

# NAWIKUS

## Narzędzie Analizy Wartości Kontraktowanych Usług Społecznych

Projekt „PI NAWIKUS – innowacyjna metoda monitoringu kontraktowanych usług społecznych” jest współfinansowany ze środków Unii Europejskiej Europejskiego w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



## **Wprowadzenie**

W niniejszym dokumencie **prezentujemy Narzędzie Analizy Wartości Kontraktowanych Usług Społecznych (NAWIKUS)**, które umożliwia monitoring, a także ocenę sposobu realizacji usług społecznych zleczanych przez jednostki samorządu terytorialnego (JST) organizacjom pozarządowym (NGO). Głównym celem narzędzia jest poprawa jakości, dostępności, efektywności i skuteczności usług publicznych. Jest ono skierowane zarówno do samorządów, organizacji pozarządowych, jak i samych odbiorców wsparcia. Monitoring usług odbywa się poprzez porównywanie parametrów świadczonych usług z obowiązującymi dla nich standardami i miernikami. Systematyczne zbieranie danych w trakcie realizacji usługi daje możliwość podjęcia działań doskonalących zarówno po stronie urzędów, jak i organizacji pozarządowych. Dzięki temu możliwy jest wzrost jakości i efektywności działań realizowanych przez NGO, który jednocześnie przekłada się na zwiększone zadowolenie odbiorców usług.

Narzędzie jest uzupełnione o system informatyczny, który służy do obsługi całego procesu kontraktowania usług: od ogłoszenia konkursu przez JST, poprzez złożenie ofert przez NGO, ocenę i wybór oferty, przygotowanie sprawozdań z realizacji usługi, po monitoring i ocenę jakości oraz efektywności wsparcia udzielanego przez NGO. System składa się z dwóch części: Generatorsa Wniosków Aplikacyjnych, przeznaczonego dla NGO i aplikacji pn. Elektroniczne Wspomaganie Monitoringu Kontraktowanych Usług, służącej JST na każdym etapie całego procesu kontraktowania, umożliwiającej m.in. analizę ofert i sprawozdań składanych przez NGO, pomagającej kontrolować zgodność realizacji usług z założonymi poziomami ilościowymi i jakościowymi z uwzględnieniem przyjętych standardów realizacji usługi (automatyczna kalkulacja mierników).

Dzięki zastosowaniu narzędzia JST zyskują możliwość systematycznego monitorowania efektywności ekonomicznej i jakości zleczanych usług społecznych. Dzięki zastosowaniu kryteriów ilościowych i jakościowych pozyskane dane mogą być wykorzystywane przez JST na potrzeby tworzenia zbiorczych zestawień i porównań między podmiotami wykonującymi usługi. Produkt usprawnia też współpracę z NGO oraz zwiększa jej transparentność. Jego elementem jest również narzędzie badające efektywność społeczną i ekonomiczną zmiany formy realizacji usług na kontraktowanie. Ponadto dla JST bardzo istotną funkcjonalnością NAWIKUSa jest system informatyczny wspomagający proces monitoringu.

Z kolei organizacje realizujące zlecone usługi dzięki wprowadzeniu standardów mogą zwiększyć swoją efektywność i poznać opinię osób korzystających z usług, co jednocześnie umożliwi im lepsze wyprofilowanie oferty, a tym samym przyczyni się do podniesienia jakości wsparcia. Ponadto NGO korzystając z systemu informatycznego mogą sprawniej aplikować o środki publiczne (ograniczenie ryzyka popełnienia błędów formalnych, usprawnienie sprawozdawczości, możliwość wykorzystania ofert archiwalnych do pracy nad bieżącymi projektami, oszczędność czasu).

Produkt został opracowany przez Fundację Gospodarki i Administracji Publicznej oraz Gminę Miejską Kraków, a w prace nad metodą i jej elementami było zaangażowane szerokie grono interesariuszy: przedstawiciele Urzędu Miasta Krakowa (UMK), pracownicy krakowskiego Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej (MOPS) oraz 6 filii Miejskiego Dziennego Domu Pomocy

Spółecznej w Krakowie (MDDPS), przedstawiciele organizacji pozarządowych, a także osoby starsze, będące klientami MDDPS i NGO. Warto również zaznaczyć, iż narzędzie i system informatyczny NAWIKUS są już z powodzeniem stosowane w Gminie Miejskiej Kraków.

