



76. Katalog i zasady świadczenia usług społecznych

Zastosowanie

Gmina, powiat

Przesłanki i cel stosowania

Zakres usług społecznych świadczonych przez jednostkę samorządu terytorialnego wynika z zakresu kompetencji przypisanego samorządom w ustawie o samorządzie gminnym i powiatowym. Najważniejszymi usługami społecznymi dostarczonymi przez samorząd lokalny są: oświata, kultura, pomoc społeczna i ochrona zdrowia. Poprzez usługi społeczne, rozumiemy działania nastawione bezpośrednio na zaspokajanie potrzeb człowieka, których efekt ma charakter niematerialny. Dostarczanie usług z zakresu wyżej wymienionych usług społecznych zaspokaja potrzeby dotyczące wiedzy, kwalifikacji zawodowych, informacji, doznań, zdrowia, samopoczucia, satysfakcji, poczucia bezpieczeństwa itp. czyli niematerialnych komponentów jakości życia. Samorząd terytorialny, dostarczając i kształtując usługi społeczne, wpływa bezpośrednio na jakość lokalnego kapitału ludzkiego i społecznego, będące warunkami kluczowymi dla rozwoju lokalnego w dobie rosnącego tempa życia społecznego i wzrostu znaczenia gospodarki opartej na wiedzy.

Celem opracowania i stosowania katalogu usług społecznych jest ciągłe doskonalenie świadczenia usług poprzez zapewnienie ich wzajemnego skoordynowania i komplementarności a także wprowadzenie przejrzystości działania w zakresie świadczenia tych usług. Istotnym celem wdrożenia katalogu jest również poprawa stopnia poinformowania odbiorców o pełnej ofercie usług społecznych, co wpływa na możliwość ich wyboru i jakość życia.

Korzyści i koszty

Katalog usług społecznych jest podstawowym narzędziem przygotowywania dobrze dopasowanej oferty usług społecznych. Zawiera ona zestawienie oferowanych przez jednostkę samorządu terytorialnego usług społecznych, podaje ich charakterystykę i informuje o możliwości korzystania z nich.

Opracowanie katalogu usług społecznych oferowanych przez samorząd wymaga dokonania przeglądu ogółu działań w dziedzinie świadczenia usług społecznych. Może być on



Biuro projektu:

Partnerzy:





również użyteczny do przeprowadzenia analizy efektywności ekonomicznej i skuteczności oferowanych usług oraz całościowej oferty jednostki samorządu terytorialnego w zakresie zaspokajania potrzeb społecznych. Katalog usług społecznych jest również niezbędnym narzędziem do kształtowania działań samorządu realizującego cele strategiczne o charakterze społecznym. A nade wszystko, katalog służy komunikacji z mieszkańcami zasad i warunków na jakich świadczone są usługi społeczne.

Katalog usług społecznych pozwala samorządom przyjąć rolę usługodawcy dbającego o atrakcyjność i dostępność swojej oferty. Zakres możliwych usług w dziedzinach społecznych jest bardzo szeroki. Część z nich jest obligatoryjna i powszechna, ale wiele zadań jest też podejmowanych nieobowiązkowo.

Charakterystyka usług zawartych w katalogu powinna być efektem rozpoznania potrzeb klientów z wykorzystaniem badania opinii mieszkańców czy korzystania z technik z zakresu marketingu usług, tj. segmentacja obsługiwanych rynków. Użyteczność katalogu usług społecznych zależy od umiejętności praktycznego korzystania z wielu narzędzi marketingowych.

Usługi społeczne są dostarczane przez jednostki organizacyjne samorządu (szkoły, domy kultury) lub otrzymujące środki finansowane ze strony samorządu organizacje pozarządowe i podmioty prywatne. Wielość podmiotów świadczących te usługi może sprawiać pewne trudności w dotarciu do informacji o pełnej ofercie usług. Opracowanie i szerokie udostępnienie, zwłaszcza przy wykorzystaniu Internetu, katalogu wszystkich usług społecznych oferowanych przez samorząd zwiększa możliwości skorzystania z przygotowywanej oferty.

Ze względu na funkcję informacyjną katalogu, konieczne jest zapewnienie jego czytelności i przejrzystości. Konieczne jest również wprowadzenie mechanizmu aktualizacji informacji prezentowanych w katalogu. Dla zapewnienia dobrego odbioru katalogu ważne jest opracowanie atrakcyjnej formy prezentowania opisów usług tak w wersji elektronicznej jak i papierowej. Ważne będzie również przypisanie odpowiedzialności za katalog oraz za aktualność informacji o poszczególnych usługach.

Procedura i harmonogram wdrożenia

Szczegółowe elementy procedury	Rezultat	Tygodnie												Szacunkowy nakład pracy w osobodniach				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	JST	Ekspert			
		1	Wstępne robocze spotkanie konsultanta z kierownictwem urzędu i pracownikami zaangażowanymi w przygotowanie katalogu – konsultacje z przedstawicielami urzędu co do zakresu informacji prezentowanej w katalogu, proponowanego formatu opisu poszczególnych usług i całego katalogu usług społecznych. Omówienie szczegółowego harmonogramu pracy. Opracowanie wstępnej listy usług społecznych.	Uzgodnienie szczegółowego harmonogramu prac i zakresu odpowiedzialności przy przygotowaniu opisu poszczególnych usług i całego katalogu usług społecznych. Wstępna wersja listy usług społecznych i formatu katalogu.	x													
2	Weryfikacja listy usług i sporządzenie opisów usług według ustalonego formatu.		x														2	0,5
3	Weryfikacja roboczej wersji katalogu przez konsultantów, pracowników i kierownictwo urzędu, omówienie uwag i zakresu zmian.			x													1	2
4	Wprowadzenie zgłoszonych uwag i poprawek.				x												2	0,5
5	Przyjęcie ostatecznej listy usług i formy katalogu przez kierownictwo urzędu. Ustalenie z kierownictwem urzędu formy wykorzystania, udostępniania katalogu, procedur monitorowania zmian i aktualizacji oraz analizy wykorzystania katalogu usług społecznych.					x											1	1
6	Przygotowanie papierowej i elektronicznej wersji katalogu usług społecznych.						x										2	-
Razem												10	6					