ocenę poziomu świadczenia usług, a metody badawcze w zakresie jakości i efektywności wynikające z projektu **60 minut**

Tematyka poruszana w tym Module ma na celu wskazanie Agentowi Zmiany schematów i zależności jakie mogą mieć wpływ na błędną lub niepełną ocenę jakości i efektywności świadczonych usług. Wnioski wynikające z analizy sytuacji zastanej, to m.in. wyniki analizy dotychczasowych metod oceny i monitorowania realizacji usług. Konieczne jest też wskazanie uczestnikom Agenta Zmiany na podobieństwa i różnice w stosunku do metod badawczych jakie poznają/li w ramach szkoleń (PF1 i PF2), a które zgodnie z założeniem projektu będą podstawowymi do oceny sytuacji ex – ante i ex – post.

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Moduł 3: Identyfikacja i rodzaje ryzyka oraz Benchmarking ryzyk związanych z realizacją zadań. **60 minut**

Omówienie kwestii związanych z identyfikacją i oceną ryzyk związanych z realizacją i świadczeniem usług jest bardzo istotnym elementem procesu skierowanego na obiektywną ocenę zasadności wieloletniego kontraktowania usług. Podobnie benchmarking ryzyk jakie występują przy zbliżonych lub analogicznych kontraktach z NGO jest ważnym elementem (lub wręcz przesadzającym) w dyskusji nad możliwościami wieloletniego kontraktowania.

Łączny czas szkolenia: **180 minut / 4 godziny**

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

26.1.4 Załącznik 30: *Scenariusz FGI „Ocena stanu – Co mamy?”*

Metryka Funkcjonalna narzędzia szczegółowego PF3	**PF3_4**
Nazwa narzędzia	Scenariusz FGI „Ocena stanu – Co mamy?”
Produkt finalny w modelu WKUS	**PF3:** Model zmiany
Etap Schematu	**Etap 1:** Analiza stanu – „Co mamy?”
Krok w schemacie	**Krok 4:** Ocena stanu
Załącznik do wstępnej wersji produktu finalnego	**Załącznik 30**

Informacje dla Moderatora:

Cel spotkania: Celem spotkania jest przygotowanie rekomendacji dla władz gminy w zakresie dalszych działań zmierzających do zakontraktowania usługi społecznej na podstawie wyników badań jakości i efektywności usługi społecznej (opis usługi adekwatnie do obszaru testu). Rekomendacja ma dotyczyć pierwszego etapu decyzji: „Co mamy?”, czyli czy sytuacja zastana jest przesłanką do podjęcia dalszych prac nad opracowaniem oczekiwań odnośnie tej usługi oraz przeprowadzenia procedury wyboru ofert na jej realizację przez NGO.

Powitanie uczestników, prezentacja tematu dyskusji — 5 minut

Prezentacja kontekstu badania: kto robi badanie, dla kogo, w jakim celu; Prezentacja moderatora.

Dzień dobry, nazywam się (mię, nazwisko prowadzącego) i jestem przedstawicielem (nazwa wykonawcy, organizatora badania), które na zlecenie Ministerstwa Rozwoju Regionalnego oraz Stowarzyszenia Europartner Akademicki Klub Integracji Europejskiej prowadzi test w zakresie nowego modelu kontraktowania usług społecznych w grupie usług społecznych (opis jednej z 8 grup usług społecznych wybranych do testu w danej gminie).

Spotkaliście się Państwo, jako ciało kolegialne reprezentujące JST, NGO i społeczność gminy, tak by widząc interesy wszystkich stron podjąć decyzję na temat możliwości i zasadności kontraktowania usługi społecznej: (opis usługi adekwatnie do obszaru testu). Celem pierwszego spotkania o charakterze badawczo-konsultacyjnym jest ocena sytuacji zastanej na podstawie wyników analizy dotychczasowych metod oceny oraz badania jakości i efektywności tej usługi, czyli odpowiedź na pytanie jak w istocie wygląda na dzień dzisiejszy realizacja tej usługi.

Spotkanie jest nagrywane, jednak chciałem/chciałam zapewnić Państwa o pełnej dyskrecji i zachowaniu poufności uzyskanych informacji. Wypowiedzi będą wykorzystywane tylko do celów badawczych. Każda opinia jest akceptowana. Jestem zainteresowany opinią każdej osoby, a nie tylko opinią większości.

Prezentacja uczestników dyskusji — 5 minut

Jest to bardzo istotny element wywiadu, często decydujący o powodzeniu całego spotkania. Każdy z uczestników powinien w tej części się wypowiedzieć, ponieważ zwiększa to poczucie bezpieczeństwa i pozwala przełamać opory przed dalszymi wypowiedziami w grupie. W przypadku pierwszego spotkanie konieczna jest prezentacji uczestników i ich oczekiwań w stosunku do

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

spotkania, w przypadku kolejnych spotkań może to być wypowiedź ogólna w zakresie tematu spotkania lub komentarz na temat spotkania wcześniejszego, jego odniesień do pracy zawodowej.

- Na początek poproszę o przedstawienie się i powiedzenie kilku słów o sobie – jaką firmę, jaką instytucję Państwo reprezentujecie? Jaką rolę widzicie Państwo dla siebie w tym spotkaniu? *Uczestnicy zabierają głos po kolei.*

Po prezentacji uczestników moderator prezentuje cel spotkania. Określa zakres rekomendacji jakie powinny byś sformułowane oraz źródło danych na których podstawie podejmowana będzie decyzja grupy (wyniki badań jakości i efektywności, kto analizował usługę w obszarze jakości i efektywności raz jakimi metodami).

Ocena sytuacji zastanej w zakresie jakości usługi społecznej — 15 minut

Prezentacja wyników analizy jakości zastanej stopnia wykonania mierników oraz metod badawczych zastosowanych w PF1.

Jak oceniają Państwo jakość realizacji usługi społecznej? Czy można uznać, iż jest ona zadawalająca? *Uczestnicy zabierają głos.*

- Czy sygnał dotyczący jakości usługi społecznej jest więc uzasadniony? Co może być przyczyną zgłoszenia wniosku o zmianę sposobu finansowania usługi? *Uczestnicy zabierają głos.*
- W zakresie jakich kryteriów Państwa zdaniem można podnieść jakość tej usługi w efekcie zlecenia jej dla NGO? Czy wyniki benchmarkingu dają podstawy do takich oczekiwań? Czy w gminie istnieje NGO, które mogłoby zapewnić wzrost jakości? Jakie ryzyka zostały zidentyfikowane i czy zostały przyjęte adekwatne metody reakcji na ryzyko? *Uczestnicy zabierają głos.*
- Inne pytanie wynikające z kontekstu spotkania. *Uczestnicy zabierają głos.*

Ocena efektywności zastanej usługi społecznej — 15 minut

Prezentacja wyników analizy efektywności zastanej w oparciu stopień wykonania przyjętych mierników oraz metod badawczych zastosowanych w PF2. Omówienie rodzajów nakładów (koszty bezpośrednie i pośrednie) oraz kryteriów, wskaźników oceny efektów społecznych oraz głównych wniosków z Benchmarkingu.

- Jak oceniają Państwo nakłady związane realizacją usługi społecznej? Czy Państwa zdaniem są one optymalne? Czy powinny i czy mogą być zmniejszone? *Uczestnicy zabierają głos.*
- Jak oceniają Państwo efekty społeczne realizacji usługi społecznej w obecnej formie finansowania? Czy powinny i czy mogą być zwiększone? *Uczestnicy zabierają głos.*
- Czy sygnał dotyczący efektywności usługi społecznej jest więc uzasadniony? Co może być przyczyną zgłoszenia wniosku o zmianę sposobu finansowania usługi? *Uczestnicy zabierają głos.*
- W zakresie jakich kryteriów kosztów i efektów społecznych Państwa zdaniem można podnieść efektywność tej usługi w efekcie zlecenia jej dla NGO? Czy wyniki benchmarkingu dają podstawy do takich oczekiwań? Czy w gminie istnieje NGO,

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

które mogłoby zapewnić niższe koszty? Czy istnieje NGO, które zapewni wyższe efekty? *Uczestnicy zabierają głos.*

- Inne pytanie wynikające z kontekstu spotkania. *Uczestnicy zabierają głos.*

Sformułowanie rekomendacji do dalszych etapów procesu — 15 minut

Grupa podejmuje decyzję odnośnie zasadności dalszych prac nad przygotowaniem oczekiwań odnoście efektywności i jakości usługi społecznej ex-ante i prac nad przygotowaniem przedmiotu zamówienia. .

- Czy Państwa zdaniem należy podjąć dalsze prace nad przygotowaniem oczekiwań odnoście efektywności i jakości usługi społecznej ex-ante i prac nad przygotowaniem przedmiotu zamówienia? *Uczestnicy zabierają głos.*

Zakończenie spotkania, prezentacja tematu kolejnego spotkania — 5 minut

Podsumowanie prac grupy, sformułowanie ostatecznej formy rekomendacji zaleceń wraz z uzasadnieniem.

Dziękuję za udział w badaniu. Państwa opinie, propozycje i rekomendację będą uwzględnione w pracach nad Wieloletnim Programem Współpracy z NGO oraz adekwatnie do wypracowanych dziś rekomendacji nad przedmiotem zamówienia i zwiększenia efektywności zmiany sposobu finansowania usługi społecznej na kontraktowanie. Jesteśmy przekonani, iż efekty dzisiejszego spotkania będą pouczające dla innych gmin podejmujących się kontraktowania usług społecznych.

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

26.1.5 Załącznik 31: Wzór dokumentacji „Uchwała dotycząca powołania Agenta Zmiany"

Metryka Funkcjonalna narzędzia szczegółowego PF3	**PF3_5**
Nazwa narzędzia	Wzór dokumentacji „Uchwała dotycząca powołania Agenta Zmiany"
Produkt finalny w modelu WKUS	**PF3:** Model zmiany
Etap Schematu	**Etap 1:** Analiza stanu – „Co mamy?"
Krok w schemacie	**Wzór:** dokumentacja prawna **dla PF3_3**
Załącznik do wstępnej wersji produktu finalnego	**Załącznik 31**

Wzór przykładowej Uchwały/Zarządzenia w sprawie powołania Agenta Zmiany

Uchwała Zarządu……/Zarządzenie Wójta /Burmistrza/Prezydenta

Nr ……

z dnia ……

w sprawie powołania ciała doradczo - opiniodawczego do spraw związanych z przeprowadzeniem analiz i oceny wykonywania usług społecznych oraz kontraktowania wieloletniego usług w ramach współpracy z NGO.

Na podstawie art.30 ust.1 i art.32 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (j.t. Dz.U. z 2013 r., poz. 594)*/art.32 i art.33 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (j.t. Dz.U. z 2013 r., poz. 595)/art.41, art.43 i art.45 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie województwa (j.t. Dz.U. z 2013 r., poz. 596)* oraz na podstawie wyników konsultacji społecznych przeprowadzonych w oparciu o uchwałę *Rady Powiatu/Gminy/Sejmiku Województwa Nr ……. z dnia……*w sprawie zasadności wprowadzenia zmian w zasadach kontraktowania usług społecznych i powołania grupy przedstawicieli społeczności lokalnej do współpracy z organem wykonawczym w zakresie prac związanych z analizą i oceną wykonywania usług społecznych oraz kontraktowania wieloletniego usług w ramach współpracy z NGO, realizując założenia projektu „Wieloletnie kontraktowanie usług społecznych na terenie województwa podlaskiego" realizowanego w ramach Podzadania 5.4.2 „Rozwój dialogu obywatelskiego" Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki 2007 – 2013, *Zarząd ……uchwala co następuje/zarządzam co następuje:*

§1

W skład grupy przedstawicieli społeczności lokalnej przewidzianej do współpracy w zakresie prac związanych z analizą i oceną wykonywania usług społecznych oraz kontraktowania wieloletniego usług w ramach współpracy z NGO, zwanej „Agentem Zmiany" powołuję następujące osoby:

1. *Imię i Nazwisko* /instytucja/wykonywany zawód

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

2. *Imię i Nazwisko*/instytucja/wykonywany zawód
3. *Imię i Nazwisko*/instytucja/wykonywany zawód
4. *Imię i Nazwisko*/instytucja/wykonywany zawód

§ 2

Na przewodniczącego „Agenta Zmiany" wyznaczam …*Imię i Nazwisko* ……pracownika Urzędu/Starostwa, jako osobę zobowiązaną w szczególności do wspierania współpracy „Agenta Zmiany" wszelkimi dostępnymi sposobami, a przede wszystkim pomocną w udzielaniu wyjaśnień i obowiązującego stanu prawnego oraz umożliwianiu dostępu do dokumentacji z zachowaniem zasad ochrony danych osobowych i innych obowiązujących przepisów

§ 3

Do zadań Agenta Zmiany należy:

1. obiektywna i rzetelna ocena poziomu realizacji usług publicznych w oparciu o udostępnioną, w zgodzie z przepisami, przez Urząd/Starostwo aktualną dokumentację (regulaminy, zakresy czynności, sprawozdania budżetowe jednostek organizacyjnych) oraz sporządzone na prośbę Agenta Zmiany zestawienia i wyciągi z dokumentacji ;
2. przeprowadzenie analizy ex- ante i ex- post jakości i efektywności świadczenia usług społecznych przy pomocy narzędzi wskazanych w dokumentacji projektu;
3. przeprowadzenie rzetelnego benchmarkingu kontraktowania usług społecznych z NGO;
4. sporządzenie dokumentacji z przeprowadzanych badań i innych czynności związanych z analizą, wnioskami (np. protokołów, zestawień obrazujących dokonanie analizy jakości i efektywności oraz benchmarkingu kontraktowania usług społecznych z NGO);
5. opracowanie, na bazie wyników przeprowadzonych badań, wniosków i rekomendacji co do wieloletniego (lub w okresie próbnym - rocznego) kontraktowania usług społecznych;
6. dbanie o zapewnienie interesów wszystkich stron w czasie obiektywnego i rzetelnego przeprowadzania badań i wyciągania w związku z tym wniosków rekomendacyjnych.

§4

Agent Zmiany w czasie wykonywania swoich zadań ma prawo :

1. dostępu do dokumentacji jednostek organizacyjnych, w tym w zakresie funkcjonującej kontroli zarządczej, z zastrzeżeniem o konieczności przestrzegania przepisów ustawy o ochronie danych osobowych;
2. dostępu do dokumentacji sprawozdawczo – opisowej z wykonania planów finansowych jednostek organizacyjnych;
3. wnoszenia o sporządzenie zestawień i wyciągów z dokumentów, pod warunkiem, że dane w nich zawarte nie będą naruszały ustawy o ochronie danych osobowych;
4. wsparcia ze strony obsługi prawnej Urzędu/Starostwa.

§5

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Obsługę biurową oraz dostęp do niezbędnych mediów i materiałów związanych z wykonywaniem zadań Agenta Zmiany zapewnia Urząd/Starostwo.

§6

Wyniki i zakres kolejnych etapów prac będą omawiane i konsultowane na bieżąco na spotkaniach roboczych zwoływanych przez Zarząd ……/Wójta/ Burmistrza/Prezydenta lub z inicjatywy Agenta Zmiany, nie rzadziej jednak niż raz w miesiącu.

§7

Zakończenie prac Agenta Zmiany przewiduje się w terminie 6 – ciu miesięcy od dnia jego powołania, z zastrzeżeniem, że okres ten w uzasadnionych przypadkach może ulec wydłużeniu, jednak w wymiarze czasu nie dłuższym niż miesiąc.

§8

Uchwała/Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia.