NAWIKUS opracowano w ramach projektu „PI NAWIKUS – Innowacyjna metoda monitoringu kontraktowanych usług społecznych” współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego, realizowanego przez Fundację Gospodarki i Administracji Publicznej oraz Gminę Miejską Kraków.

**Informacje o projekcie oraz produkcie znajdują się na stronie internetowej [www.fundacja.e-gap.pl/nawikus](http://www.fundacja.e-gap.pl/nawikus).**

## **I. Elementy NAWIKUSA**

Na Narzędzie Analizy Wartości Kontraktowanych Usług Społecznych składają się trzy zasadnicze elementy:

- A. Metodyka monitorowania kontraktowanych usług społecznych.
- B. System informatyczny, wspomagający zbieranie wystandaryzowanych danych.
- C. Pakiet edukacyjny dot. stosowania metody monitorowania kontraktowanych usług społecznych oraz korzystania z systemu informatycznego.

### **A. Metodyka monitorowania kontraktowanych usług społecznych**

Strukturę monitoringu tworzą:

- 1. Zasady metody monitoringu uwzględniające potrzeby NGO i świadczeniobiorców.
- 2. Standardy realizacji usług pozwalające na ujednoczenie wskaźników oceny wartości usług, opracowane na podstawie najlepszych krajowych i światowych praktyk.
- 3. Metodyka monitoringu, czyli tok postępowania wraz z odniesieniem do metod pomocniczych, harmonogramu, podmiotów odpowiedzialnych za monitoring, schematów działań korygujących.
- 4. Metody pomocnicze zbierania danych, w tym kryteria i mierniki jakościowe i ilościowe oceny kontraktowania usług, uwzględniające diagnozę beneficjenta.

Metodyka monitorowania może być stosowana nie tylko przez NGO realizujące kontraktowane usługi społeczne, ale także przez inne podmioty – np. wyodrębnione jednostki budżetowe samorządu terytorialnego (np. MOPS, MDDPS), świadczące te same usługi, tyle że jako działania własne JST. Dzięki temu możliwe jest porównanie jakości i efektywności realizowanych działań przez te dwa typy jednostek.

Ad 1. Zasady monitoringu dotyczą gromadzenia informacji i danych ze szczególnym uwzględnieniem: użyteczności (dla beneficjentów i interesariuszy), efektywności (koszt pozyskania danych względem ich wykorzystania), obiektywności (powtarzalność uzyskiwanych wyników i możliwość ich prostej weryfikacji), triangulacji (łączenia różnych sposobów gromadzenia informacji i danych).

Ad 2. Standardy określają sposób realizacji usług i umożliwiają ocenę parametryczną w ujęciu jakościowym i efektywnościowym. Każdy ze standardów może być traktowany albo jako standard wejścia – minimalny, obligatoryjny (bez spełnienia tego standardu nie można ubiegać się o środki publiczne), albo jako standard kontroli jakości (stopień spełnienia standardu kontrolowany na etapie weryfikacji jakości usługi). O tym, jaką funkcję spełniać będzie standard decydują każdorazowo osoby odpowiedzialne za zarządzanie danym obszarem (osoby przygotowujące konkurs na realizację usługi społecznej).

Ad 3. Monitorowanie kontraktowanych usług społecznych składa się z dwóch uzupełniających się elementów: monitoringu wewnętrznego (automonitoringu) realizowanego przez NGO i kontroli realizowanej przez JST.

Monitoring wewnętrzny jest realizowany przez NGO i ma charakter ciągły. Dane gromadzone w trakcie niego służą przede wszystkim NGO do podjęcia działań korygujących ad hoc. Dostarcza szybko informacji zwrotnej na temat zmian w parametrach realizacji kontraktowanej usługi pod względem jakości i efektywności. W tym monitoringu JST pełni rolę obserwatora i może przeprowadzić audyt niezgodności, aby sprawdzić stopień spełnienia standardów jakościowych i efektywnościowych.

Kontrola dokonywana jest przez JST. Jej główną funkcją jest kompleksowa ocena realizacji przez NGO kontraktowanej usługi. W trakcie kontroli sprawdzany jest stopień utrzymania poziomu standardów oraz zgodność działań NGO z zapisami umowy.

