



78. Procedura opracowywania standardów świadczenia usług społecznych

Zastosowanie

Gmina, powiat

Przesłanki i cel stosowania

Świadczenie usług społecznych przez jednostkę samorządu terytorialnego wynika z zapisów ustaw o samorządzie gminnym i powiatowym. Najważniejszymi usługami społecznymi dostarczanymi przez samorząd lokalny są: oświata, kultura, pomoc społeczna i ochrona zdrowia. Samorząd terytorialny w coraz szerszym zakresie korzysta z doświadczeń organizacji niepublicznych w zakresie przygotowania, kształtowania i dostarczania usług społecznych. Wysoka jakość usług świadczonych przez podmioty prywatne powstawała warunkach konkurencji, dążeniach do pozyskania klientów oraz poszukiwaniu innowacji. W dążeniach samorządu terytorialnego do zapewnienia wysokiej jakości oferowanych usług z reguły brakuje bodźców ze strony konkurencji. W prawie polskim nie ma też takich nacisków ze strony administracji rządowej. Jednostki samorządu terytorialnego, zamierzające wprowadzać takie mechanizmy, czynią to z własnej inicjatywy. Jednym z takich mechanizmów są lokalne standardy świadczenia usług. A w sferze usług społecznych są one szczególnie istotne, gdyż pozwalają precyzyjnie określić ofertę przedstawianą mieszkańcom przez samorząd w dziedzinach, w których stanowią na szczeblu centralnym standardy obligatoryjne nie obowiązują lub są nieliczne.

Celem wprowadzenia standardów jest podnoszenie jakości świadczonych usług społecznych poprzez określenie gwarantowanego poziomu ich świadczenia oraz zapewnienie aby były one oferowane wszystkim, którym te usługi przysługują i chcą z nich korzystać.

Korzyści i koszty

Standardy świadczenia usług stanowią zobowiązanie usługodawcy wobec ich odbiorców do ich dostarczenia na zagwarantowanym poziomie. Powinny być one tworzone z pryzmatu odbiorcy usługi oraz opisywać cechy najważniejsze dla usługobiorców. Opracowanie standardów usług publicznych polega na określeniu wzorców świadczenia tych usług w postaci ich obserwowalnych cech oraz nieprzekraczalnych parametrów. Standardy usług mogą określać m.in.: zakres i charakterystykę usługi, sposób świadczenia usługi, czas dostępu do usługi, opłaty za usługę, warunki, które powinien spełnić podmiot świadczący usługę i odbiorca usługi. Standardy przygotowywane są przez pracowników jednostki odpowiedzialnych za poszczególne kategorie usług publicznych. Tak rozumiane standardy



Biuro projektu:

Partnerzy:





rozszerzają, uszczegóławiają lub uzupełniają ewentualne standardy obligatoryjne zawarte w ustawach lub rozporządzeniach ministrów.

Za względu na nieobligatoryjność wielu usług społecznych mieszkańcy potrzebują precyzyjnych informacji dotyczących nie tylko samego faktu świadczenia danej usługi społecznej, która powinna być obecna w katalogu usług społecznych. Potrzebna jest również informacja na temat gwarantowanego poziomu świadczenia tych usług. Informacja taka może z jednej strony zachęcać do skorzystania z usługi a z drugiej strony kształtować konkretne oczekiwania odbiorców wobec samorządu w poszczególnych dziedzinach usług społecznych.

Pracownicy samorządu przygotowujący standardy powinni przede wszystkim wskazać aspekty usług mające najistotniejsze znaczenie dla odbiorców oraz ustalić ich gwarantowany poziom. Także opublikowanie standardów stanowi bodziec dla pracowników samorządu do większego zaangażowania się w jakość ich świadczenia. Niespełnianie standardów stanowi z kolei sygnał do ponownej analizy sposobu świadczenia usług oraz wdrożenia działań doskonalących.

W przypadku usług społecznych świadczonych przez jednostki zewnętrzne (firmy prywatne, organizacje pozarządowe), standardy świadczenia usług są istotnym elementem specyfikacji, służącym zapewnieniu zakładanej jakości usługi.

Podstawowym zadaniem pracowników w tworzeniu standardów jest odniesienie ich do rzeczywistych potrzeb odbiorców, co wymaga dobrego kontaktu z odbiorcami i znajomości specyfiki świadczenia poszczególnych usług. Istotną trudność sprawia również przełamanie oporu przed upublicznieniem zobowiązań wobec odbiorców. Konieczne jest szkolenie pracowników dotyczące standardów, wdrożenie procedur monitorowania standardów oraz ich uaktualnianie.

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 konsultantów z kierownictwem i pracownikami zaangażowanymi w przygotowanie standardów. Konsultacje dotyczą proponowanego formatu standardów dla poszczególnych usług społecznych. Omówienie szczegółowego harmonogramu pracy. Uzgodnienie wstępnej listy usług społecznych.	X												
2	Weryfikacja listy usług i sporządzenie standardów usług według ustalonego formatu.		X	X											6	1
3	Weryfikacja roboczej wersji standardów przez konsultantów i kierownictwo urzędu, omówienie uwag i zakresu zmian.				X										5	2
4	Wprowadzenie zgłoszonych uwag i poprawek.					X									5	1
5	Przyjęcie ostatecznej listy usług i formatu standardu przez kierownictwo urzędu. Ustalenie z kierownictwem urzędu formy wykorzystania, udostępniania standardów, procedur monitorowania zmian i aktualizacji oraz analizy wykorzystania standardów usług społecznych.						X								2	1
6	Przygotowanie papierowej i elektronicznej wersji standardów usług społecznych.								X						6	1
Razem												28	8			