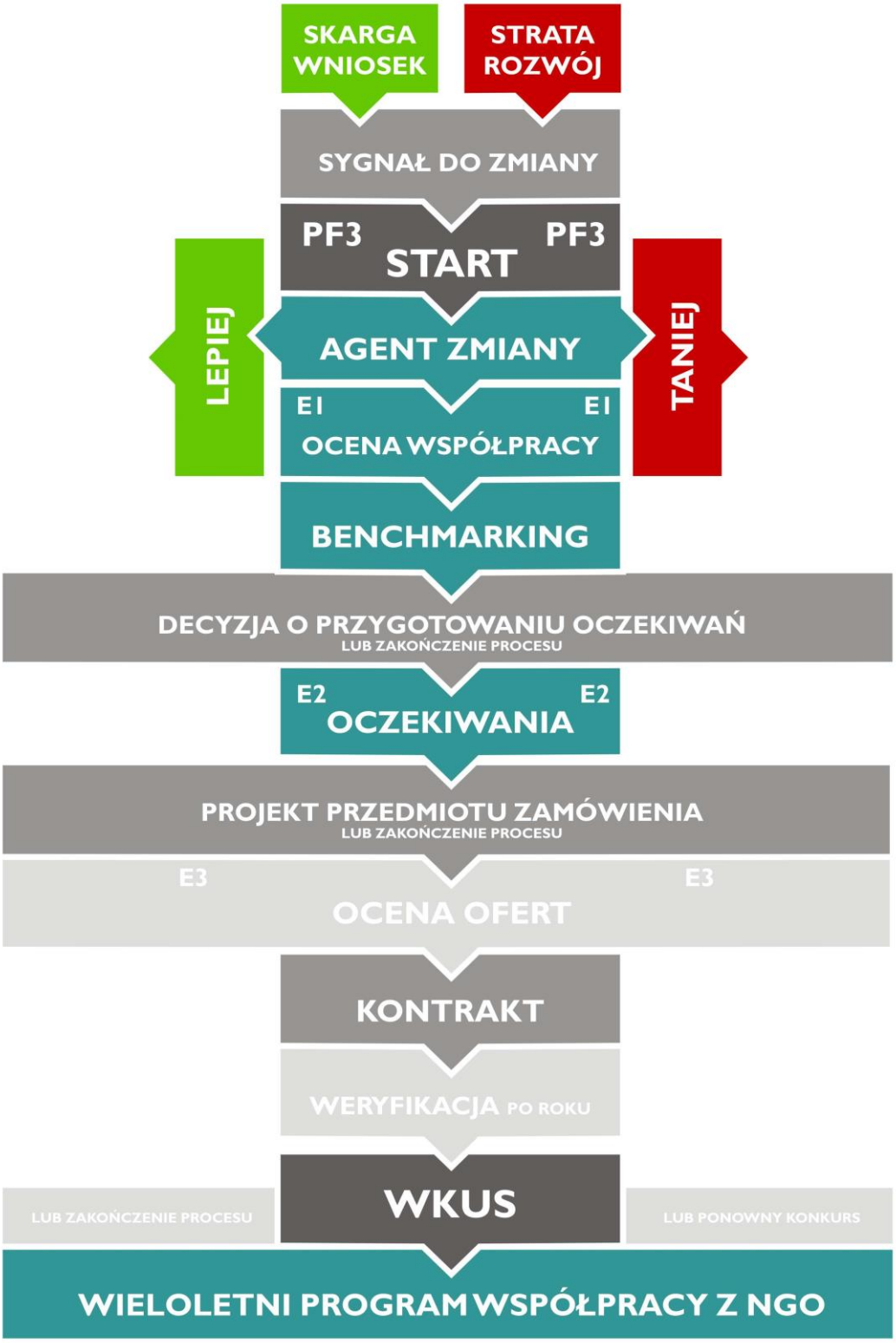
KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

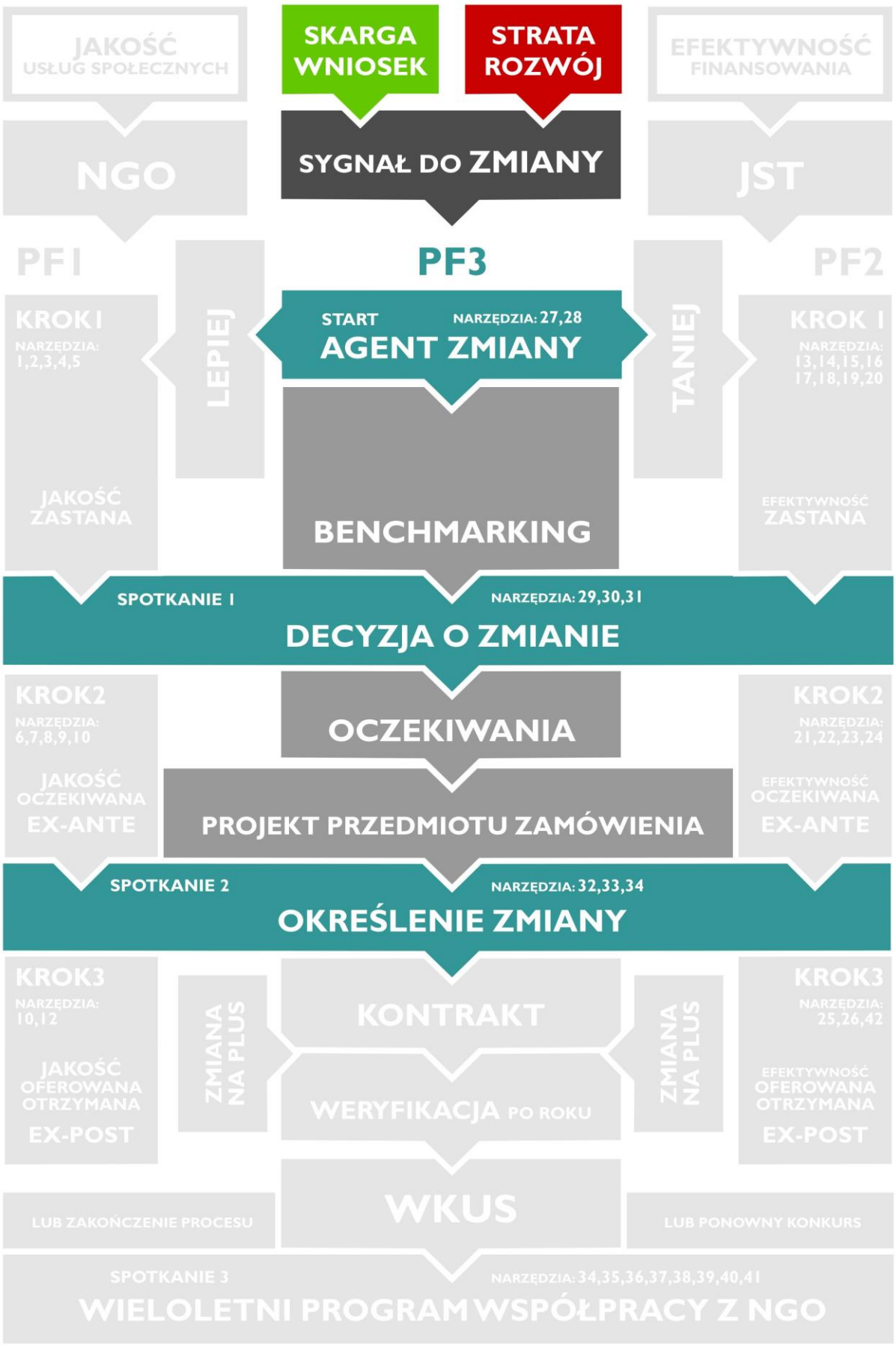
26.2 Narzędzia II Etapu współpracy – ocena ex-ante

Po ocenie sytuacji zastanej oraz decyzji Agenta Zmiany o zasadności podjęcia procesu określenia oczekiwań w zakresie jakości i efektów usługi społecznej rozpoczyna się **drugi etap współpracy**, zgodnie z założeniami produktu finalnego **PF3:**



Schemat 2: WERSJA STANDARDOWA. Etap Drugi: OCZEKIWANIA ocena ex-ante

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

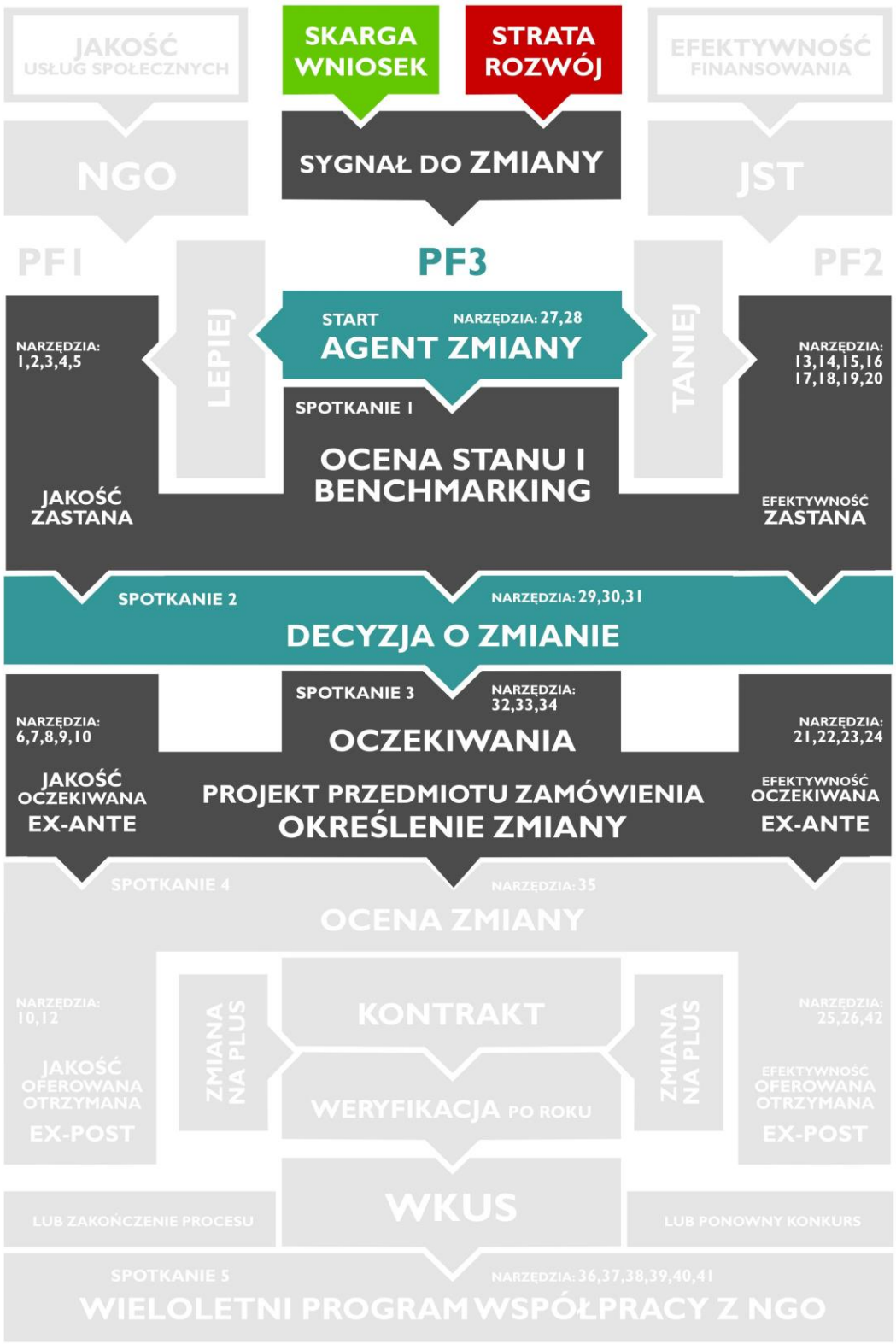


Schemat 2a/2: WERSJA UPROSZCZONA. Etap Drugi – spotkanie 2 – OKREŚLENIE ZMIANY

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Schemat 2b/3: WERSJA ZINTEGROWANA. Etap Drugi – spotkanie 3: OCZEKIWANIA

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Schemat 2b/4: WERSJA ZINTEGROWANA. Etap Drugi – Spotkanie 4: OCENA ZMIANY

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Do przeprowadzenia społecznego procesu określenia oczekiwań odnośnie usługi społecznej sformalizowanych w postaci przedmiotu zamówienia w gminie w zakresie jednej z 9 grup usług społecznych należy zastosować **3 narzędzia** do **OCENY OCZEKIWAŃ** oraz określenia **PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**:

- Ramowy program szkolenia „Oczekiwania" – szkolenie składające się z dwóch modułów tematycznych (prace w grupach i ćwiczenia) mające na celu wypracowanie wśród uczestników poglądów co do oczekiwań w zakresie jakości i efektywności świadczenia usług społecznych. Istotnym elementem jest tu odniesienie do sytuacji zastanej i możliwości JST jakie zostały zdiagnozowane w ramach szkoleń i ćwiczeń Etapu 1.
- Scenariusz FGI „Określenie warunków zmiany" – został pomyślany jako narzędzie, mające na celu usystematyzowanie i uporządkowanie wyników dotychczasowych prac i zdobytej przez Agenta Zmiany wiedzy, z wykorzystaniem narzędzi zaproponowanych w PF1 i PF2 projektu. Agent Zmiany na podstawie wniosków wypływających z grupowego wywiadu powinien podjąć decyzję co do opracowania opisu przedmiotu zamówienia.
- Wzór dokumentacji „Oferta i przedmiot zamówienia" – załączony wzór oferty realizacji zadania publicznego jest standardowym, uniwersalnym dokumentem stanowiącym załącznik nr 1 do Rozporządzenia Ministra Pracy i Polityki społecznej z dnia 15 grudnia 2010 r. w sprawie wzory oferty i ramowego wzoru umowy dotyczących realizacji zadania publicznego oraz wzoru sprawozdania z wykonania tego zadania (Dz.U. z 2011 r. Nr 6, poz. 25).*W zakresie nienaruszającym przepisów może on zawierać postanowienia fakultatywne w zależności od przewidywanego stanu faktycznego.*

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

26.2.1 Załącznik 32: *Ramowy program szkolenia „Oczekiwania”*

Metryka Funkcjonalna narzędzia szczegółowego PF3	**PF3_6**
Nazwa narzędzia	Ramowy program szkolenia „Oczekiwania”
Produkt finalny w modelu WKUS	**PF3:** Model zmiany
Etap Schematu	**Etap 2:** Analiza ex-ante – „Co chcemy?”
Krok w schemacie	**Krok 1:** Edukacja na rzecz określenia oczekiwań
Załącznik do wstępnej wersji produktu finalnego	**Załącznik 32**

Cel szkolenia:

Celem szkolenia jest przygotowanie uczestników Agenta Zmiany do oceny sytuacji oczekiwanej w zakresie realizacji usługi społecznej oraz do przygotowania trafnych i rzetelnych rekomendacji dla władz gminy w zakresie dalszych działań zmierzających do zakontraktowania usługi społecznej na podstawie wyników badań jakości i efektywności usługi społecznej (opis usługi adekwatnie do obszaru testu). Szkolenie ma dotyczyć wiedzy i kompetencji niezbędnych dla drugiego etapu decyzji: „Co chcemy?”, czyli oceny, jak dalece oczekiwania odbiegają od sytuacji zastanej oraz czy istnieją przesłanki do podjęcia dalszych prac nad opracowaniem oczekiwań odnośnie tej usługi oraz przeprowadzenia procedury wyboru ofert na jej realizację przez NGO.

Forma realizacji:

Prace w grupach (90 min.), ćwiczenia (90 min.). Niezbędne materiały szkoleniowe : flipchart, rzutnik multimedialny, flamastry, kartki.

Moduł 1: Określenie oczekiwanego optymalnego poziomu jakości i efektywności świadczonych usług w kontekście możliwości JST — 90 minut

Uczestnicy ćwiczeń na podstawie wyników zastosowanych metod badawczych przewidzianych w PF 1 i PF2 zostaną poproszeni o określenie optymalnych oczekiwań co do jakości i efektywności świadczenia usług ze względu na znane im (z prac w ramach Etapu 1) możliwości JST – finansowe, organizacyjne czy też kadrowe. Jest to element niezbędny w procesie dążenia do kontraktowania wieloletniego z NGO. Konieczne jest ustalenie punktów odniesienia i granic możliwości JST. Wszelkie aspekty potencjału JST i podmiotów w przyszłości ubiegających się o zlecenie na ich rzecz świadczenia usług społecznych muszą być uwzględnione na etapie podejmowania decyzji w przedmiocie wieloletniego kontraktowania z NGO.

Moduł 2: Wyniki benchmarkingu a realna ocena możliwych do uzyskania efektów i jakości świadczonych usług. — 90 minut

W oparciu o wyniki przeprowadzonego benchmarkingu Agent Zmiany będzie miał za zadanie ustalenie realnego/faktycznego do uzyskania poziomu jakości i efektywności usług

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

społecznych. Jest to etap niezbędny w procesie formułowania wniosków i rekomendacji w zakresie outsourcingu zadań publicznych w perspektywie wieloletniej.

Łączny czas szkolenia: **180 minut / 4 godziny**

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

26.2.2 Załącznik 33: *Scenariusz FGI „Określenie warunków zmiany”*

Metryka Funkcjonalna narzędzia szczegółowego PF3	**PF3_7**
Nazwa narzędzia	Scenariusz FGI „Określenie warunków zmiany”
Produkt finalny w modelu WKUS	**PF3:** Model zmiany
Etap Schematu	**Etap 2:** Analiza ex-ante – „Co chcemy?”
Krok w schemacie	**Krok 2:** Przygotowanie przedmiotu zamówienia
Załącznik do wstępnej wersji produktu finalnego	**Załącznik 33**

Informacje dla Moderatora:

Cel spotkania: Celem spotkania jest wypracowanie u Agenta Zmiany świadomości co do sformułowanych oczekiwań w zakresie efektywności i jakości świadczenia usług społecznych oraz przygotowanie rekomendacji dla władz gminy w zakresie form zakontraktowania usługi społecznej na podstawie wyników badań jakości i efektywności usługi społecznej (opis usługi adekwatnie do obszaru testu). Rekomendacja ma dotyczyć drugiego etapu decyzji: „Co chcemy?”, czyli określenia jaki poziom świadczenia usług jest jednocześnie satysfakcjonujący i możliwy do osiągnięcia w ramach posiadanych środków i zasobów oraz jaka forma zlecenia zadania może przynieść oczekiwane skutki.

Powitanie uczestników, prezentacja tematu dyskusji — 5 minut

Prezentacja kontekstu badania: kto robi badanie, dla kogo, w jakim celu; Prezentacja moderatora.