Ad 4. Metody pomocnicze pozwalają na badanie jakości i efektywności usług społecznych. W NAWIKUS stosuje się następujące metody:

- Metoda oceny spełniania standardów przez NGO lub jednostki publiczne, która jest działaniem o charakterze audytowym. W wyniku realizacji metody uzyskuje się dane pozwalające na dokonanie oceny spełniania standardów przez NGO.
- Metoda badania satysfakcji klienta, która polega na identyfikacji satysfakcji klientów z dostarczanej im usługi za pomocą specjalnego kwestionariusza. Otrzymane wyniki służą do obliczeń mierników jakości realizowanej usługi.
- Metoda badania efektywności usług społecznych – umożliwia dokonanie obliczeń wartości wskaźników dotyczących standardów efektywnościowych.

## **B. System Informatyczny NAWIKUS**

System Informatyczny (SI) NAWIKUS służy od obsługi całego procesu konkursu ofert, pomaga w zbieraniu wystandaryzowanych danych dla celów sprawozdawczych, dokonywania obliczeń mierników jakości i efektywności, a w konsekwencji przeprowadzania analiz porównawczych procesu kontraktowania usług społecznych. Tworzą go:

- Portal informacyjny ([www.nawikus.krakow.pl](http://www.nawikus.krakow.pl)) – zawiera m.in.: informacje o aktualnych konkursach ogłoszonych przez JST, dostęp do Generatora Wniosków Aplikacyjnych;
- Generator Wniosków Aplikacyjnych (GWA);
- Elektroniczne Wspomaganie Monitoringu Kontraktowanych Usług (EWMKU).

**GWA** służy organizacjom pozarządowym m.in. do przygotowania i składania ofert na realizację zadania publicznego (zgodnej z Rozporządzeniem Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 15 grudnia 2010 r. w sprawie wzoru oferty i ramowego wzoru umowy dotyczących realizacji zadania publicznego oraz wzoru sprawozdania z wykonania tego zadania), przygotowywania sprawozdań z realizacji zleconych usług (w tym sprawozdań dot. jakości i efektywności kontraktowanej usługi) a także zbierania danych nt. stopnia spełniania standardów określonych w danym konkursie. Generator zapewnia prawidłowe przygotowanie wniosków m.in. poprzez instrukcje, opcje pomocy, automatyczne kalkulecje i walidacje. GWA umożliwia również podgląd wyników analiz jakościowych i efektywnościowych, dzięki czemu organizacja może prowadzić na ich podstawie działania usprawniające i korygujące.

**EWMKU** służy jednostkom samorządu terytorialnego do ogłaszania konkursów na świadczenie usług społecznych, ich ocenę i rozstrzygnięcie. Zawiera on m.in. moduł weryfikowania danych organizacji zakładających profil w GWA (zarządzanie kontami użytkowników zewnętrznych), moduł zarządzania konkursami i obsługi ofert, a także moduł analityczny do monitorowania i oceny wartości zakontraktowanych usług oraz oceny stopnia spełniania zdefiniowanych standardów. Dodatkowo EWMKU umożliwia analizę wniosków i raportów składanych przez NGO, tym samym pomaga kontrolować zgodność realizacji usług z założonymi poziomami ilościowymi i jakościowymi z uwzględnieniem przyjętych standardów realizacji usługi, jak również stwarza możliwość dokonywania studiów porównawczych (benchmarking).

Zarówno do GWA jak i EWMKU stworzono szczegółowe instrukcje dla użytkowników, które stanowią element Pakietu edukacyjnego. Zachęcamy również do obejrzenia filmów instruktażowych pokazujących jak korzystać z systemu informatycznego NAWIKUS znajdujących się pod adresem <https://www.youtube.com/channel/UCmg-xQ75x24CsNGICQj9B5A>.

### **C. Pakiet edukacyjny**

Pakiet edukacyjny służy budowaniu i rozwijaniu kompetencji umożliwiających skuteczne i efektywne posługiwanie się Narzędziem Analizy Wartości Kontraktowanych Usług Społecznych. Pakiet ten pozwala uzyskać umiejętności niezbędne do przygotowania, realizacji i badania wartości kontraktowanych usług społecznych (z wykorzystaniem systemu informatycznego lub bez). Jest przeznaczony zarówno dla pracowników JST jak i NGO świadczących usługi społeczne. Pakiet umożliwia również replikację metody przez inne jednostki. Składa się na niego:

- Podręcznik użytkownika NAWIKUS – zawiera opis posługiwania się metodą i systemem informatycznym (wersja PDF do pobrania ze strony [www.fundacja.e-gap.pl/nawikus](http://www.fundacja.e-gap.pl/nawikus) z zakładki Publikacji).
- Program szkoleń – zawiera zakres tematyczny szkoleń pozwalających pozyskać wiedzę i umiejętności niezbędne do posługiwania się metodą i systemem informatycznym. Program jest zróżnicowany ze względu na uczestników szkoleń: JST i NGO.
- Prezentacja multimedialna zawierająca opis metody monitorowania – do wykorzystania w trakcie szkoleń dla JST i NGO lub do indywidualnej nauki metody.