Dzień dobry, nazywam się (mię, nazwisko prowadzącego) i jestem przedstawicielem (nazwa wykonawcy, organizatora badania), które na zlecenie Ministerstwa Rozwoju Regionalnego oraz Stowarzyszenia Europartner Akademicki Klub Integracji Europejskiej prowadzi test w zakresie nowego modelu kontraktowania usług społecznych w grupie usług społecznych (opis jednej z 8 grup usług społecznych wybranych do testu w danej gminie).

Spotkaliście się Państwo, jako ciało kolegialne reprezentujące JST, NGO i społeczność gminy, tak by widząc interesy wszystkich stron podjąć decyzję na temat możliwości i zasadności kontraktowania usługi społecznej: (opis usługi adekwatnie do obszaru testu). Celem drugiego spotkania o charakterze badawczo-konsultacyjnym jest określenie na podstawie wyników badania jakości i efektywności tej usługi, oczekiwanego poziomu świadczenia usług .

Spotkanie jest nagrywane, jednak chciałem/chciałam zapewnić Państwa o pełnej dyskrecji i zachowaniu poufności uzyskanych informacji. Wypowiedzi będą wykorzystywane tylko do celów badawczych. Każda opinia jest akceptowana. Jestem zainteresowany opinią każdej osoby, a nie tylko opinią większości.

Prezentacja uczestników dyskusji — 15 minut

Jest to bardzo istotny element wywiadu, często decydujący o powodzeniu całego spotkania. Każdy z uczestników powinien w tej części się wypowiedzieć, ponieważ zwiększa to poczucie

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

bezpieczeństwa i pozwala przełamać opory przed dalszymi wypowiedziami w grupie. W przypadku pierwszego spotkanie konieczna jest prezentacji uczestników i ich oczekiwań w stosunku do spotkania, w przypadku kolejnych spotkań może to być wypowiedź ogólna w zakresie tematu spotkania lub komentarz na temat spotkania wcześniejszego, jego odniesień do pracy zawodowej.

- Na początek poproszę o ogólne podsumowanie dotychczasowych wyników analiz i nasuwające się w związku z tym wstępne wnioski co do wieloletniego kontraktowania? *Uczestnicy zabierają głos po kolei.*

Po wystąpieniach uczestników moderator prezentuje cel spotkania. Określa zakres rekomendacji jakie powinny byś sformułowane oraz źródło danych na których podstawie podejmowana będzie decyzja grupy (wyniki badań jakości i efektywności, kto analizował usługę w obszarze jakości i efektywności raz jakimi metodami).

Oczekiwana Jakości planowanej do zlecenia usługi społecznej 20 minut

Prezentacja wyników analizy jakości zastanej oraz metod badawczych zastosowanych w PF1. Omówienie kryteriów, wskaźników i głównych wniosków z Benchmarkingu.

- Czy można uznać, że dotychczasowa jakość świadczonych usług jest zadawalająca? Co na ten temat mówią wyniki zastosowanych metod badawczych (PF1)? *Uczestnicy zabierają głos.*
- Czy sygnał dotyczący jakości usługi społecznej był uzasadniony? Czy benchmarking pokazał duże rozbieżności w zakresie jakości świadczonych usług? Czy może wyniki badania są zbliżone? Jakie formy zlecania usług są najkorzystniejsze z punktu widzenia jakości świadczenia usług? Co pokazują wyniki badan, czy jakość zależy od formy zlecenia? A może w większym stopniu jakość zależy od wyboru oferty? *Uczestnicy zabierają głos.*
- W zakresie jakich kryteriów Państwa zdaniem można podnieść jakość tej usługi w efekcie zlecenia jej dla NGO? Czy wyniki benchmarkingu dają podstawy do takich oczekiwań? *Uczestnicy zabierają głos.*
- Jaki poziom jakości, zdaniem Państwa, jest optymalny i czy jest możliwy do uzyskania poprzez kontraktowanie wieloletnie z NGO?
- Inne pytanie wynikające z kontekstu spotkania. *Uczestnicy zabierają głos.*

Ocena efektywności zastanej usługi społecznej 20 minut

Prezentacja wyników analizy efektywności zastanej oraz metod badawczych zastosowanych w PF2. Omówienie rodzajów nakładów (koszty bezpośrednie i pośrednie) oraz kryteriów, wskaźników oceny efektów społecznych oraz głównych wniosków z Benchmarkingu.

- Jak oceniają Państwo wyniki badan w zakresie nakładów związanych z realizacją usługi społecznej? *Uczestnicy zabierają głos.*
- Jak oceniają Państwo efekty społeczne realizacji usługi społecznej w na podstawie benchmarkingu? Czy powinny i czy mogą być zwiększone? *Uczestnicy zabierają głos.*
- Czy sygnał dotyczący efektywności usługi społecznej był uzasadniony? Czy możliwe jest, Państwa zdaniem, podniesienie efektywności ? Jeśli tak to jakimi metodami

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

można to osiągnąć? Czy pokazują to wyniki przeprowadzonych badań i benchmarkingu? *Uczestnicy zabierają głos.*

- W zakresie jakich kryteriów kosztów i efektów społecznych Państwa zdaniem można podnieść efektywność tej usługi w efekcie zlecenia jej dla NGO? Czy wyniki benchmarkingu dają podstawy do takich oczekiwań? *Uczestnicy zabierają głos.*
- Inne pytanie wynikające z kontekstu spotkania. *Uczestnicy zabierają głos.*

Sformułowanie rekomendacji do dalszych etapów procesu — 15 minut

Grupa podejmuje decyzję odnośnie zasadności dalszych prac nad przygotowaniem przedmiotu zamówienia. .

- Czy Państwa zdaniem należy podjąć dalsze prace nad przygotowaniem przedmiotu zamówienia? *Uczestnicy zabierają głos.*

Zakończenie spotkania, prezentacja tematu kolejnego spotkania — 5 minut

Podsumowanie prac grupy, sformułowanie ostatecznej formy rekomendacji zaleceń wraz z uzasadnieniem.

Dziękuję za udział w badaniu. Państwa opinie, propozycje i rekomendację będą uwzględnione w pracach nad Wieloletnim Programem Współpracy z NGO oraz adekwatnie do wypracowanych dziś rekomendacji nad przedmiotem zamówienia i zwiększenia efektywności zmiany sposobu finansowania usługi społecznej na kontraktowanie. Jesteśmy przekonani, iż efekty dzisiejszego spotkania będą pouczające dla innych gmin podejmujących się kontraktowania usług społecznych.

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

26.2.3 Załącznik 34: *Wzór dokumentacji „Oferta i przedmiot zamówienia”*

Metryka Funkcjonalna narzędzia szczegółowego PF3	**PF3_8**
Nazwa narzędzia	Wzór dokumentacji „Oferta i przedmiot zamówienia”
Produkt finalny w modelu WKUS	**PF3:** Model zmiany
Etap Schematu	**Etap 2:** Analiza ex-ante – „Co chcemy?”
Krok w schemacie	**Wzór:** dokumentacja prawna **dla PF3_8**
Załącznik do wstępnej wersji produktu finalnego	**Załącznik 34**

Informacje dla Użytkownika:

Niżej przedstawiony wzór jest obowiązującym wzorem oferty, pochodzącym z rozporządzenia Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 15 grudnia 2012 r. w sprawie wzoru oferty i ramowego wzoru umowy dotyczących realizacji zadania publicznego oraz wzoru sprawozdania z wykonania tego zadania. Zostały w nim zawarte (przy niezmienionej treści wzoru) podstawowe sugestie co do zgłoszenia oferty, uwzględniającej zasady jakości i efektywności świadczenia usług społecznych. Za każdym razem należy jednak mieć na uwadze specyfikę zadania i indywidualne uwarunkowania mające wpływ na realizację zadania.

Załącznik nr 1 do zapytania

WZÓR

OFERTA WSTĘPNA REALIZACJI ZADANIA PUBLICZNEGO

.....

Data i miejsce złożenia oferty (wypełnia organ administracji publicznej)

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

.....

(rodzaj zadania publicznego)

.....

(tytuł zadania publicznego)
w okresie od ..... do .....
W FORMIE
POWIERZENIA REALIZACJI ZADANIA PUBLICZNEGO/WSPIERANIA REALIZACJI ZADANIA PUBLICZNEGO
PRZEZ

.....

(organ administracji publicznej)
składana na podstawie przepisów działu II rozdziału 2 ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r.

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie

I. Dane oferenta/oferentów

nazwa: .....

forma prawna:

( ) stowarzyszenie
( ) fundacja
( ) kościelna osoba prawna
( ) kościelna jednostka organizacyjna
( ) spółdzielnia socjalna
( ) inna.....

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

.....

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

.....

przedmiot działalności pożytku publicznego:

a)	działalność nieodpłatna pożytku publicznego
b)	działalność odpłatna pożytku publicznego

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

III. Szczegółowy zakres rzeczowy zadania publicznego proponowanego do realizacji

1. Krótka charakterystyka zadania publicznego (w punktach wskazano elementy (wskaźniki/czynniki przyjęte w ramach narzędzia PFI_9), które powinien zawierać opis, a które będą podlegać ocenianie pod kątem oczekiwanej jakości usługi społecznej) (w punktach wskazano elementy (wskaźniki/czynniki przyjęte w ramach narzędzia PF2_9), które powinien zawierać opis, a które będą podlegać ocenianie pod kątem oczekiwanej efektywności)

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

3. Opis grup adresatów zadania publicznego

W opisie uwzględnić należy:

- Czy do usługi będą miały dostęp osoby niepełnosprawne
- W jaki sposób zapewniony zostanie dostęp do usługi dla osób niepełnosprawnych
- W jaki sposób zostanie zapewniony równy dostęp do usługi dla kobiet i mężczyzn
- Uzasadnienie doboru grupy adresatów, w szczególności powody zawężenia grupy docelowej

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

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 zadania

5. Zakładane cele realizacji zadania publicznego oraz sposób ich realizacji

6. Miejsce realizacji zadania publicznego

W opisie uwzględnić należy:

- odległość miejsca zamieszkania potencjalnych użytkowników usługi od miejsca jej świadczenia
- charakterystyka pomieszczenia, w których realizowane będą usługi

W punkcie należy określić cele ilościowe:

- liczba klientów,
- liczba wyświadczonych usług,
- Należy również opisać sposób realizacji celów jakościowych w tym:
- wpływ realizacji na realizację celów jednostki samorządu terytorialnego,
- wpływ realizacji usługi na zidentyfikowane grupy interesariuszy.

7. Opis poszczególnych działań w zakresie realizacji zadania publicznego

W punkcie należy

- W opisie należy zwrócić uwagę na komplementarność działań w zakresie zadania publicznego zarówno nawzajem, względem siebie, jak i komplementarność w stosunku do innych zadań publicznych związanych z nimi działań.
- Należy wskazać, w jaki sposób zapewnione zostanie zróżnicowanie oferty zapewniające w aspekcie oczekiwań poszczególnych grup odbiorców.

8. Harmonogram

Zadanie publiczne realizowane w okresie od ..... do		
Poszczególne działania w zakresie realizowanego zadania publicznego	Terminy realizacji poszczególnych działań	Oferent lub inny podmiot odpowiedzialny za działanie w zakresie realizowanego zadania publicznego

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

9. Zakładane rezultaty realizacji zadania publicznego

IV. Kalkulacja przewidywanych kosztów realizacji zadania publicznego

1. Kosztorys ze względu na rodzaj kosztów:

Lp.	Rodzaj kosztów	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 (w zł)	Koszt do pokrycia z wkładu osobowego, w tym pracy społecznej członków i świadczeń wolontariuszy (w zł)
I	Koszty merytoryczne							
	po stronie ... (*nazwa Oferenta*):							
	.....							
	.....							
II	Koszty obsługi zadania publicznego, w tym koszty administracyjne po stronie (*nazwa Oferenta*):							
	.....							
	.....							
III	Inne koszty, w tym koszty wyposażenia i promocji po stronie ... (*nazwa Oferenta*)[1]:							
	.....							
	.....							
IV	Ogółem:							

2. Przewidywane źródła finansowania zadania publicznego

1	Wnioskowana kwota dotacji	..... zł	.....%
2	Środki finansowe własne	..... zł	.....%
3	Środki finansowe z innych źródeł ogółem (środki finansowe wymienione w pkt 3.1 – 3.	..... zł	.....%
3.1	wpłaty i opłaty adresatów zadania publicznego	..... zł	.....%

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

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)	..... zł	.....%
3.3	Pozostałe	..... zł	.....%
4	Wkład osobowy (w tym świadczenia wolontariuszy i praca społeczna członków)	..... zł	.....%
5	Ogółem (środki wymienione w pkt 1 –	..... zł	100 %

3. Finansowe środki z innych źródeł publicznych

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	
		TAK/NIE	
		TAK/NIE	
		TAK/NIE	

Uwagi, które mogą mieć znaczenie przy ocenie kosztorysu:
Należy wskazać, jakie ewentualne dodatkowe koszty mogą ponosić adresaci usługi.

.....

.....

.....

V. Inne wybrane informacje dotyczące zadania publicznego

1. Zasoby kadrowe przewidywane do wykorzystania przy realizacji zadania publicznego

W opisie uwzględnić należy:

- Liczbę osób, które będą zaangażowane w realizacje usługi
- Dotychczasowe doświadczenia zawodowe, kwalifikacje niezbędne do realizacji usługi posiadane przez osoby przewidziane do realizacji usługi

W opisie uwzględnić należy:

- Należy wskazać formę zatrudnienia pracowników.
- Należy zaznaczyć, czy planowane jest zaangażowanie osób zajmujących się realizacją usługi w dotychczasowej formie.
- Ile osób otrzyma propozycję zatrudnienia.
- Jak zmienią się warunki pracy i zatrudnienia tych osób.

2. Zasoby rzeczowe oferenta/oferentów przewidywane do wykorzystania przy realizacji zadania

W opisie uwzględnić należy:

- Opis sprzętu dostosowanego do rodzaju świadczonych usług, jakim dysponuje oferent ,

W opisie uwzględnić należy:

- Należy podać wykaz składników rzeczowych wraz z oszacowaniem ich wartości.

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

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

.....

.....

.....

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

Data .....

Załączniki:

1. Kopia aktualnego odpisu z Krajowego Rejestru Sądowego, innego rejestru lub ewidencji
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).

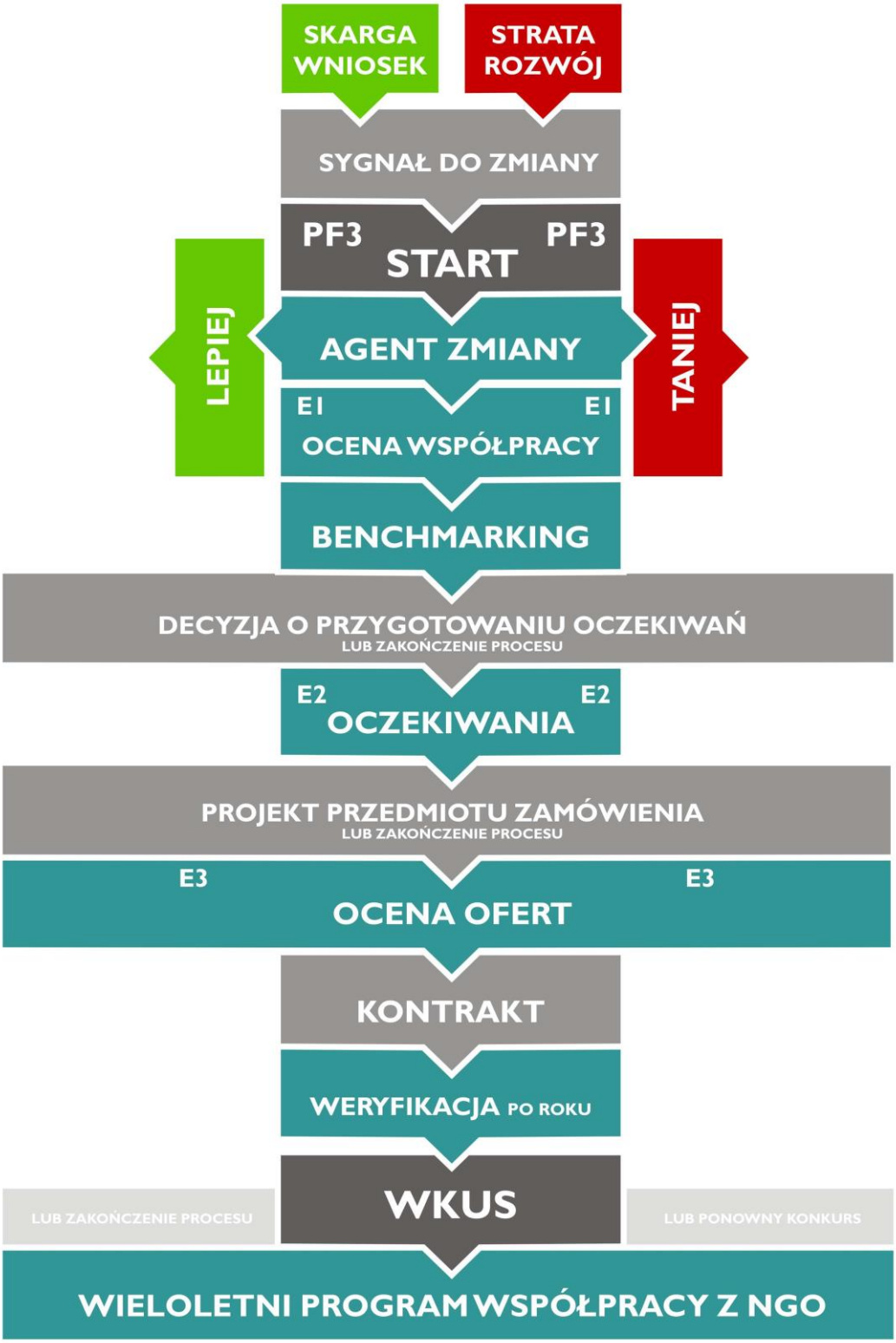
KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

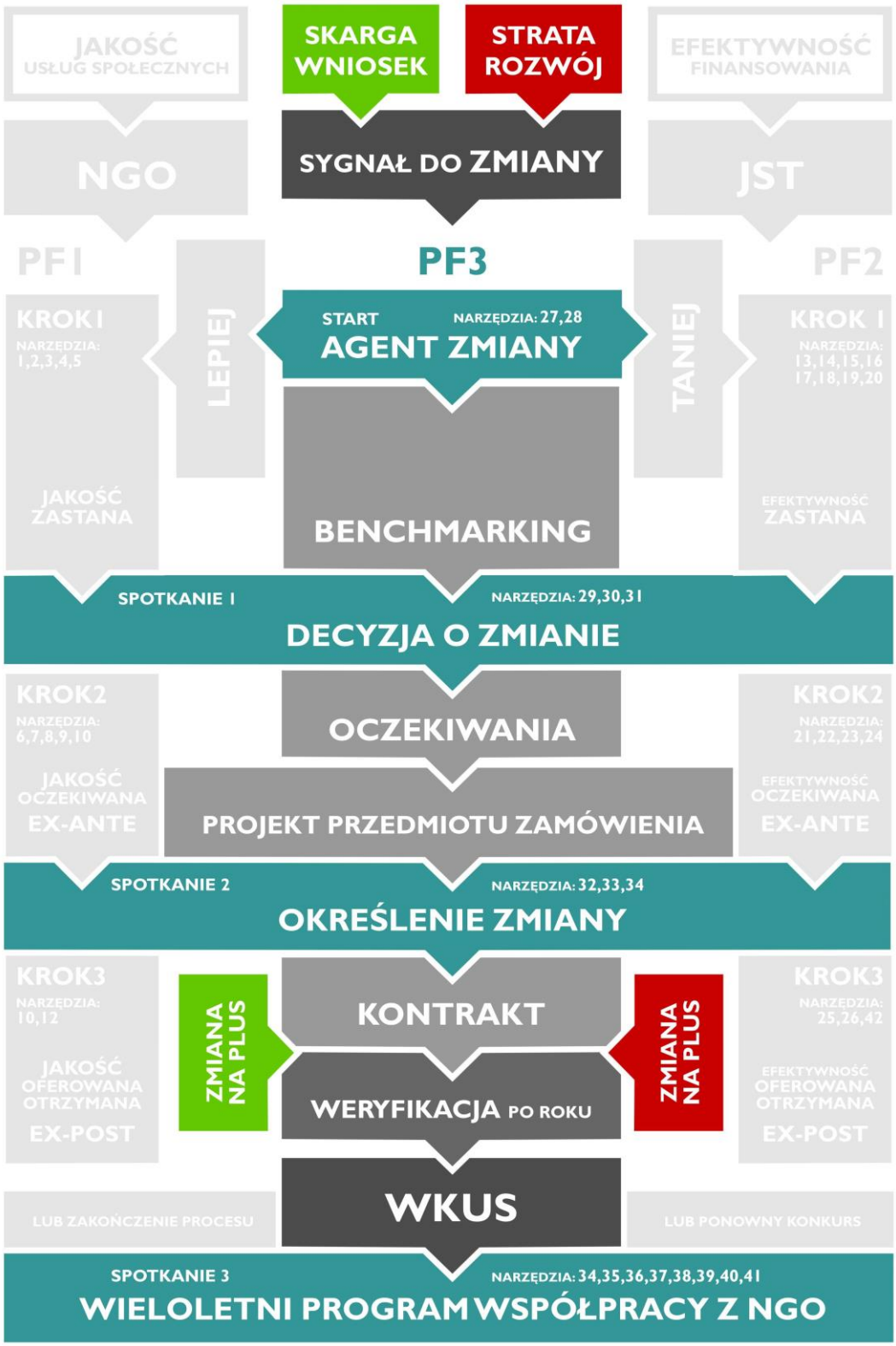
26.3 Narzędzia III Etapu współpracy – ocena ex-post/on-going

Po określeniu oczekiwań odnośnie usługi społecznej i opracowaniu przedmiotu zamówienia przez Agenta Zmiany rozpoczyna się trzeci etap współpracy związany z oceną efektów otrzymanych w ramach uzyskanych ofert oraz/lub po roku kontraktowania usługi społecznej, zgodnie z założeniami wstępnej wersji produktu finalnego **PF3:**



Schemat 3: WERSJA STANDARDOWA. Etap Trzeci: OCENA OFERT ex-post

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Schemat 3a/3: WERSJA UPROSZCZONA. Etap Trzeci – spotkanie 3: WPW z NGO

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Schemat 3b/5: WERSJA ZINTEGROWANA. Etap Trzeci – spotkanie 5: WPW z NGO

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Do przeprowadzenia społecznego procesu oceny uzyskanych usług społecznych w gminie należy zastosować **7 narzędzi** do przygotowania w gminie **wieloletniego programu współpracy z NGO:**

- Ramowy program szkolenia „Weryfikacja" – szkolenie składające z trzech modułów tematycznych przygotowywujących uczestników Agenta zmiany do oceny ex-post usługi już zakontraktowanej w celu zweryfikowania trafności podjętej decyzji i ustalenia zasadności dalszego kontraktowania w perspektywie wieloletniej.
- Scenariusz FGI „Zasadność WKUS" – Przy pomocy tego narzędzia zostaną przygotowane rekomendacje dla władz gminy w zakresie dalszych działań zmierzających do zakontraktowania usługi społecznej na podstawie wyników badań jakości i efektywności usługi społecznej. Uczestnicy przy pomocy tego narzędzia będą mogli omówić i ocenić czy sytuacja po zakontraktowaniu usługi (na rok lub dłużej) jest zadowalająca w aspekcie oczekiwań co do jakości i efektywności realizowanej usługi, i czy pozytywnie rokuje w kontekście wieloletniego kontraktowania z NGO.
- Ramowy program szkolenia „Wieloletni Program Współpracy z NGO" – szkolenie składające z trzech modułów tematycznych mających na celu zapoznanie uczestników z wymogami ustawowymi co do zawartości wieloletniego programu współpracy oraz wskazanie – w wyniku prac w grupach i ćwiczeń - możliwych do ujęcia w programie zadań przewidzianych do kontraktowania wieloletniego w danej JST.
- Ramowy program warsztatu „Przygotowanie WPW z NGO" – zawiera dwa moduły obejmujące ćwiczenia związane z opracowaniem treści uchwały rady w sprawie WPW oraz opracowanie załącznika do tej uchwały – czyli właściwego WPW w zgodzie z przepisami i potrzebami danej JST.
- Wzór dokumentacji „Umowa WKUS – kontekst wieloletni" – wzór został opracowany na podstawie przepisów rozporządzenia stanowiącego akt wykonawczy do ustawy o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie. Zawiera elementy fakultatywne (oznaczone kursywą w kolorze czerwonym oraz odpowiednim przypisem) oraz obligatoryjne. Jest to w zasadzie uniwersalne narzędzie, które można wykorzystać w wielu przypadkach związanych z kontraktowaniem usług społecznych.
- Wzór dokumentacji „Uchwała dotycząca WPW z NGO" – zaproponowany wzór takiej uchwały jest bardzo uniwersalnym narzędziem, bowiem postanowienia w nim zawarte, zgodnie z zasadami techniki prawodawczej, całą zawartość merytoryczną odnoszą do załącznika, stanowiącego integralną część uchwały.
- Wzór dokumentacji „Wieloletni Program Współpracy z NGO - wzór" –*proponujemy wzór dokumentu, stanowiącego załącznik do uchwały rady w przedmiocie wieloletniego planu współpracy z NGO. Zawiera on postanowienia w podstawowych obszarach współpracy z NGO: formy współpracy, zakres współpracy oraz inne regulacje dotyczące np. oceny takiej współpracy.*

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

26.3.1 Załącznik 35: *Ramowy program szkolenia „Weryfikacja”*

Metryka Funkcjonalna narzędzia szczegółowego PF3	**PF3_9**
Nazwa narzędzia	Ramowy program szkolenia „Weryfikacja”
Produkt finalny w modelu WKUS	**PF3:** Model zmiany
Etap Schematu	**Etap 3:** Analiza ex-post – „Co otrzymaliśmy?”
Krok w schemacie	**Krok 1:** Edukacja na rzecz oceny ofert i realizacji
Załącznik do wstępnej wersji produktu finalnego	**Załącznik 35**

Cel szkolenia:

Celem szkolenia jest przygotowanie uczestników Agenta Zmiany do oceny jakości i efektywności oraz stopnia realizacji usługi społecznej już zakontraktowanej (opis usługi adekwatnie do obszaru testu). Szkolenie ma dotyczyć wiedzy i kompetencji niezbędnych dla trzeciego etapu decyzji: „Co otrzymaliśmy?”, czyli oceny, czy podjęcie decyzji o formie i zakresie kontraktowania usługi przyniosło oczekiwane efekty.

Forma realizacji:

Prace w grupach (90 min.), ćwiczenia (90 min.). Niezbędne materiały szkoleniowe: flipchart, rzutnik multimedialny, flamastry, kartki.

Moduł I: Badanie Jakości realizowanej/zrealizowanej usługi. **60 minut**

Szkolenie ma na celu ćwiczenie stosowania metod badawczych, szczegółowo omówionych w PF1, dotyczących jakości kontraktowania usług. W rezultacie tych ćwiczeń i prac w grupach uczestnicy Agenta Zmiany będą mogli wyrobić sobie zdanie na temat zasadności lub nie podjęcia decyzji o kontraktowaniu usług z NGO.

Moduł 2: Badanie Efektywności realizowanej/zrealizowanej usługi. **60 minut**

Szkolenie ma na celu ćwiczenie stosowania metod badawczych, szczegółowo omówionych w PF2, dotyczących efektywności kontraktowania usług. W rezultacie tych ćwiczeń i prac w grupach uczestnicy Agenta Zmiany będą mogli wyrobić sobie zdanie na temat zasadności lub nie podjęcia decyzji o kontraktowaniu usług z NGO. Podstawą do rekomendacji będą także dane wynikające ze sprawozdania z wykonania powierzonej usługi przedstawione przez NGO.

Moduł 3: Porównanie przewidywanych efektów z faktycznymi wynikami badań.

60 minut

Na podstawie zestawienia dokonanych analiz i badań ex-ante oraz ex-post realizacji zakontraktowanej usługi uczestnicy Agenta Zmiany dokonają oceny ewentualnego wzrostu efektywności i jakości usług realizowanych w ramach umowy z NGO. Wyniki tak przeprowadzonych analiz powinny być jedną z wytycznych do podjęcia decyzji o ewentualnym kontraktowaniu wieloletnim.

Łączny czas szkolenia: **180 minut / 4 godziny**

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

26.3.2 Załącznik 36: *Scenariusz FGI „Zasadność WKUS”*

Metryka Funkcjonalna narzędzia szczegółowego PF3	**PF3_10**
Nazwa narzędzia	Scenariusz FGI „Zasadność WKUS”
Produkt finalny w modelu WKUS	**PF3:** Model zmiany
Etap Schematu	**Etap 3:** Analiza ex-post – „Co otrzymaliśmy?”
Krok w schemacie	**Krok 2:** Decyzja o kontrakcie lub kontynuacji
Załącznik do wstępnej wersji produktu finalnego	**Załącznik 36**

Informacje dla Moderatora:

Cel spotkania: Celem spotkania jest przygotowanie rekomendacji dla władz gminy w zakresie dalszych działań zmierzających do zakontraktowania usługi społecznej na podstawie wyników badań jakości i efektywności usługi społecznej (opis usługi adekwatnie do obszaru testu)ex-post. Rekomendacja ma dotyczyć trzeciego etapu decyzji: „Co otrzymaliśmy?”, czyli czy sytuacja po zakontraktowaniu usługi (na rok lub dłużej) jest zadowalająca w aspekcie oczekiwań co do jakości i efektywności realizowanej usługi.

Powitanie uczestników, prezentacja tematu dyskusji — 5 minut

Prezentacja kontekstu badania: kto robi badanie, dla kogo, w jakim celu; Prezentacja moderatora.

Dzień dobry, nazywam się (mię, nazwisko prowadzącego) i jestem przedstawicielem (nazwa wykonawcy, organizatora badania), które na zlecenie Ministerstwa Rozwoju Regionalnego oraz Stowarzyszenia Europartner Akademicki Klub Integracji Europejskiej prowadzi test w zakresie nowego modelu kontraktowania usług społecznych w grupie usług społecznych (opis jednej z 8 grup usług społecznych wybranych do testu w danej gminie).

Spotkaliście się Państwo, jako ciało kolegialne reprezentujące JST, NGO i społeczność gminy, tak by widząc interesy wszystkich stron podjąć decyzję na temat zasadności kontraktowania usługi społecznej: (opis usługi adekwatnie do obszaru testu). Celem trzeciego spotkania o charakterze badawczo-konsultacyjnym jest ocena wzrostu (lub nie) jakości i efektywności tej usługi na podstawie wyników przeprowadzonych badań, czyli odpowiedź na pytanie jak w istocie wygląda na dzień dzisiejszy realizacja tej usługi w stosunku do stanu na dzień rozpoczynający pracę Agenta Zmiany.

Spotkanie jest nagrywane, jednak chciałem/chciałam zapewnić Państwa o pełnej dyskrecji i zachowaniu poufności uzyskanych informacji. Wypowiedzi będą wykorzystywane tylko do celów badawczych. Każda opinia jest akceptowana. Jestem zainteresowany opinią każdej osoby, a nie tylko opinią większości.

Prezentacja uczestników dyskusji — 5 minut

Jest to bardzo istotny element wywiadu, często decydujący o powodzeniu całego spotkania. Każdy z uczestników powinien w tej części się wypowiedzieć, ponieważ zwiększa to poczucie bezpieczeństwa i pozwala przełamać opory przed dalszymi wypowiedziami w grupie. W przypadku pierwszego spotkanie konieczna jest prezentacji uczestników i ich oczekiwań w stosunku do

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

spotkania, w przypadku kolejnych spotkań może to być wypowiedź ogólna w zakresie tematu spotkania lub komentarz na temat spotkania wcześniejszego, jego odniesień do pracy zawodowej.

- Na początek poproszę o przedstawienie ogólnych spostrzeżeń związanych z realizacją zakontraktowanej usługi przez NGO? Czy widzicie Państwa różnicę w stosunku do poprzednio przyjętych zasad realizacji zadania? *Uczestnicy zabierają głos po kolei.*

Po wypowiedzi uczestników moderator prezentuje cel spotkania. Określa zakres rekomendacji jakie powinny być sformułowane oraz źródło danych na których podstawie podejmowana będzie decyzja grupy (wyniki badań jakości i efektywności, kto analizował usługę w obszarze jakości i efektywności raz jakimi metodami).

Ocena Jakości zastanej usługi społecznej — 15 minut

Prezentacja wyników analizy jakości zastanej oraz metod badawczych zastosowanych w PF1.

- Jak oceniają Państwo jakość realizacji zakontraktowanej usługi społecznej? Czy można uznać, iż jest ona zadawalająca? Czy spełnia oczekiwania wyrażone na etapie oceny ex-ante? *Uczestnicy zabierają głos.*
- Zatem, czy sygnał dotyczący jakości usługi społecznej był uzasadniony? *Uczestnicy zabierają głos.*
- W zakresie jakich kryteriów Państwa zdaniem można jeszcze podnieść jakość tej usługi w efekcie zlecenia jej dla NGO? W przypadku stwierdzenia braku wzrostu jakości pojawia się pytanie czy został popełniony błąd na etapie oceny stanu zastanego i ex- ante, czy też to potencjał NGO spowodował, że ocena kontraktowania jest negatywna? *Uczestnicy zabierają głos.*
- Inne pytanie wynikające z kontekstu spotkania. *Uczestnicy zabierają głos.*

Ocena efektywności zastanej usługi społecznej — 15 minut

Prezentacja wyników analizy efektywności zastanej oraz metod badawczych zastosowanych w PF2. Omówienie rodzajów nakładów (koszty bezpośrednie i pośrednie) oraz kryteriów, wskaźników oceny efektów społecznych.