- Scenariusze ćwiczeń do Systemu Informatycznego NAWIKUS – wersja dla JST i NGO – do wykorzystania w trakcie szkoleń lub do indywidualnej nauki.
- Strona internetowa ([www.fundacja.e-gap.pl/nawikus](http://www.fundacja.e-gap.pl/nawikus)).

## **II. Użytkownicy, którzy mogą zastosować NAWIKUSa**

Głównymi odbiorcami metody NAWIKUS są:

1. Jednostki administracji samorządowej kontraktujące usługi społeczne – NAWIKUS umożliwia JST systematyczne monitorowanie efektywności ekonomicznej i jakości usług społecznych oraz ewaluację tych usług. Wypracowanie standardów jakościowych pozwala wzbogacić kryteria kontraktowania usług na rzecz grup docelowych. Produkt ułatwia też JST współpracę z NGO oraz zwiększa jej transparentność. Ponadto dla JST bardzo istotną funkcjonalnością NAWIKUSa jest generator wniosków i system wspomagający proces monitoringu, który ułatwia ocenę ofert oraz sprawozdań z realizacji danej usługi. Automatyzacja skraca czas niezbędny do weryfikacji ofert i sprawozdań (m.in. poprzez automatyczne sumowanie czy wyliczenia podstawowych wskaźników, które w chwili obecnej liczone są „ręcznie”). Tym samym JST może poświęcić więcej czasu na kontrolę merytoryczną usługi. Dodać ponadto należy, że dzięki redukcji czasu niezbędnego na przeprowadzenie procedur formalnych można spodziewać się zaistnienia dodatkowego pozytywnego efektu, jakim jest wzrost zadowolenia z pracy wśród pracowników JST oraz wzrost efektywności pracy.
2. Podmioty sektora NGO realizujące zlecone usługi społeczne oraz OWOS prowadzone przez jednostki organizacyjne JST – z punktu widzenia wykonawcy usług społecznych najważniejszym elementem produktu są standardy jakości i uwzględnianie ich spełniania na etapie ubiegania się o zlecenie realizacji usług. Wprowadzenie standardów oraz znajomość opinii osób korzystających z usług pozwala organizacjom lepiej profilować ofertę, a tym samym przyczynia się do podniesienia jakości świadczonych przez nie usług. Ponadto NGO mogą aplikować o środki publiczne oraz przygotowywać sprawozdania z realizowanej usługi z wykorzystaniem generatora ofert. Warto podkreślić, że zastosowanie systemu informatycznego podczas wypełniania wniosków konkursowych znacznie ogranicza ryzyko popełnienia błędów formalnych. Usprawnienie sprawozdawczości finansowej (wprowadzenie w systemie definicji, automatycznych kalkulacji) zmniejsza czas potrzebny na przygotowanie sprawozdań oraz liczbę korekt. Zaoszczędzony czas NGO mogą poświęcić na bezpośrednią pracę ze swoimi klientami.
3. Osoby korzystające z tych usług – dla tej grupy użytkowników ważne znaczenie ma możliwość wyrażania swojej opinii o usługach i tym sposobem wpływania na ich kształt.

Produkt może też wpłynąć na inne grupy docelowe np. dzięki możliwości zaadaptowania metody monitorowania kontraktowanych usług społecznych do innych rodzajów usług, zapewniając im odpowiednią kontrolę jakości i efektywności ich świadczenia. Również opracowany w projekcie system informatyczny może być też wykorzystany przez NGO spoza obszaru pomocy społecznej, oferując łatwiejsze i prawidłowe przygotowanie oferty (mniej błędów

formalnych), większą efektywność realizacji otwartych konkursów ofert oraz większą konkurencyjność merytoryczną.

### **III. Warianty wdrożenia NAWIKUSA w JST**

Działania i nakłady związane z wdrożeniem produktu finalnego NAWIKUS są różne dla poszczególnych jego elementów:

- **Metodyka monitorowania** – jej wdrożenie wymaga jedynie minimalnych nakładów, które związane są z kosztami pośrednimi (głównie czas pracy pracowników JST) wynikającymi ze zmian organizacyjnych, jakie niesie ze sobą innowacja (m.in. przygotowanie czynnika ludzkiego, zmiany procedur, przygotowanie dokumentacji, wybór parametrów itp.).
- **System informatyczny** – jego wdrożenie wymaga poniesienia kosztów usług informatycznych związanych z koniecznością dostosowania oprogramowania do środowiska danego użytkownika.
- **Program edukacyjny** – możliwe jest samodzielne budowanie kompetencji pracowników JST oraz NGO w zakresie wykorzystania produktu finalnego na podstawie wypracowanych w projekcie materiałów edukacyjnych (udostępniane są one nieodpłatnie). Realizacja tego wariantu nie wiąże się z żadnymi kosztami (pomijając czas pracy pracowników JST i NGO). Możliwy jest także wariant, w którym pracownicy korzystają ze szkolenia zewnętrznego lub z oferty edukacyjnej projektu (w ramach upowszechniania zaplanowane są działania o charakterze informacyjno-szkoleniowym).

Dla pełnego wykorzystania potencjału produktu finalnego zaleca się wdrożenie wszystkich jego elementów. Niemniej jednak w zależności od potrzeb i zasobów podmiotu replikującego możliwe jest też zastosowanie samej metodyki NAWIKUS, stanowiącej zasadniczy trzon koncepcji, bez wdrożenia pełnego systemu informatycznego. Dostępne są zatem dwa warianty stosowania produktu finalnego NAWIKUS:

1. Wdrożenie samej metody monitorowania kontraktowanych usług społecznych.
2. Wdrożenie metody monitorowania wraz z systemem informatycznym NAWIKUS, z wykorzystaniem pakietu edukacyjnego.

Ad 1. W ramach projektu opracowane zostały specjalne arkusze kalkulacyjne ułatwiające gromadzenie danych w jednostkach, w których nie zostanie wdrożony system informatyczny. Takie rozwiązanie pozwala uniknąć ponoszenia kosztów związanych z wdrażaniem oprogramowania systemu informatycznego. Tym samym wdrożenie tego wariantu jest bardzo łatwe i wymaga jedynie niewielkich nakładów.

Wariant ten przeznaczony jest szczególnie dla małych gmin, w których zastosowanie arkuszy kalkulacyjnych jest wystarczające, a pełne wdrożenie produktu finalnego mogłoby okazać się nieefektywne z uwagi na stosunkowo wysokie koszty w porównaniu z uzyskiwanymi korzyściami.

Ad 2. Wariant drugi oprócz zastosowania metodyki obejmuje także wdrożenie systemu informatycznego NAWIKUS. Wdrażanie systemu w JST może być realizowane samodzielnie lub pod nadzorem wykonawcy. W zależności od wielkości i struktury organizacyjnej JST można wyróżnić wdrożenie proste (w przypadku małych JST, w których obsługę konkursów realizuje jedna wydzielona komórka organizacyjna) lub złożone (zalecane w dużych JST, w których obsługę konkursów realizuje kilka komórek organizacyjnych). Koszt wdrożenia zależy od jego rodzaju oraz stopnia zaangażowania pracowników JST i wsparcia zewnętrznego.

Czas trwania wdrożenia uzależniony jest od kilku elementów. Pierwszym z nich jest wybrany wariant (wdrożenie samej metody, czy też wykorzystanie również systemu informatycznego). Drugim elementem jest rodzaj JST i jej wielkość. Kolejnym elementem jest liczba NGO realizująca lub planująca realizować kontraktowane usługi.

#### **IV. Dostępność NAWIKUSA dla jego przyszłych użytkowników**

Wszystkie dokumenty wypracowane w ramach projektu, a składające się na elementy produktu są dostępne bezpłatnie za pośrednictwem strony internetowej projektu [www.fundacja.e-gap.pl/nawikus](http://www.fundacja.e-gap.pl/nawikus). NAWIKUS może funkcjonować niezależnie w każdym JST i może być dowolnie przez nie rozbudowywany i dostosowany do specyficznych potrzeb. Replikacji podlegać mogą wszystkie elementy innowacji tj.: metoda monitoringu jakości kontraktowanych usług społecznych, narzędzie informatyczne wspomagające jej wykorzystanie oraz program edukacyjny.

**Informacji nt. NAWIKUSA udziela pani Jadwiga Pieronkiewicz-Kowalska, e-mail: [jadwiga.pieronkiewicz@fundacja.e-gap.pl](mailto:jadwiga.pieronkiewicz@fundacja.e-gap.pl), tel. 12 423 76 05 wew. 20.**