- Jak oceniają Państwo nakłady związane realizacją zakontraktowanej usługi społecznej? Czy Państwa zdaniem są one optymalne? Czy powinny i czy mogą być zmniejszone? *Uczestnicy zabierają głos.*
- Jak oceniają Państwo efekty społeczne realizacji usługi społecznej w obecnej formie finansowania? Czy powinny i czy mogą być zwiększone? *Uczestnicy zabierają głos.*
- Czy sygnał dotyczący efektywności usługi społecznej był uzasadniony? Jeśli tak, to jak z obecnej perspektywy można ocenić oddziaływanie kontraktowania z NGO na efektywność usługi? *Uczestnicy zabierają głos.*
- Czy i w zakresie jakich kryteriów kosztów i efektów społecznych Państwa zdaniem można jeszcze podnieść efektywność tej usługi w efekcie zlecenia jej dla NGO? Jak postrzegają Państwo odbiór społeczny nowej formy realizacji zadania? *Uczestnicy zabierają głos.*

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

- Inne pytanie wynikające z kontekstu spotkania. *Uczestnicy zabierają głos.*

Sformułowanie rekomendacji do dalszych etapów procesu — 15 minut

Grupa podejmuje decyzję odnośnie zasadności dalszego kontraktowania usługi.

- Czy Państwa zdaniem należy podjąć decyzję o dalszym kontraktowaniu usługi z NGO w perspektywie wieloletniej? Jeśli tak, to czy w takim samym zakresie? Jakie ostatecznie korzyści przyniesie to Gminie? *Uczestnicy zabierają głos.*

Zakończenie spotkania, prezentacja tematu kolejnego spotkania — 5 minut

Podsumowanie prac grupy, sformułowanie ostatecznej formy rekomendacji zaleceń wraz z uzasadnieniem.

Dziękuję za udział w badaniu. Państwa opinie, propozycje i rekomendację będą uwzględnione w pracach nad Wieloletnim Programem Współpracy z NGO oraz adekwatnie do wypracowanych dziś rekomendacji nad przedmiotem zamówienia i zwiększenia efektywności zmiany sposobu finansowania usługi społecznej na kontraktowanie. Jesteśmy przekonani, iż efekty dzisiejszego spotkania będą pouczające dla innych gmin podejmujących się kontraktowania usług społecznych.

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

26.3.3 Załącznik 37: *Ramowy program szkolenia „Wieloletni Program Współpracy z NGO"*

Metryka Funkcjonalna narzędzia szczegółowego PF3	**PF3_11**
Nazwa narzędzia	Ramowy program szkolenia „Wieloletni Program Współpracy z NGO"
Produkt finalny w modelu WKUS	**PF3:** Model zmiany
Etap Schematu	**Etap 3:** Analiza ex-post – „Co otrzymaliśmy?"
Krok w schemacie	**Krok 3:** Edukacja na rzecz WPW
Załącznik do wstępnej wersji produktu finalnego	**Załącznik 37**

Cel szkolenia:

Celem szkolenia jest zapoznanie uczestników Agenta Zmiany z możliwościami i zasadami współpracy z NGO oraz omówienie głównych założeń wieloletniego programu współpracy. Szkolenie ma dotyczyć wiedzy i kompetencji niezbędnych dla trzeciego etapu decyzji: „Co otrzymaliśmy?", i jest konsekwencją przyjętej przez Agenta Zmiany rekomendacji do wieloletniego kontraktowania usług z NGO.

Forma realizacji:

Opisać formę szkolenia: wykład (czas), prace w grupach (czas), ćwiczenia (czas) oraz niezbędne materiały szkoleniowe (flipchart, rzutnik multimedialny, flamastry, kartki, etc... w zależności do programu szkolenia). Wymagania w stosunku do trenera, wykładowcy. Inne uwagi organizacyjne.

Moduł I: Ustawowe wymogi co do WPW i formy współpracy. 🕘 60 minut

Szkolenie ma na celu zapoznanie uczestników Agenta zmiany z wymogami udppw co do zawartości WPW i funkcjonującymi w systemie prawnym formami współpracy z NGO. Ten zakres wiedzy jest niezbędny dla prawidłowego przebiegu dalszych etapów szkolenia, tj. m.in. tworzenia w ramach warsztatów wieloletniego programu współpracy danej gminy.

Moduł 2: Katalog potencjalnych zadań objętych WPW. 🕘 60 minut

Szkolenie ma na celu zwrócenie uwagi uczestnikom Agenta Zmiany na ustawowe regulacje związane z zakresem zadań podlegających zlecaniu tzw. „trzeciemu sektorowi".

Moduł 3: Zadania możliwe do objęcia WPW w danej JST. 🕘 60 minut

Celem ćwiczenia jest wykorzystanie wiedzy i doświadczenia jakie Agent Zmiany posiadł w trakcie całego procesu kontraktowania usług. Założeniem jest aby Agent Zmiany zaproponował priorytetowe, jego zdaniem kategorie zadań lub obszary działalności JST, które powinny być objęte WPW, po to aby poprawić poziom ich realizacji.

Łączny czas szkolenia: 🕘 **180 minut / 4 godziny**

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

26.3.4 Załącznik 38: *Ramowy program warsztatu „Przygotowanie WPW z NGO”*

Metryka Funkcjonalna narzędzia szczegółowego PF3	**PF3_12**
Nazwa narzędzia	Ramowy program warsztatu „Przygotowanie WPW z NGO”
Produkt finalny w modelu WKUS	**PF3:** Model zmiany
Etap Schematu	**Etap 3:** Analiza ex-post – „Co otrzymaliśmy?”
Krok w schemacie	**Krok 4:** Przygotowanie WPW
Załącznik do wstępnej wersji produktu finalnego	**Załącznik 38**

Cel warsztatu:

Celem warsztatu jest przygotowanie uczestników Agenta Zmiany do opracowania wieloletniego programu współpracy z NGO. Warsztat ma wykorzystać wiedzę i kompetencje niezbędne dla trzeciego etapu decyzji: „Co otrzymaliśmy?”, czyli poprzez stworzenie konkretnego aktu prawa nakreślić zasady i formy współpracy w obrębie wyspecyfikowanych zadań, które mogą być realizowane przez NGO.

Forma realizacji:

Warsztat (180min.). Niezbędne materiały szkoleniowe: flipchart, rzutnik multimedialny, flamastry, kartki.

Moduł I: Opracowanie treści uchwały organu stanowiącego w sprawie WPW

45 minut

Uczestnicy warsztatów po zapoznaniu się z zasadami współpracy z NGO i przepisami regulującymi te kwestie, będą mieli za zadanie opracowanie treści uchwały organu stanowiącego w sprawie przyjęcia WPW wraz z podaniem właściwych podstaw prawnych i okresu obowiązywania uchwały i wejścia w życie uchwały.

Moduł 2: Opracowanie treści wieloletniego planu współpracy z NGO jako załącznika do uchwały organu stanowiącego. **135 minut**

Uczestnicy Agenta Zmiany na podstawie zdobytych doświadczeń i posiadanej wiedzy będą mieli za zadanie opracowanie szczegółowego programu wieloletniej współpracy z NGO. W trakcie pracy Agenta Zmiany uwzględnienia będą wymagały wytyczne ustawodawcy co do zawartości WPW, wyniki przeprowadzonej analizy realizacji zadań w danej JST, wnioski wynikające z benchmarkingu oraz zgłaszane potrzeby społeczne. Nie bez znaczenia jest także zgodność przyjętych założeń w opracowywanym przez Agenta Zmiany WPW ze strategią JST lub innymi programami i wieloletnimi planami uprzednio przyjętymi w JST.

Łączny czas warsztatów: **180 minut / 4 godziny**

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

26.3.5 Załącznik 39: *Wzór dokumentacji „Umowa WKUS – kontekst wieloletni”*

Metryka Funkcjonalna narzędzia szczegółowego PF3	**PF3_13**
Nazwa narzędzia	Wzór dokumentacji „Umowa WKUS – kontekst wieloletni”
Produkt finalny w modelu WKUS	**PF3:** Model zmiany
Etap Schematu	**Etap 3:** Analiza ex-post – „Co otrzymaliśmy?”
Krok w schemacie	**Wzór:** dokumentacja prawna **dla PF3_10**
Załącznik do wstępnej wersji produktu finalnego	**Załącznik 39**

Niżej przedstawiony wzór jest ramowym wzorem umowy, pochodzącym z rozporządzenia Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 15 grudnia 2012 r. w sprawie wzoru oferty i ramowego wzoru umowy dotyczących realizacji zadania publicznego oraz wzoru sprawozdania z wykonania tego zadania. Zostały w nim zawarte postanowienia fakultatywne, w tym odnoszące się możliwości monitorowania jakości i efektywności świadczonych usług.

UMOWA NR .....

o wsparcie/powierzenie[1)] realizacji zadania publicznego pod nazwą:

……..

zawarta w dniu …….. w……..,

między:

.....,

z siedzibą w .....,

zwanym dalej „Zleceniodawcą”, reprezentowanym przez: .....,

a:

…… z siedzibą w ……..... numer w Krajowym Rejestrze Sądowym/innym rejestrze/ewidencji[1)] ……..……., reprezentowaną (-ym, -ymi) przez (imię i nazwisko oraz numer i seria dowodu osobistego) …… zwaną (-ym, -ymi) dalej „Zleceniobiorcą(-ami)” [2)]

Osoba do kontaktów roboczych:

§ 1.

Przedmiot umowy

1. Zleceniodawca zleca Zleceniobiorcy(-om), zgodnie z przepisami ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie (Dz. U. z 2010 r. Nr 234, poz. 1536), zwanej dalej „ustawą”, realizację zadania publicznego pod tytułem:

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

……...

określonego szczegółowo w ofercie złożonej przez Zleceniobiorcę(-ów) w dniu ....., z uwzględnieniem aktualizacji opisu poszczególnych działań/ harmonogramu/ kosztorysu[1),3)] zwanego dalej „zadaniem publicznym",

a Zleceniobiorca(-y) zobowiązuje(-ą) się wykonać zadanie publiczne w zakresie i na warunkach określonych w niniejszej umowie.

2. Niniejsza umowa jest umową o powierzenie realizacji zadania publicznego/o wsparcie realizacji zadania publicznego[1)], w rozumieniu art. 16 ust. 1 ustawy.

3. Wykonanie umowy nastąpi z chwilą zaakceptowania przez Zleceniodawcę sprawozdania końcowego, o którym mowa w § 11 ust. 3.

4. Oferta oraz aktualizacje opisu poszczególnych działań/harmonogramu/kosztorysu[1), 3)], o których mowa w ust. 1, stanowią załączniki do niniejszej umowy.

§ 2.

Sposób wykonania zadania publicznego

1. Termin realizacji zadania publicznego ustala się od dnia ..... do dnia .....

2. Zleceniobiorca(-y) zobowiązuje(-ą) się wykonać zadanie publiczne zgodnie z ofertą, z uwzględnieniem aktualizacji opisu poszczególnych działań/harmonogramu/kosztorysu[1), 3)].

3. Zleceniobiorca(-y) zobowiązuje(-ą) się do wykorzystania przekazanej dotacji zgodnie z celem, na jaki ją uzyskał(-li), i na warunkach określonych niniejszą umową. Dotyczy to także ewentualnych przychodów uzyskanych przy realizacji umowy, których nie można było przewidzieć przy kalkulowaniu wielkości dotacji, oraz odsetek bankowych od przekazanych przez Zleceniodawcę środków, które należy wykorzystać wyłącznie na realizację zadania publicznego.

4. Zleceniobiorca zobowiązuje się do zapewnienia jakości i efektywności realizacji zdania publicznego co najmniej na poziomie wynikającym ze złożonej oferty w zakresie zasobów rzeczowych, kadrowych, wskazanych celów i sposobów realizacji zadania oraz innych czynników mających wpływ na prawidłowe wykonanie zadania.

§ 3.

Wysokość dotacji w całkowitym koszcie zadania

1. Zleceniodawca zobowiązuje się do przekazania na realizację zadania publicznego kwotę dotacji w wysokości ..... (słownie) .....[4)],

na rachunek bankowy Zleceniobiorcy:

nr rachunku: .....,

1) w terminie 30 dni od dnia zawarcia niniejszej umowy;

2) w następujący sposób:

I transza w wysokości .....(słownie) .....
w terminie .....

II transza w wysokości ..... (słownie) .....
w terminie .....

III transza w wysokości ..... (słownie) .....
w terminie .....

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

IV transza w wysokości ..... (słownie) .....

w terminie .....

2. Zleceniodawca zobowiązuje się do przekazania Zleceniobiorcom, którzy złożyli ofertę wspólną na realizację zadania publicznego, łącznej kwoty dotacji w wysokości ..... (słownie) .....[5)]

1) w terminie 30 dni od dnia zawarcia niniejszej umowy:

a) w wysokości .....(słownie) ....., zgodnie z kosztorysem oferty wspólnej, na rachunek bankowy Zleceniobiorcy 1 ……..... (nazwa Zleceniobiorcy 1, który złożył ofertę wspólną),

nr rachunku: .....

b) w wysokości ..... (słownie) ..... zgodnie z kosztorysem oferty wspólnej, na rachunek bankowy Zleceniobiorcy 2 ……..... (nazwa Zleceniobiorcy 2, który złożył ofertę wspólną),

nr rachunku: .....

c) w wysokości ..... (słownie) ..... zgodnie z kosztorysem oferty wspólnej, na rachunek bankowy Zleceniobiorcy 3 ……..... (nazwa Zleceniobiorcy 3, który złożył ofertę wspólną),

nr rachunku: .....;

2) w następujący sposób:

I transza w wysokości ..... słownie ..... zgodnie z kosztorysem oferty wspólnej,

w terminie ..... na rachunek bankowy Zleceniobiorcy 1 ……..... (nazwa Zleceniobiorcy 1, który złożył ofertę wspólną):

nr rachunku: .....

II transza w wysokości ..... słownie ....., zgodnie z kosztorysem oferty wspólnej,

w terminie ..... na rachunek bankowy Zleceniobiorcy 2 .....(nazwa Zleceniobiorcy 2, który złożył ofertę wspólną):

nr rachunku: .....

III transza w wysokości ..... słownie ....., zgodnie z kosztorysem oferty wspólnej,

w terminie ..... na rachunek bankowy Zleceniobiorcy 3 .....(nazwa Zleceniobiorcy 3, który złożył ofertę wspólną):

nr rachunku: ..... .

3. Zleceniobiorca(-cy) oświadcza(-ją), że jest/są[1)] jedynym(-i) posiadaczem(-ami) wskazanego w ust. 1/ust. 2[1)] rachunku bankowego i zobowiązuje(-ą) się do utrzymania wskazanego powyżej rachunku nie krócej niż do chwili dokonania ostatecznych rozliczeń ze Zleceniodawcą, wynikających z umowy.

4. Zleceniobiorca (-y) zobowiązuje(-ą) się do przekazania na realizację zadania:

1) środków finansowych własnych w wysokości[6)]: ..... (słownie) .....;

2) środków finansowych z innych źródeł w wysokości[6)]: ..... (słownie) .....

w tym:

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

a) z wpłat i opłat adresatów zadania publicznego w wysokości: ..... (słownie) .....

b) środków finansowych z innych źródeł publicznych, przyznanych przez:

…….....

(nazwa organu przyznającego środki)

w wysokości ..... (słownie) .....; [6];

c) środków pozostałych w wysokości ..... (słownie) .....; [6];

3) wkładu osobowego o wartości ..... (słownie) .....

5. Całkowity koszt zadania publicznego, stanowi sumę kwot dotacji, środków finansowych własnych, środków finansowych z innych źródeł oraz wkładu osobowego (w tym świadczeń wolontariuszy i pracy społecznej członków) o których mowa w ust. 1 i 4 i wynosi ……. (słownie)…….....

6. Wysokość środków, ze źródeł, o których mowa w ust. 4 pkt 1, pkt 2 lit. b i pkt 2 lit. c może się zmieniać, o ile nie zmieni się ich suma.

7. Przekazanie kolejnej transzy nastąpi po złożeniu sprawozdania częściowego, o którym mowa w §11.

8. Zleceniodawca uzależnia przekazanie kolejnych transz od wydatkowania co najmniej ….% przekazanych środków dotacji[7].

§ 4.

Zleceniodawca wyraża zgodę na bezpośrednie wykonanie następującej części zadania publicznego[8] przez podmioty wybrane przez Zleceniobiorcę(-ów) w sposób zapewniający jawność i uczciwą konkurencję:[7]

.....

§ 5.

Procentowy udział dotacji w kosztach zadania publicznego

1. Zleceniobiorca(-y) jest/są[1] zobowiązany(-ni) zachować procentowy udział dotacji, o którym mowa w ust. 2, w całkowitych kosztach zadania publicznego, o których mowa w § 3 ust. 5.
2. Procentowy udział dotacji w całkowitych kosztach zadania publicznego wynosi nie więcej niż:

.....

§ 6. [7]

Zamówienia opłacane z dotacji

Do zamówień na dostawy, usługi i roboty budowlane, opłacanych ze środków pochodzących z dotacji stosuje przepisy ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. - Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2010 r. Nr 113, poz. 759, z późn. zm.).

§ 7.

Dokumentacja finansowo-księgowa i ewidencja księgowa

1. Zleceniobiorca(-y) jest/są[1] zobowiązany(-i) do prowadzenia wyodrębnionej dokumentacji finansowo-księgowej i ewidencji księgowej zadania publicznego, zgodnie z zasadami wynikającymi z ustawy z dnia 29 września 1994 r. o rachunkowości (Dz. U. z 2009 r. Nr 152, poz. 1223, z późn. zm.), w sposób umożliwiający identyfikację poszczególnych operacji księgowych.

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

2. Zleceniobiorca(-y) zobowiązuje(-ą) się do przechowywania dokumentacji związanej z realizacją zadania publicznego przez 5 lat, licząc od początku roku następującego po roku, w którym Zleceniobiorca(-y) realizował(-li) zadanie publiczne.

§ 8.

Obowiązki informacyjne Zleceniobiorcy(-ów)

1. Zleceniobiorca(-y) zobowiązuje(-ą) się do informowania, że zadanie jest współfinansowane/finansowane[1)] ze środków otrzymanych od Zleceniodawcy. Informacja na ten temat powinna się znaleźć we wszystkich materiałach, publikacjach, informacjach dla mediów, ogłoszeniach oraz wystąpieniach publicznych dotyczących realizowanego zadania publicznego.

2. Zleceniobiorca(-y) zobowiązuje(-ą) się do umieszczania logo Zleceniodawcy na wszystkich materiałach, w szczególności promocyjnych, informacyjnych, szkoleniowych i edukacyjnych, dotyczących realizowanego zadania oraz zakupionych środkach trwałych, proporcjonalnie do wielkości innych oznaczeń, w sposób zapewniający jego dobrą widoczność.

§ 9.

Uprawnienia informacyjne Zleceniodawcy

Zleceniobiorca(-y) upoważnia(-ją) Zleceniodawcę do rozpowszechniania w dowolnej formie, w prasie, radiu, telewizji, Internecie oraz innych publikacjach, nazw(-y) oraz adresu(-ów) Zleceniobiorcy(-ów), przedmiotu i celu, na który przyznano środki, oraz informacji o wysokości przyznanych środków.

§ 10.

Kontrola zadania publicznego

1. Zleceniodawca sprawuje kontrolę prawidłowości wykonywania zadania publicznego przez Zleceniobiorcę(-ów), w tym wydatkowania przekazanej dotacji oraz środków, o których mowa w § 3 ust. 4. Kontrola może być przeprowadzona w toku realizacji zadania publicznego oraz po jego zakończeniu do czasu ustania obowiązku, o którym mowa w § 7 ust. 2.
2. W ramach kontroli, o której mowa w ust. 1, osoby upoważnione przez Zleceniodawcę mogą badać dokumenty i inne nośniki informacji, które mają lub mogą mieć znaczenie dla oceny prawidłowości wykonywania zadania, oraz żądać udzielenia ustnie lub na piśmie informacji dotyczących wykonania zadania publicznego. Zleceniobiorca(-y) na żądanie kontrolującego jest/są[1)] zobowiązany(-i) dostarczyć lub udostępnić dokumenty i inne nośniki informacji oraz udzielić wyjaśnień i informacji w terminie określonym przez kontrolującego.
3. Prawo kontroli przysługuje osobom upoważnionym przez Zleceniodawcę zarówno w siedzibie Zleceniobiorcy(-ów), jak i w miejscu realizacji zadania publicznego.
4. O wynikach kontroli, o której mowa w ust. 1, Zleceniodawca poinformuje Zleceniobiorcę(-ów), a w przypadku stwierdzenia nieprawidłowości przekaże mu/im[1)] wnioski i zalecenia mające na celu ich usunięcie.
5. Zleceniobiorca(-cy) jest/są[1)] zobowiązany(-i) w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia otrzymania wniosków i zaleceń, o których mowa w ust. 4, do ich wykonania i powiadomienia o tym Zleceniodawcy.

§ 11.

Obowiązki sprawozdawcze Zleceniobiorcy(-ów)

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

1. Zleceniodawca może wezwać do złożenia sprawozdania częściowego *(w tym za rok - w przypadku umów wieloletnich)* z wykonywania zadania publicznego według wzoru stanowiącego załącznik nr 3 do rozporządzenia Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia ….....…..... w sprawie wzoru oferty i ramowego wzoru umowy dotyczących realizacji zadania publicznego oraz wzoru sprawozdania z wykonania tego zadania. Sprawozdanie powinno zostać dostarczone w terminie 30 dni od dnia doręczenia wezwania.
2. Zleceniobiorca(-y) składa(-ją) sprawozdanie częściowe z realizacji zadania publicznego sporządzone według wzoru, o którym mowa w ust. 1, w terminie 30 dni od dnia zakończenia roku budżetowego[9)].
3. Sprawozdanie końcowe z wykonania zadania publicznego powinno zostać sporządzone przez Zleceniobiorcę(-ów) według wzoru, o którym mowa w ust. 1, w terminie 30 dni od dnia zakończenia realizacji zadania publicznego, o którym mowa w § 2 ust. 1.
4. Jeżeli dany koszt finansowany z dotacji wykazany w sprawozdaniu z realizacji zadania publicznego nie jest równy z kosztem określonym w odpowiedniej pozycji kosztorysu, to uznaje się go za zgodny z kosztorysem wtedy, gdy nie nastąpiło jego zwiększenie o więcej niż ….. %.
5. Obowiązek, o którym mowa w § 5 ust. 1, uważa się za zachowany, jeżeli procentowy udział dotacji, o którym mowa w § 5 ust. 2, w całkowitym koszcie zadania publicznego dotacji nie zwiększy się o więcej niż …..%.
6. Przekroczenie limitów, o których mowa w ust. 4 i 5, uważa się za pobranie dotacji w nadmiernej wysokości.
7. Zleceniodawca ma prawo żądać, aby Zleceniobiorca(-y), w wyznaczonym terminie, przedstawił(-li) dodatkowe informacje i wyjaśnienia do sprawozdania, o którym mowa w ust. 1 - 3.
8. W przypadku niezłożenia sprawozdań, o których mowa w ust. 1 - 3, Zleceniodawca wzywa pisemnie Zleceniobiorcę(-ów) do ich złożenia.
9. W przypadku niezastosowania się do wezwania, Zleceniobiorca(-y) zapłaci(-ą) karę umowną w wysokości …….% kwoty określonej w § 3 ust. 1/§ 3 ust. 2.[1), 10)]
10. Niezastosowanie się do wezwania może być podstawą odstąpienia od umowy przez Zleceniodawcę.
11. Dostarczenie sprawozdania końcowego jest równoznaczne z udzieleniem Zleceniodawcy prawa do rozpowszechniania jego tekstu w sprawozdaniach, materiałach informacyjnych i promocyjnych oraz innych dokumentach urzędowych.

§ 12.

Zwrot środków finansowych

1. Przekazane środki finansowe z dotacji, określone w § 3 ust. 1/ § 3 ust. 2[1)], Zleceniobiorca(-y) jest/są[1)] zobowiązany(-i) wykorzystać do dnia 31 grudnia każdego roku, w którym realizowane jest zadanie publiczne, nie później jednak niż do dnia zakończenia realizacji zadania publicznego, o którym mowa w § 2 ust. 1. Kwotę dotacji niewykorzystaną w terminie Zleceniobiorca(-y) jest/są[1)] zobowiązany(-i) zwrócić

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

odpowiednio do dnia 15 stycznia następnego roku kalendarzowego lub w terminie 15 dni od dnia zakończenia realizacji zadania publicznego, o którym mowa w § 2 ust. 1.

2. Niewykorzystana kwota dotacji podlega zwrotowi na rachunek bankowy Zleceniodawcy o numerze ……..
3. Od niewykorzystanej kwoty dotacji zwróconej po terminie, o którym mowa w ust. 1, naliczane są odsetki w wysokości określonej jak dla zaległości podatkowych i przekazywane na rachunek bankowy Zleceniodawcy o numerze ……
4. Niewykorzystane przychody i odsetki bankowe od przyznanej dotacji, podlegają zwrotowi na rachunek bankowy Zleceniodawcy na zasadach określonych w ust. 1-3.
5. Od kwoty dotacji, pobranej w nadmiernej wysokości, o której mowa w § 11 ust. 6, naliczane są odsetki zgodnie z przepisami o finansach publicznych, w wysokości określonej jak dla zaległości podatkowych i przekazywane na rachunek bankowy Zleceniodawcy o numerze ……

§ 13.

Rozwiązanie umowy za porozumieniem Stron

1. Umowa może być rozwiązana na mocy porozumienia Stron w przypadku wystąpienia okoliczności, za które Strony nie ponoszą odpowiedzialności, a które uniemożliwiają wykonywanie umowy.
2. W przypadku rozwiązania umowy skutki finansowe i ewentualny zwrot środków finansowych Strony określą w protokole.

§ 14.

Odstąpienie od umowy przez Zleceniobiorcę(ów)

1. Zleceniobiorca(-y) może/mogą[1)] odstąpić od umowy do dnia przekazania dotacji/ przekazania I transzy dotacji[1)], w przypadku wystąpienia okoliczności uniemożliwiających wykonanie umowy.
2. Zleceniobiorca(-y) może/mogą[1)] odstąpić od umowy jeżeli Zleceniodawca nie przekaże dotacji/I transzy dotacji[1)] w terminie określonym w umowie, nie później jednak niż do dnia przekazania dotacji/I transzy dotacji[1)].
3. W przypadku odstąpienia przez Zleceniobiorcę(-ów) od wykonania umowy po przekazaniu przez Zleceniodawcę dotacji/I transzy dotacji[1)] Zleceniodawcy przysługuje kara umowna w wysokości ……..……% kwoty określonej w § 3 ust. 1/§ 3 ust. 2.[1), 11)]

§ 15.

Rozwiązanie umowy przez Zleceniodawcę

1. Umowa może być rozwiązana przez Zleceniodawcę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku:

1) wykorzystywania udzielonej dotacji niezgodnie z przeznaczeniem;

2) nieterminowego oraz nienależytego wykonywania umowy, w szczególności zmniejszenia zakresu rzeczowego realizowanego zadania;

3) przekazania przez Zleceniobiorcę(-ów) części lub całości dotacji osobie trzeciej, mimo że nie przewiduje tego niniejsza umowa;

4) nieprzedłożenia przez Zleceniobiorcę(-ów) sprawozdania z wykonania zadania w terminie i na zasadach określonych w niniejszej umowie;

5) odmowy poddania się przez Zleceniobiorcę(-ów) kontroli albo nie doprowadzenia przez Zleceniodawcę w terminie określonym do usunięcia stwierdzonych nieprawidłowości.

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

6) stwierdzenia, co najmniej po roku trwania umowy, przez Zleceniodawcę w oparciu o sprawozdania częściowe lub inne dokumenty uzyskane od Zleceniobiorcy niezadowalającego poziomu jakości i efektywności realizacji zadania – innego niż to wynikało ze złożonej oferty.

2. Zleceniodawca, rozwiązując umowę, określi kwotę dotacji podlegającą zwrotowi w wyniku stwierdzenia okoliczności, o których mowa w ust. 1, wraz z odsetkami w wysokości określonej jak dla zaległości podatkowych, naliczanymi od dnia przekazania dotacji, termin jej zwrotu oraz nazwę i numer rachunku bankowego, na który należy dokonać wpłaty.

3. W przypadku nieuiszczenia w terminie określonym w ust. 2 kwoty dotacji podlegającej zwrotowi wraz z odsetkami, od kwoty tej nalicza się odsetki w wysokości określonej jak dla zaległości podatkowych, począwszy od dnia następującego po upływie terminu zwrotu dotacji, określonego w ust. 2.

§ 16. [6), 7)]

Nieuzyskanie dotacji z innego źródła publicznego

1. Jeżeli nie zostaną przyznane finansowe środki z innych źródeł publicznych, o których mowa w § 3 ust. 4 pkt 2 lit. b, Zleceniobiorca(-y) ma(-ją) obowiązek przekazać Zleceniodawcy informację o tym niezwłocznie, jednakże nie później niż w ciągu 7 dni od stosownego rozstrzygnięcia właściwego organu.

2. Jeżeli z informacji, o której mowa w ust. 1, wynika, że zrealizowanie zadania publicznego przez Zleceniobiorcę(-ów) na warunkach niniejszej umowy nie jest możliwe, każda ze Stron może odstąpić od umowy.

3. Jeżeli z informacji, o której mowa w ust. 1, wynika, że zadanie publiczne może być zrealizowane w ograniczonym zakresie, Strony mogą dokonać stosownej zmiany treści umowy.

4. W razie nieprzekazania informacji w terminie, o którym mowa w ust. 1, Zleceniobiorca(-y) nie może/nie mogą[1)] odstąpić od umowy w trybie, o którym mowa w ust. 2 i ma/mają[1)] obowiązek zagwarantować na realizację zadania środki w wysokości środków wnioskowanych, które nie zostały Zleceniobiorcy(-om) przyznane.

§ 17. [7)]

Zabezpieczenie

1. Zleceniobiorca(-y) przedstawia(-ją) przed zawarciem umowy zabezpieczenie ustanawiane w formie weksla in blanco wraz z deklaracją wekslową.

2. Minimalna kwota zabezpieczenia, o którym mowa w ust. 1, nie może być mniejsza niż wysokość dofinansowania realizacji zadania publicznego. W przypadku nieprzedłożenia weksla in blanco wraz z deklaracją wekslową umowa ze Zleceniobiorcą(-ami) jest nieważna.

§ 18.

Zakaz zbywania rzeczy zakupionych za środki pochodzące z dotacji

1. Zleceniobiorca zobowiązuje się do nie zbywania związanych z realizacją zadania rzeczy zakupionych na swoją rzecz za środki pochodzące z dotacji przez okres 5 lat od dnia dokonania ich zakupu.

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

2. Z ważnych przyczyn Strony mogą zawrzeć aneks do niniejszej umowy, zezwalający na zbycie rzeczy przed upływem terminu, o którym mowa w ust. 1, pod warunkiem, że Zleceniobiorca(-cy) zobowiąże(-ą) się przeznaczyć środki pozyskane ze zbycia rzeczy na realizację celów statutowych.

§ 19.

Forma pisemna oświadczeń

1. Wszelkie zmiany, uzupełnienia i oświadczenia składane w związku z niniejszą umową wymagają pod rygorem nieważności zawarcia w formie pisemnej aneksu.

2. Wszelkie wątpliwości związane z realizacją niniejszej umowy wyjaśniane będą w formie pisemnej.

§ 20.

Odpowiedzialność wobec osób trzecich

1. Zleceniobiorca(-y) ponosi(-szą) wyłączną odpowiedzialność wobec osób trzecich za szkody powstałe w związku z realizacją zadania publicznego.

2. W zakresie związanym z realizacją zadania publicznego, w tym z gromadzeniem, przetwarzaniem i przekazywaniem danych osobowych, a także wprowadzaniem ich do systemów informatycznych, Zleceniobiorca(-y) odbiera(-ją) stosowne oświadczenia osób, których te dane dotyczą, 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.).

Postanowienia końcowe

§ 21.

W zakresie nieuregulowanym umową stosuje się przepisy ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny (Dz. U. Nr 16, poz. 93, z późn. zm.) oraz ustawy z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych (Dz. U. Nr 157, poz. 1240, z późn. zm.).

§ 22.

Ewentualne spory powstałe w związku z zawarciem i wykonywaniem niniejszej umowy Strony będą starały się rozstrzygać polubownie. W przypadku braku porozumienia spór zostanie poddany pod rozstrzygnięcie właściwego ze względu na siedzibę Zleceniodawcy sądu powszechnego.

§ 23.

Umowa niniejsza została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.

Zleceniobiorca/(-cy): Zleceniodawca:

....

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

ZAŁĄCZNIKI:

1) oferta realizacji zadania publicznego;

2) zaktualizowany harmonogram realizacji zadania, jeśli dotyczy;

3) zaktualizowany kosztorys realizacji zadania, jeśli dotyczy;

4) kopia aktualnego[12)] odpisu z Krajowego Rejestru Sądowego lub innego właściwego rejestru lub ewidencji;

5) umowa pomiędzy Zleceniobiorcami, którzy złożyli ofertę wspólną, określająca zakres ich świadczeń składających się na realizację zadania publicznego.

1) Niepotrzebne skreślić.
2) W przypadku oferty wspólnej należy wskazać więcej niż jednego Zleceniobiorcę.
3) Dotyczy sytuacji, kiedy opis poszczególnych działań, harmonogram i kosztorys zostały zaktualizowane.
4) § 3 ust. 1 stanowi postanowienie alternatywne w stosunku do § 3 ust. 2. W ramach § 3 ust. 1 można wybrać sposób przekazania dotacji określony w pkt 1 albo 2.
5) § 3 ust. 2 może zostać zastosowany w umowie zawartej w następstwie oferty wspólnej. W ramach § 3 ust. 2 można wybrać sposób przekazania dotacji określony w pkt 1 albo 2.
6) Dotyczy wyłącznie umów o wsparcie realizacji zadania publicznego.
7) Postanowienie fakultatywne.
8) Określenie części zadania wraz ze wskazaniem pozycji kosztorysu.
9) Postanowienie dotyczy umów o realizacje zadań publicznych przez okres wykraczający poza rok budżetowy.
10) Postanowienie fakultatywne. Kara umowna nie może przewyższać 10% wartości przyznanej dotacji i kwoty 1000 zł.
11) Kara umowna nie może przewyższać 10% wartości przyznanej dotacji i kwoty 1000 zł.
12) Odpis musi być zgodny z aktualnym stanem faktycznym i prawnym, niezależnie od tego, kiedy został wydany.

26.3.6 Załącznik 40: *Wzór dokumentacji „Uchwała dotycząca WPW z NGO"*

Metryka Funkcjonalna narzędzia szczegółowego PF3	**PF3_14**
Nazwa narzędzia	Wzór dokumentacji „Uchwała dotycząca WPW z NGO"

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Produkt finalny w modelu WKUS	**PF3:** Model zmiany
Etap Schematu	**Etap 3:** Analiza ex-post – „Co otrzymaliśmy?”
Krok w schemacie	**Wzór:** dokumentacja prawna **dla PF3_10**
Załącznik do wstępnej wersji produktu finalnego	**Załącznik 40**

UCHWAŁA NR .....

Rady Powiatu/Gminy .....

z dnia ..... 2013 r.

w sprawie „Wieloletniego programu współpracy z organizacjami pozarządowymi na lata 2013 - ……”

Na podstawie *art. 12 pkt 11 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (j.t. Dz.U. z 2013 r., poz. 595) i art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (j.t. Dz.U. z 2013 r., poz. 594)*, w związku z art. 5a ust. 2 ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie (Dz. U. z 2010 roku, Nr 234, poz. 1536 z późn. zm.).

Rada Powiat/Gminy

Uchwala co następuje:

§ 1

Przyjąć „Wieloletni program współpracy Powiatu/Gminy z organizacjami pozarządowymi na lata 2013 - ……..” w brzmieniu stanowiącym załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2

Wykonanie uchwały powierzyć Zarządowi Powiatu/Wójtowi/ Burmistrzowi/Prezydentowi.

§ 3

Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

26.3.7 Załącznik 41: *Wzór dokumentacji „Wieloletni Program Współpracy z NGO - wzór”*

Metryka Funkcjonalna narzędzia szczegółowego PF3	**PF3_15**
Nazwa narzędzia	Wzór dokumentacji „Wieloletni Program Współpracy z NGO - wzór”
Produkt finalny w modelu WKUS	**PF3:** Model zmiany
Etap Schematu	**Etap 3:** Analiza ex-post – „Co otrzymaliśmy?”
Krok w schemacie	**Wzór:** dokumentacja prawna **dla PF3_12**
Załącznik do wstępnej wersji produktu finalnego	**Załącznik 41**

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Jest to przykładowy wzór „Wieloletniego programu współpracy z organizacjami pozarządowymi" opracowany zgodnie z wymogami art.5a ust.4 ustawy o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie. Zakłada on realizację zadań publicznych w 8 obszarach działalności jednostek samorządu terytorialnego, w zależności od indywidualnych uwarunkowań zarówno NGO jak i JST.

Załącznik do uchwały Nr ……..
Rady Powiatu/Gminy z dnia ……. w sprawie „Wieloletniego programu współpracy z organizacjami pozarządowymi na lata 2013 - ……."

WIELOLETNI PROGRAM WSPÓŁPRACY POWIATU/ GMINY Z ORGANIZACJAMI POZARZĄDOWYMI ORAZ Z PODMIOTAMI, O KTÓRYCH MOWA W ART.3 UST.3 USTAWY O DZIAŁALNOŚCI POŻYTKU PUBLICZNEGO I O WOLONTARIACIE NA LATA 2013-……..

MIEJSCE REALIZACJI – Powiat/Gmina …….

ADRESACI PROGRAMU

1) organizacje pozarządowe

2) podmioty, o których mowa w art.3 ust.3 ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie prowadzące, odpowiednio do terytorialnego zakresu działania organów powiatu, działalność pożytku publicznego w zakresie odpowiadającym zadaniom tych organów.

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Ilekroć w Programie jest mowa o:

a) ustawie – należy przez to rozumieć ustawę z 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i wolontariacie (Dz. U. z 2010 roku, Nr 234, poz. 1536 z późn. zm.),

b) programie – należy przez to rozumieć „Wieloletni program współpracy Powiatu/Gminy z organizacjami pozarządowymi oraz z podmiotami, o których mowa w art.3 ust.3 ustawy o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie na lata 2013- ……..",

c) zadaniu publicznym – należy przez to rozumieć zadanie określone w art. 4 ustawy,

d) Organizacji/ Podmiotu Programu – należy przez to rozumieć organizacje pozarządowe oraz podmioty, o których mowa w art. 3 ust. 3 ustawy o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie,

e) Starostwie/Urzędzie – należy przez to rozumieć Starostwo Powiatowe w /Urząd Gminy w …,

f) Powiecie/Gminie – należy przez to rozumieć Powiat ……/Gminę…..,

g) Radzie – należy przez to rozumieć Radę Powiatu ……/Radę Gminy.,

h) Zarządzie – należy przez to rozumieć Zarząd Powiatu / Wójta Gminy

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

i) konkursie – należy przez to rozumieć konkurs na dotacje z budżetu Powiatu/Gminy na realizację zadań powiatu/gminy,

j) dotacji – rozumie się przez to dotację w rozumieniu art.127.ust.1 pkt 1 lit. e oraz art.221 ustawy z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych

2. Program określa cele, zasady, zakres i formy współpracy Powiatu/Gminy z organizacjami pozarządowymi oraz podmiotami wymienionymi w art. 3 ust. 3 ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie a także priorytetowe zadania publiczne, których realizacja związana będzie z ich finansowaniem lub dofinansowaniem z budżetu Powiatu/Gminy.

II. CELE PROGRAMU

1. Celem głównym współpracy Samorządu z organizacjami pozarządowymi i innymi podmiotami prowadzącymi działalność pożytku publicznego jest np. *budowanie i umacnianie partnerstwa przy realizacji zadań publicznych w taki sposób aby coraz lepiej zaspokajać potrzeby mieszkańców powiatu/gminy.*

2. Celami szczegółowymi Programu są, np.:

a) *wspieranie działań na rzecz umacniania istniejących organizacji i pobudzania nowych inicjatyw związanych z powstawaniem nowych organizacji pozarządowych w powiecie/gminie działających dla dobra lokalnej społeczności,*

b) *umacnianie w społecznej świadomości poczucia odpowiedzialności za rozwój lokalnego środowiska,*

c) *prowadzenie wspólnych działań mających na celu aktywizację społeczności lokalnej,*

d) *zwiększenie wpływu sektora pozarządowego i społeczności lokalnych na kreowanie polityki społecznej i gospodarczej w Powiecie/Gminie,*

e) *podniesienie jakości życia i pełniejsze zaspokojenie potrzeb mieszkańców Powiatu/Gminy poprzez zwiększenie aktywności organizacji,*

f) *otwarcie na innowacyjność i konkurencyjność w wykonywaniu zadań publicznych*

g) *racjonalne wykorzystanie publicznych środków finansowych,*

h) ……..,

i) ……...,

j) ……..,

III. ZASADY WSPÓŁPRACY

1. Współpraca Powiatu/Gminy z organizacjami odbywa się na zasadach:

a) pomocniczości – oznacza to, że Powiat/Gmina powierza organizacjom realizację zadań własnych, a organizacje zapewniają ich wykonanie w sposób ekonomiczny, profesjonalny i terminowy; samorząd udziela organizacjom pomocy w niezbędnym zakresie, uzasadnionym potrzebami wspólnoty samorządowej,

b) suwerenności stron – oznacza to, że stosunki pomiędzy Powiatem/Gminą, a organizacjami kształtowane będą z poszanowaniem wzajemnej autonomii i niezależności w swojej działalności statutowej;

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

c) partnerstwa – oznacza to dobrowolną współpracę równorzędnych sobie podmiotów w rozwiązywaniu wspólnie zdefiniowanych problemów i osiąganiu razem wytyczonych celów;

d) efektywności – oznacza to wspólne dążenie do osiągnięcia możliwie największych efektów realizacji zadań publicznych;

e) uczciwej konkurencji – oznacza to wymóg udzielania tych samych informacji odnośnie wykonywanych działań, zarówno przez podmioty publiczne, jak i niepubliczne, a także obowiązek stosowania tych samych kryteriów przy dokonywaniu oceny tych działań i podejmowaniu decyzji odnośnie ich finansowania;

f) jawności – oznacza to, że wszystkie możliwości współpracy powiatu/gminy z organizacjami są powszechnie wiadome i dostępne oraz jasne i zrozumiałe w zakresie stosowanych procedur i kryteriów podejmowanych decyzji.

2. Organizacje pozarządowe oraz inne podmioty, prowadząc działalność pożytku publicznego, wspomagają Powiat/Gminę w sferze realizacji zadań publicznych.

3. Działalność pożytku publicznego prowadzona jest w zakresie odpowiadającym działalności statutowej poszczególnych organizacji.

IV. ZAKRES PRZEDMIOTOWY

1. Zakres przedmiotowy współpracy Powiatu/Gminy z organizacjami pozarządowymi obejmuje działalność pożytku publicznego w sferze zadań publicznych powiatu/gminy określonych w art. 4 ustawy o samorządzie powiatowym /art. 7 ustawy o samorządzie gminnym oraz w art. 4 ustawy z dnia 24 kwietnia 2003r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie, których realizacja związana będzie ze wsparciem finansowym ze środków budżetu Powiatu/Gminy bądź inną formą wsparcia pozafinansowego.

2. Zlecenie realizacji zadań Powiatu/Gminy organizacjom obejmuje w pierwszej kolejności te zadania, które program określa jako zagadnienia priorytetowe.

3. Zlecenie odbywa się po przeprowadzeniu otwartego konkursu ofert, chyba że przepisy odrębne przewidują inny tryb zlecania lub dane zadanie można zrealizować efektywniej w inny sposób, określony w przepisach odrębnych (w szczególności na zasadach i w trybie określonym w przepisach o zamówieniach publicznych).

4. Podstawowym trybem przekazywania środków finansowych organizacjom pozarządowym jest otwarty konkurs ofert. W przypadkach wskazanych przez ustawę dopuszczalne jest stosowanie innego trybu.

5. Konkursy przeprowadzane są w oparciu o przepisy ustawy z dnia 24 kwietnia 2003r o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie.

V. FORMY WSPÓŁPRACY

Współpraca Powiatu/ Gminy w sferze zadań publicznych z organizacjami pozarządowymi będzie prowadzona w następujących formach:

1. zlecanie organizacjom realizacji zadań publicznych w formie powierzania wraz z udzieleniem dotacji na ich sfinansowanie oraz wspieranie wykonywania zadań wraz z udzieleniem dotacji na dofinansowanie ich realizacji. Podstawowym trybem przekazywania środków finansowych organizacjom pozarządowym jest otwarty konkurs ofert. W przypadkach wskazanych przez ustawę dopuszczalne jest stosowanie innego trybu.

2. Wzajemna wymiana informacji o planowanych kierunkach współdziałania poprzez, np.:

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

a) *publikowanie ważnych informacji na stronach internetowych Powiatu /Gminy i jego/jej jednostek organizacyjnych,*

b) *prowadzenie na stronie internetowej powiatu/gminy zakładki poświęconej organizacjom pozarządowym,*

c) *udział przedstawicieli organizacji w sesjach Rady oraz Komisjach Rady Powiatu/Gminy*,

d) ……

e) ……

VI. PRIORYTETOWE ZADANIA PUBLICZNE

1. Rada Powiatu/Gminy, na podstawie Strategii Rozwoju Powiatu /Gminy, a także corocznie składanych przez organizacje wniosków oraz na podstawie dotychczasowego przebiegu współpracy z organizacjami uznaje, że do zagadnień priorytetowych, których realizacja w latach 2013-……. jest najpilniejsza, należą zadania wymienione w ramach obszarów działalności *(w zależności od specyfiki i konkretnych potrzeb w powiecie/gminie obszary działalności będą się różniły lub zakres zadań w poszczególnych obszarach):*

a) ochrona kultury, tradycji i opieka nad zabytkami:

- ……
- ……
- ……
- ……

b) edukacja i wychowanie:

- ……
- ……
- ……
- ……

c) promocja gminy i rozwój przedsiębiorczości:

- ……
- ……
- ……
- ……

d) sport i kultura fizyczna:

- ……
- ……
- ……
- ……

e) pomoc społeczna, wsparcie rodziny i polityka prorodzinna:

- ……
- ……
- ……
- ……

f) ochrona zdrowia i profilaktyka uzależnień:

- ……

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

- .....
- .....
- .....

g) dbanie o zieleń, ochrona środowiska i gospodarka odpadami:

- .....
- .....
- .....
- .....

h) wspieranie samorządności i postaw obywatelskich:

- .....
- .....
- .....
- .....

i) planowanie przestrzenne:

- .....
- .....
- .....
- .....

2. Do kryteriów wymaganych od wspieranych organizacji należą: wiarygodność, wykazana efektywność i skuteczność w realizacji założonych celów, nowatorstwo metod działania oraz posiadane zasoby stanowiące gwarancje jakości świadczonych usług.

VII. OKRES REALIZACJI PROGRAMU

1. Niniejszy Program będzie realizowany w okresie od ……. 2013 roku do …….. roku.

2. Konkursy na realizację zadań publicznych w każdym roku trwania programu będą ogłaszane przez Zarząd Powiatu/Wójta Gminy nie wcześniej niż po przyjęciu przez Radę Powiatu/Radę Gminy projektu budżetu na dany rok kalendarzowy.

3. Termin realizacji poszczególnych zadań określony będzie w warunkach konkursów ofert na wykonanie zadań publicznych powiatu/gminy.

VIII. SPOSÓB REALIZACJI PROGRAMU

1. Realizacja Programu należy do jednostek organizacyjnych Powiatu/Gminy i komórek organizacyjnych Starostwa/Urzędu.

2. Zadania publiczne przewidziane w danym roku do zlecenia Organizacjom i wysokość środków budżetowych na ich realizację określa uchwała budżetowa Rady Powiatu/Rady Gminy na dany rok.

3. W każdym roku realizacji programu, otwarte konkursy ofert na wykonanie zadań publicznych Powiatu/Gminy będą ogłaszane przez Zarząd/Wójta w drodze uchwały po przyjęciu przez Radę Powiatu/Radę Gminy projektu budżetu na dany rok kalendarzowy.

4.Ogłoszenia o konkursach zamieszcza się w Biuletynie Informacji Publicznej i na stronie internetowej Powiatu oraz na tablicy ogłoszeń w Starostwie/Urzędzie.

5. Nabór ofert trwa minimum 21 dni od dnia ogłoszenia.

6. Na wniosek organizacji - możliwe jest zlecanie realizacji zadania publicznego o charakterze lokalnym z pominięciem otwartego konkursu ofert na zasadach i trybie określonych w ustawie.

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

7. W otwartym konkursie ofert, o którym mowa w art. 11 ust. 2 ustawy, uczestniczą organizacje pozarządowe oraz podmioty wymienione w art. 3 ust. 3 ustawy.

IX. TRYB POWOŁYWANIA I ZASADY DZIAŁANIA KOMISJI KONKURSOWYCH

1. Do oceny formalno-prawnej i merytorycznej ofert złożonych w ogłoszonym konkursie Zarząd Powiatu /Wójt w drodze uchwały/zarządzenia powołuje komisję konkursową.

2. W skład komisji konkursowej wchodzi np. *5 osób*, tj.:

a) *jeden przedstawiciel organu wykonawczego*,

b) *dwóch przedstawicieli Organizacji, wybieranych przez Zarząd Powiatu/Wójta Gminy spośród kandydatów zgłoszonych przez Organizacje, z wyłączeniem osób reprezentujących Organizacje biorące udział w konkursie,*

c) *dwóch przedstawicieli wydziału merytorycznego Starostwa Powiatowego/Urzędu gminy lub powiatowej/gminnej jednostki organizacyjnej, w tym sekretarz komisji.*

3. W pracach komisji konkursowej mogą uczestniczyć także, z głosem doradczym, osoby posiadające specjalistyczną wiedzę w dziedzinie obejmującej zakres zadań publicznych, których konkurs dotyczy.

4. Do członków komisji konkursowej stosuje się przepisy ustawy Kodeks postępowania administracyjnego dotyczące wyłączenia pracownika.

5. Decyzje komisji konkursowej podejmowane są zwykłą większością głosów.

6. Komisja konkursowa pracuje zgodnie z zasadami określonymi w ustawie o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie.

7. Z prac komisji konkursowej sporządzany jest protokół, przedkładany Zarządowi Powiatu/Wójtowi, który podejmuje decyzję o wyborze oferty.

8. Oferty oceniane są procentowo według wag, zgodnie z przyjętymi kryteriami. Ramowy wzór karty oceny ofert pod względem formalnym stanowi Załącznik Nr 1 do Wieloletniego Programu Współpracy. Ramowy wzór karty oceny ofert pod względem merytorycznym stanowi Załącznik nr 2 do Wieloletniego Programu Współpracy *(oba załączniki stanowią jedynie podpowiedź co do przyjmowanych kryteriów oceny ofert. Szczególnie przy ocenie merytorycznej oferty istotne jet takie sklasyfikowanie kryteriów i punktacji aby umożliwić jak najlepsze wykonanie zadania z zastosowaniem zasad jakości i efektywności.)*

9. Po zsumowaniu wszystkich kryteriów i uzyskanych przez oferentów wyników, komisja ustala ranking ofert wg wyników i wybiera najlepsze oferty, proponując wysokość dotacji.

10. Ze swoich prac komisja sporządza protokół, który przedkładany jest Zarządowi Powiatu/wójtowi Gminy.

11. Konkurs rozstrzyga Zarząd Powiatu/Wójt po zapoznaniu się z opinią komisji konkursowej, która dokonuje wyboru ofert najlepiej służących realizacji zadania. O podjętych decyzjach składający ofertę powiadamiani są pisemnie. Od podjętych decyzji nie przysługuje odwołanie.

X. WYSOKOŚĆ ŚRODKÓW PRZEZNACZANYCH NA REALIZACJĘ PROGRAMU

Wysokość środków finansowych przeznaczonych na realizację zadań publicznych objętych niniejszym programem określi rokrocznie Rada Powiatu/Rada Gminy w uchwałach budżetowych na każdy rok realizacji programu.

XI. SPOSÓB TWORZENIA PROGRAMU ORAZ PRZEBIEG KONSULTACJI

1. Pracę nad przygotowaniem programu zostały zainicjowane w Wydziale …….w oparciu o przyjęty harmonogram jego tworzenia oraz tryb i terminy konsultacji programu.

2. Prace nad przygotowaniem programu obejmują :

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

a) zebranie informacji co do zakresu, form współpracy oraz propozycji do projektu programu z jednostek Powiatu/Gminy i komórek organizacyjnych prowadzących współpracę z organizacjami

b) bezpośrednie spotkanie z organizacjami pozarządowymi, przyjęcie uwag i propozycji co do projektu programu

c) skierowania projektu programu do konsultacji społecznych poprzez opublikowanie na stronie internetowej i BIP,

d) przyjmowanie pisemnych opinii i uwag o wprowadzenie zmian w programie wraz z podaniem uzasadnienia,

e) rozpatrzenie złożonych opinii i uwag i przedłożenie projektu programu Zarządowi/ Wójtowi

f) skierowanie projektu programu pod obrady Rady Powiatu/Rady Gminy po przeprowadzeniu konsultacji społecznych na zasadach określonych w Uchwale …….. **3.** Po uchwaleniu przez Radę Powiatu/Radę Gminy program zostanie opublikowany na stronie internetowej i w Biuletynie Informacji Publicznej.

XII. SPOSÓB OCENY REALIZACJI PROGRAMU

1. Wydziały Starostwa/Urzędu oraz jednostki organizacyjne Powiatu/Gminy prowadzą bezpośrednią współpracę z organizacjami pozarządowymi, która w szczególności polega na:

a) podejmowaniu i prowadzeniu bieżącej współpracy z organizacjami pozarządowymi,

b) przygotowaniu i prowadzeniu konkursów dla organizacji pozarządowych na realizację zadań publicznych,

c) sporządzaniu sprawozdań ze współpracy z organizacjami pozarządowymi.

2. Koordynatorem współpracy Powiatu/Gminy z organizacjami pozarządowymi jest …….., który odpowiada za:

a) koordynację spraw z zakresu współpracy z organizacjami pozarządowymi,

b) koordynację pracy wydziałów Starostwa/ Urzędu oraz jednostek organizacyjnych związanej z przygotowaniem zasad współpracy oraz projektu programu,

c) konsultacje z organizacjami pozarządowymi projektów aktów prawa miejscowego w sferach dotyczących zadań statutowych organizacji pozarządowych,

d) przygotowanie sprawozdania z realizacji programu za każdy rok ,

3. Bieżącym monitoringiem w zakresie realizacji programu zajmują się poszczególne wydziały Starostwa/Urzędu oraz jednostki organizacyjne, natomiast Wydział ……dokona oceny realizacji programu w sprawozdaniu przedkładanym Radzie za każdy rok do dnia 30 kwietnia roku następującego po okresie sprawozdawczym.

4. Miernikami efektywności realizacji programu są w szczególności informacje dotyczące, np.:

a) *liczby organizacji pozarządowych wyrażających wolę podjęcia się we współpracy z powiatem/gminą realizacji zadania publicznego na rzecz społeczności lokalnej,*

b) *liczby organizacji pozarządowych, które podjęły się we współpracy z Powiatem/Gminą realizacji zadania publicznego na rzecz lokalnej społeczności,*

c) *wysokości środków finansowych przeznaczonych z budżetu powiatu/gminy oraz jednostek organizacyjnych powiatu/gminy na realizację tych zadań,*

d) *liczby osób, będących adresatami poszczególnych działań publicznych,*

e) *liczba wspólnych przedsięwzięć podejmowanych przez organizacje pozarządowe i Powiat/Gminę,*

f) *wysokość środków finansowych pozyskanych wspólnie przez organizacje pozarządowe i Powiat/Gminę ze źródeł zewnętrznych.*

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

5. Organizacje pozarządowe mogą zgłaszać swoje uwagi, wnioski oraz propozycje dotyczące realizacji programu podczas spotkań organizowanych z przedstawicielami Powiatu/Gminy oraz bezpośrednio do Wydziału …….... Informacje te będą wykorzystywane do

usprawnienia bieżącej i przyszłej współpracy Powiatu/Gminy z organizacjami pozarządowymi.

XIII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Zmiany niniejszego Programu wymagają formy przyjętej dla jego uchwalenia.

2. Organizacja w okresie otrzymywania dotacji jest zobowiązana do zamieszczania w swoich materiałach informacyjnych oraz dokumentach finansowych zapisu o finansowaniu lub dofinansowaniu zadania przez Powiat/Gminę.

3. W przypadku, gdy przepisy odrębne przewidują inny tryb zlecania realizacji zadań publicznych organizacjom pozarządowym i podmiotom prowadzącym działalność pożytku publicznego, aniżeli przewidziany w ustawie o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie stosuje się tryb w nich określony.

4. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym programie zastosowanie mają przepisy ustawy o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie, Kodeksu Cywilnego, Ustawy o Finansach Publicznych oraz Ustawy o Zamówieniach Publicznych oraz Kodeks Postępowania Administracyjnego

Załącznik Nr 1 do Wieloletniego Programu Współpracy

KARTA OCENY FORMALNEJ OFERTY

OGÓLNE DANE DOT. OFERTY

1. Tytuł zadania publicznego
2. Oferent
3. Numer oferty

KRYTERIA FORMALNE

	TAK/ NIE*
1. Oferent złożył ofertę w terminie określonym w ogłoszeniu o konkursie.	TAK/ NIE
2. Oferta została złożona na stanowisku podawczym we właściwy sposób i jest prawidłowo opisana.	TAK/ NIE
3. Oferta została złożona na właściwym formularzu.	TAK/ NIE
4. Oferta zawiera wymagany załącznik.	TAK/ NIE
5. Oferta złożona przez podmiot uprawniony.	TAK/ NIE
6. Oferta została podpisana przez osoby upoważnione.	TAK/ NIE
7. Oferta posiada wszystkie strony i wypełnione wszystkie punkty formularza.	TAK/ NIE
8. Oferta złożona na zadanie ogłoszone w konkursie.	TAK/ NIE
9. Oferta spełnia warunki konkursu – zawiera wszystkie informacje wymagane do oceny merytorycznej.	TAK/ NIE

Uwagi dotyczące oceny formalnej

Podpisy członków Komisji oceniających ofertę:

1……

2……

3……

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

4.....

5.....

6.....

Oferta spełnia wymogi formalne/nie spełnia wymogów formalnych**

i podlega/nie podlega** ocenie merytorycznej

.....

(podpis przewodniczącego Komisji)

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

KARTA OCENY MERYTORYCZNEJ

Tytuł zadania: ……

Nazwa oferenta i numer oferty: ……

Ocena możliwości realizacji zadania (waga ……%):

1. Posiadany sprzęt i zasoby kadrowe (…… %)
2. Zgodność zadania z celami statutowymi organizacji (……%)
3. Czas realizacji zadania……..(…..%)
4. Określenie grup docelowych adresatów usługi ……(……%)

Razem: ……%

Ocena kalkulacji przewidywanych kosztów realizacji zadania (waga……%):

1. Kosztorys zawierający rodzaj kosztów i ich zasadność (……..%)
2. Uwzględnienie innych źródeł finansowania (……%)

Razem: ……%

Liczba osób objętych zadaniem i jego celowość (waga……..%):

1. Dostępność realizowanego zadania dla mieszkańców (…….%)
2. Cel zadania (…….%)

Razem: ……%

Ocena dotychczasowej współpracy z samorządem (waga……..%) …….

Ocena końcowa oferty : (…..%/100%)

……

(oceniający) (data) (podpis)

……

(podpis przewodniczącego Komisji)

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

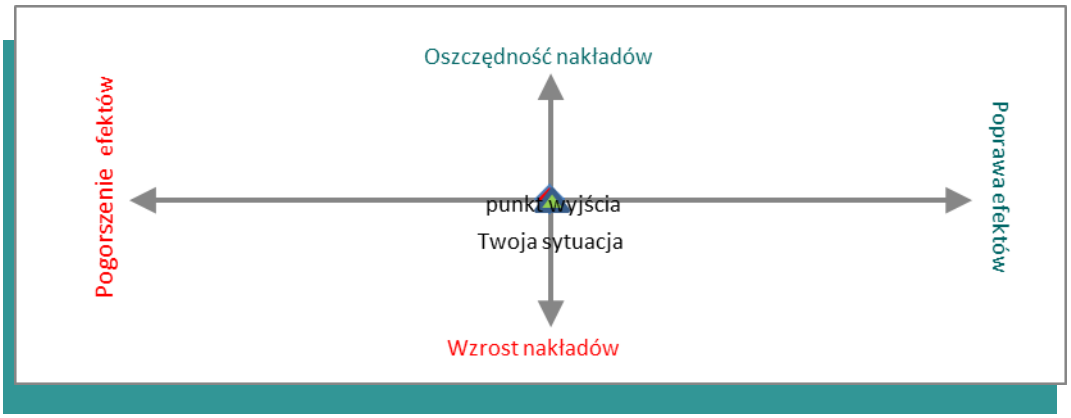
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

26.3.8 Załącznik 43: *Komputerowy arkusz wspierający decyzję o zmianie sposobu finansowania*

Metryka Funkcjonalna narzędzia szczegółowego PF3	**PF3_15**
Nazwa narzędzia	Komputerowy arkusz wspierający decyzję o zmianie sposobu finansowania usługi społecznej na kontraktowanie
Produkt finalny w modelu WKUS	**Etap 3:** Analiza ex-post – „Co otrzymaliśmy?"
Etap Schematu	**Krok 2:** Decyzja o kontrakcie lub kontynuacji
Krok w schemacie	**Wzór:** dokumentacja prawna **dla PF3_12**
Załącznik do wstępnej wersji produktu finalnego	**Załącznik 43**

Instrukcja zastosowania narzędzia wraz z przykładami



EFEKTY

Spełnianie oczekiwań użytkowników	
Wyniki	
Liczba osób, które skorzystały z usługi	bez zmian
Liczba wyświadczonych usług	bez zmian
Wyniki właściwe dla usługi	bez zmian
Ogólna ocena jakości	
Spełnianie oczekiwań użytkowników	bez zmian
Czasu realizacji usługi	

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Czas oczekiwania na skorzystanie z usługi	bez zmian
Czas świadczenia usługi	bez zmian
Dostępność	
Ogólny dostęp do usług	bez zmian
Jakość procedur kwalifikowania użytkowników do korzystania z usług	bez zmian
Dostęp do usług osób niepełnosprawnych	bez zmian
Odległość od miejsca zamieszkania do miejsca świadczenia usług	bez zmian
Komfort użytkownika	
Jakość pomieszczeń, w których świadczone są usługi	bez zmian
Jakość wyposażenia wykorzystywanego przy świadczeniu usług	bez zmian
Jakość otoczenia (fizycznego) miejsca, w którym świadczone są usługi	bez zmian
Bezpieczeństwo użytkownika	
Poczucie bezpieczeństwa użytkowników	bez zmian
Bezpieczeństwo mienia	bez zmian
Personel świadczący us	bez zmian
Fachowość	bez zmian
Życzliwość	bez zmian
Kultura osobista	bez zmian
Komunikatywność	bez zmian
Komunikacja z użytkown	bez zmian
Dostępność informacji na temat usługi	bez zmian
Jakość informacji	bez zmian
Możliwość zgłaszania uwag przez użytkowników	bez zmian
Uwzględnianie uwag użytkowników	bez zmian
Trwałość/ ciągłość	bez zmian
Występowanie przerw w świadczeniu usługi	bez zmian
Uzupełnianie się usług	bez zmian
Dodatkowe koszty ponoszone prze	bez zmian
Opłaty	bez zmian
Koszty zakupu usług komplementarnych	bez zmian
Wpływ na inne kategorie interesariuszy	
	bez zmian
Możliwość realizacji innych celów jst	bez zmian

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Możliwość realizacji celów w ramach usług komplementarnych	
Możliwość realizacji innych usług	
Ryzyko	
Ryzyko finansowe	bez zmian
Ryzyko reputacji	bez zmian
Ryzyko operacyjne	bez zmian
Inne kategorie ryzyka	bez zmian
Zróżnicowanie komplementarność oferty	
Dopasowanie oferty do potrzeb różnych grup społecznych	bez zmian
Kompletność usługi	bez zmian
Uzupełnianie się z innymi usługami	bez zmian
Wpływ na pracowników	
Zatrudnienie	bez zmian
Warunki pracy	bez zmian
Bezpieczeństwo zatrudnienia	bez zmian
Wpływ na środowisko lokalne	
Pozytywny wpływ na społeczność	bez zmian
Pozytywny na infrastrukturę techniczną	bez zmian
Pozytywny wpływ na infrasturę społeczną	bez zmian
Pozytywny wpływ na poziom kapitału społecznego	bez zmian
NAKŁADY	
Koszty bezpośrednie (związane wprost ze świadczeniem usługi)	
Wydatki inwestycyjne	bez zmian
Wydatki osobowe	bez zmian
Zakup materiałów, towarów itp..	bez zmian
Zakup usług	bez zmian
Inne	bez zmian
Koszty bezpośrednie (związane pośrednio ze świadczeniem usługi - np. koszty ponoszone przez urząd w związkuz procesem świadczenia usługi)	
Wydatki inwestycyjne	bez zmian
Wydatki osobowe	bez zmian
Zakup materiałów, towarów itp..	bez zmian
Zakup usług	bez zmian
Inne	bez zmian

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

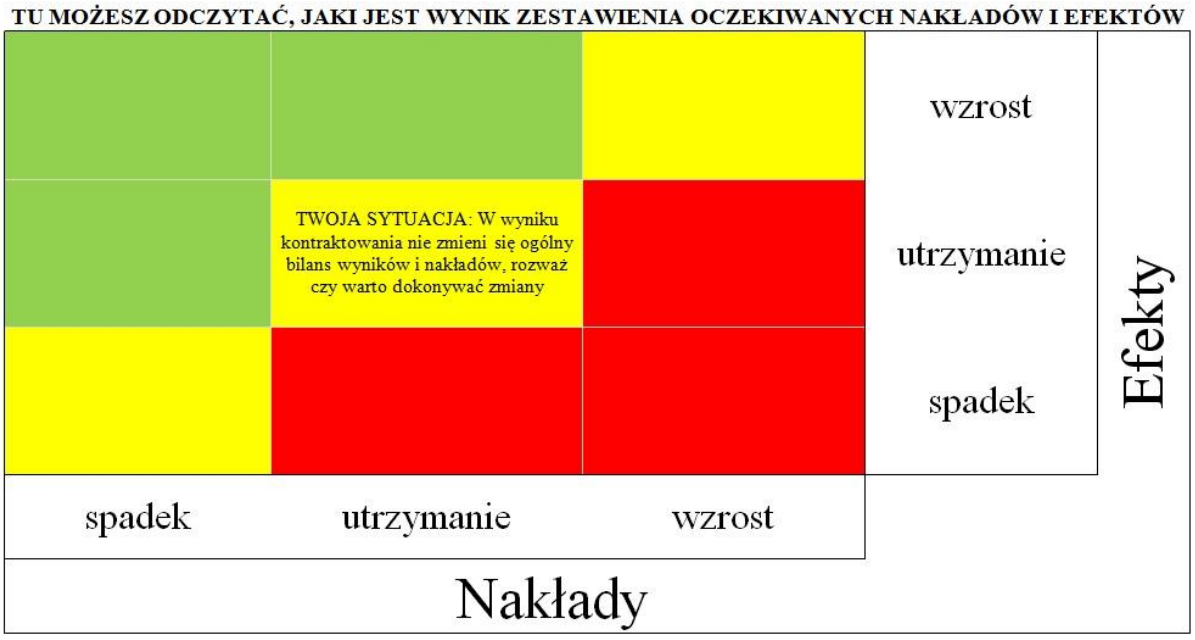
UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Koszty alternatywne (koszty, które gmina musi ponieść dlatego, że nie realizuje samodzielnie już usługi, np. koszty wynajęcia obiektów, które wcześniej były do dyspozycji za darmo, koszty wynikające z rozdzielenia świadczenia usług)	
Zakup usług	bez zmian
Inne	bez zmian

Instrukcja

Obok każdej pozycji efektów i nakładów wybierz z listy rozwijanej odpowiednią wartość (tzn. "wzrost", "bez zmian" lub "spadek").

Kliknij arkusz „Wyniki” na schemacie, w polu wyznaczonym przez zestawienie bilansu efektów i bilansu nakładów znajdziesz zalecenia wynikające z analizy efektywności zmiany formy świadczenia usług.



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY