

Człowiek - najlepsza inwestycja

STANDARDY BRANŻOWE

PORADNIK DLA ORGANIZACJI POZARZĄDOWYCH



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



STANDARDY BRANŻOWE

PORADNIK DLA ORGANIZACJI POZARZĄDOWYCH

**Poradnik opracowany
przez zespół w składzie:**

*Bogumiła Balińska
Monika Chmielewska-Sujata
Marek Dobrzyń
Kazimierz Iwanowski
Anna Kisiel
Piotr Masalski
Sylvia Matuszewska
Urszula Nejfert
Halina Olszewska
Elżbieta Rękawek
Dariusz Smoleński
Teodozja Sołtysiak
Krystyna Stasiak
Edyta Truszczyńska
Rafał Urbanowicz
Jan Wasilewski*

pod kierunkiem Emilii Urbanowicz

Publikacja bezpłatna wydana w ramach projektu
"Dobra współpraca w powiecie oleckim to standard"

Wydawca 937366: Stowarzyszenie Pomocy Społecznej
i Ochrony Zdrowia im. Św. Łukasza
19-400 Olecko, Olecko Kolonia 4, e-mail: spzzod@powiat.olecko.pl

Skład, łamanie i druk:
Pracownia Reklamy MIKS, Olecko, ul. Zielona 29, tel. 87 520 23 48

Projekt "Dobra współpraca w powiecie oleckim to standard"
współfinansowany jest ze środków Unii Europejskiej
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

ISBN: 978-83-937366-0-7

WSTĘP

Publikacja, która trafia do rąk Państwa, jest efektem pracy zespołu powołanego do realizacji projektu „Dobra współpraca w powiecie oleckim to standard” współfinansowanego przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Poddziałania 5.4.2 Rozwój Dialogu Obywatelskiego Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, zrealizowanego przez Fundację Rozwoju Ziemi Oleckiej w partnerstwie ze Stowarzyszeniem Pomocy Społecznej i Ochrony Zdrowia im. św. Łukasza oraz Gminą Olecko. Zespół autorów to praktycy w realizacji zadań publicznych w różnych obszarach, osoby mające doświadczenie w pracy w administracji publicznej, w działalności w organizacjach pozarządowych, w definiowaniu problemów społecznych, ustalaniu standardów, opisie procedur i instrukcji postępowania. Zaangażowanie tych osób dowodzi, że w środowisku lokalnym docenia się znaczenie jakości w odniesieniu do realizacji zadań publicznych.

Standaryzacja zadań publicznych jest nie tylko potwierdzeniem realizacji zasad konstytucyjnych dotyczących m.in. gwarancji wolności i praw ekonomicznych, socjalnych i kulturalnych, ale też pożądaną z punktu widzenia każdego obywatela i podatnika rękojmią poprawy jakości usług oraz możliwie najbardziej skutecznego wykorzystania środków publicznych.

Jak korzystać z poradnika? Praktyczne wskazówki

Celem niniejszego opracowania było przygotowanie praktycznego poradnika dla działaczy organizacji pozarządowych, który zawierałby podstawowe informacje dotyczące standaryzacji usług społecznych w wybranych obszarach działania. W myśl projektu „Dobra współpraca w powiecie oleckim to standard” poradnik obejmuje usługi społeczne z zakresu rozwoju lokalnego, edukacji, sportu i turystyki oraz pomocy społecznej.

Staraliśmy się, by poradnik był napisany w sposób przystępny dla wszystkich potencjalnych odbiorców, niezależnie od poziomu wykształcenia czy doświadczenia zawodowego.

Rozdział I dotyczy standaryzacji usług. Czytelnik znajdzie tam definicje stosowanych w poradniku pojęć oraz podstawowe informacje z zakresu usług społecznych, np.: czym są usługi społeczne, jaka jest rola organizacji pozarządowych w ich realizacji, czym jest jakość usługi, a czym jej standard itp. Zwracamy uwagę na **pojęcie standardów obligatoryjnych**, czyli takich, które musi spełnić każda organizacja realizująca usługi społeczne. O wartości poradnika decyduje to, że korzystająca z niego organizacja może, jeszcze przed przystąpieniem do realizacji zadania, sprawdzić, jakie warunki musi spełnić, by móc się o nie ubiegać.

Rozdział II stanowi charakterystykę powiatu oleckiego jako miejsca działania organizacji pozarządowych i ich udziału w realizacji usług społecznych. Pokazujemy przykłady współdziałania lokalnych jednostek samorządowych z organizacjami w poszczególnych obszarach, ponadto wskazujemy stowarzyszenia i porozumienia z udziałem jednostek samorządowych. Informacje te Czytelnik może wykorzystać, szukając partnera do współpracy w planowaniu realizacji usług oraz wdrażania standardów w swojej organizacji.

Rozdział III jest specyfikacją kryteriów (wskaźników) oceny jakości i standardów obowiązujących w poszczególnych obszarach usług społecznych. Przy każdym kryterium został wskazany akt prawny, z którego wymaganie wynika, oraz przykładowe źródło pomiaru i weryfikacji wskaźnika osiągnięcia standardu. Ponieważ w poradniku przyjęto stan prawny na 30 kwietnia 2013 r., Czytelnik korzystający z niego powinien sprawdzić, czy interesujący go przepis wciąż obowiązuje w niezmienionym kształcie. Zamierzeniem autorów było zapoznanie Czytelnika z opisem poszczególnych obszarów działania wraz ze wskazaniem usług, które mogą być realizowane przez organizacje pozarządowe oraz z głównymi wymaganiami i sposobem ich wyszukiwania w obowiązujących przepisach prawa. Z uwagi na obszerność zagadnień może się zdarzyć, że w poradniku zostały pominięte niektóre obowiązujące wymagania. Nie zmienia to jednak faktu, że będzie on stanowił istotną podpowiedź i pomoc dla odbiorców, którzy dostrzegają problemy

społeczne, są aktywni, natomiast nie mają wiedzy i doświadczenia w realizacji usług społecznych.

Kryteria oceny przyjęte do określenia standardów usług społecznych zostały przedstawione w układzie tabelarycznym. Z uwagi na to, że w poszczególnych obszarach działania jest wiele usług społecznych, które mogą być realizowane przez organizacje pozarządowe, dla większej przejrzystości opracowania każdej usłudze przypisaliśmy odpowiedni kolor i numer. Szczegółowe objaśnienia pojawiają się w legendzie umieszczonej na początku każdej tabeli. Dzięki temu, jak zakładamy, Czytelnikowi łatwiej będzie odnaleźć te treści, które mogą być przydatne z perspektywy jego działalności.

Ostatnią część poradnika stanowi bibliografia uwzględniająca obowiązujące akty prawne oraz publikacje dotyczące poruszanych w poradniku zagadnień. Numery kolejne, pod którymi występują pełne opisy bibliograficzne aktów prawnych i innych źródeł, zostały wykorzystane w tekście poradnika dla uzyskania większej przejrzystości zapisu. Na końcu poradnika znajduje się spis schematów i tabel.

ROZDZIAŁ I

ROLA STANDARYZACJI USŁUG SPOŁECZNYCH W PODNOSZENIU ICH JAKOŚCI

I. Standaryzacja

Ustawa o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie³ przedstawia definicję organizacji pozarządowych. Są to niebędące jednostkami sektora finansów publicznych i niedziałające w celu osiągnięcia zysku osoby prawne utworzone na podstawie przepisów ustaw, w tym fundacje i stowarzyszenia z wyłączeniem m.in. partii politycznych, związków zawodowych i organizacji pracodawców, samorządów zawodowych, fundacji utworzonych przez partie polityczne.

Działalność społecznie użyteczna, prowadzona przez organizacje pozarządowe w sferze zadań publicznych, jest działalnością pożytku publicznego. Ustawa³ wskazuje, jakie rodzaje działalności mieszczą się w sferze pożytku publicznego. Są to m.in. zadania z obszaru pomocy społecznej, edukacji, sportu i turystyki, rozwoju regionalnego. Na tych obszarach skoncentrowane jest niniejsze opracowanie.

Świadczenie usług społecznych jest jedną z głównych funkcji organizacji pozarządowych. Adresatami usług społecznych są osoby fizyczne tj. obywatele, ich wspólnoty, osoby prawne oraz jednostki nieposiadające osobowości prawnej. Podmioty te często wyrażają gotowość współdecydowania o podejmowanych w stosunku do siebie działaniach. Ich wymagania stale wzrastają i tym samym zobowiązują do uzasadniania przyczyn stosowania konkretnych rozwiązań, zmuszają do zwrócenia uwagi na samoocenę oraz weryfikację, często rutynowo podejmowanych działań, i przyjęcie przez organizację wewnętrznego systemu kontroli i oceny jakości, spójnego z obowiązującymi standardami usług. Realizując zadania publiczne, organizacje pozarządowe winny brać pod uwagę skutki swoich działań i ich wpływ na społeczność i środowisko naturalne, odpowiadają bowiem przed społeczeństwem zarówno za efektywne wykorzystanie powierzonych im środków, jak i za osiągnięte rezultaty.

Położenie nacisku na walor użytkowy poradnika w sposób naturalny skłania do wprowadzenia w tym miejscu ustaleń terminologicznych, które zagwarantują jednoznaczność i precyzję ich rozumienia. Dotyczy to takich pojęć, jak usługa, w tym usługa społeczna, jakość usługi, standard usługi oraz zadanie publiczne.

II. Usługa

W Polskiej Klasyfikacji Wyrobów i Usług (PKWiU)⁷² pojęciem usługi określa się:

- **wszelkie czynności** świadczone na rzecz jednostek gospodarczych prowadzących działalność o charakterze produkcyjnym, tzn. usługi dla celów produkcji **nietworzące bezpośrednio nowych dóbr materialnych**,
- wszelkie czynności świadczone na rzecz jednostek gospodarki narodowej oraz na rzecz ludności, przeznaczone dla celów konsumpcji indywidualnej, zbiorowej i ogólnospołecznej.

Wg PKWiU⁷² usługi dzielą się na:

- usługi produkcyjne - czynności będące współdziałaniem w procesie produkcji, ale nietworzące bezpośrednio nowych dóbr, wykonywane przez jedną jednostkę gospodarczą na zlecenie innej jednostki gospodarczej,
- usługi konsumpcyjne - wszelkie czynności związane bezpośrednio lub pośrednio z zaspokojeniem potrzeb ludności,
- usługi ogólnospołeczne - czynności zaspokajające potrzeby porządkowo-organizacyjne gospodarki narodowej i społeczeństwa jako całości.

W definicjach usług wskazuje się, że są to czynności o określonych cechach, które rodzą adekwatne konsekwencje ekonomiczne (*ródło: Flejterski i in. (red.), Współczesna ekonomika usług, PWN, Warszawa 2005, s. 43.*)⁷⁴

Cechy te to:

1. Niematerialność:
 - usługi nie mogą być ocenione przez potencjalnego nabywcę za pomocą zmysłów,
 - usługi nie mogą być pokazywane i przechowywane.
2. Jednoczesność procesu świadczenia i konsumpcji:
 - ograniczony czas dostępności usługi dla nabywcy,
 - ograniczone możliwości zwiększania skali świadczenia usług,
 - wpływ (jakości) pracy personelu na wyniki świadczonej usługi,
 - brak możliwości zachowania tajemnicy produkcji, a tym samym brak ochrony patentowej.
3. Niejednolitość usług:
 - niemożność oferowania standardowych produktów usługowych ze względu na to, że ostateczne cechy usługi kształtowane są przez personel firmy usługowej, samego usługobiorcę oraz współusługobiorców,

- utrudnienia w wyliczaniu kosztów świadczenia poszczególnych usług, a co za tym idzie - utrudnienia w prowadzeniu racjonalnej polityki cenowej.
4. Nietrwałość usług:
 - niemożność składowania usług, a zatem również ich wytwarzania na zapas,
 - wielkość konsumpcji ograniczona jest aktualną wielkością potencjału ludzkiego i rzeczowego zaangażowanego w świadczenie danej usługi.
 5. Brak możliwości nabycia usług na własność:
 - świadczone na czyjaś rzecz usługi nie mogą być przedmiotem wtórnego obrotu.

Na potrzeby niniejszego opracowania w usłudze wyróżnimy kilka elementów (opracowanie własne):

1. Struktura, na którą się składa:
 - usługobiorca (adresat usługi);
 - zasoby kadrowe niezbędne do realizacji usługi (usługodawcy) ;
 - zasoby rzeczowe niezbędne do wykonania usługi (infrastruktura, sprzęt, środki, pomoce, itp.);
2. Proces, na który składa się:
 - styl, sposób, procedury obowiązujące podczas wykonywania czynności;
 - zasady, relacje;
 - czas i miejsce;
3. Wynik, na który składa się:
 - cel usługi - intencje, zamierzenia;
 - stopień osiągnięcia celu.

III. Usługi społeczne (opracowano na podstawie) ⁸⁷

Odróżnienie usług społecznych od innych usług zostało wypracowane w ramach projektu Qu/A/Si II (*project investigating quality and accessibility of sustainable social services for social inclusion*). Zdefiniowano osobiste usługi pożytku publicznego (general interest) zorientowane na osobę:

1. Udzielane są po to, aby zwiększyć dobrostan jednostek. **Dobrostan należy rozumieć w kategoriach zaspokojenia potrzeb, wyłączając z tego pragnienia.**
2. Zorientowane są na osobę i w interesie ogólnym.
3. Oparte są na socjalnych prawach człowieka.
4. Przyczyniają się do spójności społecznej i szerszych więzi społecznych.
5. Stwarzają możliwości jednostkom i upodmiotowiają je.

Cele, funkcje usług społecznych według Komisji Europejskiej (* ródło: Komunikat KE *Usługi świadczone w interesie ogólnym, w tym usługi socjalne świadczone w interesie ogólnym: nowe zobowiązanie europejskie*, KOM(2007) 725 wersja ostateczna, s. 7-8)⁸⁷:

- „są to usługi zorientowane na osobę, przeznaczone do zaspokajania życiowych potrzeb człowieka, zwłaszcza potrzeb słabszych grup w społeczeństwie; zapewniają ochronę przed ogólnymi i szczególnymi zagrożeniami dla życia oraz pomagają w realizacji osobistych wyzwań i w sytuacjach kryzysowych; świadczone są również na rzecz rodzin, w kontekście zmiany wzorców rodziny, ich wspierania, roli w opiece nad młodymi, starszymi, niepełnosprawnymi członkami rodziny, jak również nad osobami niepełnosprawnymi, kompensują ewentualny rozpad rodzin; są to kluczowe instrumenty ochrony podstawowych praw człowieka i ludzkiej godności;
- pełnią rolę zapobiegawczą i integrują społecznie wszystkich członków populacji, niezależnie od ich stanu posiadania czy dochodów;
- przyczyniają się do zwalczania dyskryminacji, zapewnienia równości płci, poprawy warunków życia i tworzenia równych szans dla wszystkich, zwiększając tym samym zdolność jednostek do pełnego uczestnictwa w życiu społecznym.”

Sposób organizacji świadczenia i finansowania usług społecznych według Komisji Europejskiej (* ródło: Komunikat KE *Usługi świadczone w interesie ogólnym, w tym usługi socjalne świadczone w interesie ogólnym: nowe zobowiązanie europejskie*, KOM (2007) 725 wersja ostateczna, s. 7- 8)⁸⁷:

- „zaspokojenie wielorakich potrzeb poszczególnych jednostek wymaga wszechstronności i personalizacji usług socjalnych, które muszą być opracowane, projektowane i świadczone w sposób zintegrowany; często między odbiorcą usługi i usługodawcą istnieje osobista relacja;
- przy definiowaniu i świadczeniu usługi trzeba uwzględnić różnorodność ich adresatów;
- usługi socjalne świadczone w celu zaspokojenia potrzeb osób należących do słabszych grup społeczeństwa charakteryzuje często asymetryczny stosunek między usługodawcami i beneficjentami, odmienny od relacji mających miejsce między dostawcą handlowym a konsumentem;
- z uwagi na fakt, że usługi te często osadzone są w (lokalnych) tradycjach kulturowych, należy więc wybierać rozwiązania dostosowane do szczególnych cech lokalnej sytuacji, gwarantujące bliskość między usługodawcą a użytkownikiem, zapewniając jednocześnie równy dostęp do usług na całym terytorium;

- usługodawcy często potrzebują dużej autonomii, by zaspokoić różne i zmieniające się potrzeby socjalne;
- z reguły usługi te opierają się na zasadzie solidarności i w dużym stopniu są one uzależnione od publicznego finansowania, co zapewnia równy dostęp, niezależnie od stanu posiadania czy dochodów;
- usługodawcy nienastawieni na zysk oraz pracownicy wolontariatu często odgrywają ważną rolę w świadczeniu usług socjalnych; ich zaangażowanie jest wyrazem postawy obywatelskiej, przyczynia się do integracji społecznej, spójności wspólnot lokalnych oraz do solidarności międzypokoleniowej.”

IV. Zadanie publiczne. Działalność pożytku publicznego

1. Zadanie publiczne

Rzeczownik „**zadanie**” oznacza: to, co należy wykonać, osiągnąć; obowiązek, cel; stan rzeczy, który ma być utrzymany bądź osiągnięty. Określenie „**publiczne**” to ogólne, powszechnie dostępne, do powszechnego użytku, to przeciwieństwo prywatnego, to coś przeznaczonego do użytku zbiorowego, powszechnego. Zatem **zadanie publiczne** to działanie w interesie publicznym umocowane obowiązującym prawem, które służy zaspakajaniu potrzeb zbiorowych, tj. potrzeb określonych społecznością.

Zgodnie z art. 16 ust. 2 Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej¹, istotna część zadań publicznych przypisana jest samorządowi terytorialnemu. Sfery zadań publicznych, dla poszczególnych jednostek samorządu terytorialnego, określa odpowiednio ustawa o samorządzie gminnym⁴, samorządzie powiatowym⁵ i samorządzie województwa⁶. Przepisy te nie wskazują bezpośrednio samych zadań, ale odsyłają do szczegółowych ustaw, w których określono konkretne rezultaty i standardy do realizacji przez samorząd w określonych dziedzinach życia społecznego.

Konstytucyjna zasada pomocniczości oraz kompetencje jednostek samorządu terytorialnego wynikające z innych ustaw (np. o pomocy społecznej¹⁶; o sporcie¹⁵) stanowią podstawę do współpracy administracji publicznej z organizacjami pozarządowymi. Z treści art. 5 ust.1 pkt.1 ustawy o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie³ wynika, że: "Organy administracji publicznej prowadzą działalność w sferze zadań publicznych, o której mowa w art. 4, we współpracy z organizacjami pozarządowymi oraz podmiotami wymienionymi w art. 3 ust. 3, prowadzącymi, odpowiednio do terytorialnego zakresu działania organów administracji publicznej, działalność pożytku publicznego w zakresie odpowiadającym zadaniom tych organów".

2. Działalność pożytku publicznego

Jest to działalność społecznie użyteczna prowadzona przez organizacje pozarządowe w sferze zadań publicznych określonych w ustawie o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie³.

Art. 4. ust. 1. ustawy³ stanowi, że „Sfera zadań publicznych, o której mowa w art. 3 ust. 1, obejmuje zadania w zakresie:

- 1) pomocy społecznej, w tym pomocy rodzinom i osobom w trudnej sytuacji życiowej oraz wyrównywania szans tych rodzin i osób;
 - 1a) wspierania rodziny i systemu pieczy zastępczej;
- 2) działalności na rzecz integracji i reintegracji zawodowej i społecznej osób zagrożonych wykluczeniem społecznym;
- 3) działalności charytatywnej;
- 4) podtrzymywania i upowszechniania tradycji narodowej, pielęgnowania polskości oraz rozwoju świadomości narodowej, obywatelskiej i kulturowej;
- 5) działalności na rzecz mniejszości narodowych i etnicznych oraz języka regionalnego;
- 6) ochrony i promocji zdrowia;
- 7) działalności na rzecz osób niepełnosprawnych;
- 8) promocji zatrudnienia i aktywizacji zawodowej osób pozostających bez pracy i zagrożonych zwolnieniem z pracy;
- 9) działalności na rzecz równych praw kobiet i mężczyzn;
- 10) działalności na rzecz osób w wieku emerytalnym;
- 11) działalności wspomagającej rozwój gospodarczy, w tym rozwój przedsiębiorczości;
- 12) działalności wspomagającej rozwój techniki, wynalazczości i innowacyjności oraz rozpowszechnianie i wdrażanie nowych rozwiązań technicznych w praktyce gospodarczej;
- 13) działalności wspomagającej rozwój wspólnot i społeczności lokalnych;
- 14) nauki, szkolnictwa wyższego, edukacji, oświaty i wychowania;
- 15) wypoczynku dzieci i młodzieży;
- 16) kultury, sztuki, ochrony dóbr kultury i dziedzictwa narodowego;
- 17) wspierania i upowszechniania kultury fizycznej;
- 18) ekologii i ochrony zwierząt oraz ochrony dziedzictwa przyrodniczego;
- 19) turystyki i krajoznawstwa;
- 20) porządku i bezpieczeństwa publicznego;
- 21) obronności państwa i działalności Sił Zbrojnych Rzeczypospolitej Polskiej;
- 22) upowszechniania i ochrony wolności i praw człowieka oraz swobód obywatelskich, a także działań wspomagających rozwój demokracji;
- 23) ratownictwa i ochrony ludności;
- 24) pomocy ofiarom katastrof, klęsk żywiołowych, konfliktów zbrojnych i wojen w kraju i za granicą;
- 25) upowszechniania i ochrony praw konsumentów;

- 26) działalności na rzecz integracji europejskiej oraz rozwijania kontaktów i współpracy między społecznościami;
- 27) promocji i organizacji wolontariatu;
- 28) pomocy Polonii i Polakom za granicą;
- 29) działalności na rzecz kombatantów i osób represjonowanych;
- 30) promocji Rzeczypospolitej Polskiej za granicą;
- 31) działalności na rzecz rodziny, macierzyństwa, rodzicielstwa, upowszechniania i ochrony praw dziecka;
- 32) przeciwdziałania uzależnieniom i patologiom społecznym;
- 33) działalności na rzecz organizacji pozarządowych oraz podmiotów wymienionych w art. 3 ust. 3, w zakresie określonym w pkt 1-32”

3. Zadania samorządów w zakresie realizacji usług publicznych o charakterze społecznym

Gmina	Powiat	Województwo
<ul style="list-style-type: none"> • ochrona zdrowia (profilaktyka zdrowotna, lecznictwo otwarte), • oświata i wychowanie oraz edukacja (przedszkola, szkoły podstawowe i gimnazja), • kultura, • kultura fizyczna i rekreacja, • pomoc i opieka społeczna, • mieszkalnictwo, • bezpieczeństwo publiczne. 	<ul style="list-style-type: none"> • ochrona zdrowia (lecznictwo zamknięte), • oświata i wychowanie oraz edukacja (szkoły ponadgimnazjalne, szkolnictwo specjalne), • kultura, • kultura fizyczna i rekreacja, • pomoc i opieka społeczna, • bezpieczeństwo publiczne. 	<ul style="list-style-type: none"> • ochrona zdrowia, • oświata i wychowanie oraz edukacja, • kultura, • kultura fizyczna i rekreacja, • pomoc i opieka społeczna, • bezpieczeństwo publiczne.

Tabela 1. Usługi publiczne o charakterze społecznym z podziałem na zadania samorządów gminnych, powiatowych, wojewódzkich ⁸⁷.

4. Rola organizacji pozarządowych w realizacji zadań publicznych

Jak wcześniej wspomniano, z treści art. 5 ust.1 pkt.1 ustawy o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie³ wynika, że: "Organy administracji publicznej prowadzą działalność w sferze zadań publicznych, o której mowa w art. 4, we współpracy z organizacjami pozarządowymi oraz podmiotami wymienionymi w art. 3 ust. 3, prowadzącymi, odpowiednio do terytorialnego zakresu działania organów administracji publicznej, działalność pożytku publicznego w zakresie odpowiadającym zadaniom tych

organów".

Zadaniem własnym samorządów terytorialnych jest również **współpraca z organizacjami pozarządowymi i działalność na ich rzecz** oraz podmiotów wymienionych w art. 3 ust. 3 ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie³. Zgodnie z przepisami ustawy³ gminy, powiaty i województwa wspierają realizację zadań publicznych przez organizacje pozarządowe prowadzące działalność statutową w danej dziedzinie oraz powierzają im realizację zadań publicznych po przeprowadzeniu otwartego konkursu ofert, chyba że przepisy odrębne przewidują inny tryb zlecenia.

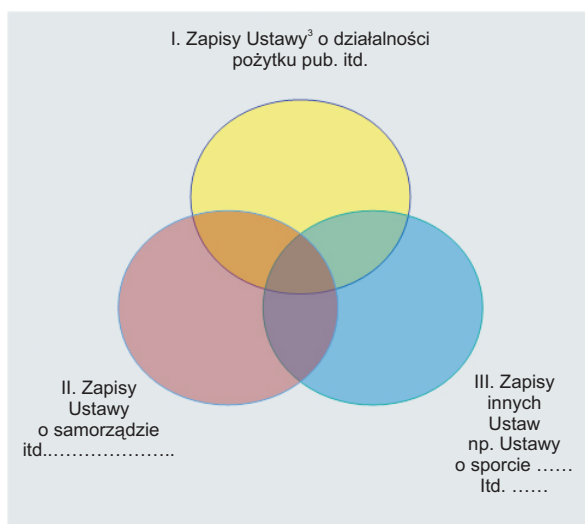
Zlecenie organizacjom pozarządowym realizacji zadań publicznych jest jednym z elementów współpracy pomiędzy organami administracji publicznej a organizacjami. Zakres tych zadań powinien być uwzględniony w programie współpracy jednostki samorządu terytorialnego z organizacjami pozarządowymi, którego opracowanie nakazuje ww. ustawa³. Program powinien m. in. zawierać szczegółowo opisane zasady współpracy, tj.:

- **pomocniczości** - samorząd powierza organizacjom pozarządowym realizację zadań własnych, a organizacje zapewniają ich wykonanie w sposób ekonomiczny i terminowy. „Art. 5 ustawy³ mówi, że *organy administracji publicznej prowadzą działalność w sferze zadań publicznych (...) we współpracy z organizacjami pozarządowymi (...). Współpraca (...) odbywa się na zasadach: pomocniczości (...), uczciwej konkurencji i jawności. Zasada pomocniczości w tym rozumieniu jest rodzajem względnego pierwszeństwa organizacji pozarządowych w realizacji zadań sfery pożytku publicznego o charakterze zadań publicznych. Przykładem jest konieczność ogłaszania przez administrację publiczną przetargów dla podmiotów prowadzących działalność gospodarczą na zadania sfery społecznej dopiero przy braku rozstrzygnięć we wcześniejszych otwartych konkursach ofert dla organizacji pozarządowych na te same zadania publiczne.*” (źródło: www.mazowia.org.pl/.../Zbigniew%20Wejcman „Tło społeczne standaryzacji usług społecznych” Zbigniew Wejcman (opr. na podstawie J. Boczoń, Standaryzacja usług społecznych, SPLOT 2004,)⁸⁸;
- **suwerenności stron** - stosunki pomiędzy samorządem a organizacjami pozarządowymi kształtowane będą z poszanowaniem wzajemnej autonomii w zakresie działalności statutowej;
- **partnerstwa** - dobrowolna współpraca równorzędnych sobie podmiotów w rozwiązywaniu wspólnie zdefiniowanych problemów i osiąganiu wytyczanych razem celów;
- **efektywności** - wspólne dążenie do osiągnięcia możliwie najlepszych efektów realizacji zadań publicznych;
- **uczciwej konkurencji** - wymóg udzielania tych samych informacji odnośnie wykonywanych działań przez podmioty publiczne i niepubliczne

oraz obowiązek stosowania tych samych kryteriów przy dokonywaniu oceny tych działań i podejmowaniu decyzji dotyczących ich finansowania;

- **jawności** - możliwości współpracy danego samorządu z organizacjami pozarządowymi są powszechnie znane i dostępne oraz zrozumiałe w zakresie stosowanych procedur i kryteriów podejmowania decyzji.

Współpraca jednostek samorządowych z organizacjami pozarządowymi w zakresie realizacji zadań publicznych opiera się na: konstytucyjnej zasadzie **pomocniczości**, ustawie o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie³ oraz kompetencjach jednostek samorządu terytorialnego wynikających z ustawy o samorządzie gminnym⁴, samorządzie powiatowym⁵ i samorządzie województwa⁶ i z innych ustaw (np. o pomocy społecznej¹⁶; o sporcie¹⁵).



Schemat 1. Podstawa do współpracy administracji publicznej z organizacjami pozarządowymi (opracowanie własne).

Poniżej opisano to na przykładzie zadania publicznego z obszaru pomocy społecznej polegającego na **organizowaniu i świadczeniu usług opiekuńczych**.

1. Art. 4. ust 1. **ustawy o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie**³ mówi: "Sfera zadań publicznych, o której mowa w art. 3 ust. 1, obejmuje zadania w zakresie:
 - 1) pomocy społecznej, w tym pomocy rodzinom i osobom w trudnej sytuacji życiowej oraz wyrównywania szans tych rodzin i osób".

Usługi opiekuńcze obejmują pomoc w zaspokajaniu codziennych potrzeb życiowych, opiekę higieniczną, zaleconą przez lekarza pielęgnację oraz, w miarę możliwości, zapewnienie kontaktów z otoczeniem. Biorcami tych usług są przede wszystkim osoby starsze, przewlekle chore, niepełnosprawne, samotne i ubogie. Niewątpliwie mieszczą się w obszarze pomocy społecznej, w tym pomocy rodzinom i osobom w trudnej sytuacji życiowej oraz wyrównywania szans tych rodzin i osób.

2. W art. 7. ust 1. **ustawy o samorządzie gminnym**⁴ znajduje się zapis wskazujący, że zadaniem własnym gminy jest zaspokajanie zbiorowych potrzeb wspólnoty, między innymi w zakresie pomocy społecznej, 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 wolontariacie³.

Art. 9. ust 1. ww. ustawy o samorządzie gminnym⁴ mówi, że:

„W celu wykonywania zadań gmina może tworzyć jednostki organizacyjne, a także zawierać umowy z innymi podmiotami, w tym z organizacjami pozarządowymi”.

3. Art.17 ust.11 **ustawy o pomocy społecznej**¹⁶, *organizowanie i świadczenie usług opiekuńczych* jest zadaniem własnym gminy o charakterze obowiązkowym.

Art. 25. ust 1. ww. ustawy mówi:

„Organy administracji rządowej i samorządowej, zwane dalej *organami*, mogą zlecać realizację zadania z zakresu pomocy społecznej, udzielając dotacji na finansowanie lub dofinansowanie realizacji zleconego zadania organizacjom pozarządowym, o których mowa w art. 3 ust. 2 ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie³ oraz podmiotom wymienionym w art. 3 ust. 3 tej ustawy, prowadzącym działalność w zakresie pomocy społecznej, zwanych dalej *podmiotami uprawnionymi*.”

Ust. 3 i 4 mówi:

- 3) „Zlecenie realizacji zadania z zakresu pomocy społecznej odbywa się po uprzednim przeprowadzeniu konkursu ofert.
- 4) Do zlecenia zadań, o których mowa w ust. 1, stosuje się przepisy ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie.”

Podsumowując, zadanie publiczne polegające *na organizowaniu i świadczeniu usług opiekuńczych* jest, zgodnie z ww. aktami normatywnymi, zadaniem własnym gminy i może być realizowane we współpracy administracji publicznej z organizacjami pozarządowymi.

V. Standaryzacja na rzecz jakości usług

Wszystkie działania publiczne, zwłaszcza świadczenie usług społecznych, zorientowane są na rozwiązywanie lub przynajmniej minimalizowanie występujących problemów społecznych i mają służyć wspólnemu dobru.

Ocena stopnia osiągnięcia tych celów jest jednym z istotnych elementów realizacji zadań publicznych i badania skuteczności oraz efektywności wykorzystania publicznych zasobów. Rezultaty osiągnięte w wyniku realizacji zadań oddziałują na daną społeczność i jej rozwój, dlatego ważne jest, aby nie tylko spełniały wymagania nałożone przez prawo, ale i odpowiadały oczekiwaniom obywateli. Każdy podmiot realizujący zadania publiczne powinien mieć świadomość prawnej odpowiedzialności za to, co zostało zrobione, ile i na co zostało wydane. Oczekuje się też od niego umiejętności możliwie obiektywnego ocenienia tego, jak realizuje wyznaczone sobie cele i zamierzenia.

1. Co oznacza zapewnienie jakości usług?

Według PN-EN ISO 9000:2001 „**zapewnienie jakości** to część zarządzania jakością ukierunkowana na zwiększenie zdolności do spełniania wymagań dotyczących jakości”⁹⁹.

Zapewnienie jakości, w różnych obszarach działalności, w takiej czy innej formie, realizowane jest od zawsze i nie jest niczym nowym. W dzisiejszym spojrzeniu na zapewnienie jakości dominuje pogląd, iż procesy świadczenia usług i ich strukturalne uwarunkowania i rezultaty muszą być systematycznie oceniane z punktu widzenia odbiorcy (adresata) usługi, zlecającego usługę i rozwiązywanego problemu.

Zapewnienie jakości oznacza systematyczne wykazywanie różnic pomiędzy stanem pożądanym a faktycznie osiągniętym i analizowanie przyczyn występowania tych różnic w celu wprowadzenia ulepszeń. Jest to również nabywanie umiejętności uczenia się na własnych błędach. Należy zdać sobie sprawę, że nie jest najważniejsze znaleźć „winnego”, lecz przyczynę zaistniałego błędu w celu uniknięcia go w przyszłości. Wprowadzenie czytelnych regulacji zapewniających jakość zapobiega również powstawaniu napięć w sytuacjach, w których błąd stwierdzono i konieczne jest wyciągnięcie konsekwencji w stosunku do osób za ten błąd odpowiedzialnych. Przyjęte standardy, precyzyjnie opisane procedury i ich wdrożenie pozwalają na obiektywną ocenę przyczyn popełnionego błędu, wskazanie „winnego”, a przede wszystkim na korektę działania w celu zapobiegania podobnym błędom w przyszłości.

Zapewnieniu jakości powinien służyć opracowany przez organizację i wdrożony do realizacji program, który zawiera ocenę istniejącego stanu

jakości usług, strategię jego poprawy lub utrzymania dotychczasowego wysokiego poziomu. Celem programu jest poprawa działalności organizacji, podniesienie efektywności świadczonych usług.

2. Definicje pojęć

Standaryzacja (normalizacja) to działalność zmierzająca do uzyskania optymalnego, w danych okolicznościach, stopnia uporządkowania w określonym zakresie, poprzez ustalanie postanowień przeznaczonych do powszechnego i wielokrotnego stosowania, dotyczących istniejących lub mogących wystąpić problemów (*ustawa z dnia 12 września 2002 r. o normalizacji*)²⁷.

Standard

- wg internetowego *Słownika języka polskiego - SJP*¹⁰⁰: „**przeciętna** norma, **przeciętny** typ, model; wyrób odpowiadający określonym wymogom; wzorzec”;
- dla liczby pojedynczej¹⁰⁰: „poziom towarów lub usług, zwłaszcza spełniający **podstawowe** wymagania”, „typowy i przeciętny model czegoś”; w liczbie mnogiej - standardy to „normy określające podstawowe wymagania stawiane czemuś”;
- w języku angielskim **standard** – to coś uczynione przykładem, z którym porównuje się inne przypadki tego rodzaju. Synonimami rzeczownika standard są: **punkt odniesienia** (*benchmark*), **kryterium**, **stopień** (*grade*), **miara**, **parytet** (*par*), **wyznacznik** (*yardstick*), **kamień probierczy** (*touchstone - test lub kryterium określające jakość lub prawdziwość czegoś*);
- potocznie to poziom minimum, który zadowala zlecającego i odbiorcę; stopień doskonałości; model do naśladowania; podstawa do oceny i porównań.

Norma - definicja wg SJP¹⁰⁰

- ustalona, ogólnie przyjęta zasada; reguła, przepis, wzór; w etyce: zasada postępowania, dyrektywa wyznaczająca obowiązek określonego zachowania się w danej sytuacji przez odwołanie się do odpowiednich ocen i wartości moralnych;
- ilość, miara, granica ustalona, obliczona, przewidziana jako wymagana lub obowiązująca w jakimś zakresie; w węższym znaczeniu: ilość pracy wyznaczona do wykonania w określonym czasie.

Wymaganie - definicja wg SJP¹⁰⁰. Jest to „norma, warunek lub zespół warunków, którym ktoś lub coś musi odpowiadać; postulat”.

Jakość

- jest to pewien stopień doskonałości (Platon)¹⁰¹;
- to zgodność z wymaganiami (Crosby) (źródło: <http://www.centrum.jakosci.pl/podstawy-jakosci,definicja-jakosci.html>)⁹⁹;
- w życiu codziennym jakość ma różne znaczenia, pod tym pojęciem rozumie się sumę właściwości i cech produktu, procesu lub usługi, które są właściwe dla spełnienia oczekiwanych lub założonych wymagań. Znaczenie tego pojęcia zależy od punktu widzenia: odbiorcy, zlecającego czy realizującego świadczenie. Są to właściwości usługi wyznaczające poziom zadowolenia odbiorcy i zaspokojenia oczekiwań zlecającego; pełne zaspokojenie zapotrzebowania na usługę, przy najniższym koszcie, zgodnie z obowiązującymi regulacjami ustanawianymi przez władze administracyjne i instytucje „kupujące” (finansujące) usługi.

Kryteria (wskaźniki) - narzędzia, przy pomocy których ma być mierzona jakość. Muszą być konkretne i wymierne, np. dające się wyrazić liczbowo, jednoznaczne, istotne dla analizowanej dziedziny i celu, zrozumiałe dla osób trzecich.

Przykładowe kryteria:

- poziom np. wykształcenia,
- czas np. oczekiwania,
- liczba np. osób; np. skarg,
- procentowy wskaźnik,
- rodzaj np. oferty,
- zgodność z czymś,
- wykorzystanie np. sprzętu,
- forma zatrudnienia.

3. Jakość usługi a standard usługi

W przeszłości w mierzeniu jakości usługi brano przede wszystkim pod uwagę standardy dostępności i kosztów. Za szczególnie istotne uznawano osiągnięcie równowagi między kosztami usługi a płynącymi z niej korzyściami. Teraz zarówno zlecający, jak i odbiorcy usług coraz częściej domagają się pogłębionych informacji nie tylko o realizowanych świadczeniach, ale też o organizacji świadczącej usługi. Oceny jakości działania danej organizacji dokonuje się na podstawie oceny jakości jednostkowych świadczeń w odniesieniu do obowiązujących standardów, które są głównym instrumentem umożliwiającym ocenę świadczonych usług dzięki przyjętym kryteriom (wskaźnikom).

Elementy oceny jakości usług to m.in.:

- efektywność (czy spełniają swoją funkcję),
- wydajność (najwyższa jakość przy najmniejszym koszcie),
- możliwość realizacji (akceptacja proponowanej usługi),

- dostępność (czy odbiorcy mogą korzystać z usługi),
- właściwość (czy usługi dostosowane są do potrzeb).

Standard usługi - w potocznym rozumieniu to poziom minimum, który zadowala zlecającego i odbiorcę usługi; stopień doskonałości; model do naśladowania; podstawa do oceny i porównań. Standardy odnoszą się do wszystkich elementów usługi tj. struktury, procesu i wyniku działalności. Struktura to zasoby ludzkie, finansowe i lokalowo- sprzętowe; proces dotyczy przebiegu podejmowanego działania, a wynik jest uzyskiwanym efektem społecznym.

Warunkiem możliwości określenia standardu usługi jest szczegółowe opisanie usługi w kategoriach cech, jakie posiadają poszczególne elementy tej usługi oraz ich możliwych poziomów i stanów (wskaźników, mierników, skal itp.).

Standard usługi zawiera wymogi dotyczące cech poszczególnych elementów usługi. Cechom ilościowym będą odpowiadały wymogi ilościowe, a jakościowym - wymogi jakościowe (natura cech determinuje więc rodzaj wymogu).

Wymogi ilościowe.

Wyróżnia się kilka rodzajów wymogów ilościowych:

- minimalne (nie mniej niż ...),
- stałe (dokładnie...),
- przedziałowe (od... do),
- maksymalne (nie więcej niż ...).

Wymogi jakościowe określone wobec cech usługi powinny być **doprecyzowane**, np. wymóg, że wykonawca zadania powinien mieć *odpowiednią wiedzę i umiejętności*, powinien zostać doprecyzowany poprzez podanie informacji, co będzie dowodem na to, że wiedza i umiejętności danej osoby są odpowiednie, np. oświadczenie wykonawcy, zaświadczenia, dyplomy, wyniki testów psychologicznych, udokumentowana długoletnia praktyka w wykonywaniu tego zadania, itp. Każdy wymóg powinien być wyposażony w kryteria (wskaźniki), jakie ma spełniać. Tylko wówczas jest to wymóg o walorach praktycznych, możliwy do zmierzenia i oceny.

4. Podział standardów na rodzaje ze względu na określone kryteria (opracowane na podstawie „Standaryzacja usług społecznych” Ryszard Szarfenberg, <http://www.wrzos.org.pl/projekt1.18/download/Ekspertyza%20Ryszard%20Szarfenberg.pdf>)⁸⁷

Podział standardów ze względu na:

1) rodzaj wymogów:

- ilościowe, jakościowe,
- ogólny (np. wykształcenie wyższe), szczegółowy (np. wykształcenie wyższe magisterskie administracyjne),

- prosty (kilka wymogów), złożony (kilkadziesiąt),
 - odnoszące się do usługi lub poszczególnych jej cech - przedmiot standaryzowania (wszechstronne, wąskie),
- 2) charakter obowiązywania, źródło pochodzenia:
 - obowiązujące (normatywne, obligatoryjne),
 - zalecane,
 - rekomendowane itp. (pozanormatywne),
 - 3) obszar obowiązywania:
 - lokalne,
 - regionalne,
 - krajowe,
 - międzynarodowe,
 - 4) usługodawców:
 - powszechne (obowiązują wszystkie podmioty),
 - niepowszechne (obowiązują wybrane podmioty),
 - 5) rodzaj usług (np. edukacji, pomocy społecznej, itp.),
 - 6) adresata (odbiorcę) usług (np. płeć, wiek, zdrowie, zasługi itp.).

5. Wewnętrzne formy zapewnienia jakości. Postępowanie przy realizacji programu zapewnienia jakości

Dążąc do zapewnienia jakości, należy w pierwszej kolejności przekonać do tej idei wszystkich działaczy organizacji. Wszyscy bowiem, poczynając od osób zarządzających, powinni dążyć do zapewnienia właściwej jakości świadczeń, tj. zgodnej z prawem, wymaganiami odbiorców i zlecających usługę, po możliwie niskich kosztach. Jeśli członkowie organizacji nie czują się osobiście zaangażowani i nie traktują zapewnienia jakości poważnie, nie ma szans na wdrożenie programu zapewnienia jakości.

W procesie wdrażania programu istotną rolę odgrywają czynniki związane ze specyfiką organizacji i warunkami jej funkcjonowania. Nie ma uniwersalnej reguły na wdrażanie programu zapewnienia jakości, ale można sformułować podstawowe zasady, które dadzą się dostosować do specyficznych warunków każdej organizacji. Są to między innymi:

- 1) świadomość i akceptacja zapewnienia jakości przez wszystkie osoby działające w organizacji,
- 2) odpowiednie know-how (z jęz. ang. know - „wiedzieć”, how - „jak”),
- 3) ciągłe dokształcanie,
- 4) zgodne współdziałanie zespołu,
- 5) przestrzeganie zasady gospodarności i uwzględnianie posiadanych środków.

Wprowadzenie systemu zapewnienia jakości powinno być świadomie przyjęte zgodnie z obowiązującą w organizacji procedurą podejmowania decyzji (np. odpowiednią ilością głosów, w formie uchwały itd.). Za zapewnienie jakości w organizacji powinna być odpowiedzialna konkretna osoba w randze pełnomocnika zarządu organizacji. Szczególną formą wewnętrznego zapewnienia jakości jest ocena (ewaluacja) świadczeń wszystkich członków organizacji, której dokonują oni sami. Celem takiej oceny jest to, aby członkowie organizacji sami odczuwali, bardziej niż dotychczas, potrzebę zapewnienia jakości, wspólnie ustalali standardy usług, dzielili się przemyśleniami w swoim gronie, analizując wyniki działalności oraz by na tej podstawie wprowadzali zmiany zmierzające do poprawy jakości. Takie postępowanie pozwala nie tylko na wczesne rozpoznanie problemów jakościowych, ale także na rozwijanie i poprawę jakości działalności organizacji.

Dla zapewnienia wewnętrznej jakości można skorzystać z pomocy doradców z zewnątrz, którzy przekazują swoją wiedzę i zaznajamiają z zasadami postępowania służącymi zapewnieniu jakości. Pomocą mogą służyć też bardziej doświadczone organizacje, centra organizacji pozarządowych, stowarzyszenia zawodowe i inne.

Zasadniczym warunkiem osiągnięcia i utrzymania właściwej jakości jest przyjęcie **wewnętrznych form** zapewnienia jakości. Chodzi tu zarówno o sposoby i środki wykorzystywane wewnątrz organizacji, jak i o zapewnienie warunków koniecznych do ich stosowania. System zapewnienia jakości obejmuje między innymi:

- 1) ustanowienie, wdrożenie i utrzymanie **polityki** organizacji, która powinna zawierać misję, cele organizacji, zobowiązanie do ciągłego doskonalenia i przestrzegania zasad zapewnienia jakości działania oraz dokonywania jej okresowych przeglądów i aktualizacji,
- 2) rozwiązywanie problemów społecznych poprzez ich zidentyfikowanie, następnie opracowanie **systemu** i wdrożenie procesów zmierzających do ich rozwiązania,
- 3) ciągłe **doskonalenie jakości** poszczególnych elementów usługi poprzez prowadzenie pomiarów, analizę i nadzorowanie wyników, reagowanie na sytuacje, w których występują (lub mogą wystąpić) niezgodności,
- 4) **identyfikowanie potrzeb** i oczekiwań odbiorcy, określenie stopnia jego zadowolenia z wyniku oddziaływania,
- 5) **zarządzanie zasobami** tj. zagwarantowanie organizacji takich zasobów, które zapewniają płynny przebieg wszystkich procesów realizacji zadania.

Najważniejszym problemem w zarządzaniu jakością jest odróżnienie dobrej jakości usług od złej. Do tego niezbędne są obiektywne instrumenty oceny, do których głównie zaliczamy kryteria i standardy.

6. Ustalanie pozanormatywnych (zalecanych, rekomendowanych) standardów usług

Standardy pozanormatywne można ustalić wewnątrz organizacji. Standard jest główną cechą kryterium, wskazuje, jaki cel uważamy za osiągalny, założony do realizacji. Powinien być uzasadniony, a w razie konieczności- możliwy do zmiany. Standardy powinny być jednakowe dla danej dziedziny i danego obszaru i tak konstruowane, aby były:

- ukierunkowane na problemy kluczowe,
- uniwersalne, możliwe do zastosowania w innych organizacjach,
- osiągalne, tj. mieszczące się w granicach możliwości organizacji,
- łatwe w użyciu przy dokonywaniu oceny usługi,
- obrazujące oczekiwania zlecającego i odbiorcy,
- sformułowane w sposób jednoznaczny, aby były dobrze rozumiane.

Przykład 1.

Kryterium : poziom wykształcenia.

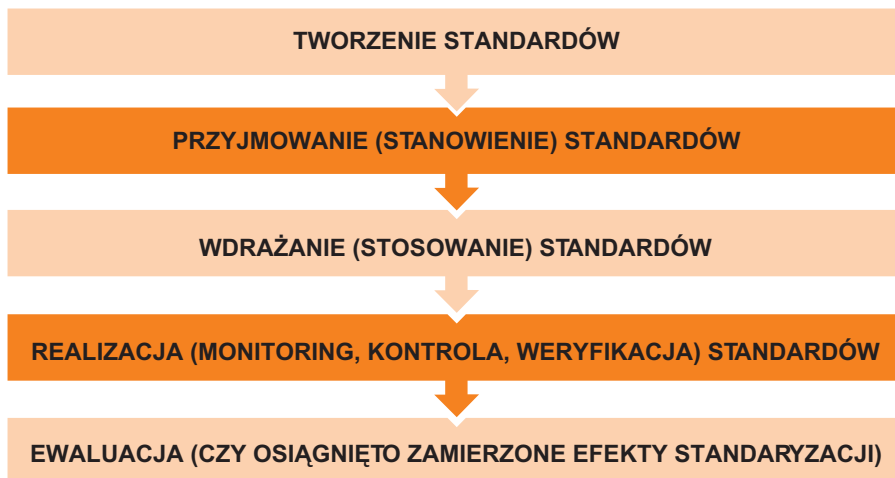
Standard: minimum średnie zawodowe, kierunek: kucharz.

Przykład 2.

Kryterium : czas oczekiwania na posiłek.

Standard: maks. 10 minut.

Proces wewnętrznej standaryzacji usług przedstawia poniższy schemat:



Schemat 2. Ustalanie pozanormatywnych standardów usług (opracowano na podstawie: *Standaryzacja usług społecznych* Ryszard Szarfenberg, www.wrzos.org.pl/projekt1.18/download/Ekspertyza%20Ryszard%20Szarfenberg.pdf)⁷⁸

ROZDZIAŁ II

Miejsce organizacji pozarządowych w realizacji zadań publicznych w powiecie oleckim

1. Charakterystyka powiatu

Powiat olecki położony jest w północno-wschodniej części województwa warmińsko-mazurskiego i zajmuje powierzchnię¹⁰⁸ 873,83 km². W jego granicach administracyjnych znajduje się miasto Olecko oraz cztery gminy: Olecko, Kowale Oleckie, Świętajno i Wieliczki.

Pod względem liczby ludności należy do powiatów małych - na dzień 30.06.2012 r. liczył 35031 osób¹⁰². Cechami charakterystycznymi powiatu są: należąca do najniższych w województwie gęstość zaludnienia (średnio 40 osób na km²) oraz wysokie bezrobocie (na koniec 2012 roku wskaźnik bezrobocia wynosił 23,10%)¹⁰².

W samorządach opracowane i wdrażane są m. in. następujące dokumenty strategiczne:

1. Strategia Powiatu Oleckiego na lata 2003 - 2015¹¹⁰.
2. Powiatowy Program Działań na Rzecz Osób Niepełnosprawnych na lata 2011-2016¹¹¹.
3. Powiatowy Program Ochrony Zdrowia Psychicznego w Powiecie Oleckim na lata 2011 - 2015¹¹².
4. Powiatowa Strategia Rozwiązywania Problemów Społecznych na lata 2003 - 2015¹¹³.
5. Strategia Zrównoważonego Rozwoju Gminy Kowale Oleckie¹¹⁴.
6. Strategia Rozwoju Społeczno - Gospodarczego Gminy Świętajno na lata 2008 - 2013¹¹⁵.
7. Program Pomocy de minimis dla Przedsiębiorców inwestujących lub tworzących nowe miejsca pracy na terenie Gminy Olecko¹¹⁶.

Określają one główne kierunki działań zorientowanych na rozwiązywanie problemów społecznych, zrównoważony rozwój regionu, poprawę warunków i atrakcyjności zamieszkania, ciągłe usprawnianie systemu edukacji i dostosowywanie go do potrzeb lokalnej gospodarki, wspieranie rozwoju przedsiębiorczości, rozwoju obszarów wiejskich, turystyki, ochrony środowiska, a także propagowania bogactwa dziedzictwa i kultury regionu. We wskazanych dokumentach wymienia się i opisuje bariery rozwoju powiatu: społeczne, ekonomiczne, techniczne i technologiczne oraz ekologiczne. Podstawowym czynnikiem wzrostu konkurencyjności powiatu jest

przewyciężenie barier społecznych, do których zalicza się przede wszystkim: wysokie bezrobocie, niskie kwalifikacje, stare nawyki gospodarowania, niewielkie możliwości zmiany kwalifikacji itp. Likwidacja barier może ułatwić przystosowanie się grup społecznych do zasad funkcjonowania w gospodarce wolnorynkowej. Istotną rolę w działaniu na rzecz zniesienia lub choćby zniwelowania barier społecznych mogą odgrywać organizacje pozarządowe.

Wiadomo, iż status społeczny wyznaczany jest przez posiadany kapitał, wiedzę i umiejętności dopasowania się do szybkich zmian zachodzących w otoczeniu. Wymaga to dostosowania kierunków i form kształcenia do zmieniających się potrzeb lokalnego rynku pracy. W wyniku działania lokalnych władz w zakresie restrukturyzacji szkolnictwa zarówno w szkołach podlegających gminom, jak i powiatowi modernizowana jest baza lokalowa. Kierunki kształcenia dostosowuje się do zmieniających się potrzeb, jednocześnie doposażając placówki w niezbędny sprzęt i pomoce dydaktyczne.

W systemie oświaty w powiecie oleckim funkcjonują zarówno placówki publiczne, jak i niepubliczne. Wśród niepublicznych można wymienić te, które są prowadzone przez organizacje pozarządowe. Są to:

1. Centrum Edukacji Specjalnej przy Środowiskowym Domu Samopomocy prowadzone przez Stowarzyszenie „Dać Nadzieję”.
 - Specjalna Szkoła Podstawowa z Oddziałami Przedszkolnymi,
 - Gimnazjum Specjalne,
 - Specjalna Szkoła Przystosowująca do Pracy.
2. Zespół Szkół Społecznego Towarzystwa Oświatowego.
 - Społeczna Szkoła Podstawowa,
 - Społeczne Gimnazjum,
 - Społeczne Liceum Ogólnokształcące.
3. Szkoła Podstawowa w Cichym prowadzona przez Społeczno - Oświatowe Stowarzyszenie Pomocy Pokrzywdzonym i Niepełnosprawnym „Edukator”.
4. Szkoła Podstawowa w Mazurach prowadzona przez Społeczno - Oświatowe Stowarzyszenie Pomocy Pokrzywdzonym i Niepełnosprawnym „Edukator”.

Kształcenie ustawiczne jest ważnym elementem powiatowego systemu oświaty, spójnym z wymogami lokalnego rynku pracy i optymalizowanym pod względem treści, form i metod kształcenia. Umożliwia dorosłym (w tym bezrobotnym i poszukującym pracy) zdobywanie oraz podnoszenie poziomu umiejętności i kwalifikacji zawodowych w formach pozaszkolnych, pełniąc w stosunku do nich funkcję adaptacyjną (pozwala im przystosować się do zmian technologicznych itp.), wyrównawczą (umożliwia uzupełnienie braków w oczekiwanym poziomie kwalifikacji) i renowacyjną (stwarza możliwość aktualizacji wiadomości i umiejętności).

Ważną rolę w kształceniu ustawicznym odgrywają podmioty posiadające wpis do rejestru instytucji szkoleniowych prowadzonego przez WUP w Olsztynie¹⁰³, w tym instytucje, dla których organem założycielskim są organizacje pozarządowe:

1. Fundacja Rozwoju Ziemi Oleckiej,
2. Stowarzyszenie Pomocy Społecznej i Ochrony Zdrowia im. Św. Łukasza.

Zjawiska społeczne takie, jak: ubóstwo, wykluczenie (marginalizacja), bezdomność, niepełnosprawność, głód oraz inne, identyfikowane jako trudne sytuacje życiowe jednostek, znajdują się w centrum zainteresowania systemu pomocy społecznej nastawionego na niwelowanie skutków istniejących barier. Struktura instytucji pomocowych w powiecie obejmuje¹⁰⁴:

- 1) powiatowe centrum pomocy rodzinie; powiatowi podlegają bezpośrednio:
 - domy pomocy społecznej,
 - opieka nad dziećmi w ramach domów dziecka i rodzin zastępczych;
- 2) ośrodki pomocy rodzinie działające na terenie miasta i gmin, dystrybuujące pomoc materialną i rzeczową oraz kierujące do domów pomocy społecznej:
 - miejski ośrodek pomocy społecznej,
 - gminne ośrodki pomocy społecznej.

W strukturze organizacyjnej Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie¹⁰⁴ w Olecku funkcjonują:

1. Specjalistyczny Ośrodek Wsparcia dla Ofiar Przemocy w Rodzinie,
2. Ośrodek Interwencji Kryzysowej,
3. Młodzieżowy Klub Integracji Społecznej,
4. Mieszkania Chronione przy PCPR w Olecku.

Ponadto pomoc rodzinie świadczą również placówki:

1. Młodzieżowy Klub Integracji Społecznej przy Internacie ZSLiZ w Olecku,
2. Poradnia Psychologiczno-Pedagogiczna w Olecku,
3. Dom im. Janusza Korczaka w Olecku,
4. Dom Pomocy Społecznej „Zacisze” w Kowalach Oleckich dla osób w podeszłym wieku,
5. Warsztat Terapii Zajęciowej w Olecku,
6. Środowiskowe Domy Samopomocy w Olecku, Wronkach i Kowalach Oleckich,
7. Punkt konsultacyjno - informacyjny dla Ofiar Przemocy w Rodzinie w Olecku,
8. Świetlice socjoterapeutyczne w Olecku i w Judzikach,
9. Świetlice wiejskie.

W każdej gminie na terenie powiatu oleckiego zadania z zakresu pomocy społecznej wykonuje właściwa jednostka organizacyjna, czyli ośrodek pomocy społecznej. Są to odpowiednio: MOPS w Olecku, GOPS w Kowalach Oleckich, GOPS w Świętajnie oraz GOPS w Wieliczkach. Przy ośrodkach pomocy społecznej funkcjonują kluby integracji społecznej oferujące następujące formy wsparcia: doradztwo zawodowe, spotkania z psychologiem i pedagogiem, zajęcia z terapeutą ds. uzależnień.

Organy administracji samorządowej, realizując zadania z zakresu pomocy społecznej, współpracują na zasadzie partnerstwa z organizacjami pozarządowymi, Kościołem katolickim, innymi Kościołami, związkami wyznaniowymi oraz osobami fizycznymi i prawnymi.

Organizacje działające w zakresie pożytku publicznego prowadzą następujące placówki pomocowe:

1. Dom Pomocy Społecznej „Jaśki” prowadzony przez Stowarzyszenie Pomocy Społecznej i Ochrony Zdrowia im. Św. Łukasza,
2. Środowiskowe Ognisko Wychowawcze „Puchatek”- TPD w Olecku,
3. Świetlica Środowiskowo-Wychowawcza w Olecku - Parafialny Oddział Akcji Katolickiej,
4. Katolicka Poradnia Rodzinna przy Parafii Podwyższenia Krzyża Świętego,
5. Centrum Pomocy Zorganizowanej (Noclegownia) - Stowarzyszenie „Otwarte Drzwi”.

Powiat znajduje się w regionie określanym jako Zielone Płuca Polski i odznacza się urozmaiconą rzeźbą terenu. Na pagórkowatym obszarze niektóre wzniesienia sięgają nawet 220 m n.p.m. Atutem ziemi oleckiej jest wspaniały mikroklimat oraz duże nagromadzenie jezior i lasów. Ze względu na szczególnie walory krajobrazowe i przyrodnicze środowiska naturalnego część terenów objęta jest stosownymi formami ochrony. Udział obszarów prawnie chronionych w ogólnej powierzchni powiatu wynosi 43,1%. Stanowią go cztery rezerваты przyrody. Największy spośród nich to Puszcza Borecka z rzadkimi okazami zwierząt i roślin.

W powiecie oleckim nie ma uciążliwych zakładów przemysłowych, co sprzyja zachowaniu równowagi ekologicznej w środowisku przyrodniczym i sytuuje go pośród najmniej zanieczyszczonych regionów Polski. Lasy, jeziora, rzeki i czyste powietrze dają możliwości rozwoju turystyki. Od 2012 roku w Regionalnym Ośrodku Kultury w Olecku „Mazury Garbate” funkcjonuje nowoczesne Centrum Informacji Turystycznej. Zalety turystyczno-krajoznawcze i rekreacyjno-sportowe powiatu to między innymi:

- czystość powietrza i wód,
- unikatowe walory krajobrazowo - przyrodnicze,
- ogromne obszary wodne i leśne,
- bogactwo zwierzyny leśnej i ptactwa,

- baza dla organizacji turystyki,
- doskonałe warunki do żeglowania, wędkowania i grzybobrania,
- doskonałe warunki do uprawiania myślistwa, do odbywania wycieczek pieszych i rowerowych,
- pola namiotowe,
- wypożyczalnia sprzętu pływackiego,
- gospodarstwa agroturystyczne ze smaczną, domową kuchnią,
- zakład mleczarski produkujący przetwory mleczne objęte certyfikatem „Dziedzictwa kulinarnego” i certyfikatem „Jakość i tradycja”.

W powiecie znajduje się wiele obiektów sportowych, co przekłada się na doskonałe warunki do aktywnego wypoczynku i uprawiania różnych dyscyplin sportu. W Olecku w zabytkowym parku bezpośrednio przylegającym do jeziora Olecko Wielkie mieści się Park Sportu i Rekreacji, czyli zespół sportowo - rekreacyjny, w skład którego wchodzi korty tenisowe, boiska do siatkówki plażowej, boisko piłkarskie ze sztuczną murawą, stadion lekkoatletyczno - piłkarski. Nieopodal usytuowany jest nowoczesny kompleks umożliwiający organizację imprez sportowych przez cały rok. To „Lega”, hala widowiskowo - sportowa z basenem, zespołem SPA, bieżnią zakończona skocznia w dal, ścianką wspinaczkową, siłownią, salą do sportów walki, salą fitness i boiskiem do squasha. W hali możliwe jest również organizowanie koncertów, targów, wystaw. W czasie lata wiele imprez sportowych i kulturalnych odbywa się na plaży miejskiej ze strzeżonym kąpieliskiem, wypożyczalnią sprzętu, bazą Wodnego Ochotniczego Pogotowia Ratunkowego. Uzupełnieniem obiektów sportowych jest znajdujące się nieopodal obozowisko - pole biwakowe wraz z zapleczem socjalno - sanitarnym, które może pomieścić 60 osób, skate park, wyznaczone i oznakowane trasy biegowe w parku oraz trasa przyrodnicza wokół jeziora tzw. Wiewiórcza Ścieżka.

W pozostałych miejscowościach gminnych znajdują się również obiekty sportowe:

- stadiony piłkarsko-lekkoatletyczne,
- boiska do piłki nożnej, siatkowej, plażowej, 3 boiska typu Orlik, boiska wielofunkcyjne,
- 14 sal gimnastycznych przy szkołach.

Na terenie powiatu jest wiele obiektów turystycznych, pól namiotowych, ośrodków o działalności całorocznej. Znaczącą bazę noclegową przystosowaną do obsługi turystów preferujących wypoczynek aktywny, przy uwzględnieniu niskich kosztów przewidzianych na zakwaterowanie, stanowią szkolne schroniska młodzieżowe. Głównym zadaniem tych placówek jest upowszechnianie wśród dzieci i młodzieży krajoznawstwa i różnych form turystyki, prowadzenie poradnictwa i informacji krajoznawczo-turystycznej.

Obiekty te położone są w pobliżu licznych jezior, rzek i lasów, które są wizytówką powiatu oleckiego.

Powiat olecki jest regionem typowo rolniczym, o czym przesądziły warunki naturalne i położenie z dala od ośrodków przemysłowych i wielkomiejskich. Podstawą rozwoju gospodarczego, poza rolnictwem, są zakłady branży drzewnej, stolarskiej, produkcji łodzi, spożywczej, budowlanej, elektrotechnicznej oraz cegielnie. Działa także wiele dużych hurtowni, sklepów różnych branż i punktów usługowych. Działalność gospodarczą na terenie powiatu na koniec 2012 roku prowadziło ogółem 3040 podmiotów gospodarczych, w tym: sektor publiczny - 128, a niepubliczny/prywatny - 2912 (rejestr REGON)¹⁰². Wśród podmiotów niepublicznych jest organizacja pozarządowa - Stowarzyszenie Pomocy Społecznej i Ochrony Zdrowia im. Św. Łukasza.

Dokumenty strategiczne wskazują, że działania miejscowych władz ukierunkowane są na zapewnienie pomocy w rozwoju lokalnej działalności gospodarczej, inspirowanie i wspieranie lokalnej przedsiębiorczości, a w konsekwencji - podnoszenie jakości życia mieszkańców. Ważną rolę przypisuje się wspieraniu organizacji pozarządowych i współpracy z nimi.

2. Współpraca administracji publicznej z organizacjami pozarządowymi

Współpraca z organizacjami pozarządowymi jest jednym z zadań własnych samorządu terytorialnego. Opisana jest w dokumentach strategicznych poszczególnych samorządów oraz programach współpracy jednostek samorządu terytorialnego z sektorem pozarządowym opracowanych i wdrożonych zgodnie z ustawą o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie³. Służy umacnianiu więzi społecznych mieszkańców powiatu, budowaniu poczucia odpowiedzialności za swoje otoczenie oraz zaspokajaniu potrzeb różnych grup społeczności lokalnej. Jest wyrazem polityki władz powiatowych i gminnych wobec organizacji pozarządowych i innych podmiotów prowadzących działalność pożytku publicznego. Celem lokalnych samorządów jest zapewnienie organizacjom jak najlepszych możliwości działania, rozwoju i współpracy.

W programach współpracy¹¹⁷⁻¹²¹ zawarte są zarówno finansowe, jak i niefinansowe formy współdziałania. Pierwsza grupa obejmuje w szczególności zadania publiczne zlecane organizacjom w drodze konkursów otwartych. Zlecenie zadań publicznych organizacjom pozarządowym oraz innym podmiotom prowadzącym działalność pożytku publicznego przez jednostki samorządu terytorialnego następuje na podstawie ustawy z 23 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i wolontariacie³. Analiza współpracy powiatu oraz gmin: Olecko, Kowale Oleckie, Świętajno i Wieliczki z organizacjami pozarządowymi w latach 2010 - 2012 pozwala stwierdzić, że za zlecaniem zadań publicznych przez samorządy idą dotacje

na dofinansowanie ich realizacji. Wszystkie jednostki współpracują z organizacjami pozarządowymi w zakresie:

- 1) wspierania i upowszechniania kultury fizycznej, w tym organizacji imprez sportowych i rekreacyjnych, zwiększania oferty sportowej adresowanej do dzieci, młodzieży oraz dorosłych,
- 2) kultury, sztuki, ochrony dóbr kultury i ochrony dziedzictwa narodowego, w tym organizowania imprez kulturalnych, edukacji kulturalnej dla dzieci i młodzieży,
- 3) w zakresie turystyki i krajoznawstwa, w tym upowszechniania i popularyzacji walorów turystycznych gmin i powiatu, wspierania przedsięwzięć służących zagospodarowaniu terenów do uprawiania turystyki,
- 4) w zakresie pomocy społecznej, w tym opieki nad dziećmi oraz integracji środowiska dzieci i młodzieży, przeciwdziałania i ograniczania skutków patologii i bezrobocia.

Ponadto organizacje pozarządowe wspierane były w 3 minionych latach przez część samorządów w zakresie zadań publicznych takich jak:

- 1) ochrona zdrowia,
- 2) porządek publiczny i bezpieczeństwo,
- 3) promocja gminy, powiatu,
- 4) ekologia i ochrona zwierząt oraz ochrona dziedzictwa przyrodniczego,
- 5) promocja i organizacja wolontariatu.

Wśród niefinansowych form współpracy wymienia się organizowanie konsultacji społecznych dotyczących lokalnych aktów normatywnych, tworzenie wspólnych zespołów o charakterze doradczym i inicjatywnym złożonych z przedstawicieli organizacji pozarządowych i przedstawicieli władz samorządowych, prowadzenie wspólnych przedsięwzięć, organizację imprez kulturalno-promocyjnych, współorganizowanie konferencji, szkoleń itp. Do ważnych form współpracy należy również rozpoznawanie potrzeb społeczności lokalnej i wspólne planowanie działań służących ich zaspokajaniu.

3. Stowarzyszenia i porozumienia z udziałem jednostek samorządowych

Samorząd powiatowy oraz samorzady gminne uczestniczą w partnerskich formach współdziałania, którego celem jest realizacja przewidzianych prawem zadań. Nadrzędnym celem współpracy jest szeroko rozumiany rozwój dla dobra mieszkańców.

Przykładami takiego współdziałania są:

1. Fundacja Rozwoju Ziemi Oleckiej, której założycielami są zarówno powiat, wszystkie gminy, jak i sektor prywatny. Fundacja promuje i wspiera lokalne działania w zakresie rozwoju przedsiębiorczości, edukacji, kultury, sportu i turystyki, integracji środowisk lokalnych, ograniczenia negatywnych skutków bezrobocia.

2. Stowarzyszenie Powiatów Miast i Gmin „EGO Kraina Bociana” , które jest dobrowolnym i samorządnym związkiem powiatów, miast i gmin z obszaru Ełk - Gołdap - Olecko.
3. Stowarzyszenie Lokalna Grupa Działania „Lider w EGO”, które swoim działaniem obejmuje obszar Subregionu EGO, a mianowicie gminy: Prostki, Stare Juchy, Kalinowo, Kowale Oleckie, Świętajno, Wieliczki, Olecko, Gołdap, Banie Mazurskie, Dubeninki.
4. Stowarzyszenie „Euroregion Niemen”, które jest częścią Związku Transgranicznego EN po stronie polskiej, posiada osobowość prawną. Swoim działaniem obejmuje obszar Rzeczypospolitej Polskiej, a w szczególności obszar „Euroregionu Niemen”. Członkiem Stowarzyszenia może być każdy samorząd terytorialny Rzeczypospolitej Polskiej i organizacje pozarządowe prowadzące działalność na terenie RP, które na mocy uchwały właściwych organów wyraziły wolę przystąpienia do Stowarzyszenia.
5. Związek Powiatów Polskich, który jest stowarzyszeniem powiatów mającym na celu wspieranie idei samorządu terytorialnego, obrony wspólnych interesów powiatów oraz dążenie do społeczno-gospodarczego rozwoju polskich powiatów.
6. Centrum Transferu Technologii, które jest unikatowym w skali Polski elementem warmińsko-mazurskiego systemu wsparcia innowacji. Jest to sieć 21 Powiatowych Punktów Kontaktowych, które stanowią okienka pierwszego i bezpośredniego kontaktu lokalnych interesariuszy z zagadnieniami innowacyjnymi. Ich głównym zadaniem jest pomoc o charakterze informacyjno-doradczym przedsiębiorcom z danego powiatu. Sieć powstała w rezultacie wdrażania Regionalnej Strategii Innowacyjności Województwa Warmińsko-Mazurskiego i jest koordynowana przez Warmińsko-Mazurską Agencję Rozwoju Regionalnego S.A. w Olsztynie. Regionalny System Wspierania Innowacji (RSWI) działa na Warmii i Mazurach od roku 2005. RSWI tworzy sieć Powiatowych Punktów Kontaktowych, które koordynowane są przez zespół zarządzający, zlokalizowany przy Warmińsko-Mazurskiej Agencji Rozwoju Regionalnego S.A. w Olsztynie. Powiatowy Punkt Kontaktowy w Olecku pk_olecko@rswi-olsztyn.pl znajduje się w Olecku przy ul. Kamiennej 1A p.12.

Samorządy podpisały też porozumienia o współpracy z partnerami zagranicznymi:

1. Powiat Olecki zawarł porozumienie o współpracy z Rejonem Guriewsk w Obwodzie Kaliningradzkim Federacji Rosyjskiej i z Rejonem Vilkaviskis (Litwa). Celem zawartych umów jest popieranie i promowanie współpracy między instytucjami i przedsiębiorstwami, wymiana doświadczeń w obszarze gospodarki, kultury, sportu i oświaty oraz wymiana uczniów i specjalistów.

2. Gmina Olecko współpracuje, na mocy zawartych umów i porozumień, z następującymi partnerami zagranicznymi: Marly (Francja), Szczuczyn (Białoruś), Vilkaviskis (Litwa), Gusiew (Rosja), Drohobycz (Ukraina), Güssing (Austria), Jõhvi (Estonia), Kazlu Ruda (Litwa), Lepe (Hiszpania), Valmiera (Łotwa). Współpraca ma na celu między innymi wymianę doświadczeń, zacieśnienie kontaktów w specjalistycznych zagadnieniach interesujących strony, wymianę delegacji ogólnych i branżowych oraz inne formy bezpośrednich kontaktów. Umowy realizowane są poprzez wymiany młodzieżowe, wizyty delegacji samorządowych, pomoc humanitarną, wspólne przedsięwzięcia kulturalno - sportowe, turystyczne. Ponadto ma miejsce wymiana doświadczeń, współdziałanie i promowanie zdarzeń kulturalnych, sportowych, naukowych, technicznych i zawodowych. Partnerzy dążą do rozwijania właściwej i szeroko rozumianej wymiany gospodarczej, popierają nawiązywanie współpracy między zakładami i instytucjami działającymi na ich terenie.
3. Gmina Kowale Oleckie i Okręg Krasnoznamieński, Obwód Kaliningradzki, Federacja Rosyjska realizują wspólnie opracowany i przyjęty „Program Współpracy”. Obejmuje on między innymi współdziałanie w dziedzinie kultury, ochrony zdrowia, oświaty, sportu, turystyki, osłon socjalnych.
4. Gmina Wieliczki z Gminą Maetaguse (Estonia) zawarły umowę o współpracy, która ma na celu popieranie i promowanie kultury, sportu, oświaty, wymianę doświadczeń i współdziałanie w obszarze wykorzystania energii odnawialnej, ochrony przyrody przy pomocy najnowszych osiągnięć technologicznych.
5. Gmina Świętajno zawarła porozumienie o współpracy z miejscowością Kelme (Litwa). Umowa obejmuje współdziałanie w sferze oświaty, kultury, turystyki i sportu. Gminy wspierają nawiązywanie kontaktów pomiędzy instytucjami turystycznymi, twórcami ludowymi, drobnymi przedsiębiorcami z terenów wiejskich. Współpraca obejmuje również wymianę doświadczeń w dziedzinie usług turystycznych, ochrony obiektów przyrodniczych, renowacji miejsc pamięci narodowej.

ROZDZIAŁ III

Standardy w zadaniach publicznych w wybranych obszarach działania organizacji pozarządowych

I. Standardy realizacji zadań publicznych z obszaru rozwoju lokalnego

Polityka rozwoju jest zespołem działań podejmowanych w celu zapewnienia trwałego i zrównoważonego rozwoju kraju, spójności społeczno-gospodarczej, regionalnej i przestrzennej, podnoszenia konkurencyjności gospodarki oraz tworzenie nowych miejsc pracy w skali krajowej, regionalnej i lokalnej.

Politykę rozwoju prowadzi Rada Ministrów oraz jednostki samorządu terytorialnego - samorząd województwa, samorząd powiatowy i gminny w ramach ich kompetencji. Jej podstawę stanowi strategia rozwoju oraz programy służące osiągnięciu wyżej opisanych celów z wykorzystaniem środków publicznych (ustawa z dnia 6 grudnia 2006 r. o zasadach prowadzenia polityki rozwoju art. 2, 3, 4)⁹. Strategia to sposób wyznaczania celów, kierunków i sposobów działania będących reakcją na otoczenie w sytuacji szybko zachodzących zmian.

Termin „rozwój lokalny” stosuje się do zmian, które zachodzą na obszarze powiatu i gminy, czyli następują w obrębie działania instytucji samorządowych najbliższych mieszkańcom. Celem świadomie organizowanego przez nie procesu ciągłych zmian jest poprawa warunków, podnoszenie zamożności i poziomu życia lokalnych społeczności.

Jednostki samorządu powiatowego i gminnego w oparciu o zasadę partnerstwa wspólnie z sektorem prywatnym i organizacjami pozarządowymi realizują działania na rzecz rozwoju lokalnego poprzez efektywne wykorzystanie zasobów danego obszaru - ludzkich i materialnych. Z. Ofiarski i M. Ofiarska, w publikacji „Istota rozwoju lokalnego i źródła jego finansowania ze szczególnym uwzględnieniem Funduszu Rozwoju Inwestycji Komunalnych”, (Zeszyty Naukowe. Współpraca dla rozwoju. Samorząd terytorialny jako reżyser lokalnego rozwoju. Polityka społeczna jako instrument rozwoju 1/2008 s. 69)⁸⁰ wskazują następujące obszary ujmowane w przyjętych przez samorządy strategiach rozwoju:

- 1) ochrona środowiska,
- 2) ochrona zdrowia,
- 3) promocja zatrudnienia, w tym przeciwdziałanie bezrobociu, łagodzenie skutków bezrobocia i aktywizacja zawodowa bezrobotnych,
- 4) rozwój kultury, kultury fizycznej, sportu i turystyki,
- 5) rozwój miast i obszarów metropolitarnych,

- 6) rozwój obszarów wiejskich,
- 7) rozwój nauki i zwiększenia innowacyjności gospodarki, w tym rozwój sektorów opartych na wykorzystaniu nowoczesnych technologii,
- 8) rozwój zachowań prospołecznych wspólnot lokalnych oraz budowa i umacnianie struktur społeczeństwa obywatelskiego,
- 9) rozwój zasobów ludzkich, w tym podnoszenie poziomu wykształcenia społeczeństwa, kwalifikacji obywateli, jak również zapobieganie wykluczeniu społecznemu oraz łagodzenie jego negatywnych skutków,
- 10) stymulowanie powstawania nowych miejsc pracy,
- 11) tworzenie i modernizacja infrastruktury społecznej i technicznej,
- 12) wspieranie i unowocześnianie instytucji państwa,
- 13) wspieranie rozwoju przedsiębiorczości,
- 14) wspieranie wzrostu gospodarczego,
- 15) zwiększanie konkurencyjności gospodarki.

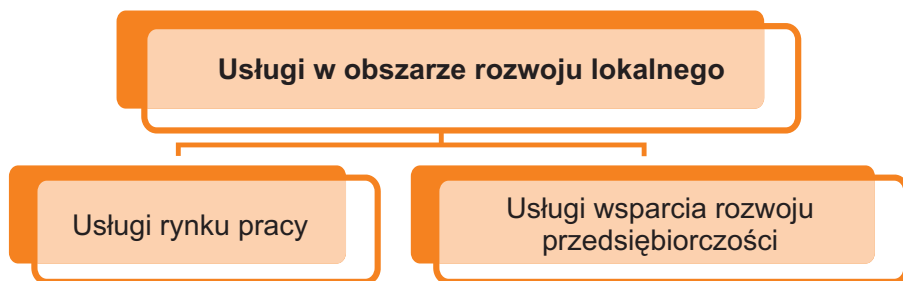
Poszczególne zadania są przyporządkowane do właściwego obszaru (kraj, województwo, powiat, gmina), aby w rezultacie wpływać na zapewnienie trwałego i zrównoważonego rozwoju kraju oraz spójności społeczno-gospodarczej i terytorialnej.

Wg M. Harta i M. Murray'a *Local Development in Northern Ireland - The Way Forward: A Background Paper*⁷⁵ „rozwój lokalny powinien:

- opierać się o lokalne potrzeby i możliwości, choć potrzebny jest balans pomiędzy interesami lokalnymi i interesami ponadlokalnymi,
- łączyć różnych «interesariuszy» i programy oraz być otwartym na innowacyjne formy zarządzania,
- opierać się o planowanie strategiczne, a nie działania podejmowane *ad hoc*,
- opierać się na współpracy instytucji, organizacji i przedsiębiorstw trzech sektorów, a najpełniejszą formą współpracy jest partnerstwo,
- nie poddawać się hegemonii urzędników publicznych i nie być uzależnionym od konsultantów - opierać się na lokalnej wiedzy i umiejętnościach, co wymaga stałego budowania potencjału społeczności tzw. kapitału społecznego i innowacyjnych umiejętności zarządzania,
- być rozwojem wielowymiarowym - dotyczy tworzenia nowych miejsc pracy, spraw socjalnych, budowy i poprawy infrastruktury społecznej, drogowej, technicznej czy ochrony środowiska, a także rozwoju osobistego mieszkańców,
- uwzględniać monitoring i ewaluację sposobów wydawania środków,
- opierać się głównie o przedsiębiorczość i lokalne zasoby, choć czasem będzie wymagać interwencji w obszarach restrukturyzowanych i zaniedbanych”.

W niniejszym opracowaniu skupiono się na standardach obowiązujących w:

- 1) usługach rynku pracy świadczonych na rzecz promocji zatrudnienia i aktywizacji zawodowej osób poszukujących pracy, które reguluje ustawa z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy¹⁰ oraz rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 14 września 2010 r. w sprawie standardów i warunków prowadzenia usług rynku pracy³¹,
- 2) usługach wsparcia rozwoju przedsiębiorczości regulowanych ustawą z dnia 9 listopada 2000 r. o utworzeniu Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości¹¹ i rozporządzeniem Ministra Gospodarki z dnia 24 maja 2011 r. w sprawie Krajowego Systemu Usług dla Małych i Średnich Przedsiębiorstw³².



Schemat 3. Usługi w obszarze rozwoju lokalnego (opracowanie własne).

1. Usługi rynku pracy

W art. 35 ust. 1 ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy¹⁰ określone zostały podstawowe rodzaje usług rynku pracy, co ilustruje poniższy schemat.



Schemat 4. Usługi rynku pracy (opracowanie własne).

Zgodnie z art. 24 ust. 1¹⁰ marszałek województwa lub starosta mogą w ramach środków określonych w budżecie danego samorządu zlecić realizację ww. usług takim podmiotom jak:

- 1) jednostki samorządu terytorialnego;
- 2) organizacje pozarządowe statutowo zajmujące się problematyką rynku pracy;
- 3) związki zawodowe;
- 4) organizacje pracodawców;
- 5) instytucje szkoleniowe;
- 6) agencje zatrudnienia;
- 7) centra integracji społecznej.

W praktyce często dzieje się tak, że organizacje pozarządowe realizują te usługi jako agencje zatrudnienia, instytucje szkoleniowe czy centra integracji społecznej. Oto krótka charakterystyka każdej z wymienionych form działalności.

Agencje zatrudnienia - niepubliczne jednostki, które świadczą usługi w zakresie pośrednictwa pracy, pośrednictwa do pracy za granicą u pracodawców zagranicznych, poradnictwa zawodowego, doradztwa personalnego i pracy tymczasowej (art. 6 ust. 4)¹⁰. Agencja zatrudnienia prowadzi działalność polegającą na świadczeniu jednej, kilku lub wszystkich

ww. usług (art. 18a)¹⁰. Jeżeli agencja zatrudnienia świadczy:

- usługi pośrednictwa pracy na terenie RP i/lub pośredniczy do pracy za granicą u pracodawców zagranicznych, wówczas jest określana mianem **agencji pośrednictwa pracy**. Usługi świadczone przez ten rodzaj agencji polegają na udzielaniu pomocy osobom poszukującym odpowiedniego zatrudnienia w jego uzyskaniu, a pracodawcom pomagają w znalezieniu pracowników o pożądanym kwalifikacjach;
- usługi na rzecz pracodawców, wówczas jest **agencją doradztwa personalnego**;
- pomoc w wyborze odpowiedniego zawodu i miejsca zatrudnienia, udzielanie informacji zawodowych osobom poszukującym pracy oraz pomoc pracodawcom w doborze kandydatów do pracy na stanowiska wymagające szczególnych predyspozycji psychofizycznych, jest wtedy **agencją pośrednictwa zawodowego**;
- usługi w zakresie kierowania własnych (tj. agencji zatrudnienia) pracowników do pracodawcy użytkownika (tj. odbiorcy usługi) celem wykonywania na jego rzecz pracy tymczasowej, to jest **agencją pracy tymczasowej** (Poradnik dla podmiotów zainteresowanych prowadzeniem agencji zatrudnienia, www.wup.pl)¹⁰³.

Aby świadczyć wyżej opisane usługi, agencja zatrudnienia powinna być wpisana do rejestru podmiotów prowadzących agencje zatrudnienia (art. 18 ust. 1 pkt. 4 i ust. 2)¹⁰. Potwierdzeniem uzyskania wpisu jest certyfikat marszałka województwa właściwego dla agencji zatrudnienia (art. 18i)¹⁰. W celu uzyskania wpisu do ww. rejestru należy złożyć wniosek do właściwego wojewódzkiego urzędu pracy.

Institucje szkoleniowe - publiczne i niepubliczne podmioty prowadzące edukację pozaszkolną (art. 6 ust. 5)¹⁰. Organizacja pozarządowa, która chciałaby uzyskać zlecenie na realizację szkoleń dla bezrobotnych i poszukujących pracy, finansowanych ze środków publicznych, powinna figurować w rejestrze instytucji szkoleniowych prowadzonym przez wojewódzki urząd pracy właściwy ze względu na siedzibę instytucji szkoleniowej (art. 20 ust. 1)¹⁰.

Centra Integracji Społecznej (CIS) - ich działalność ma na celu reintegrację zawodową i społeczną osób zagrożonych wykluczeniem społecznym. CIS-y zajmują się przede wszystkim organizacją i prowadzeniem warsztatów i szkoleń, dzięki którym osoby w nich

uczestniczące będą mogły zdobyć lub podwyższyć kwalifikacje zawodowe. Ponadto działalność CIS-ów obejmuje praktyki i staże, indywidualne programy zatrudnienia socjalnego, udział w grupach wsparcia, grupach samopomocowych, zajęciach terapeutycznych, itp. (Koral J., *Podmioty Ekonomii Społecznej. Centra Integracji Społecznej*)⁷⁶.

Usługi rynku pracy zlecone przez marszałka lub starostę powinny być świadczone **zgodnie ze standardami usług rynku pracy (art. 24 ust. 1a)¹⁰**. **Zlecenie tego rodzaju usług odbywa się w drodze konkursu ofert** (zgodnie z przepisami ustawy o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie)³ lub przez **zakup tych usług** (na zasadach określonych w przepisach o zamówieniach publicznych) (art. 24 ust. 2)¹⁰. Zlecenie realizacji usług rynku pracy lub usług i instrumentów rynku pracy nie może dotyczyć spraw podlegających rozstrzygnięciu w drodze decyzji administracyjnej oraz wydatkowania i gospodarowania środkami Funduszu Pracy (art. 24 ust. 3)¹⁰.

Organizacje pozarządowe mogą funkcjonować w obszarze usług rynku pracy także jako instytucje dialogu społecznego oraz jako instytucje partnerstwa lokalnego. Każda z tych funkcji stawia przed nimi pewne wymagania i określa ich kompetencje.

Instytucje dialogu społecznego na rynku pracy - są nimi obok związków zawodowych lub organizacji związków zawodowych, organizacji pracodawców, organizacji bezrobotnych - organizacje pozarządowe, które posiadają w statucie zapisy, iż zajmują się realizacją zadań w zakresie problematyki rynku pracy (art. 6 ust. 6)¹⁰.

Instytucje partnerstwa lokalnego - to grupa instytucji, które na podstawie zawartej uprzednio umowy, zajmują się realizacją przedsięwzięć i projektów na rzecz rynku pracy (art. 6 ust. 7)¹⁰.

Zgodnie z art. 21 ustawy¹⁰, polityka rynku pracy opiera się na dialogu i współpracy z partnerami społecznymi, do których zaliczają się m.in. organizacje pozarządowe. Jako formy takiej współpracy wskazane zostały:

- działalność rad zatrudnienia^{*1}, których członkami mogą być przedstawiciele organizacji pozarządowych (zarówno na szczeblu

^{*1} Rady zatrudnienia: Naczelna Rada Zatrudnienia, wojewódzka, powiatowa - są to organy opiniotwórczo-doradcze odpowiednio: ministra właściwego ds. pracy, marszałka województwa, starosty, w sprawach rynku pracy. Do zakresu działania rad zatrudnienia należy m.in.: inspirowanie przedsięwzięć zmierzających do pełnego i produktywnego zatrudnienia.

krajowym, wojewódzkim, jak i powiatowym), aczkolwiek ustawa¹⁰ nie nakłada obowiązku włączania ich do uczestniczenia w tych radach. W ustawie¹⁰ wskazane zostały jedynie kategorie podmiotów, które mogą być członkami rad zatrudnienia;

- partnerstwa lokalne;
- uzupełnianie i rozszerzanie oferty usług publicznych służb zatrudnienia przez partnerów społecznych i agencje zatrudnienia - można przez to rozumieć wprowadzanie innowacyjnych, efektywnych rozwiązań, które nie były dotąd stosowane (Siennicka A., Tyrowicz J. *Bezrobocie - co robić? Publiczne służby zatrudnienia a organizacje pozarządowe w realizacji usług rynku pracy - uwarunkowania prawne*)⁸⁴.

TABELA 2. Kryteria oceny przyjęte do określenia standardów usług społecznych w obszarze rozwoju lokalnego - usługi rynku pracy wynikające z ustawy o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy¹⁰.

Legenda: rodzaje usług społecznych w obszarze rozwoju lokalnego - usługi rynku pracy				
I		usługi pośrednictwa pracy		
II		usługi poradnictwa zawodowego i informacji zawodowej		
III		usługi pomocy w aktywnym poszukiwaniu pracy		
IV		usługi w zakresie organizacji szkoleń		
Lp.	Rodzaj usługi	Opis cech elementów usługi (kryterium oceny)	Charakter obowiązywania, źródło pochodzenia - akta normalatywne, w których ustalone są wymogi, poziomy wskaźników dotyczące wymienionej cechy usługi	Przykładowe źródło pomiaru i weryfikacji wskaźnika
I. KRYTERIA STRUKTURY				
Struktura, na którą składają się:				
1) odbiorca usługi, tj. usługobiorca, adresat usługi;				
2) zasoby kadrowe niezbędne do realizacji usługi (usługodawcy) ;				
3) zasoby materialne niezbędne do wykonania usługi (warunki lokalowe, sprzęt, środki, pomoce, itp.).				
1. ODBIORCA USŁUGI (usługobiorca, adresat usługi)				
1	I	adresatem usług rynku pracy (I-IV) są osoby bezrobotne i poszukujące pracy zarejestrowane w urzędach pracy, osoby niezarejestrowane w PUP	wymagania te opisane są m.in. w: § 1. ust. 3. rozporządzenia MPiPS z dnia 14 września 2010 r. w sprawie standardów i warunków prowadzenia usług rynku pracy ²¹	zaświadczenie, oświadczenia
	II			
	III			
	IV			
2	I	ponadto adresatem usług rynku pracy w dziedzinie pośrednictwa pracy oraz poradnictwa zawodowego i informacji zawodowej (I,II) w zakresie określonym dla pracodawców są przedsiębiorcy	wymagania te opisane są m.in. w: § 1. ust. 4. rozporządzenia MPiPS z dnia 14 września 2010 r. w sprawie standardów i warunków prowadzenia usług rynku pracy ²¹	wpis do rejestru przedsiębiorców
	II			

2. ZASOBY KADROWE NIEZBĘDNE DO REALIZACJI USŁUGI (usługodawcy)				
1	I II III IV	podmiot świadczący usługi rynku pracy (I-IV) powinien zapewnić osoby z odpowiednim dla danego stanowiska pracy wykształceniem, kwalifikacjami i doświadczeniem zawodowym	wymagania te opisane są m.in. w: art. 94 ust. 2 pkt. 3 i 4 ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy ¹⁰	świadectwa ukończenia szkoły, dyplomy, świadectwa pracy
3. ZASOBY MATERIALNE NIEZBĘDNE DO WYKONANIA USŁUGI (warunki lokalowe, sprzęt, środki, pomoce, itp.)				
1	I II III IV	usługi rynku pracy (I - IV) są realizowane w budynkach i pomieszczeniach, których powierzchnia i wyposażenie są dostosowane do zakresu podejmowanych działań i do liczby zatrudnionych pracowników, zgodnie z przepisami dotyczącymi budynków użyteczności publicznej oraz bezpieczeństwa i higieny pracy	wymagania te opisane są m. in. w: ustawie z dnia 7 lipca 1994 r. Prawo budowlane ²⁶ rozporządzeniu Ministra Infrastruktury z dnia 12 kwietnia 2002 r. w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie ²⁹ przepisach BHP i p.poż. ^{21,67} § 2 ust. 2 rozporządzenia MPIPS z dnia 14 września 2010 r. w sprawie standardów i warunków prowadzenia usług rynku pracy ³¹	protokoły odbioru, przeglądy techniczne, protokoły z kontroli, książka obiektu
2	I II III IV	podmiot świadczący usługi rynku pracy (I-IV) wymagające kontaktów indywidualnych powinien zapewnić warunki gwarantujące poufność prowadzonych rozmów	wymagania te opisane są m.in. w: § 2 ust. 3 rozporządzenia MPIPS z dnia 14 września 2010 r. w sprawie standardów i warunków prowadzenia usług rynku pracy ³¹	dokument stwierdzający prawo do użytkowania pomieszczeń np. umowa najmu pomieszczeń / akt własności, książka obiektu
3	I II III IV	podmiot świadczący usługi rynku pracy (I-IV) powinien posiadać wyposażenie w środki łączności, sprzęt komputerowy z dostępem do Internetu i oprogramowaniem niezbędnym do świadczenia tych usług	wymagania te opisane są m.in. w: § 2 ust. 4 rozporządzenia MPIPS z dnia 14 września 2010 r. w sprawie standardów i warunków prowadzenia usług rynku pracy ³¹	księgi inwentarzowe
4	I II III	wyposażenie niezbędne do świadczenia pośrednictwa pracy, poradnictwa zawodowego i informacji zawodowej oraz pomocy w aktywnym poszukiwaniu pracy (I-III) obejmuje sprzęt: 1) umożliwiające nagrywanie i odtwarzanie obrazu i dźwięku; 2) pozwalający na dokonywanie prezentacji multimedialnych; 3) komputerowy, z oprogramowaniem umożliwiającym edycję dokumentów tekstowych, graficznych i multimedialnych oraz dostęp do Internetu, a także dokonywanie wydruków; 4) umożliwiające kopiowanie i skanowanie materiałów drukowanych	wymagania te opisane są m.in. w: § 35, pkt. 1-4 rozporządzenia MPIPS z dnia 14 września 2010 r. w sprawie standardów i warunków prowadzenia usług rynku pracy ³¹	księgi inwentarzowe
5	I	ponadto wyposażenie niezbędne do realizacji usług pośrednictwa pracy (I) obejmuje materiały metodyczne i literaturę specjalistyczną z zakresu pośrednictwa pracy oraz sprzęt umożliwiający gromadzenie i prezentację ofert pracy	wymagania te opisane są m.in. w: § 35 rozporządzenia MPIPS z dnia 14 września 2010 r. w sprawie standardów i warunków prowadzenia usług rynku pracy ³¹	księgi inwentarzowe

6	II	ponadto wyposażenie niezbędne do realizacji usług poradnictwa zawodowego i informacji zawodowej (II) obejmuje: 1) sprzęt umożliwiający gromadzenie i prezentację zasobów informacji oraz umożliwiający zabezpieczenie narzędzi wykorzystywanych w poradnictwie zawodowym oraz wyników badań przed dostępem osób nieuprawnionych; 2) narzędzia i metody stosowane w poradnictwie zawodowym i informacji zawodowej, w tym standaryzowane narzędzia diagnostyczne służące do badania predyspozycji i zainteresowań; 3) materiały metodyczne i literaturę specjalistyczną z zakresu poradnictwa zawodowego i informacji zawodowej	wymagania te opisane są m.in. w: § 53 pkt 1 lit. b i c, ust. 2 i 3 rozporządzenia MPiPS z dnia 14 września 2010 r. w sprawie standardów i warunków prowadzenia usług rynku pracy ³¹	księgi inwentarzowe
7	III	podstawowe wyposażenie niezbędne do realizacji usług w zakresie szkolenia z zakresu poszukiwania pracy i zajęć aktywizacyjnych (III) obejmuje materiały metodyczne i literaturę specjalistyczną z zakresu pomocy w aktywnym poszukiwaniu pracy oraz sprzęt umożliwiający gromadzenie i prezentację zasobów informacji	wymagania te opisane są m.in. w: § 69 ust. 2, § 53 pkt 1 lit. b rozporządzenia MPiPS z dnia 14 września 2010 r. w sprawie standardów i warunków prowadzenia usług rynku pracy ³¹	księgi inwentarzowe
8		podmiot organizujący szkolenia z zakresu poszukiwania pracy i zajęcia aktywizacyjne (III) dysponuje odpowiednio wyposażonym pomieszczeniem, w którym mogą zostać przeprowadzone zajęcia dla grupy składającej się z 16 osób	wymagania te opisane są m.in. w: § 69 ust 1 rozporządzenia MPiPS z dnia 14 września 2010 r. w sprawie standardów i warunków prowadzenia usług rynku pracy ³¹	dokument stwierdzający prawo do użytkowania pomieszczeń np. umowa najmu pomieszczeń / akt własności
II. KRYTERIA PROCESU				
Proces, na który składają się:				
1) styl, sposób, procedury obowiązujące podczas wykonywania czynności;				
2) zasady, relacje;				
3) czas i miejsce.				
1. STYL, SPOSÓB, PROCEDURY obowiązujące podczas wykonywania czynności				
1	I	podmiot świadczący usługi rynku pracy (I-IV) zobowiązany jest do przetwarzania posiadanych danych osobowych zgodnie z przepisami o ochronie danych osobowych	wymagania te opisane są m.in. w: art. 19b ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy ¹⁰ ustawie z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych ²⁵	posiadanie i przestrzeganie instrukcji bezpieczeństwa
	II			
	III			
	IV			
2	I	podmiot świadczący usługi rynku pracy (I-IV) dokumenty dotyczące przebiegu realizacji usługi rynku pracy, które wymagają potwierdzenia własnoręcznym podpisem przez adresata usługi, gromadzi w formie papierowej, a potwierdzenie własnoręcznym podpisem odnotowuje w dokumentacji prowadzonej w formie dokumentów elektronicznych	wymagania te opisane są m.in. w: § 4 ust. 4 rozporządzenia MPiPS z dnia 14 września 2010 r. w sprawie standardów i warunków prowadzenia usług rynku pracy ³¹	dokumentacja realizacji usługi
	II			
	III			
	IV			
3	I	podmiot świadczący usługi rynku pracy (I-IV) odpowiednio dokumentuje informacje dotyczące organizacji i realizacji danej usługi	wymagania te opisane są m.in. w: § 21 ust. 3, § 22 ust. 2, § 44, § 46, § 48, § 49 ust. 1 i 2, § 64 ust.1, § 75 ust. 2 pkt. 5 rozporządzenia MPiPS z dnia 14 września 2010 r. w sprawie standardów i warunków prowadzenia usług rynku pracy ³¹	dokumentacja z realizacji usługi
	II			
	III			
	IV			

4	II	realizacja usługi poradnictwa zawodowego i informacji zawodowej (II) świadczona na rzecz pracodawcy i jego pracowników odbywa się w formie porady indywidualnej	wymagania te opisane są m. in. w: art. 38 ust. 4a ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy ¹⁰	dokumentacja z realizacji usługi
5		porada indywidualna i porada indywidualna na odległość (II) są prowadzone w formie rozmowy doradczej, w ramach której doradca zawodowy określa wspólnie z osobą korzystającą z porady jej problem zawodowy i sposoby jego rozwiązania	wymagania te opisane są m.in. w: § 36 ust. 4 rozporządzenia MPIPS z dnia 14 września 2010 r. w sprawie standardów i warunków prowadzenia usług rynku pracy ³¹	informacja o udzielonej pomocy
6		porada grupowa (II) jest prowadzona w formie warsztatów dla grupy, która nie może liczyć więcej niż 16 osób	wymagania te opisane są m.in. w: § 36 ust. 6 rozporządzenia MPIPS z dnia 14 września 2010 r. w sprawie standardów i warunków prowadzenia usług rynku pracy ³¹	lista obecności
7		porada grupowa (II) musi być poprzedzona poradą indywidualną	wymagania te opisane są m.in. w: § 36 ust. 6 rozporządzenia MPIPS z dnia 14 września 2010 r. w sprawie standardów i warunków prowadzenia usług rynku pracy ³¹	dokumentacja z realizacji usługi, informacja o udzielonej pomocy
8		podmiot świadczący usługę poradnictwa zawodowego i informacji zawodowej (II) udostępnia zasoby informacji określone w § 37 ust. 1 rozporządzenia w formie drukowanej, audiowizualnej lub elektronicznej	wymagania te opisane są m.in. w: § 37 ust. 2 rozporządzenia MPIPS z dnia 14 września 2010 r. w sprawie standardów i warunków prowadzenia usług rynku pracy ³¹	dokumentacja z realizacji usługi
9		po udzieleniu porady grupowej/ zrealizowaniu każdego szkolenia i zajęć aktywizacyjnych (II, III) należy dokonać ewaluacji danej usługi poprzez badanie ankietowe przeprowadzone wśród jej uczestników (ankieta powinna w szczególności zawierać ocenę sposobu prowadzenia usługi, dobór tematów zajęć, stosowane metody oraz warunki prowadzenia usługi)	wymagania te opisane są m.in. w: § 46 ust. 1, § 64 ust. 2 rozporządzenia MPIPS z dnia 14 września 2010 r. w sprawie standardów i warunków prowadzenia usług rynku pracy ³¹	ankieta ewaluacyjna
10		szkolenie z zakresu umiejętności poszukiwania pracy (III) poprzedza porada indywidualna, w wyniku której doradca zawodowy wydaje opinię o celowości uczestniczenia osoby zarejestrowanej w szkoleniu	wymagania te opisane są m.in. w: § 57 ust. 1 rozporządzenia MPIPS z dnia 14 września 2010 r. w sprawie standardów i warunków prowadzenia usług rynku pracy ³¹	opinia doradcy zawodowego
11		III	szkolenie z zakresu umiejętności poszukiwania pracy (III) odbywa się w oparciu o program szkolenia rekomendowany przez ministra właściwego ds. pracy, który realizowany jest przez okres trzech kolejno następujących po sobie tygodni i składa się z 2 części: 1) 40 godzin zegarowych zajęć prowadzonych w formie warsztatów, w podziale na odrębne sesje tematyczne, realizowane przez 10 kolejnych dni, z wyjątkiem sobót i dni ustawowo wolnych od pracy; 2) 40 godzin zegarowych praktycznych ćwiczeń, w ramach których uczestnicy poszukują pracy oraz uczestniczą we wspólnych spotkaniach, których celem jest wymiana doświadczeń oraz wzajemna pomoc i wsparcie w trakcie poszukiwania pracy, realizowane w ciągu 5 kolejnych dni, z wyjątkiem sobót i dni ustawowo wolnych od pracy	wymagania te opisane są m.in. w: § 59 ust. 3 rozporządzenia MPIPS z dnia 14 września 2010 r. w sprawie standardów i warunków prowadzenia usług rynku pracy ³¹

12	szkolenia z zakresu umiejętności poszukiwania pracy (III) są prowadzone w grupach składających się z co najmniej 8 osób i nie więcej niż 16 osób	wymagania te opisane są m. in. w: § 58 rozporządzenia MPiPS z dnia 14 września 2010 r. w sprawie standardów i warunków prowadzenia usług rynku pracy ³¹	lista zrekrutowanych osób
13	szkolenia z zakresu umiejętności poszukiwania pracy (III) powinny być realizowane w oparciu o program szkolenia rekomendowany przez ministra właściwego ds. pracy	wymagania te opisane są m. in. w: § 59 rozporządzenia MPiPS z dnia 14 września 2010 r. w sprawie standardów i warunków prowadzenia usług rynku pracy ³¹	program szkolenia
14	zajęcia aktywizacyjne (III) dotyczą szczegółowych zagadnień przydatnych w uzupełnieniu wiedzy i umiejętności potrzebnych do aktywnego poszukiwania pracy i są realizowane w formie warsztatów	wymagania te opisane są m. in. w: § 60 ust. 1 rozporządzenia MPiPS z dnia 14 września 2010 r. w sprawie standardów i warunków prowadzenia usług rynku pracy ³¹	dokumentacja z realizacji usługi
15	zajęcia aktywizacyjne (III) są prowadzone w grupach składających się z nie więcej niż 16 osób	wymagania te opisane są m. in. w: § 60 ust. 2 rozporządzenia MPiPS z dnia 14 września 2010 r. w sprawie standardów i warunków prowadzenia usług rynku pracy ³¹	lista obecności
16	podmiot świadczący usługi w zakresie pomocy w aktywnym poszukiwaniu pracy (III) wykorzystuje do prowadzenia zajęć aktywizacyjnych programy zajęć aktywizacyjnych, które opracował we własnym zakresie lub zakupił je bądź zostały mu udostępnione przez inne podmioty	wymagania te opisane są m. in. w: § 60 ust. 3 rozporządzenia MPiPS z dnia 14 września 2010 r. w sprawie standardów i warunków prowadzenia usług rynku pracy ³¹	baza programów zajęć
17	udział w szkoleniu z zakresu umiejętności poszukiwania pracy (III) jest potwierdzany zaświadczeniem o ukończeniu szkolenia, które zawiera: pieczęć nagłkową lub pełne dane adresowe podmiotu organizującego szkolenie, numer i datę wystawienia zaświadczenia, imię i nazwisko uczestnika, nazwę i termin realizacji szkolenia, zakres zagadnień i liczbę godzin przeznaczoną na realizację poszczególnych zagadnień objętych programem szkolenia	wymagania te opisane są m. in. w: § 66 ust. 1 rozporządzenia MPiPS z dnia 14 września 2010 r. w sprawie standardów i warunków prowadzenia usług rynku pracy ³¹	zaświadczenie o ukończeniu szkolenia
18	<p>IV</p> <p>podmiot organizujący usługi szkoleniowe (IV) przygotowuje program szkoleń, który zawiera:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) nazwę i zakres szkolenia; 2) czas trwania i sposób organizacji szkolenia; 3) wymagania wstępne dla uczestników szkolenia; 4) cele szkolenia; 5) plan nauczania określający tematy zajęć edukacyjnych oraz ich wymiar, z uwzględnieniem, w miarę potrzeby, części teoretycznej i części praktycznej; 6) opis treści szkolenia w zakresie poszczególnych zajęć edukacyjnych; 7) wykaz literatury oraz niezbędnych środków i materiałów dydaktycznych; 8) przewidziane sprawdziany i egzaminy 	wymagania te opisane są m. in. w: § 75 ust. 4 rozporządzenia MPiPS z dnia 14 września 2010 r. w sprawie standardów i warunków prowadzenia usług rynku pracy ³¹	program szkolenia
19	podmiot świadczący usługi szkoleniowe (IV) dokonuje oceny szkoleń poprzez ankietę ewaluacyjną wśród uczestników szkoleń	wymagania te opisane są m. in. w: § 75 ust. 3 rozporządzenia MPiPS z dnia 14 września 2010 r. w sprawie standardów i warunków prowadzenia usług rynku pracy ³¹	ankieta ewaluacyjna

20		<p>podmiot świadczący usługi szkoleniowe (IV) wydaje uczestnikom szkoleń zaświadczenie lub inny dokument potwierdzający ukończenie szkolenia, zawierający:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) numer rejestru; 2) imię i nazwisko oraz numer PESEL uczestnika szkolenia, a w przypadku cudzoziemca numer dokumentu stwierdzającego tożsamość; 3) nazwę instytucji szkoleniowej przeprowadzającej szkolenie; 4) formę i nazwę szkolenia; 5) okres trwania szkolenia; 6) miejsce i datę wydania zaświadczenia lub innego dokumentu potwierdzającego ukończenie szkolenia i uzyskanie kwalifikacji; 7) tematy i wymiar godzin zajęć edukacyjnych 	<p>wymagania te opisane są m. in. w: § 75 ust. 3 rozporządzenia MPiPS z dnia 14 września 2010 r. w sprawie standardów i warunków prowadzenia usług rynku pracy³¹</p>	<p>zaświadczenie o ukończeniu szkolenia</p>
2. ZASADY, RELACJE obowiązujące podczas wykonywania czynności				
1	I II III IV	<p>podmiot świadczący usługi rynku pracy (I-IV) powinien je wykonywać bez zbędnej zwłoki, w sposób dostosowany do indywidualnych potrzeb i gwarantujący równy dostęp i równe traktowanie, które wykluczają jakąkolwiek dyskryminację</p>	<p>wymagania te opisane są m.in. w: Konstytucji RP z dnia 2 kwietnia 1997 r.¹</p> <p>art. 19c ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy¹⁰</p> <p>§ 2 ust. 1 rozporządzenia MPiPS z dnia 14 września 2010 r. w sprawie standardów i warunków prowadzenia usług rynku pracy³¹</p>	<p>rejestr skarg i wniosków</p>
2	I II	<p>realizacja usług pośrednictwa pracy oraz poradnictwa zawodowego i informacji zawodowej (I, II) odbywa się zgodnie z zasadą dostępności dla osób poszukujących pracy i dla pracodawców</p>	<p>wymagania te opisane są m. in. w: art. 36 ust. 4 pkt 1, art. 38 ust. 2 pkt 1 ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy¹⁰</p>	<p>rejestr skarg i wniosków</p>
3	I II	<p>realizacja usług pośrednictwa pracy oraz poradnictwa zawodowego i informacji zawodowej (I, II) odbywa się zgodnie z zasadą dobrowolności, oznaczającą wolne od przymusu korzystanie z usług</p>	<p>wymagania te opisane są m. in. w: art. 36 ust. 4 pkt 2, art. 38 ust. 2 pkt 2 ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy¹⁰</p>	<p>rejestr skarg i wniosków</p>
4	I II	<p>realizacja usług pośrednictwa pracy oraz poradnictwa zawodowego i informacji zawodowej (I, II) odbywa się zgodnie z zasadą równości oznaczającej obowiązek świadczenia tych usług bez względu na płeć, wiek, niepełnosprawność, rasę, religię, narodowość, przekonania polityczne, przynależność związkową, pochodzenie etniczne, wyznanie lub orientację seksualną</p>	<p>wymagania te opisane są m. in. w: art. 36 ust. 4 pkt 3, art. 38 ust. 2 pkt 3 ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy¹⁰</p>	<p>rejestr skarg i wniosków</p>
5	I II	<p>realizacja usług pośrednictwa pracy oraz poradnictwa zawodowego i informacji zawodowej (I, II) odbywa się zgodnie z zasadą bezpłatności</p>	<p>wymagania te opisane są m. in. w: art. 36 ust. 4, art. 38 ust. 2 pkt 5 ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy¹⁰</p>	<p>rejestr skarg i wniosków</p>
6	I	<p>realizacja usługi pośrednictwa pracy (I) odbywa się zgodnie z zasadą jawności, która oznacza, że każde zgłoszone wolne miejsce pracy jest podawane do informacji bezrobotnym i poszukującym pracy</p>	<p>wymagania te opisane są m. in. w: art. 36 ust. 4 pkt 4 ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy¹⁰</p>	<p>rejestr skarg i wniosków</p>

7	II	realizacja usługi poradnictwa zawodowego i informacji zawodowej (II) odbywa się zgodnie z zasadą swobody wyboru zawodu i miejsca zatrudnienia	wymagania te opisane są m. in. w: art. 38 ust. 2 pkt 4 ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy ¹⁰	rejestr skarg i wniosków
8		realizacja usługi poradnictwa zawodowego i informacji zawodowej (II) odbywa się zgodnie z zasadą poufności i ochrony danych	wymagania te opisane są m. in. w: art. 38 ust. 2 pkt 6 ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy ¹⁰	instrukcja bezpieczeństwa, rejestr skarg i wniosków
9	I II III IV	podmiot świadczący usługi rynku pracy (I-IV) umożliwia adresatom usług dostęp do sprzętu, dzięki któremu będą mogli skorzystać z informacji o zakresie pomocy udzielanej w ramach usług rynku pracy i do internetowych baz danych z zakresu rynku pracy	wymagania te opisane są m.in. w: § 3 ust. 3 rozporządzenia MPiPS z dnia 14 września 2010 r. w sprawie standardów i warunków prowadzenia usług rynku pracy ³¹	dokumentacja z realizacji usługi
10	I	Pośrednictwo pracy (I) jest prowadzone przez: 1) bezpośredni kontakt pośrednika pracy z osobą zarejestrowaną; 2) bezpośredni kontakt pośrednika pracy z pracodawcą; 3) udostępnianie ofert pracy do samodzielnego zapoznania się przez osoby zarejestrowane lub osoby niezarejestrowane; 4) umożliwianie zgłaszania ofert pracy bez konieczności bezpośredniego kontaktu pracodawcy z pośrednikiem pracy 5) giełdę pracy, 6) targi pracy	wymagania te opisane są m.in. w: § 5 ust. 1 rozporządzenia MPiPS z dnia 14 września 2010 r. w sprawie standardów i warunków prowadzenia usług rynku pracy ³¹	dokumentacja z realizacji usługi
11		dane umożliwiające identyfikację pracodawcy krajowego są podawane do wiadomości publicznej wyłącznie w sytuacji, gdy pracodawca krajowy, zgłaszając krajową ofertę pracy, wyraz zgodę na ich publiczne udostępnianie	wymagania te opisane są m.in. w: § 10 ust. 3 rozporządzenia MPiPS z dnia 14 września 2010 r. w sprawie standardów i warunków prowadzenia usług rynku pracy ³¹	zgoda na udostępnianie danych
12	II	usługi poradnictwa zawodowego i informacji zawodowej (II) realizowane są w formie grupowej lub indywidualnej, ponadto porada lub informacja zawodowa mogą być świadczone w formie kontaktu bezpośredniego lub na odległość	wymagania te opisane są m. in. w: art. 38 ust. 3 ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy ¹⁰ § 36 ust. 1 rozporządzenia MPiPS z dnia 14 września 2010 r. w sprawie standardów i warunków prowadzenia usług rynku pracy ³¹	dokumentacja z realizacji usługi
13	III	pomoc w aktywnym poszukiwaniu pracy (III) odbywa się poprzez: 1) szkolenie z zakresu umiejętności poszukiwania pracy; 2) zajęcia aktywizacyjne; 3) zapewnienie dostępu do informacji i elektronicznych baz danych służących uzyskaniu umiejętności poszukiwania pracy i samozatrudnienia	wymagania te opisane są m. in. w: art. 39 ust. 1 ustawy z dnia 20 kwietnia 2004r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy ¹⁰	dokumentacja z realizacji usługi

14	II	doradca zawodowy, świadcząc poradnictwo zawodowe i informację zawodową (II) , wykorzystuje: 1) narzędzia i metody stosowane w poradnictwie zawodowym i informacji zawodowej, w tym standaryzowane narzędzia diagnostyczne służące do badania predyspozycji i zainteresowań; 2) bank programów; 3) zasoby informacji, opracowane lub zgromadzone we własnym zakresie, udostępniane przez inne podmioty	wymagania te opisane są m. in. w: § 52 ust. 1 rozporządzenia MPiPS z dnia 14 września 2010 r. w sprawie standardów i warunków prowadzenia usług rynku pracy ¹¹	narzędzia pracy doradcy zawodowego
15	II	doradca zawodowy stosuje metody i narzędzia, w zakresie których został przeszkolony, i posiada wymagane uprawnienia, jeżeli ich stosowanie wymaga przeszkolenia lub posiadania uprawnień	wymagania te opisane są m. in. w: § 52 ust. 2 rozporządzenia MPiPS z dnia 14 września 2010 r. w sprawie standardów i warunków prowadzenia usług rynku pracy ¹¹	uprawnienia doradcy zawodowego
16	II	doradca zawodowy posiadający wykształcenie psychologiczne dobiera testy psychologiczne stosownie do potrzeb procesu doradczego, respektując przy ich stosowaniu obowiązujące dla danego testu procedury badania i interpretacji wyników oraz prawa autorskie	wymagania te opisane są m. in. w: § 52 ust. 3 rozporządzenia MPiPS z dnia 14 września 2010 r. w sprawie standardów i warunków prowadzenia usług rynku pracy ¹¹	dyplom ukończenia studiów wyższych, testy psychologiczne
17	III	egzamin niezbędny do uzyskania kwalifikacji lub uprawnień potwierdzonych dokumentem wydawanym przez uprawnioną do tego instytucję może stanowić część programu szkolenia i być przeprowadzany przez instytucję realizującą ten program lub instytucję egzaminującą	wymagania te opisane są m. in. w: § 76 ust. 1 rozporządzenia MPiPS z dnia 14 września 2010 r. w sprawie standardów i warunków prowadzenia usług rynku pracy ¹¹	program szkolenia

III. KRYTERIA WYNIKU

Wynik, na który składa się:

- 1) cel usługi - intencje, zamierzenia.

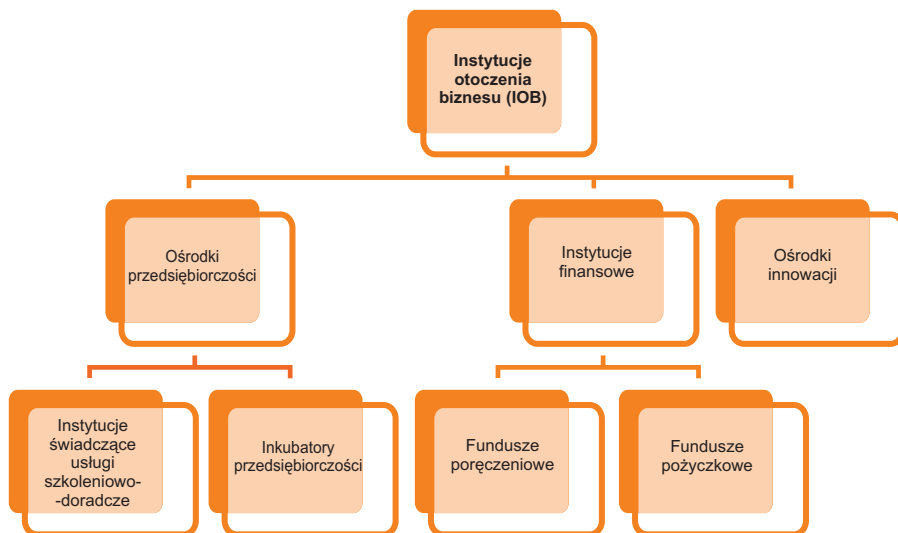
1. CEL USŁUGI - intencje, zamierzenia

1	I	celem realizacji usług rynku pracy (I-IV) jest pełne i produktywne zatrudnienie, rozwój zasobów ludzkich, osiągnięcie wysokiej jakości pracy, wzmocnienie integracji oraz solidarności społecznej, zwiększenie mobilności na rynku pracy	wymagania te opisane są m. in. w: ustawie z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy ¹⁰	wskaźnik zatrudnienia
	II			
	III			
	IV			

2. Usługi wsparcia rozwoju przedsiębiorczości

Usługi wsparcia rozwoju przedsiębiorczości świadczą tzw. **instytucje otoczenia biznesu (IOB)**. Są to organizacje świadczące usługi wsparcia merytorycznego (szkolenia, doradztwo, informacja) lub finansowego (poręczenia, pożyczki) dla przedsiębiorców. Najczęściej funkcjonują one w formie stowarzyszeń lub fundacji, a celem ich działania nie jest generowanie zysku poprzez zarabianie na świadczonych usługach. Wsparcie instytucji otoczenia biznesu kierowane jest przede wszystkim do mikro-, małych i średnich przedsiębiorstw oraz do osób zamierzających podjąć działalność gospodarczą.

Instytucje otoczenia biznesu można podzielić na trzy kategorie:



Schemat 5. Instytucje Otoczenia Biznesu (IOB) (opracowanie własne).

Ośrodki przedsiębiorczości - działalność przez nie prowadzona skupia się na promocji i inkubacji przedsiębiorczości. Ośrodki te zajmują się udzielaniem wsparcia mikro-, małym i średnim przedsiębiorstwom oraz osobom zainteresowanym prowadzeniem działalności gospodarczej. Ponadto przyczyniają się do aktywizacji regionów peryferyjnych i dotkniętych kryzysem strukturalnym.

Ośrodki przedsiębiorczości można podzielić na:

1. **Instytucje świadczące usługi szkoleniowo-doradcze** (m.in. Ośrodki Wspierania Przedsiębiorczości, Centra Wspierania Biznesu, Kluby Przedsiębiorczości, Punkty Konsultacyjno-Doradcze) stanowią najliczniejszą grupę wśród ośrodków wspierających biznes. Poprzez doradztwo, szkolenia, informację działają na rzecz rozwoju przedsiębiorczości i samozatrudnienia oraz poprawy konkurencyjności MŚP. Wpływają ponadto na zwiększenie potencjału gospodarczego i poprawę jakości życia społeczności lokalnej (http://www.pi.gov.pl/iob/chapter_95479.asp)⁹⁷.
2. **Inkubatory przedsiębiorczości** to udostępniane na preferencyjnych warunkach (czyli po stawkach niższych niż rynkowe) lokale z obsługą administracyjną, prawną, usługami z zakresu marketingu i zapleczem technicznym, w których przedsiębiorcy mogą prowadzić działalność, dopóki nie uzyskają zdolności do samodzielnego działania, zwykle przez okres 2-4 lat. Ponadto inkubatory przedsiębiorczości świadczą usługi szkoleniowe, doradcze, informacyjne, kojarzą partnerów czy też wspierają w ubieganiu się o dotacje na założenie i rozwój firmy (<http://edgp.gazetaprawna.pl/index.php?act=mprasa&sub=article&id=107473>)⁹³.
Co więcej, inkubatory przedsiębiorczości nie tylko wspierają rozwój przedsiębiorstw, ale wywierają pozytywny wpływ na tworzenie przedsiębiorczego klimatu na lokalnym rynku. Ich działalność przyczynia się do zmniejszenia bezrobocia i pozytywnie wpływa na strukturę zawodową lokalnej społeczności (http://www.pi.gov.pl/iob/chapter_86467.asp)⁹⁶.
3. **Instytucje finansowe** - ich zadaniem jest ułatwianie dostępu do sfinansowania działalności prowadzonej przez nowo powstałe, mikro- i małe firmy. Wśród nich wyróżniamy:
 - a) **Fundusze poręczeniowe** - fundusz poprzez umowę poręczenia zawieraną z bankiem zobowiązuje się do spłaty kredytu w przypadku niewypłacalności kredytobiorcy. Dzięki udzielanym przez fundusz poręczeniom wiele przedsiębiorstw uzyskuje dostęp do kredytów bankowych, których bez wsparcia z jego strony by nie otrzymały.
 - b) **Fundusze pożyczkowe** - niebankowe instytucje finansowe, które udzielają pożyczek przedsiębiorcom na sfinansowanie konkretnych przedsięwzięć. O tego rodzaju wsparcie mogą ubiegać się także osoby bezrobotne, które są zainteresowane prowadzeniem działalności gospodarczej (<http://edgp.gazetaprawna.pl/index.php?act=mprasa&sub=article&id=107473>)⁹³.

4. Ośrodki innowacji - zajmują się promocją i inkubacją innowacyjnej przedsiębiorczości, transferu technologii i dostarczaniem usług proinnowacyjnych. Inicjują współpracę pomiędzy ośrodkami naukowo-badawczymi a biznesem. Spotykane są najczęściej pod nazwami: Park Technologiczny, Inkubator Technologiczny, Centrum Transferu Technologii (http://www.pi.gov.pl/iob/chapter_86459.asp)⁹⁵.

Instytucje otoczenia biznesu mogą, a nawet powinny starać się o uzyskanie akredytacji do krajowych sieci usług, takich jak Krajowy System Usług (KSU), Krajowy System Innowacji (KSI). Współpraca IOB w ramach sieci wpływa na poprawę jakości świadczonych usług, pozwala na wymianę doświadczeń i informacji, podniesienie kwalifikacji pracowników. Ponadto ma istotne znaczenie przy ubieganiu się IOB o dofinansowanie z funduszy strukturalnych (Raport *Wpływ instytucji otoczenia biznesu na wzrost konkurencyjności gospodarki rok po akcesji Polski do UE*, Ministerstwo Gospodarki Departament Konkurencyjności Gospodarki, grudzień 2005, s. 28)⁹⁹.

Krajowy System Usług (KSU) jest to sieć instytucji wspierających rozwój przedsiębiorczości. Powstała ona w 1996 r. z inicjatywy Polskiej Fundacji Promocji i Rozwoju Małych i Średnich Przedsiębiorstw (obecnie Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości - PARP). Przystąpienie do KSU jest dobrowolne, nabór trwa w sposób ciągły (instytucja składa wnioski o rejestrację w wygodnym dla niej momencie). Celem organizacji w nim zrzeszonych jest rozwój systemu wsparcia małych i średnich firm. Organizacja, która chciałaby uzyskać wpis do KSU, musi wykazać się odpowiednim potencjałem technicznym i ekonomicznym^{*2}, doświadczeniem oraz poziomem jakości świadczonych usług (Raport *Wpływ instytucji otoczenia biznesu na*

^{*2} Podmiot spełnia wymagania w zakresie potencjału ekonomicznego, jeżeli w poprzednim roku obrotowym: zrealizował usługi KSU o wartości netto co najmniej 50 000 złotych oraz usługi KSU stanowiły co najmniej 30% ogólnej liczby zrealizowanych usług danego rodzaju, z wyłączeniem usług szkoleniowych.

Ponadto podmiot świadczący usługi finansowe w postaci poręczeń powinien spełniać wymagania: usługi KSU stanowiły co najmniej 30% ogólnej liczby zrealizowanych usług danego rodzaju, z wyłączeniem usług szkoleniowych oraz prowadzić działalność polegającą na udzielaniu poręczeń, a w przypadku gdy prowadzi także działalność niezwiązaną z udzielaniem poręczeń zapewnić wyodrębnienie organizacyjne funduszu poręczeniowego o kapitale poręczeniowym w wysokości co najmniej 1 000 000 złotych.

Podmiot świadczący usługi finansowe w postaci pożyczek powinien spełniać wymagania: zrealizował usługi KSU o wartości netto co najmniej 50 000 złotych oraz usługi KSU stanowiły co najmniej 30% ogólnej liczby zrealizowanych usług danego rodzaju, z wyłączeniem usług szkoleniowych oraz: prowadzić wyodrębniony organizacyjnie fundusz pożyczkowy o kapitale w wysokości co najmniej 500 000 złotych oraz na pokrycie kosztów zarządzania funduszem pożyczkowym przeznaczać z kapitału funduszu nie więcej niż 5% rocznej wartości udzielonych pożyczek, w przypadku gdy przychody z funduszu nie wystarczają na pokrycie kosztów zarządzania funduszem pożyczkowym, oraz pokrywać koszty funduszu pożyczkowego z przychodów funduszu pożyczkowego w postaci odsetek umownych, odsetek ustawowych, prowizji, środków uzyskanych z lokat i inwestycji kapitałowych.

wzrost konkurencyjności gospodarki rok po akcesji Polski do UE, Ministerstwo Gospodarki Departament Konkurencyjności Gospodarki, grudzień 2005, s.19)⁸⁹, tj. spełniać wymagania określone w rozporządzeniu Ministra Gospodarki z dnia 24 maja 2011 r. w sprawie Krajowego Systemu Usług dla Małych i Średnich Przedsiębiorstw³² i ustawie z dnia 9 listopada 2000 r. o utworzeniu Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości¹¹ oraz świadczyć usługi zgodne ze standardem dla danej kategorii (www.ksu.parp.gov.pl)⁹⁴. Kryteria, jakie powinna spełnić IOB chcąc zarejestrować się w KSU, opisane zostały w tabeli nr 2 niniejszego opracowania. Zaznaczyć jednak należy, iż organizacje, które chciałyby zająć się świadczeniem usług wsparcia dla MŚP, a nie zależy im na wpisie do KSU, nie mają obowiązku obligatoryjnego stosowania wszystkich opisanych w niniejszej tabeli standardów świadczenia usług wsparcia rozwoju przedsiębiorczości, jakkolwiek stanowią one wyznaczniki jakości tego rodzaju usług.

KSU obejmuje podmioty świadczące następujące rodzaje usług:

- 1) doradcze, w tym o charakterze:
 - a) ogólnym,
 - b) proinnowacyjnym, służące utworzeniu lub rozwojowi przedsiębiorstwa przez wdrożenie nowego lub istotnie ulepszanego produktu (wyrobu lub usługi), nowego lub istotnie ulepszanego procesu, nowej metody marketingowej lub nowej metody organizacyjnej w przyjętych przez przedsiębiorstwo zasadach działania, w organizacji miejsca pracy lub w stosunkach z otoczeniem;
- 2) szkoleniowe;
- 3) informacyjne, polegające na udzielaniu informacji w zakresie podejmowania i prowadzenia działalności gospodarczej;
- 4) finansowe, polegające na udzielaniu:
 - a) poręczeń,
 - b) pożyczek (rozporządzenie Ministra Gospodarki z dnia 24 maja 2011 r. w sprawie Krajowego Systemu Usług dla Małych i Średnich Przedsiębiorstw)³².



Schemat 6. Rodzaje usług wsparcia rozwoju przedsiębiorczości (opracowanie własne).

TABELA 3. Kryteria oceny przyjęte do określenia standardów usług społecznych w obszarze rozwoju lokalnego - usługi wsparcia rozwoju przedsiębiorczości wynikające z ustawy o utworzeniu Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości¹¹ i rozporządzenia w sprawie Krajowego Systemu Usług dla Małych i Średnich Przedsiębiorstw³².

Legenda: rodzaje usług społecznych w obszarze rozwoju lokalnego usługi wsparcia rozwoju przedsiębiorczości				
		kolorem szarym zaznaczono standardy określone dla ośrodków już zarejestrowanych w KSU, natomiast organizacja, która chciałaby uzyskać wpis do KSU powinna zadbać o to, aby proces realizacji określonej usługi był zgodny z tymi standardami		
	I	usługi doradcze dla przedsiębiorców i podmiotów podejmujących działalność gospodarczą		
	II	usługi szkoleniowe dla przedsiębiorców i podmiotów podejmujących działalność gospodarczą		
	III	usługi informacyjne dla przedsiębiorców i podmiotów podejmujących działalność gospodarczą		
	IV	usługi finansowe dla przedsiębiorców i podmiotów podejmujących działalność gospodarczą		
Lp.	Rodzaj usługi	Opis cech elementów usługi (kryterium oceny)	Charakter obowiązywania, źródło pochodzenia - akta normatywne, w których ustalone są wymogi, poziomy wskaźników dotyczące wymienionej cechy usługi	Przykładowe źródło pomiaru i weryfikacji wskaźnika
I. KRYTERIA STRUKTURY				
Struktura, na którą składają się:				
1) odbiorca usługi, tj. usługobiorca, adresat usługi;				
2) zasoby kadrowe niezbędne do realizacji usługi (usługodawcy);				
3) zasoby materialne niezbędne do wykonania usługi (warunki lokalowe, sprzęt, środki, pomoce, itp.).				
1. ODBIORCA USŁUGI (usługobiorca, adresat usługi)				

1	I	adresatem usług wsparcia rozwoju przedsiębiorczości (I-IV) są mikro-, mali i średni przedsiębiorcy oraz podmioty podejmujące działalność gospodarczą	wymagania te opisane są m.in. w: § 2 pkt. 14 rozporządzenia Ministra Gospodarki z dnia 24 maja 2011 r. w sprawie Krajowego Systemu Usług dla Małych i Średnich Przedsiębiorstw ³² art. 6 ust. 1 pkt 8 lit. a ustawy z dnia 9 listopada 2000 r. o utworzeniu Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości ¹¹ ustawie z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej ¹²	odpis aktualny z rejestru przedsiębiorców (tzw. KRS), zaświadczenie o dokonaniu wpisu do ewidencji działalności gospodarczej, oświadczenie o zamiarze podjęcia działalności gospodarczej
	II			
	III			
	IV			
2. ZASOBY KADROWE NIEZBĘDNE DO REALIZACJI USŁUGI (usługodawcy)				
1	I	podmiot realizujący usługi wsparcia rozwoju przedsiębiorczości (I, II, III) starający się o rejestrację w KSU zatrudniać powinien min. 2 osoby w ramach umowy o pracę w wymiarze co najmniej dwóch pełnych etatów	wymagania te opisane są m.in. w: § 4 ust. 1 pkt 5 rozporządzenia Ministra Gospodarki z dnia 24 maja 2011 r. w sprawie Krajowego Systemu Usług dla Małych i Średnich Przedsiębiorstw ³² art. 6a ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 9 listopada 2000 r. o utworzeniu Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości ¹¹	dokumentacja kadrowa
	II			
	III			
2	I	podmiot realizujący usługi wsparcia rozwoju przedsiębiorczości (I-IV) powinien zapewnić możliwość realizacji usług w każdej kategorii przez co najmniej dwóch specjalistów	wymagania te opisane są m.in. w: § 4 ust. 1 pkt 6 rozporządzenia Ministra Gospodarki z dnia 24 maja 2011 r. w sprawie Krajowego Systemu Usług dla Małych i Średnich Przedsiębiorstw ³² art. 6a ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 9 listopada 2000 r. o utworzeniu Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości ¹¹	dokumentacja kadrowa, dyplomy, świadectwa
	II			
	III			
	IV			
3	I	podmiot świadczący usługi wsparcia rozwoju przedsiębiorczości (I-IV) powinien zapewnić ich realizację przez osoby z odpowiednim wykształceniem, kwalifikacjami, uprawnieniami oraz doświadczeniem odpowiednim dla rodzaju świadczonych usług: doradcze (§ 6 ust. 1 i 2), szkoleniowe (§ 6 ust. 3), informacyjne (§ 6 ust. 4), finansowe (§ 6 ust. 5)	wymagania te opisane są m.in. w: § 6 rozporządzenia Ministra Gospodarki z dnia 24 maja 2011 r. w sprawie Krajowego Systemu Usług dla Małych i Średnich Przedsiębiorstw ³² art. 6a ust. 1 pkt 2 ustawy z dnia 9 listopada 2000 r. o utworzeniu Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości ¹¹ ustawie z dnia 5 lipca 1996 r. o doradztwie podatkowym ⁷ ustawie z dnia 7 maja 2009 r. o biegłych rewidentach i ich samorządzie, podmiotach uprawnionych do badania sprawozdań finansowych oraz o nadzorze publicznym ⁷	dyplomy, certyfikaty, zaświadczenia o ukończeniu kursów, świadectwa pracy
	II			
	III			
	IV			
3. ZASOBY MATERIALNE NIEZBĘDNE DO WYKONANIA USŁUGI (warunki lokalowe, sprzęt, środki, pomoce, itp.)				
1	I	usługi wsparcia rozwoju przedsiębiorczości (I - IV) są realizowane w budynkach i pomieszczeniach spełniających warunkach określone w stosownych przepisach (np. właściwe oświetlenie, p.poż., wentylacja i ciągi komunikacyjne itp.)	wymagania te opisane są m. in. w: ustawie z dnia 7 lipca.1994 r. Prawo budowlane ²⁸ rozporządzeniu Ministra Infrastruktury z dnia 12 kwietnia 2002 r. w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie ³⁹	protokoły odbioru , przeglądów technicznych, protokoły z kontroli, książka obiektu
	II			
	III			
	IV			

2	I	podmiot świadczący usługi wsparcia rozwoju przedsiębiorczości (I-IV) powinien posiadać na terytorium RP stałe miejsce wykonywania działalności, oznaczone na zewnątrz i łatwo dostępne dla podmiotów korzystających z usług	wymagania te opisane są m. in. w: § 4 ust. 1 pkt 1 rozporządzenia Ministra Gospodarki z dnia 24 maja 2011 r. w sprawie Krajowego Systemu Usług dla Małych i Średnich Przedsiębiorstw ³² art. 6a ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 9 listopada 2000 r. o utworzeniu Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości ¹¹	odpis z KRS, książka obiektu, umowa najmu pomieszczenia/ akt własności
	II			
	III			
	IV			
3	I	podmiot świadczący usługi wsparcia rozwoju przedsiębiorczości (I, II, III) powinien dysponować wydzielonym pomieszczeniem przeznaczonym do prowadzenia indywidualnych spotkań z podmiotami korzystającymi z usług	wymagania te opisane są m. in. w: § 4 ust. 1 pkt 2 rozporządzenia Ministra Gospodarki z dnia 24 maja 2011 r. w sprawie Krajowego Systemu Usług dla Małych i Średnich Przedsiębiorstw ³²	protokoły z kontroli wewnętrznej, umowa najmu pomieszczenia/ akt własności
	II			
	III			
4	I	podmiot świadczący usługi wsparcia rozwoju przedsiębiorczości (I-IV) powinien posiadać wyposażenie biurowe zapewniające właściwe przechowywanie dokumentacji związanej ze świadczeniem usług	wymagania te opisane są m. in. w: § 4 ust. 1 pkt 4 rozporządzenia Ministra Gospodarki z dnia 24 maja 2011 r. w sprawie Krajowego Systemu Usług dla Małych i Średnich Przedsiębiorstw ³² art. 6a ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 9 listopada 2000 r. o utworzeniu Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości ¹¹ ustawie z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych ²⁵	księgi inwentarzowe
	II			
	III			
	IV			
5	I	podmiot świadczący usługi wsparcia rozwoju przedsiębiorczości (I-IV) powinien posiadać urządzenia techniczne zapewniające właściwą obsługę podmiotów korzystających z jego usług oraz łączność z tymi podmiotami, w szczególności sprzęt komputerowy z oprogramowaniem biurowym, sprzęt umożliwiający należyte korzystanie z usług telefonicznych i dostępu do Internetu	wymagania te opisane są m. in. w: § 4 ust. 1 pkt 4 rozporządzeniu Ministra Gospodarki z dnia 24 maja 2011 r. w sprawie Krajowego Systemu Usług dla Małych i Średnich Przedsiębiorstw ³² art. 6a ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 9 listopada 2000 r. o utworzeniu Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości ¹¹	księgi inwentarzowe, umowa o świadczeniu usług telekomunikacyjnych
	II			
	III			
	IV			
6	II	podmiot świadczący usługi szkoleniowe (II) powinien dysponować odpowiednio dużą salą szkoleniową, która pomieści min. 10 osób	wymagania te opisane są m. in. w: § 4 ust. 3 pkt 1 rozporządzenia Ministra Gospodarki z dnia 24 maja 2011 r. w sprawie Krajowego Systemu Usług dla Małych i Średnich Przedsiębiorstw ³² art. 6a ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 9 listopada 2000 r. o utworzeniu Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości ¹¹	księgi inwentarzowe, umowy użyczenia lub najmu/ akt własności
7	II	podmiot świadczący usługi szkoleniowe (II) powinien dysponować sprzętem do prezentacji wizualnych	wymagania te opisane są m. in. w: § 4 ust. 3 pkt 2 rozporządzeniu Ministra Gospodarki z dnia 24 maja 2011 r. w sprawie Krajowego Systemu Usług dla Małych i Średnich Przedsiębiorstw ³² art. 6a ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 9 listopada 2000 r. o utworzeniu Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości ¹¹	księgi inwentarzowe

8	III	podmiot świadczący usługi informacyjne (III) powinien posiadać dla każdego specjalisty świadczącego usługi informacyjne osobne stanowisko pracy wyposażone w sprzęt komputerowy z dostępem do baz danych zawierających informacje niezbędne do świadczenia usług informacyjnych	wymagania te opisane są m. in. w: § 4 ust. 4 rozporządzenia Ministra Gospodarki z dnia 24 maja 2011 r. w sprawie Krajowego Systemu Usług dla Małych i Średnich Przedsiębiorstw ³² art. 6a ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 9 listopada 2000 r. o utworzeniu Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości ¹¹	księgi inwentarzowe
II. KRYTERIA PROCESU Proces, na który składają się: 1) styl, sposób, procedury obowiązujące podczas wykonywania czynności; 2) zasady, relacje; 3) czas i miejsce.				
1. STYL, SPOSÓB, PROCEDURY obowiązujące podczas wykonywania czynności				
1	I II III IV	podmiot świadczący usługi wsparcia rozwoju przedsiębiorczości (I-IV) powinien prowadzić ewidencję zrealizowanych usług z uwzględnieniem przede wszystkim usługobiorców	wymagania te opisane są m. in. w: § 4 ust. 1 pkt 7 rozporządzenia Ministra Gospodarki z dnia 24 maja 2011 r. w sprawie Krajowego Systemu Usług dla Małych i Średnich Przedsiębiorstw ³² art. 6a ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 9 listopada 2000 r. o utworzeniu Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości ¹¹	ewidencja zrealizowanych usług
2	I II III IV	podmiot świadczący usługi wsparcia rozwoju przedsiębiorczości (I-IV) realizację usługi poprzedza wstępną analizą potrzeb, wymagań i oczekiwań usługobiorcy oraz oceną możliwości ich realizacji	wymagania te opisane są m. in. w: § 14 ust. 1 pkt 2 rozporządzenia Ministra Gospodarki z dnia 24 maja 2011 r. w sprawie Krajowego Systemu Usług dla Małych i Średnich Przedsiębiorstw ³² art. 6a ust. 1 pkt 3 ustawy z dnia 9 listopada 2000 r. o utworzeniu Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości ¹¹	raport z analizy potrzeb
3	I II III IV	podmiot świadczący usługi wsparcia rozwoju przedsiębiorczości (I-IV) w przypadku niemożności samodzielnego wykonania usługi informuje usługobiorcę o możliwości wykonania usługi przez inne podmioty i za jego zgodą pośredniczy w nawiązaniu kontaktu między nimi	wymagania te opisane są m. in. w: § 14 ust. 1 pkt 3 rozporządzenia Ministra Gospodarki z dnia 24 maja 2011 r. w sprawie Krajowego Systemu Usług dla Małych i Średnich Przedsiębiorstw ³² art. 6a ust. 1 pkt 3 ustawy z dnia 9 listopada 2000 r. o utworzeniu Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości ¹¹ ustawie z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych ²⁵	rejestr instytucji wpisanych do KSU prowadzony przez PARP
4	I II III IV	podmiot świadczący usługi wsparcia rozwoju przedsiębiorczości (I-IV) wycenia wartość usług wg jednoznacznych zasad znanych potencjalnemu usługobiorcy	wymagania te opisane są m. in. w: § 14 ust. 1 pkt 4 rozporządzenia Ministra Gospodarki z dnia 24 maja 2011 r. w sprawie Krajowego Systemu Usług dla Małych i Średnich Przedsiębiorstw ³² art. 6a ust. 1 pkt 3 ustawy z dnia 9 listopada 2000 r. o utworzeniu Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości ¹¹	cennik

5	II	podmiot świadczący usługi wsparcia rozwoju przedsiębiorczości (I-IV) dokumentuje realizację usług	wymagania te opisane są m. in. w: § 14 ust. 1 pkt 5 rozporządzenia Ministra Gospodarki z dnia 24 maja 2011 r. w sprawie Krajowego Systemu Usług dla Małych i Średnich Przedsiębiorstw ³² art. 6a ust. 1 pkt 3 ustawy z dnia 9 listopada 2000 r. o utworzeniu Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości ¹¹	dokumentacja wewnętrzna opracowana na potrzeby realizacji usługi, np. protokoły, karty wsparcia, raporty
	III			
	IV			
	I			
6	II	podmiot świadczący usługi wsparcia rozwoju przedsiębiorczości (I-IV) zapewnia wewnętrzny nadzór nad realizacją usług	wymagania te opisane są m. in. w: § 14 ust. 1 pkt 6 rozporządzenia Ministra Gospodarki z dnia 24 maja 2011 r. w sprawie Krajowego Systemu Usług dla Małych i Średnich Przedsiębiorstw ³² art. 6a ust. 1 pkt 3 ustawy z dnia 9 listopada 2000 r. o utworzeniu Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości ¹¹	opinie usługobiorców, ankieta ewaluacyjna, protokoły kontrolne
	III			
	IV			
	I			
7	II	podmiot świadczący usługi wsparcia rozwoju przedsiębiorczości (I-IV) realizuje usługi na podstawie pisemnej umowy z usługobiorcą	wymagania te opisane są m. in. w: § 14 ust. 1 pkt 7 rozporządzenia Ministra Gospodarki z dnia 24 maja 2011 r. w sprawie Krajowego Systemu Usług dla Małych i Średnich Przedsiębiorstw ³² art. 6a ust. 1 pkt 3 ustawy z dnia 9 listopada 2000 r. o utworzeniu Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości ¹¹	umowa
	III			
	IV			
	I			
8	II	podmiot świadczący usługi wsparcia rozwoju przedsiębiorczości (I-IV) przechowuje dokumenty związane z realizowanymi usługami i zawartymi umowami przez okres 5 lat	wymagania te opisane są m. in. w: § 14 ust. 1 pkt 8 rozporządzenia Ministra Gospodarki z dnia 24 maja 2011 r. w sprawie Krajowego Systemu Usług dla Małych i Średnich Przedsiębiorstw ³² art. 6a ust. 1 pkt 3 ustawy z dnia 9 listopada 2000 r. o utworzeniu Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości ¹¹	instrukcja archiwizacji dokumentów
	III			
	IV			
	I			
9		podmiot świadczący usługi doradztwa innowacyjnego (I) powinien być związany z jednostką naukową umową o współpracy	wymagania te opisane są m. in. w: § 4 ust. 2 rozporządzenia Ministra Gospodarki z dnia 24 maja 2011 r. w sprawie Krajowego Systemu Usług dla Małych i Średnich Przedsiębiorstw ³² art. 6a ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 9 listopada 2000 r. o utworzeniu Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości ¹¹	umowa
	I	podmiot świadczący usługi doradztwa (I) realizuje usługę zgodnie z zakresem zadań zawierającym szczegółowo informacje nt.: prac, które zostaną zrealizowane, sposobu i terminu ich realizacji, kwalifikacji osób realizujących, formy przygotowania raportu oraz wyceny usługi		

11	I	<p>podmiot świadczący usługi doradztwa o charakterze proinnowacyjnym (I) dokonuje oceny potencjału i potrzeb usługobiorcy w zakresie możliwości i potrzeb wdrożenia innowacji</p>	<p>wymagania te opisane są m. in. w: §16 pkt 1 rozporządzenia Ministra Gospodarki z dnia 24 maja 2011 r. w sprawie Krajowego Systemu Usług dla Małych i Średnich Przedsiębiorstw³²</p> <p>art. 6a ust. 1 pkt 3 ustawy z dnia 9 listopada 2000 r. o utworzeniu Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości¹¹</p>	raport
12		<p>podmiot świadczący usługi doradztwa o charakterze proinnowacyjnym (I) doradza we wdrożeniu innowacji służącej rozwojowi przedsiębiorstwa polegającej na przekazaniu niezbędnych informacji oraz procedur</p>	<p>wymagania te opisane są m. in. w: §16 pkt 2 rozporządzeniu Ministra Gospodarki z dnia 24 maja 2011 r. w sprawie Krajowego Systemu Usług dla Małych i Średnich Przedsiębiorstw³²</p> <p>art. 6a ust. 1 pkt 3 ustawy z dnia 9 listopada 2000 r. o utworzeniu Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości¹¹</p>	dokumentacja wewnętrzna, np. raporty, sprawozdania
13	II	<p>podmiot świadczący usługi szkoleniowe (II) powinien posiadać określone na piśmie zasady: rekrutacji wykładowców stałych i okresowych; weryfikacji wiedzy praktycznej i merytorycznej wykładowców; opracowywania materiałów szkoleniowych; organizacji szkoleń; badania jakości szkolenia i opinii uczestników o szkoleniu; uzupełniania tematyki szkoleń w reakcji na potrzeby rynku</p>	<p>wymagania te opisane są m. in. w: § 4 ust. 3 pkt 3 rozporządzenia Ministra Gospodarki z dnia 24 maja 2011 r. w sprawie Krajowego Systemu Usług dla Małych i Średnich Przedsiębiorstw³²</p> <p>art. 6a ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 9 listopada 2000 r. o utworzeniu Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości¹¹</p>	regulamin organizacji szkoleń
14		<p>podmiot świadczący usługi szkoleniowe (II) w przypadku szkoleń otwartych podaje do wiadomości publicznej informację o szkoleniu</p>	<p>wymagania te opisane są m. in. w: § 17 ust. 2 rozporządzenia Ministra Gospodarki z dnia 24 maja 2011 r. w sprawie Krajowego Systemu Usług dla Małych i Średnich Przedsiębiorstw³²</p> <p>art. 6a ust. 1 pkt 3 ustawy z dnia 9 listopada 2000 r. o utworzeniu Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości¹¹</p>	ogłoszenie o szkoleniu
15		<p>podmiot świadczący usługi szkoleniowe (II) w przypadku szkoleń zamkniętych przedstawia usługobiorcy ofertę na realizację usługi</p>	<p>wymagania te opisane są m. in. w: § 17 ust. 3 rozporządzenia Ministra Gospodarki z dnia 24 maja 2011 r. w sprawie Krajowego Systemu Usług dla Małych i Średnich Przedsiębiorstw³²</p> <p>art. 6a ust. 1 pkt 3 ustawy z dnia 9 listopada 2000 r. o utworzeniu Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości¹¹</p>	oferta szkoleniowa
16		<p>w przypadku realizacji usługi szkoleniowej (II), należy dopilnować aby liczebność grupy szkoleniowej była optymalna, maks. 30 osób</p>	<p>wymagania te opisane są m. in. w: § 17 ust. 4 rozporządzeniu Ministra Gospodarki z dnia 24 maja 2011 r. w sprawie Krajowego Systemu Usług dla Małych i Średnich Przedsiębiorstw³²</p> <p>art. 6a ust. 1 pkt 3 ustawy z dnia 9 listopada 2000 r. o utworzeniu Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości¹¹</p>	lista zrekrutowanych osób

17	I	<p>podmiot świadczący usługi szkoleniowe (II) po zakończeniu realizacji usługi szkoleniowej wydaje uczestnikom szkolenia zaświadczenia o udziale w szkoleniu</p>	<p>wymagania te opisane są m. in. w: § 17 ust. 5 rozporządzenia Ministra Gospodarki z dnia 24 maja 2011 r. w sprawie Krajowego Systemu Usług dla Małych i Średnich Przedsiębiorstw³²</p> <p>art. 6a ust. 1 pkt 3 ustawy z dnia 9 listopada 2000 r. o utworzeniu Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości¹¹</p>	zaświadczenia o ukończeniu szkolenia
18	I	<p>podmiot świadczący usługi szkoleniowe (II) po zrealizowaniu usługi szkoleniowej sporządza pisemną analizę zawartych w ankietach opinii uczestników nt. szkolenia</p>	<p>wymagania te opisane są m. in. w: § 17 ust. 6 rozporządzenia Ministra Gospodarki z dnia 24 maja 2011 r. w sprawie Krajowego Systemu Usług dla Małych i Średnich Przedsiębiorstw³²</p> <p>art. 6a ust. 1 pkt 3 ustawy z dnia 9 listopada 2000 r. o utworzeniu Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości¹¹</p>	raport ewaluacyjny
19	IV	<p>podmiot świadczący usługi finansowe (IV) w postaci poręczeń/udzielania pożyczek powinien być związany umową o współpracy z co najmniej jedną instytucją udzielającą finansowania zwrotnego</p>	<p>wymagania te opisane są m. in. w: § 4 ust. 5 pkt 1 rozporządzenia Ministra Gospodarki z dnia 24 maja 2011 r. w sprawie Krajowego Systemu Usług dla Małych i Średnich Przedsiębiorstw³²</p> <p>art. 6a ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 9 listopada 2000 r. o utworzeniu Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości¹¹</p>	umowa
20	IV	<p>podmiot świadczący usługi finansowe (IV) w postaci poręczeń/udzielania pożyczek powinien posiadać regulamin poręczeń/udzielania pożyczek ustanowiony przez organ zarządzający tym podmiotem</p>	<p>wymagania te opisane są m. in. w: § 4 ust. 5 pkt 2, § 4 ust. 6 pkt 1 rozporządzenia Ministra Gospodarki z dnia 24 maja 2011 r. w sprawie Krajowego Systemu Usług dla Małych i Średnich Przedsiębiorstw³²</p> <p>art. 6a ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 9 listopada 2000 r. o utworzeniu Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości¹¹</p>	regulamin poręczeń/udzielania pożyczek
21	IV	<p>podmiot świadczący usługi finansowe (IV) w postaci poręczeń/udzielania pożyczek powinien posiadać plan działalności poręczeniowskiej, aktualizowany corocznie/co najmniej roczny plan działalności pożyczkowej</p>	<p>wymagania te opisane są m. in. w: § 4 ust. 5 pkt 3, § 4 ust. 6 pkt 2 rozporządzenia Ministra Gospodarki z dnia 24 maja 2011 r. w sprawie Krajowego Systemu Usług dla Małych i Średnich Przedsiębiorstw³²</p> <p>art. 6a ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 9 listopada 2000 r. o utworzeniu Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości¹¹</p>	plan działalności poręczeniowskiej/ pożyczkowej
22	IV	<p>podmiot świadczący usługi finansowe (IV) w postaci poręczeń/udzielania pożyczek powinien prowadzić ewidencję złożonych wniosków o poręczenia/ pożyczki oraz udzielonych poręczeń/ pożyczek, w sposób umożliwiający sporządzanie miesięcznych, kwartalnych i rocznych raportów o aktualnej wartości poręczeń/udzielonych pożyczek</p>	<p>wymagania te opisane są m. in. w: § 4 ust. 5 pkt 4, § 4 ust. 6 pkt 3 rozporządzenia Ministra Gospodarki z dnia 24 maja 2011 r. w sprawie Krajowego Systemu Usług dla Małych i Średnich Przedsiębiorstw³²</p> <p>art. 6a ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 9 listopada 2000 r. o utworzeniu Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości¹¹</p>	ewidencja wniosków i udzielonych poręczeń/pożyczek

23	<p>podmiot świadczący usługi finansowe (IV) w postaci poręczeń/udzielania pożyczek powinien posiadać określone na piśmie zasady zarządzania środkami finansowymi funduszu poręczeniowego/ pożyczkowego, dopuszczające dokonywanie lokat i inwestycji kapitałowych</p>	<p>wymagania te opisane są m. in. w: § 4 ust. 5 pkt 5, § 4 ust. 6 pkt 4 rozporządzenia Ministra Gospodarki z dnia 24 maja 2011 r. w sprawie Krajowego Systemu Usług dla Małych i Średnich Przedsiębiorstw³²</p> <p>art. 6a ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 9 listopada 2000 r. o utworzeniu Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości¹¹</p>	<p>regulamin zarządzania środkami finansowymi funduszu poręczeniowego/ pożyczkowego</p>
24	<p>podmiot świadczący usługę finansową (IV) w postaci poręczenia powinien posiadać rating kredytowy, przyznawany przez agencję ratingową lub dysponować sprawozdaniami finansowymi i udokumentowanymi danymi pozwalającymi na dokonanie co najmniej raz w roku oceny obejmującej min. czynniki finansowe i jakościowe opisane w § 4 ust 5 pkt 6 lit. a i b rozporządzenia</p>	<p>wymagania te opisane są m. in. w: § 4 ust. 5 pkt 6, rozporządzenia Ministra Gospodarki z dnia 24 maja 2011 r. w sprawie Krajowego Systemu Usług dla Małych i Średnich Przedsiębiorstw³²</p> <p>art. 6a ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 9 listopada 2000 r. o utworzeniu Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości¹¹</p>	<p>rating kredytowy, sprawozdania finansowe</p>
25	<p>podmiot świadczący usługi finansowe (IV) w postaci poręczeń/udzielania pożyczek wykonuje te usługi na podstawie regulaminu poręczeń/udzielania pożyczek ustanowionego przez organ zarządzający tym podmiotem, a regulamin ten jest udostępniany na każde życzenie usługobiorcy</p>	<p>wymagania te opisane są m. in. w: § 19 ust. 1 i 2, § 20 ust. 1 i 2 rozporządzenia Ministra Gospodarki z dnia 24 maja 2011 r. w sprawie Krajowego Systemu Usług dla Małych i Średnich Przedsiębiorstw³²</p> <p>art. 6a ust. 1 pkt 3 ustawy z dnia 9 listopada 2000 r. o utworzeniu Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości¹¹</p>	<p>regulamin poręczeń/ udzielania pożyczek</p>
26	<p>podmiot świadczący usługi finansowe (IV) w postaci poręczeń, wykonuje te usługi zgodnie z zasadami dotyczącymi wartości poręczenia w stosunku do wartości kredytu oraz wartości poręczenia w stosunku do kapitału poręczeniowego funduszu</p>	<p>wymagania te opisane są m. in. w: § 19 ust. 3 rozporządzenia Ministra Gospodarki z dnia 24 maja 2011 r. w sprawie Krajowego Systemu Usług dla Małych i Średnich Przedsiębiorstw³²</p> <p>art. 6a ust. 1 pkt 3 ustawy z dnia 9 listopada 2000 r. o utworzeniu Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości¹¹</p>	<p>wartość poręczenia</p>
27	<p>podmiot świadczący usługi finansowe (IV) w postaci poręczeń dokonuje oceny wiarygodności usługobiorcy niezależnie od oceny dokonanej przez instytucję udzielającą finansowania zwrotnego</p>	<p>wymagania te opisane są m. in. w: § 19 ust. 4 rozporządzenia Ministra Gospodarki z dnia 24 maja 2011 r. w sprawie Krajowego Systemu Usług dla Małych i Średnich Przedsiębiorstw³²</p> <p>art. 6a ust. 1 pkt 3 ustawy z dnia 9 listopada 2000 r. o utworzeniu Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości¹¹</p>	<p>ocena wiarygodności</p>
28	<p>podmiot świadczący usługi finansowe (IV) w postaci poręczeń/udzielania pożyczek zabezpiecza się weksłem in blanco wraz z deklaracją wekslową</p>	<p>wymagania te opisane są m. in. w: § 19 ust. 5, § 20 ust. 4 rozporządzenia Ministra Gospodarki z dnia 24 maja 2011 r. w sprawie Krajowego Systemu Usług dla Małych i Średnich Przedsiębiorstw³²</p> <p>art. 6a ust. 1 pkt 3 ustawy z dnia 9 listopada 2000 r. o utworzeniu Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości¹¹</p>	<p>weksel</p>

2. ZASADY, RELACJE obowiązujące podczas wykonywania czynności				
1	I	podmiot realizujący usługi wsparcia rozwoju przedsiębiorczości (I-IV) , powinien mieć wdrożony system zarządzania jakością usług zgodny z wymaganiami normy PN-EN ISO 9001 oraz w celu spełnienia wymogów w zakresie systemu zapewnienia jakości świadczonych usług realizować je zgodnie z wymogami określonymi w rozporządzeniu	wymagania te opisane są m. in. w: § 7 rozporządzenia Ministra Gospodarki z dnia 24 maja 2011 r. w sprawie Krajowego Systemu Usług dla Małych i Średnich Przedsiębiorstw ³² art. 6a ust. 1 pkt 3 ustawy z dnia 9 listopada 2000 r. o utworzeniu Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości ¹¹	certyfikat jakości
	II			
	III			
	IV			
2	I	podmiot realizujący usługi wsparcia rozwoju przedsiębiorczości (I-IV) , powinien przestrzegać zasad etyki zawodowej	wymagania te opisane są m. in. w: § 8 rozporządzenia Ministra Gospodarki z dnia 24 maja 2011 r. w sprawie Krajowego Systemu Usług dla Małych i Średnich Przedsiębiorstw ³² art. 6a ust. 1 pkt 4 ustawy z dnia 9 listopada 2000 r. o utworzeniu Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości ¹¹	rejestr skarg i wniosków
	II			
	III			
3	IV	podmiot świadczący usługi finansowe (IV) w postaci udzielania pożyczek udziela pomocy w prawidłowym sporządzeniu wniosku o pożyczkę; pomocy tej nie może udzielać osoba, która będzie oceniała wnioski	wymagania te opisane są m. in. w: § 20 ust. 3 rozporządzenia Ministra Gospodarki z dnia 24 maja 2011 r. w sprawie Krajowego Systemu Usług dla Małych i Średnich Przedsiębiorstw ³² art. 6a ust. 1 pkt 3 ustawy z dnia 9 listopada 2000 r. o utworzeniu Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości ¹¹	dokumentacja wewnętrzna, np. protokół ze zrealizowanej usługi, karta wsparcia i zakres obowiązków

II. Standardy realizacji zadań publicznych z obszaru edukacji

Zgodnie z art. 70 Konstytucji RP z dnia 2 kwietnia 1997 r.¹ wszyscy obywatele mają równy dostęp do nauki, co teoretycznie daje im gwarancję osiągnięcia poziomu kompetencji potrzebnych do wykonywania określonej pracy. W praktyce, obok edukacji formalnej (prowadzonej w powołanych do tego placówkach), równie ważną funkcję pełni edukacja nieformalna (trwający przez całe życie proces kształtowania się umiejętności, wiedzy, postaw, wartości stanowiących pochodną różnych potrzeb i doświadczeń uczącego się, edukacyjnego wpływu środowiska oraz, w pewnej mierze, środków masowego przekazu), a także edukacja akcydentalna (wynikająca z okoliczności, przypadkowa). Dla potrzeb niniejszego opracowania wypada skupić się na edukacji instytucjonalnej, czyli na takich działaniach, które prowadzone są w szkołach i placówkach tworzących uporządkowany system oświaty.

Konstytucja RP¹ ustanawia podstawę prawną obowiązującego w Polsce systemu oświaty. Jest nią ustawa z dnia 7 września 1991 r. o systemie oświaty¹⁹. Dokument ten określa m.in. typy szkół publicznych i niepublicznych funkcjonujących w Polsce, zasady ich zakładania oraz funkcjonowania, zasady działania Centralnej Komisji Egzaminacyjnej, kuratora oświaty, zasady spełniania obowiązku szkolnego i obowiązku nauki, organizacji kształcenia, wychowania i opieki w szkołach i placówkach publicznych, wykaz i zakres kompetencji dyrektorów szkół i placówek, rad pedagogicznych, społecznych organów w systemie oświaty, zasady finansowania oświaty, zasady pomocy stypendialnej dla uczniów.

W myśl polskiego prawa obowiązek nauki trwa do ukończenia osiemnastego roku życia i obejmuje obowiązkowe roczne przygotowanie przedszkolne, sześcioletnią szkołę podstawową, trzyletnie gimnazjum oraz kształcenie ponadgimnazjalne (do ukończenia 18 roku życia) (Konstytucja RP art. 70 pkt 1¹, ustawa o systemie oświaty art. 15 ust. 1)¹⁹.

Zgodnie z ustawą system oświaty tworzą (art. 2, pkt. 1- 11)¹⁹:

- przedszkola, w tym z oddziałami integracyjnymi, przedszkola specjalne oraz inne formy wychowania przedszkolnego;
- szkoły podstawowe, gimnazja i szkoły ponadgimnazjalne, w tym specjalne, z oddziałami integracyjnymi, szkoły sportowe i mistrzostwa sportowego oraz szkoły artystyczne;
- placówki oświatowo - wychowawcze, w tym szkolne schroniska młodzieżowe, ogniska artystyczne oraz placówki kształcenia ustawicznego i praktycznego umożliwiające uzyskanie i uzupełnienie wiedzy ogólnej i kwalifikacji zawodowych;
- poradnie psychologiczno-pedagogiczne, w tym poradnie specjalistyczne udzielające dzieciom, młodzieży, rodzicom i nauczycielom pomocy

psychologiczno - pedagogicznej, a także pomocy uczniom w wyborze kierunku kształcenia i zawodu;

- młodzieżowe ośrodki wychowawcze, młodzieżowe ośrodki socjoterapii oraz specjalne ośrodki wychowawcze dla dzieci i młodzieży wymagających stosowania specjalnej organizacji nauki, metod pracy i wychowania;
- placówki zapewniające opiekę i wychowanie w okresie pobierania nauki poza miejscem stałego zamieszkania ;
- zakłady kształcenia i placówki doskonalenia nauczycieli;
- biblioteki pedagogiczne;
- kolegia pracowników służb społecznych.

Jak widać, ustawa o systemie oświaty¹⁹ pomija szkoły wyższe. Choć stanowią one „integralną część systemu edukacji i nauki” (art. 4 ust. 3 ustawy z dnia 27 lipca 2005 r. Prawo o szkolnictwie wyższym)²⁸, to jednocześnie gwarantują sobie, w zgodzie z Konstytucją RP¹, autonomię we wszystkich obszarach działania (art. 4 ust. 1 ustawy)²⁸ i niezależność od organów w administracji rządowej oraz jednostek samorządu terytorialnego poza przypadkami przewidzianymi w ustawie (art. 4 ust. 5 ustawy)²⁸. Z tych powodów wykraczają poza obszar niniejszej publikacji.

Ustawa o systemie oświaty¹⁹ precyzyjnie określa podział kompetencji pomiędzy samorządami terytorialnymi a administracją rządową w zakresie kierowania oświatą (np. art. 5 ustawy o systemie oświaty)¹⁹.

SYSTEM OŚWIATY W POLSCE

MINISTER EDUKACJI NARODOWEJ

koordynuje i realizuje politykę oświatową państwa oraz współdziała w tym zakresie z wojewodami oraz z innymi organami i jednostkami organizacyjnymi właściwymi w sprawach funkcjonowania systemu oświaty

KURATOR OŚWIATY

w imieniu wojewody wykonuje zadania i kompetencje w zakresie oświaty na obszarze województwa

SAMORZĄD GMINNY zakłada i prowadzi

przedszkola, w tym z oddziałami integracyjnymi, przedszkola specjalne

inne formy wychowania przedszkolnego

szkoły podstawowe, w tym integracyjne, z oddziałami integracyjnymi i sportowymi

gimnazja, w tym integracyjne, z oddziałami integracyjnymi, dwujęzycznymi, sportowymi

SAMORZĄD POWIATOWY zakłada i prowadzi

szkoły podstawowe i gimnazja specjalne

szkoły ponadgimnazjalne, w tym specjalne z oddziałami integracyjnymi, sportowymi

szkoły sportowe, mistrzostwa sportowego

placówki oświatowo-wychowawcze, w tym szkolne schroniska młodzieżowe

placówki kształcenia ustawicznego, placówki kształcenia praktycznego i ośrodki doskonalenia zawodowego

placówki artystyczne - ogniska artystyczne

poradnia psychologiczno-pedagogiczna, w tym poradnie specjalistyczne

placówki zapewniające opiekę i wychowanie uczniom w okresie pobierania nauki poza miejscem stałego zamieszkania

młodzieżowe ośrodki wychowawcze, socjoterapii, specjalne ośrodki szkolno-wychowawcze oraz specjalne ośrodki wychowawcze dla dzieci i młodzieży wymagających stosowania specjalnej organizacji nauki, metod pracy i wychowania

SAMORZĄD WOJEWÓDZKI zakłada i prowadzi

zakłady kształcenia i placówki doskonalenia nauczycieli (np. kolegia języków obcych, szkoły policealne)

biblioteki pedagogiczne

szkoły podstawowe i gimnazja specjalne o znaczeniu regionalnym i ponadregionalnym

MINISTERSTWA zakładają i prowadzą

Minister Edukacji Narodowej: szkoły, szkolne punkty konsultacyjne przy przedstawicielstwach dyplomatycznych, urządzących konsularnych i przedstawicielstwach wojskowych RP dla dzieci obywateli polskich czasowo przebywających za granicą;

placówki doskonalenia nauczycieli o zasięgu ogólnokrajowym;

placówki kształcenia ustawicznego o zasięgu ogólnokrajowym

Minister Kultury i Dziedzictwa Narodowego: szkoły artystyczne

Minister Rolnictwa i Rozwoju Wsi:

szkoły ponadgimnazjalne rolnicze, placówki rolnicze o znaczeniu regionalnym, i ponadregionalnym, placówki doskonalenia nauczycieli przedmiotów zawodowych rolniczych

Minister Środowiska: szkoły ponadgimnazjalne leśne

Minister Sprawiedliwości: szkoły i placówki w zakładach poprawczych i schroniskach dla nieletnich, szkoły i placówki przy zakładach karnych i aresztach śledczych

Schemat 7. System oświaty w Polsce (opracowanie własne).

System oświaty może być wspierany przez organizacje pozarządowe. Wynika to zarówno z zapisów w ustawie z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (art. 7, art. 9)⁴, ustawie z 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (art. 4; art. 6)⁵, jak i z ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie (art. 3; art. 4; art. 5)³ a także z ustawy o systemie oświaty z dnia 7 września 1991 r. (art. 2a; art. 5)¹⁹.

Organizacja pozarządowa może więc zakładać i prowadzić (art.5 ust. 2, art. 58, art. 59a, art. 60, art. 82 ustawy o systemie oświaty)¹⁹ **przedszkola, szkoły, niepubliczne placówki oświatowe** po uzyskaniu wpisu do ewidencji prowadzonej przez jednostkę samorządu terytorialnego obowiązującą do prowadzenia odpowiedniego typu szkół i placówek (art. 82 ustawy z 1991 r. o systemie oświaty)¹⁹. Organy jednostek samorządu terytorialnego mogą kontrolować prawidłowość wykorzystania dotacji przyznawanych szkołom i placówkom z budżetu tych jednostek (art. 90 pkt 3e)¹⁹.

Ustawa o systemie oświaty¹⁹ opisuje warunki, jakie spełniać musi szkoła niepubliczna, by uzyskać **uprawnienia szkoły publicznej** (art.7 ust. 3)¹⁹, przy czym szkoła podstawowa i gimnazjum może być tylko szkołą publiczną lub niepubliczną o uprawnieniach szkoły publicznej (art. 8 ustawy)¹⁹.

Z zapisów ustawy o systemie oświaty¹⁹ wynika ponadto, że jednostka samorządu terytorialnego może w szczególnym przypadku **przekazać w drodze umowy prowadzenie szkoły publicznej** osobie prawnej nie będącej jednostką samorządu terytorialnego. Jest to możliwe w sytuacji, gdy szkoła liczy nie więcej niż 70 uczniów. Podstawę takiego działania stanowi uchwała organu stanowiącego tej jednostki (odpowiednio Rada Gminy lub Rada Powiatu) oraz pozytywna opinia organu sprawującego nadzór pedagogiczny (art. 5 ust. 5 pkt 5g)¹⁹.

Aktem nadrzędnym określającym formy działalności szkół i placówek jest ustawa o systemie oświaty (art. 2, art. 6, art. 7 ust. 3, art. 13a, art. 64)¹⁹. Z przywołanych tu zapisów wynika, że warunkiem uzyskania uprawnień szkoły publicznej przez szkołę niepubliczną jest m. in. realizowanie programów nauczania uwzględniających odpowiednie podstawy programowe (szczegółowo opisane we właściwych rozporządzeniach MEN), realizowanie zajęć edukacyjnych w wymiarze określonym w ramowym planie nauczania szkoły publicznej danego typu (szczegółowo opisane we właściwych rozporządzeniach MEN) itd. (art. 7 ust. 3)¹⁹. Ustawa¹⁹ stanowi też, że w szkole/placówce mogą działać, z wyjątkiem partii politycznych, stowarzyszenia i inne organizacje, a w szczególności organizacje harcerskie, jeśli ich celem statutowym jest działalność wychowawcza albo rozszerzenie/wzbogacenie form działalności placówki (art.56 ustawy o systemie oświaty)¹⁹.

Zgodnie z art. 90t ustawy o systemie oświaty¹⁹ jednostki samorządu terytorialnego mogą tworzyć **regionalne lub lokalne programy** wyrównywania szans edukacyjnych dzieci i młodzieży (art. 90t ust. 1 pkt 1)¹⁹ lub wspierania edukacji uzdolnionych dzieci i młodzieży (art. 90t ust. 1 pkt 2)¹⁹ i realizować je we współpracy z organizacjami pozarządowymi.

W przypadku przyjęcia programu do realizacji określenie szczegółowych warunków wykonania zadań należy do organu stanowiącego jednostki samorządu terytorialnego (art. 90t ust 4)¹⁹. To przykład szczególnie cennego wsparcia, bo uwzględniającego potrzeby w zakresie wychowania i edukacji zidentyfikowane jako lokalne.

Równie istotne znaczenie mogą mieć działania organizacji pozarządowych polegające na **wspieraniu działalności jednej/ kilku szkół/ placówek** np. przez organizację zajęć dodatkowych i pozalekcyjnych, finansowanie zakupu pomocy dydaktycznych, wspieranie finansowe najuboższych uczniów, finansowanie remontów czy rozbudowy placówek itd., czyli przez realizację zadań wskazanych w art. 1 ustawy o systemie oświaty¹⁹ zgodnie z zasadami wsparcia określonymi w art. 2a ust. 1 i 2 tejże ustawy¹⁹.

Organizacja pozarządowa, w ramach realizacji zadań publicznych określonych w art. 4 pkt 2, pkt 8, pkt 14 ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego³, może organizować i prowadzić **kształcenie ustawiczne oraz kwalifikacyjne kursy zawodowe** zgodnie z art. 68a, art. 68b, art. 70 ustawy o systemie oświaty¹⁹ jako jeden z uprawnionych do tego podmiotów.

Spójne z ustawą rozporządzenie MEN z dnia 11 stycznia 2012 r. w sprawie kształcenia ustawicznego w formach pozaszkolnych⁴⁹ opisuje warunki, organizację i tryb kształcenia ustawicznego w formach pozaszkolnych. Rozporządzenie (§ 3)⁴⁹ stanowi, że formy pozaszkolne kształcenia ustawicznego to: **kwalifikacyjny kurs zawodowy, kurs umiejętności zawodowych, kurs kompetencji ogólnych, turnus dokształcania teoretycznego młodocianych pracowników, kurs umożliwiający uzyskiwanie i uzupełnianie wiedzy, umiejętności i kwalifikacji zawodowych**. Organizacja każdej z tych form została szczegółowo opisana (np. §4 - §9 rozporządzenia dotyczą kwalifikacyjnych kursów zawodowych, §10 - §11 odnoszą się do kursu umiejętności zawodowych, itd.)⁴⁹.

Placówka oferująca **szkolenia dla bezrobotnych i poszukujących pracy** może realizować zadanie zlecone finansowane ze środków publicznych tylko wówczas, gdy znajduje się w rejestrze instytucji szkoleniowych prowadzonym przez wojewódzki urząd pracy właściwy ze względu na siedzibę instytucji szkoleniowej (art. 20 ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy)¹⁰. Tryb dokonywania wpisu do rejestru, wzór wniosku oraz wymagane dokumenty określone są w rozporządzeniu Ministra Gospodarki i Pracy z dnia 27 października 2004 r. w sprawie rejestru instytucji szkoleniowych⁶⁵. Ustawa o promocji zatrudnienia¹⁰, a na jej podstawie także rozporządzenie z dnia 27 października 2004 r.⁶⁵, określają, jakie informacje dotyczące instytucji szkoleniowej wymagają aktualizacji w rejestrze wojewódzkiego urzędu pracy

i w jakich terminach należy tego obowiązku dopełnić (art. 20, pkt 6, pkt 7 ustawy, § 4 rozporządzenia)⁶⁵.

Ustawa o systemie oświaty¹⁹ reguluje zasady zakładania i prowadzenia **publicznych zakładów kształcenia i placówek doskonalenia nauczycieli**, bibliotek pedagogicznych oraz szkół i placówek o znaczeniu regionalnym lub ponadregionalnym. Stanowi ona, że zadania te realizuje samorząd wojewódzki (art. 5 ust. 5a - szkoły o znaczeniu regionalnym i ponadregionalnym, art. 5 ust. 6)¹⁹, a zasady ich finansowania określone są w odrębnych przepisach (art. 5a ust.1, art. 5a ust. 2)¹⁹. To właśnie w samorządzie szczebla wojewódzkiego organizacja pozarządowa może szukać dla siebie zadań, takich jak np. założenie i prowadzenie szkoły policealnej, kolegium nauczycielskiego, nauczycielskiego kolegium języków obcych itd.

W polski system oświaty wpisane są też **placówki oświatowo-wychowawcze** (art. 2 pkt 3)¹⁹, **placówki artystyczne** (art.2 pkt 3b)¹⁹, **młodzieżowe ośrodki wychowawcze, młodzieżowe ośrodki socjoterapii** i inne (art.2 pkt 5)¹⁹. Ich zakładanie oraz prowadzenie przez organizację pozarządową znajduje umocowanie prawne w ustawie o działalności pożytku publicznego z dnia 24 kwietnia 2004 r. (np. art. 4 ust. 1 pkt 2, pkt 7, pkt 14, pkt 15, pkt 32)³. Zasady funkcjonowania tych placówek określa w drodze rozporządzenia, zgodnie z zapisem w ustawie o systemie oświaty (art. 71 ust. 1 pkt 1)¹⁹, minister właściwy do spraw oświaty i wychowania. Ważnych dla siebie informacji organizacja pozarządowa może zatem szukać np. w rozporządzeniu MEN z dnia 12 maja 2011 r. w sprawie rodzajów i szczegółowych zasad działania placówek publicznych⁴⁷.

Zamieszczony poniżej schemat przedstawia zadania publiczne, o których realizację może zabiegać organizacja pozarządowa we wskazanych jednostkach samorządowych w trybie i na zasadach określonych w odrębnych przepisach (np. art. 11 ustawy o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie³, ustawa z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym⁴, ustawa z dnia 24 kwietnia 2003 r. o samorządzie powiatowym⁵, ustawa z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie województwa⁶). Schemat obejmuje zadania publiczne wynikające z kompetencji samorządu gminnego, samorządu powiatowego oraz ze wspólnych kompetencji, pominięto natomiast zadania publiczne będące właściwością samorządu wojewódzkiego, by nie zakłócić przejrzystości ujęcia.

Zadania publiczne, które mogą być realizowane przez organizacje pozarządowe

wynikające z kompetencji gminy i powiatu	wynikające z kompetencji powiatu	wynikające z kompetencji gminy
wspieranie procesu wychowania i nauczania, w tym:	zakładanie i prowadzenie:	zakładanie i prowadzenie:
organizacja zajęć pozalekcyjnych, pozaszkolnych, np. z języków obcych, rozwijających zainteresowania i uzdolnienia uczniów	szkół podstawowych i gimnazjów specjalnych	przedszkoli (art. 5 ustawy o systemie oświaty)
organizacja zajęć dla uczniów, rodziców i środowiska lokalnego, np. kultury i tradycji własnego regionu, ekologii, fotografii, kształtująca aktywność społeczną i umiejętność spędzania wolnego czasu	szkół sportowych i mistrzostwa sportowego	innych form wychowania przedszkolnego tj. zespołów i punktów przedszkolnych (art. 14c ustawy o systemie oświaty)
pomoc uczniom niepełnosprawnym, a także wymagającym pomocy psychologiczno - pedagogicznej i specjalnych form pracy	placówek oświatowo - wychowawczych, w tym schronisk młodzieżowych	szkół podstawowych i gimnazjów o uprawnieniach szkół publicznych (art. 5i ustawy o systemie oświaty)
wyrównywanie szans edukacyjnych uczniów poprzez współrealizację lokalnych programów, np. udzielanie stypendiów niezamożnym lub wybitnie uzdolnionym uczniom	placówek kształcenia ustawicznego i praktycznego	
poprawa warunków pracy uczniów, np. wyposażenie pracowni szkolnej	placówek artystycznych, np. ognisk plastycznych	
organizacja wycieczek dzieci i młodzieży	poradni psychologiczno - pedagogicznych, w tym specjalistycznych	

Schemat 8. Zadania publiczne z obszaru edukacji, które mogą być realizowane przez organizacje pozarządowe (opracowanie własne).

Tabela 4. Kryteria oceny przyjęte do określenia standardów usług społecznych w obszarze edukacji (opracowanie własne).

Legenda: rodzaje usług społecznych w obszarze edukacji:				
I		edukacja przedszkolna		
II		edukacja szkolna (szkoła podstawowa, gimnazjum, ponadgimnazjalna, w tym specjalna, sportowa lub mistrzostwa sportowego)		
III		kształcenie ustawiczne		
IV		edukacja w placówce oświatowo - wychowawczej (np. schronisko młodzieżowe, ognisko pracy pozaszkolnej)		
V		edukacja w młodzieżowych ośrodkach wychowawczych (MOW lub socjoterapii (MOS), specjalnych ośrodkach wychowawczych lub szkolno-wychowawczych)		
VI		edukacja w placówkach zapewniających opiekę i wychowanie w okresie pobierania nauki (bursy, domy wczasowe)		
VII		edukacja w placówce artystycznej (ognisko artystyczne)		
VIII		poradnie psychologiczno - pedagoiczne, w tym specjalistyczne		
IX		usługa edukacyjna w zakresie m.in. organizacji zajęć pozalekcyjnych, pozaszkolnych, wspierania realizacji szkolenia sportowego w klasach i szkołach sportowych, organizacja wypoczynku		
X		usługa edukacyjna w zakresie m.in. organizacji pomocy uczniom, np. niepełnosprawnym		
XI		usługa w zakresie poprawy warunków kształcenia, wychowania i opieki		
Lp.	Rodzaj usługi	Opis cech elementów usługi (kryterium oceny)	Charakter obowiązywania, źródło pochodzenia - akta normatywne, w których ustalone są wymogi, poziomy wskaźników dotyczące wymienionej cechy usługi	Przykładowe źródło pomiaru i weryfikacji wskaźnika
I. KRYTERIA STRUKTURY				
Struktura, na którą składają się:				
1) odbiorca usługi, tj. usługobiorca, adresat usługi;				
2) zasoby kadrowe niezbędne do realizacji usługi (usługodawcy) ;				
3) zasoby materialne niezbędne do wykonania usługi (warunki lokalowe, sprzęt, środki, pomoce, itp.).				
1. ODBIORCA USŁUGI (usługobiorca, adresat usługi)				
1	I	adresatem usługi (I) - edukacja przedszkolna jest dziecko w wieku: 3 - 6 lat w przedszkolu lub oddziale przedszkolnym w szkole podstawowej, 3 - 5 lat w innej formie wychowania przedszkolnego (punkt przedszkolny lub zespół wych. przedszkolnego)	wymagania te opisane są m.in. w: ustawie z dnia 7 września 1991 r. o systemie oświaty ¹⁹	metryka urodzenia, inne oświadczenia lub zaświadczenia
2	II	adresatem usługi (II) - edukacja szkolna (szkoła podstawowa, gimnazjum, ponadgimnazjalna, w tym specjalna, sportowa lub mistrzostwa sportowego) może być uczeń od 6 roku życia do ukończenia szkoły ponadgimnazjalnej, bądź osoba dorosła (szkoła dla dorosłych)	wymagania te opisane są m.in. w: ustawie z dnia 7 września 1991 r. o systemie oświaty ¹⁹ rozporządzeniu MEN z dnia 16 lipca 2012 r. w sprawie przypadków, w jakich do publicznej lub niepublicznej szkoły dla dorosłych można przyjąć osobę, która ukończyła 16 albo 15 lat, oraz przypadków, w jakich osoba, która ukończyła gimnazjum, może spełniać obowiązek nauki przez uczęszczanie na kwalifikacyjny kurs zawodowy ¹⁸	metryka urodzenia, świadectwo szkolne, lekarskie (np. do klasy sportowej), orzeczenie poradni psychologiczno-pedagogicznej, inne oświadczenia lub zaświadczenia

3	III	adresatem usługi (III) - kształcenie ustawiczne (np. kwalifikacyjne kursy zawodowe) - może być osoba dorosła, np. chętna do zmiany pracy, do podniesienia wiedzy i umiejętności, nabycia nowych kwalifikacji, osoba bezrobotna, pracownik młodociany	wymagania te opisane są m.in. w: rozporządzeniu MEN z dnia 16 lipca 2012 r. w sprawie przypadków, w jakich do publicznej lub niepublicznej szkoły dla dorosłych można przyjąć osobę, która ukończyła 16 albo 15 lat, oraz przypadków, w jakich osoba, która ukończyła gimnazjum, może spełniać obowiązek nauki przez uczęszczanie na kwalifikacyjny kurs zawodowy ⁹ ustawie z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy ¹⁰	zaświadczenia, skierowania, świadectwa, dyplomy, certyfikaty
4	IV	odbiorcami usług (IV) w placówce oświatowo- wychowawczej (np. schroniska młodzieżowe, ogniska pracy pozaszkolnej, pozaszkolne placówki specjalistyczne) mogą być dzieci i młodzież chętne do rozwijania zainteresowań i uzdolnień w czasie wolnym	wymagania te opisane są m.in. w: rozporządzeniu MEN z dnia 12 maja 2011 r. w sprawie rodzajów i szczegółowych zasad działania placówek publicznych, warunków pobytu dzieci i młodzieży w tych placówkach oraz wysokości i zasad odpłatności wnoszonej przez rodziców za pobyt ich dzieci w tych placówkach ⁴⁷	deklaracja uczestnictwa, umowa
5	V	odbiorcami usługi (V) w młodzieżowych ośrodkach wychowawczych (MOW lub socjoterapii (MOS), specjalnych ośrodkach wychowawczych (SOW) lub szkolno-wychowawczych (SOSW) mogą być dzieci i młodzież wymagające stosowania specjalnych metod nauki i wychowania	wymagania te opisane są m.in. w: rozporządzeniu MEN z dnia 12 maja 2011 r. w sprawie rodzajów i szczegółowych zasad działania placówek publicznych, warunków pobytu dzieci i młodzieży w tych placówkach oraz wysokości i zasad odpłatności wnoszonej przez rodziców za pobyt ich dzieci w tych placówkach ⁴⁷	orzeczenia poradni psychologiczno-pedagogicznej, zaświadczenia, skierowania, decyzje administracyjne i sądowne
6	VI	odbiorcami usługi (VI) w placówkach zapewniających opiekę i wychowanie w okresie pobierania nauki (bursy, domy czasowe) są uczniowie gimnazjów i szkół ponadgimnazjalnych, słuchacze kolegiów pracowników służb społecznych, do 24 roku życia	wymagania te opisane są m.in. w: rozporządzeniu MEN z dnia 12 maja 2011r. w sprawie rodzajów i szczegółowych zasad działania placówek publicznych, warunków pobytu dzieci i młodzieży w tych placówkach oraz wysokości i zasad odpłatności wnoszonej przez rodziców za pobyt ich dzieci w tych placówkach ⁴⁷	zaświadczenia o miejscu zamieszkania, kontynuowaniu nauki w wymienionych placówkach
7	VII	odbiorcami usługi (VII) w placówce artystycznej (ognisku artystycznym) są dzieci, młodzież wyrażający wolę rozwijania swoich zainteresowań i uzdolnień	wymagania te opisane są m.in. w: w ustawie z dnia 7 września 1991 r. o systemie oświaty ¹⁹	deklaracja uczestnictwa, umowa
8	VIII	odbiorcami usług (VIII) świadczonych w poradni psychologiczno-pedagogicznej są: dzieci, młodzież, rodzice/ opiekunowie, nauczyciele	wymagania te opisane są m.in. w: rozporządzeniu MEN z dnia 1 lutego 2013 r. w sprawie szczegółowych zasad działania publicznych poradni psychologiczno-pedagogicznych, w tym publicznych poradni specjalistycznych ⁵¹	opinie, orzeczenia, zaświadczenia, ewidencja porad, konsultacji
9	IX	odbiorcami usług edukacyjnych (IX) w zakresie m.in. organizacji zajęć pozalekcyjnych, pozaszkolnych, wspierania realizacji szkolenia sportowego w klasach i szkołach sportowych, organizacji wycieczek sportowych, organizacji wycieczek mogą być uczniowie chętni m.in. do rozwijania swoich zainteresowań, kształtowania aktywności społecznej, kształtowania umiejętności spędzania wolnego czasu	wymagania te opisane są m.in. w: ustawie z dnia 7 września 1991 r. o systemie oświaty ¹⁹ ustawie z dnia 25 czerwca 2010 r. o sporcie ¹⁵	deklaracja uczestnictwa

10	X	odbiorcami usług (X) w zakresie świadczenia pomocy uczniom są w szczególności: niepełnosprawni, wymagający pomocy psychologiczno-pedagogicznej i specjalnych form pracy/ pozostający w trudnej sytuacji materialnej i życiowej (stypendia)	wymagania te opisane są m.in. w: ustawie z dnia 7 września 1991 r. o systemie oświaty ¹⁹	m.in. deklaracji uczestnictwa, wskazanie psychologa, orzeczenie o niepełnosprawności
11	XI	odbiorcami usług (XI) w zakresie poprawy warunków kształcenia, wychowania i opieki (np. wyposażenie szkół) są szkoły i placówki oświatowe	wymagania te opisane są m.in. w: ustawie z dnia 7 września 1991 r. o systemie oświaty ¹⁹	np. protokoły przekazania
2. ZASOBY KADROWE NIEZBĘDNE DO REALIZACJI USŁUGI (usługodawcy)				
1	I	usługi (I, II, IV, V, VI, VIII) mogą być realizowane przez osoby posiadające odpowiednie wykształcenie (kwalifikacje do pracy w placówce oświatowej danego typu)	wymagania te opisane są m.in. w: rozporządzeniu MEN z dnia 12 marca 2009 r. w sprawie szczegółowych kwalifikacji wymaganych od nauczycieli oraz określenia szkół i wypadków, w których można zatrudnić nauczycieli niemających wyższego wykształcenia lub ukończonego zakładu kształcenia nauczycieli ⁵⁵ rozporządzeniu MEN z dnia 15 grudnia 2010r. w sprawie praktycznej nauki zawodu ⁵⁴	dyplomy, świadectwa, certyfikaty
	II			
	IV			
	V			
	VI			
III	do prowadzenia (III) kwalifikacyjnego kursu zawodowego, kursu umiejętności zawodowych, kursu kompetencji ogólnej i turnusu dokształcania teoretycznego młodocianych pracowników zapewnia się kadre dydaktyczną posiadającą kwalifikacje określone w przepisach	wymagania te opisane są m.in. w: rozporządzeniu MEN z dnia 12 marca 2009 r. w sprawie szczegółowych kwalifikacji wymaganych od nauczycieli oraz określenia szkół i wypadków, w których można zatrudnić nauczycieli nie mających wyższego wykształcenia lub ukończonego zakładu kształcenia nauczycieli ⁵⁵ rozporządzeniu MEN z dnia 15 grudnia 2010 r. w sprawie praktycznej nauki zawodu ⁵⁴	dyplomy, świadectwa	
3	do prowadzenia (III) innych kursów umożliwiających uzyskiwanie i uzupełnianie wiedzy, umiejętności i kwalifikacji zawodowych zapewnia się kadre dydaktyczną posiadającą kwalifikacje zawodowe odpowiednie do rodzaju prowadzonego kształcenia	wymagania te opisane są m.in. w: rozporządzeniu MEN z dnia 11 stycznia 2012 r. w sprawie kształcenia ustawicznego w formach pozaszkolnych ⁵³	dyplomy, świadectwa	
4	VII	usługa (VII) może być realizowana przez osoby posiadające odpowiednie kwalifikacje do pracy w placówce artystycznej	wymagania te opisane są m.in. w: rozporządzeniu Ministra Kultury i Dziedzictwa Narodowego z dnia 28 września 2011 r. w sprawie szczegółowych kwalifikacji wymaganych od nauczycieli szkół artystycznych, placówek kształcenia artystycznego i placówek doskonalenia nauczycieli ⁵⁴	dyplomy, świadectwa
5	IX	usługa (IX, X) może być realizowana przez osoby posiadające odpowiednie kwalifikacje do prowadzenia zajęć pozalekcyjnych, pozaszkolnych	wymagania te opisane są m.in. w: rozporządzeniu MEN z dnia 12 marca 2009 r. w sprawie szczegółowych kwalifikacji wymaganych od nauczycieli oraz określenia szkół i wypadków, w których można zatrudnić nauczycieli nie mających wyższego wykształcenia lub ukończonego zakładu kształcenia nauczycieli ⁵⁵	dyplomy, świadectwa
	X			

6	<p>IV V VI VII VIII IX X</p>	<p>(IV - X) zajęcia dla uczniów wymagających wsparcia w rozwoju lub pomocy psychologiczno-pedagogicznej, zajęcia rewalidacyjne mogą być realizowane przy pomocy wolontariuszy</p>	<p>wymagania te opisane są m.in. w: ustawie z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie³</p> <p>art. 64 ust.3 ustawy z dnia 7 września 1991 r. o systemie oświaty¹⁵</p> <p>rozporządzeniu MEN z dnia 12 maja 2011 r. w sprawie rodzajów i szczegółowych zasad działania placówek publicznych, warunków pobytu dzieci i młodzieży w tych placówkach oraz wysokości i zasad odpłatności wnoszonej przez rodziców za pobyt ich dzieci w tych placówkach¹⁷</p> <p>rozporządzeniu MEN z dnia 17 listopada 2010 r. w sprawie szczegółowych zasad działania publicznych poradni psychologiczno-pedagogicznych, w tym publicznych poradni specjalistycznych⁵¹</p>	<p>umowa wolontariatu</p>
<p>3. ZASOBY MATERIALNE NIEZBĘDNE DO WYKONANIA USŁUGI (warunki lokalowe, sprzęt, środki, pomoce, itp.)</p>				
1	<p>I II III IV V VI VII VIII IX X</p>	<p>usługi (I - X) są realizowane w budynkach i pomieszczeniach spełniających warunki określone w stosownych przepisach (np. właściwe oświetlenie, wentylacja i ogrzewanie, ciągi komunikacyjne, ogrodzenie terenu)</p>	<p>wymagania te opisane są m.in. w: ustawie z dnia 7 lipca 1994r. Prawo budowlane²⁶</p> <p>rozporządzeniu Ministra Infrastruktury z dnia 12 kwietnia 2002 r. w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie²⁰</p> <p>rozporządzeniu Ministra Edukacji Narodowej i Sportu z dnia 31 grudnia 2002 r. w sprawie bezpieczeństwa i higieny w publicznych i niepublicznych szkołach i placówkach⁶⁶</p>	<p>protokoły odbioru, przeglądów technicznych, protokoły z kontroli, książka obiektu</p>
2	<p>I II III IV V VI VII VIII IX X</p>	<p>do prowadzenia edukacji w szkołach i placówkach oświatowych, w tym do kształcenia ustawicznego (I-X) zapewnia się warunki organizacyjne i techniczne umożliwiające udział w kształceniu osób niepełnosprawnych</p>	<p>wymagania te opisane są m.in. w: rozporządzeniu Ministra Pracy i Polityki Socjalnej z dnia 26 września 1997 r. w sprawie ogólnych przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy⁵⁷</p> <p>rozporządzeniu MEN z dnia 11 stycznia 2012 r. w sprawie kształcenia ustawicznego w formach pozaszkolnych⁵³</p>	<p>protokoły odbioru, protokoły z kontroli, książka obiektu</p>
3	<p>IV</p>	<p>prowadzenie edukacji w placówkach opiekuńczo-wychowawczych (IV) wymaga spełnienia określonych standardów, np. powierzchnia 2,5m², wyposażenie w łóżka, tapczany, koce</p>	<p>wymagania te opisane są m.in. w: rozporządzeniu MEN z dnia 12 maja 2011 r. w sprawie rodzajów i szczegółowych zasad działania placówek publicznych, warunków pobytu dzieci i młodzieży w tych placówkach oraz wysokości i zasad odpłatności wnoszonej przez rodziców za pobyt ich dzieci w tych placówkach¹⁷</p>	<p>protokoły z kontroli</p>
4	<p>I II III IV V VI VII VIII IX X</p>	<p>(I - X) zapewnienie bezpiecznych i higienicznych warunków nauki, wychowania, opieki i pracy</p>	<p>wymagania te opisane są m.in. w: ustawie z dnia 26 czerwca 1974 r. Kodeks Pracy²¹</p> <p>ustawie z dnia 26 stycznia 1982 r. Karta Nauczyciela²⁰</p> <p>rozporządzeniu Ministra Pracy i Polityki Socjalnej z dnia 26 września 1997 r. w sprawie ogólnych przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy⁵⁷</p> <p>rozporządzeniu Ministra Pracy i Polityki Socjalnej z dnia 1 grudnia 1998 r. w sprawie bezpieczeństwa i higieny pracy na stanowiskach wyposażonych w monitory ekranowe⁶⁸</p>	<p>protokoły służb kontrolujących, np. bhp, Sanepid, PIP</p>

5	I	wypożyczenie (I - X) w pomoce dydaktyczne i sprzęt niezbędny do pełnej realizacji programów nauczania, programów wychowawczych, zajęć pozalekcyjnych, pozaszkolnych oraz wykonywania innych zadań statutowych szkół i placówek	wymagania te opisane są m.in. w: ustawie z dnia 7 września 1991 r. o systemie oświaty ¹⁹	księgi inwentarzowe, protokoły przekazania/odbioru, umowy użyczenia lub najmu
	II			
	III			
	IV			
	V			
	VI			
	VII			
	VIII			
	IX		rozporządzeniu MEN z dnia 7 lutego 2012 r. w sprawie podstawy programowej kształcenia w zawodach ⁴³	
	X			
II. KRYTERIA PROCESU Proces, na który składają się: 1) styl, sposób, procedury obowiązujące podczas wykonywania czynności; 2) zasady, relacje; 3) czas i miejsce.				
1. STYL, SPOSÓB, PROCEDURY obowiązujące podczas wykonywania czynności				
1	I	podjęcie przez organizację prowadzenia szkoły i placówki niepublicznej (I - VII) wymaga wpisu do ewidencji prowadzonej przez jednostkę samorządu terytorialnego (gmina, powiat, województwo) obowiązującą do prowadzenia odpowiedniego typu publicznych szkół i placówek	wymagania te opisane są m.in. w: ustawie z dnia 7 września 1991 r. o systemie oświaty ¹⁹	zaświadczenie o wpisie do ewidencji
	II			
	III			
	IV			
	V			
	VI			
7	II	podjęcie przez organizację prowadzenia niepublicznej szkoły podstawowej i gimnazjum (II) wymaga uzyskania uprawnień szkoły publicznej	wymagania te opisane są m.in. w: ustawie z dnia 7 września 1991 r. o systemie oświaty ¹⁹	opinia kuratora oświaty
3	II	prowadzona przez organizację niepubliczna szkoła ponadgimnazjalna (II) może uzyskać uprawnienia szkoły publicznej	wymagania te opisane są m.in. w: ustawie z dnia 7 września 1991 r. o systemie oświaty ¹⁹	opinia kuratora oświaty
4	II	obowiązek aktualizowania przez organizację danych zawartych w zgłoszeniu (II), tj. zgłaszania organowi ewidencyjnemu zmian powstałych po wpisie do ewidencji	wymagania te opisane są m.in. w: ustawie z dnia 7 września 1991 r. o systemie oświaty ¹⁹	zaświadczenie o zmianach we wpisie do ewidencji
5	III	realizacja szkoleń (III) dla bezrobotnych i poszukujących pracy finansowanych ze środków publicznych (np. na zlecenie PUP) wymaga uprzedniego wpisu do rejestru instytucji szkoleniowych dokonanego na podstawie złożonego wniosku o wpis, prowadzonego w Wojewódzkim Urzędzie Pracy właściwym ze względu na siedzibę instytucji	wymagania te opisane są m.in. w: ustawie z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy ⁴⁰ rozporządzeniu Ministra Gospodarki i Pracy z dnia 27 października 2004 r. w sprawie rejestru instytucji szkoleniowych ⁶⁵	rejestr instytucji szkoleniowych, zaświadczenie o wpisie do rejestru wystawione przez Wojewódzki Urząd Pracy
6	III	placówka kształcenia ustawicznego (III) może ubiegać się o akredytację, którą przyznaje kurator oświaty właściwy dla siedziby organizacji	wymagania te opisane są m.in. w: ustawie z dnia 7 września 1991 r. o systemie oświaty ¹⁹ rozporządzeniu Ministra Edukacji Narodowej i Sportu z dnia 20 grudnia 2003 r. w sprawie akredytacji placówek i ośrodków prowadzących kształcenie ustawiczne w formach pozaszkolnych ⁴⁹	decyzja o przyznaniu akredytacji

7	I	organizacja otrzyma dotację na ucznia/ wychowanka z budżetu jednostki samorządu terytorialnego (jst), jeżeli poda właściwemu organowi do udzielenia dotacji planowaną liczbę uczniów do 30 września roku poprzedzającego rok udzielenia dotacji	wymagania te opisane są m.in. w: ustawie z dnia 7 września 1991 r. o systemie oświaty ⁷⁴	informacje do jst o planowanej liczbie uczniów
	II			
	V			
	VI			
8	III	organizacja może otrzymać dotację na ucznia/ wychowanka z budżetu powiatu	wymagania te opisane są m.in. w: ustawie z dnia 7 września 1991 r. o systemie oświaty ⁷⁵	informacje do właściwych jednostek samorządu terytorialnego o planowanej liczbie uczniów
	IV			
	VII			
	VIII			
9	I	organizacja prowadząca szkołę lub placówkę (I - VIII) nadaje jej statut	wymagania te opisane są m.in. w: ustawie z dnia 7 września 1991 r. o systemie oświaty ⁷⁶	statut placówki
	II			
	III			
	IV			
	V			
	VI			
	VII			
	VIII			
10	I	podczas wykonywania usługi (I-II, V, VII) organizacja gwarantuje realizację programów nauczania uwzględniających podstawę programową kształcenia ogólnego, podstawę programową kształcenia w profilach kształcenia ogólnego - zawodowego, a w wypadku szkoły prowadzącej kształcenie zawodowe podstawę programową kształcenia w danym zawodzie (szkoły o uprawnieniach szkół publicznych)	wymagania te opisane są m.in. w: rozporządzeniu MEN z dnia 27 sierpnia 2012 r. w sprawie podstawy programowej wychowania przedszkolnego oraz ogólnego w poszczególnych typach szkół ⁷²	ramowe plany nauczania, szkolne zestawy programów nauczania
	II			
	V			
	VII			
11	III	podczas wykonywania usługi (III) organizacja realizuje programy obowiązujące w procesie kształcenia zawodowego m.in. na kwalifikacyjnych kursach zawodowych, kursach umiejętności zawodowych	wymagania te opisane są m.in. w: rozporządzeniu MEN z dnia 7 lutego 2012 r. w sprawie podstawy programowej kształcenia w zawodach ⁷¹	ramowe plany nauczania, szkolne zestawy programów nauczania, programy kursów
	III			
12	I	organizacje mogą stosować jedynie wyposażenie do kształcenia dzieci i młodzieży, które posiada aktualne certyfikaty zgodności lub certyfikaty bezpieczeństwa wydane przez akredytowane przez Polskie Centrum Akredytacji /PCA/ jednostki certyfikujące wyroby	wymagania te opisane są m.in. w: rozporządzeniu Ministra Edukacji Narodowej i Sportu z dnia 31 grudnia 2002 r. w sprawie bezpieczeństwa i higieny w publicznych i niepublicznych szkołach i placówkach ⁷⁸	certyfikaty
	II			
	III			
	IV			
	V			
	VI			
	VII			
	IX			
	X			
	XI			
	13			
III				
	III		wymagania te opisane są m.in. w: rozporządzeniu MEN z dnia 7 lutego 2012 r. w sprawie podstawy programowej kształcenia w zawodach ⁷¹	

14	I	podczas realizacji usługi organizacja gwarantuje objęcie uczniów/słuchaczy pomocą psychologiczno-pedagogiczną	wymagania te opisane są m.in. w: rozporządzeniu MEN z dnia 17 listopada 2010 r. w sprawie zasad udzielania i organizacji pomocy psychologiczno-pedagogicznej w publicznych przedszkolach, szkołach i placówkach	dokumentacja rozpoznawania i indywidualizowania pomocy (KIPU)										
	II													
	III													
	IV													
	V													
	VI													
	VII													
	VIII													
	IX													
	X													
15	I	podczas realizowania usługi organizacja realizuje zajęcia edukacyjne w cyklu nie krótszym oraz w wymiarze nie niższym niż łączny wymiar obowiązkowych zajęć edukacyjnych określony w ramowym planie nauczania szkoły publicznej danego typu	wymagania te opisane są m.in. w: rozporządzeniu MEN z dnia 7 lutego 2012 r. w sprawie ramowych planów nauczania w szkołach publicznych ⁶²	plany nauczania										
	II													
	III													
	V													
	VII													
16	II	podczas wykonywania usługi organizacja stosuje obowiązujące zasady klasyfikowania i promowania oraz przeprowadzania egzaminów i sprawdzianów (szkoły o uprawnieniach szkół publicznych)	wymagania te opisane są m.in. w: rozporządzeniu MEN z dnia 30 kwietnia 2007 r. w sprawie warunków i sposobów oceniania, klasyfikowania i oceniania uczniów i słuchaczy oraz przeprowadzania sprawdzianów i egzaminów w szkołach publicznych ⁶⁰	zasady organizacji oceniania										
					II	podczas wykonywania usługi prowadzona jest dokumentacja przebiegu nauczania (szkoły o uprawnieniach szkół publicznych)	wymagania te opisane są m.in. w: rozporządzeniu MEN z dnia 24 sierpnia 2010 r. w sprawie sposobu prowadzenia przez publiczne placówki dokumentacji przebiegu nauczania, działalności wychowawczej i opiekuńczej oraz rodzajów tej dokumentacji ⁶⁸	dokumentacja, księga ewidencji, dzienniki lekcyjne, dzienniki zajęć dydaktyczno-wyrównawczych w tym rewalidacyjnych, dzienniki zajęć wychowawczych w placówkach oświatowo-wychowawczych, arkusze ocen, księga arkuszy ocen						
18	III	podmioty prowadzące kształcenie ustawiczne prowadzą obowiązkowo dokumentację dla każdej formy kształcenia (program nauczania, dziennik zajęć, protokół z przeprowadzonego zaliczenia, ewidencja wydanych zaświadczeń)	wymagania te opisane są m.in. w: rozporządzeniu MEN z dnia 11 stycznia 2012 r. w sprawie kształcenia ustawicznego w formach pozaszkolnych ⁶³	dokumentacja organizacji i przebiegu kształcenia										
					19	I II V VII IX X	realizując usługę, organizacja dostosowuje wymagania do potrzeb i możliwości uczniów/ wychowanków	wymagania te opisane są m.in. w: rozporządzeniu MEN z dnia 30 kwietnia 2007 r. w sprawie warunków i sposobów oceniania, klasyfikowania i oceniania uczniów i słuchaczy oraz przeprowadzania sprawdzianów i egzaminów w szkołach publicznych ⁶⁰	zapisy w dokumentach przebiegu procesu edukacyjnego wskazujące na dostosowanie wymagań					
20	I II III IV V VI VII IX X	realizując usługę placówka zapewniająca dostęp do Internetu podejmuje działania zabezpieczające uczniów przed dostępem do niepożądanych treści	wymagania te opisane są m.in. w: ustawie z dnia 7 września 1991 r. o systemie oświaty ¹⁹	zainstalowane aktualne oprogramowanie zabezpieczające										
										21	I II V	podczas realizacji usługi organizacja zapewnia uczniom/ wychowankom/ podopiecznym udział w zajęciach ruchowych	wymagania te opisane są m.in. w: ustawie z dnia 7 września 1991 r. o systemie oświaty ¹⁹ rozporządzeniu MEN z dnia 9 sierpnia 2011 r. w sprawie dopuszczalnych form realizacji obowiązkowych zajęć wychowania fizycznego ⁶¹	tygodniowy rozkład zajęć

22	I	organizacja wykonująca usługę gwarantując stosowanie regulacji prawnych w zakresie organizowanych przez nich działań związanych z procesem dydaktycznym, wychowawczym i opiekuńczym, np. bhp, organizacja wycieczek	wymagania te opisane są m.in. w: rozporządzeniu Ministerstwa Edukacji Narodowej i Sportu z dnia 8 listopada 2001 r. w sprawie warunków i sposobu organizowania przez publiczne przedszkola, szkoły i placówki krajoznawstwa i turystyki ⁵³	księga skarg, protokoły kontroli
	II			
	III			
	IV			
	V			
	VI			
	VII			
	IX			
	X			
	23			
24	III	podmiot prowadzący kwalifikacyjny kurs zawodowy jest obowiązany poinformować okręgową komisję egzaminacyjną o rozpoczęciu kształcenia na kwalifikacyjnym kursie zawodowym	wymagania te opisane są m.in. w: rozporządzeniu MEN z dnia 11 stycznia 2012 r. w sprawie kształcenia ustawicznego w formach pozaszkolnych ⁵³	informacja pisemna
25		ukończenie kwalifikacyjnego kursu zawodowego, kursu umiejętności zawodowych, kursu kompetencji ogólnych kończy się zaliczeniem w formie ustalonej przez jego organizatora i potwierdzone wydaniem zaświadczenia o jego ukończeniu	wymagania te opisane są m.in. w: rozporządzeniu MEN z dnia 11 stycznia 2012 r. w sprawie kształcenia ustawicznego w formach pozaszkolnych ⁵³	zaświadczenie o ukończeniu kwalifikacyjnego kursu zawodowego, zaświadczenie o ukończeniu kursu umiejętności zawodowych, zaświadczenie o ukończeniu kursu kompetencji ogólnych
26		ukończenie turnusu dokształcania teoretycznego młodocianych pracowników oraz innego kursu umożliwiającego uzyskanie i uzupełnienie wiedzy, umiejętności i kwalifikacji zawodowych potwierdza się wydaniem zaświadczenia	wymagania te opisane są m.in. w: rozporządzeniu MEN z dnia 11 stycznia 2012 r. w sprawie kształcenia ustawicznego w formach pozaszkolnych ⁵³	zaświadczenie o ukończeniu dokształcania teoretycznego młodocianych pracowników, zaświadczenie o ukończeniu kursu
27		po ukończeniu kwalifikacyjnego kursu zawodowego jego uczestnik może przystąpić do egzaminu potwierdzającego kwalifikacje w zawodzie	wymagania te opisane są m.in. w: rozporządzeniu MEN z dnia 11 stycznia 2012 r. w sprawie kształcenia ustawicznego w formach pozaszkolnych ⁵³	świadcstwo potwierdzające kwalifikacje w zawodzie
2. ZASADY, RELACJE obowiązujące podczas wykonywania czynności				
1	I	udostępnianie do kontroli informacji o wykorzystaniu dotacji przyznawanych szkołom i placówkom przez jednostkę samorządu terytorialnego	wymagania te opisane są m.in. w: ustawie z dnia 7 września 1991 r. o systemie oświaty ¹⁹	dokumentacja finansowa, szkolna
	II			
	III			
	IV			
	V			
	VI			
	VII			
	VIII			

2	III	udostępnianie do kontroli informacji o wykorzystaniu dotacji przyznawanych organizacji pozarządowej przez jednostkę samorządu terytorialnego	wymagania te opisane są m.in. w: ustawie z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i wolontariacie ³	protokoły kontroli
	IX			
	X			
	XI			
3	IV	określenie opłaty wnoszonej przez rodziców za pobyt dzieci w placówkach oświatowo-wychowawczych	wymagania te opisane są m.in. w: rozporządzeniu MEN z dnia 12 maja 2011 r. w sprawie rodzajów i szczegółowych zasad działania placówek publicznych, warunków pobytu dzieci i młodzieży w tych placówkach oraz wysokości i zasad odpłatności wnoszonej przez rodziców za pobyt ich dzieci w tych placówkach ⁷	przyjęte zasady i wysokość opłat
4	I	dyrektor placówki prowadzonej przez organizację wykonującą usługę zapewnia nadzór pedagogiczny	wymagania te opisane są m.in. w: ustawie z dnia 7 września 1991 r. o systemie oświaty ⁸ rozporządzeniu MEN z dnia 7 października 2009 r. w sprawie nadzoru pedagogicznego ⁵⁰	plan nadzoru pedagogicznego na rok szkolny, dokumentacja ewaluacji wewnętrznej (w tym wnioski do realizacji)
	II			
	V			
	VI			
5	III	do prowadzenia kształcenia ustawicznego (III) zapewnia się nadzór służący podnoszeniu jakości prowadzonego kształcenia	wymagania te opisane są m.in. w: rozporządzeniu MEN z dnia 11 stycznia 2012 r. w sprawie kształcenia ustawicznego w formach pozaszkolnych ⁷	protokoły kontroli
3. CZAS, MIEJSCE wykonywania czynności				
1	II	organizacja wykonuje zadanie w wymiarze i w czasie niezbędnym do realizacji podstawy programowej w celu przygotowania słuchaczy do egzaminu zawodowego dla kwalifikacji wyodrębnionych w zawodzie	wymagania te opisane są m.in. w: rozporządzeniu MEN z dnia 11 stycznia 2012 r. w sprawie kształcenia ustawicznego w formach pozaszkolnych ⁵³ rozporządzeniu MEN z dnia 7 lutego 2012 r. w sprawie podstawy programowej kształcenia w zawodach ⁵¹	minimalna liczba godzin zgodna z tabelą
	III			
2	II	w przypadku kształcenia prowadzonego jako zaoczne organizacja ustala proporcje pomiędzy liczbą godzin zajęć zorganizowanych a samokształceniem	wymagania te opisane są m.in. w: rozporządzeniu MEN z dnia 11 stycznia 2012 r. w sprawie kształcenia ustawicznego w formach pozaszkolnych ⁵³	ramowy program kształcenia
	III			
3	II	organizacja ma obowiązek organizowania praktyki zawodowej w podmiocie zapewniającym rzeczywiste warunki pracy właściwe dla nauczanego zawodu	wymagania te opisane są m.in. w: rozporządzeniu MEN z dnia 15 grudnia 2010 r. w sprawie praktycznej nauki zawodu ⁵⁴	dane o organizacji i przebiegu praktyk
	III			
4	II	organizacja wykonuje zadania w wymiarze i w czasie przewidzianym do realizacji podstawy programowej w celu przygotowania uczniów/słuchaczy do sprawdzianu kompetencji/egzaminu oraz kontynuowania nauki	wymagania te opisane są m.in. w: rozporządzeniu MEN z dnia 7 lutego 2012 r. w sprawie ramowych planów nauczania w szkołach publicznych ⁵² rozporządzeniu MEN z dnia 27 sierpnia 2012 r. w sprawie podstawy programowej wychowania przedszkolnego oraz ogólnego w poszczególnych typach szkół ⁵⁵	liczba godzin przewidzianych na realizację poszczególnych przedmiotów ujętych w ramowych planach nauczania na odpowiednim etapie edukacji
5	II	organizacja zapewnia wymiar kształcenia wymagany dla każdej formy i regulowany odpowiednimi przepisami (np. kurs kompetencji ogólnych trwa minimum 30 godzin, turnus dokształcania teoretycznego młodocianych w formie stacjonarnej odbywa się co najmniej przez trzy dni w tygodniu itd.)	wymagania te opisane są m.in. w: rozporządzeniu MEN z dnia 11 stycznia 2012 r. w sprawie kształcenia ustawicznego w formach pozaszkolnych ⁵³	

III. KRYTERIA WYNIKU

Wynik, na który składają się:

- 1) cel usługi - intencje, zamierzenia;
- 2) stopień osiągnięcia celu.

1. Cel usługi (intencje, zamierzenia)				
1		umożliwienie słuchaczom ukończenia kwalifikacyjnego kursu zawodowego, kursu umiejętności zawodowych, kursu kompetencji ogólnych potwierdzone wydaniem zaświadczenia o jego ukończeniu	wymagania te opisane są m.in. w: rozporządzeniu MEN z dnia 11 stycznia 2012 r. w sprawie kształcenia ustawicznego w formach pozaszkolnych ⁵³	zaświadczenie o ukończeniu kwalifikacyjnego kursu zawodowego, zaświadczenie o ukończeniu kursu umiejętności zawodowych, zaświadczenie o ukończeniu kursu kompetencji ogólnych
2	III	umożliwienie słuchaczom ukończenia turnusu dokształcania teoretycznego młodocianych pracowników oraz innego kursu umożliwiającego uzyskanie i uzupełnienie wiedzy, umiejętności i kwalifikacji zawodowych potwierdzone wydaniem zaświadczenia	wymagania te opisane są m.in. w: rozporządzeniu MEN z dnia 11 stycznia 2012 r. w sprawie kształcenia ustawicznego w formach pozaszkolnych ⁵³	zaświadczenie o ukończeniu dokształcania teoretycznego młodocianych pracowników, zaświadczenie o ukończeniu kursu
3		umożliwienie uczestnikowi kwalifikacyjnego kursu zawodowego przystąpienia do egzaminu potwierdzającego kwalifikacje w zawodzie	wymagania te opisane są m.in. w: rozporządzeniu MEN z dnia 11 stycznia 2012 r. w sprawie kształcenia ustawicznego w formach pozaszkolnych ⁵³	świadcstwo potwierdzające kwalifikacje w zawodzie
4	II V VI	wyposażenie uczniów w wiedzę i umiejętności oraz ukształtowanie postaw, realizacja obowiązku szkolnego i obowiązku nauki	wymagania te opisane są m.in. w: ustawie z dnia 7 września 1991 r. o systemie oświaty ¹⁹ rozporządzeniu MEN z dnia 27 sierpnia 2012r. w sprawie podstawy programowej wychowania przedszkolnego oraz kształcenia ogólnego w poszczególnych typach szkół ⁵⁹	wyniki egzaminów zewnętrznych, liczba uczniów podejmujących naukę w szkole programowo wyższej
5	I	przygotowanie dziecka do podjęcia obowiązku szkolnego (przedszkole)	wymagania te opisane są m.in. w: ustawie z dnia 7 września 1991 r. o systemie oświaty ¹⁹ rozporządzeniu MEN z dnia 27 sierpnia 2012 r. w sprawie podstawy programowej wychowania przedszkolnego oraz kształcenia ogólnego w poszczególnych typach szkół ⁵⁹	diagnoza wstępna, badanie dojrzałości szkolnej
6	IV VII IX X	stworzenie warunków do rozwijania zainteresowań i uzdolnień (dzieci i młodzieży)	wymagania te opisane są m.in. w: ustawie z dnia 7 września 1991 r. o systemie oświaty ¹⁹ (przedszkola, szkoły, placówki artystyczne...)	dokumentacja zajęć
7	IV	zapewnienie możliwości korzystania z różnych form wypoczynku i organizacji czasu wolnego	wymagania te opisane są m.in. w: ustawie z dnia 7 września 1991 r. o systemie oświaty ¹⁹	dokumentacja zajęć
8	III	uzupełnianie przez osoby dorosłe wykształcenia ogólnego, zdobywania lub zmiany kwalifikacji zawodowych i specjalistycznych	wymagania te opisane są m.in. w: ustawie z dnia 7 września 1991 r. o systemie oświaty ¹⁹ rozporządzeniu MEN z dnia 11 stycznia 2012 r. w sprawie kształcenia ustawicznego w formach pozaszkolnych ⁵³	dokumentacja zajęć

9	IV	rozwijanie zainteresowań, szczególnych uzdolnień, kształtowanie umiejętności spędzania wolnego czasu, kształtowanie postaw i zachowań, przygotowanie do uczestnictwa w życiu kulturalnym, przeciwdziałanie niedostosowaniu społecznemu	wymagania te opisane są m.in. w: ustawie z dnia 7 września 1991 r. o systemie oświaty ⁴⁹	dokumentacja zajęć
	V			
	VII			
	IX			
	X		rozporządzeniu MEN z dnia 12 maja 2011 r. w sprawie rodzajów i szczegółowych zasad działania placówek publicznych, warunków pobytu dzieci i młodzieży w tych placówkach oraz wysokości i zasad odpłatności wnoszonej przez rodziców za pobyt ich dzieci w tych placówkach ⁴⁷	
10	X	opieka nad uczniami pozostającymi w trudnej sytuacji materialnej i życiowej	wymagania te opisane są m.in. w: ustawie z dnia 7 września 1991 r. o systemie oświaty ⁴⁹	dokumentacja zajęć
2. STOPIEŃ OSIĄGNIĘCIA CELU				
1	I	ewaluacja procesu i badanie efektów	wymagania te opisane są m.in. w: rozporządzeniu MEN z dnia 7 października 2009 r. w sprawie nadzoru pedagogicznego ⁵⁰	posiadane narzędzia ewaluacyjne, częstotliwość ewaluacji, wykorzystanie ewaluacji, jasno określone cele ewaluacji, jej kryteria, kluczowe pytania badawcze
	II			
	III			
	IV			
	V			
	VI			
	VII			
	VIII			
	IX			
	X			
	XI			
2	III	wydanie zaświadczenia (potwierdzenie uczestnictwa)	wymagania te opisane są m.in. w: rozporządzeniu MEN z dnia 11 stycznia 2012 r. w sprawie kształcenia ustawicznego w formach pozaszkolnych ⁵³	świadectwa, certyfikaty, zaświadczenia
	IV			
	VII			
	IX			
3	II	osiągnięcie standardów niezbędnych do potwierdzenia kwalifikacji zawodowych	wymagania te opisane są m.in. w: rozporządzeniu MEN z dnia 10 marca 2010 r. w sprawie standardów wymagań będących podstawą przeprowadzania egzaminu potwierdzającego kwalifikacje zawodowe ⁵²	liczba zdanych egzaminów; raporty z ewaluacji

III. Standardy realizacji zadań publicznych z obszaru sportu i turystyki

1. Sport jako obszar realizacji usług społecznych

Konstytucja RP (art.68 ust.5)¹ mówi: „Władze publiczne popierają rozwój kultury fizycznej zwłaszcza wśród dzieci i młodzieży, czyli kultura fizyczna, w tym sport, jest wolnością obywatelską; na władze publiczne jest nałożony konstytucyjny nakaz wspierania kultury fizycznej, gdyż jest ona dobrem publicznym o dużym znaczeniu społecznym; ustawa nie rozgranicza sportu profesjonalnego i amatorskiego, także zorganizowanego, kwalifikowanego i indywidualnego”.

Ustawa z dnia 25 czerwca 2010 r. o sporcie (art.1)¹⁵ określa zasady uprawiania i organizowania sportu. Art. 2 tej ustawy definiuje: „1. Sportem są wszystkie formy aktywności fizycznej, które przez uczestnictwo doraźne lub zorganizowane wpływają na wypracowanie lub poprawienie kondycji fizycznej i psychicznej, rozwój stosunków społecznych lub osiągnięcie wyników sportowych na wszelkich poziomach. 2. Sport wraz z wychowaniem fizycznym i rehabilitacją ruchową składają się na kulturę fizyczną.”

Aktywność sportowa wynika z naturalnych potrzeb człowieka: potrzeby ruchu i potrzeby rywalizacji. Uprawianie sportu sprzyja zachowaniu dobrej kondycji fizycznej i zdrowia. Chodzi tu przede wszystkim o sport masowy i rekreację. Tymczasem ogromny niepokój budzi pogarszająca się sprawność fizyczna dzieci i młodzieży. Do głównych przyczyn takiego stanu należy zaliczyć małą aktywność ruchową dzieci i młodzieży oraz nie zawsze właściwą realizację zajęć wychowania fizycznego w szkołach, pomimo wdrożenia czwartej godziny wychowania fizycznego. By poprawić sytuację, od 2004 r. stopniowo rozszerzano uczestnictwo młodzieży w programach pozalekcyjnych zajęć sportowo-rekreacyjnych.

Art. 27 ustawy o sporcie z dnia 25 czerwca 2010 r.¹⁵ nakłada na jednostki samorządu terytorialnego obowiązek wspierania sportu, a tworzenie warunków organizacyjnych sprzyjających rozwojowi sportu wskazuje jako ich zadanie własne. Może ono być realizowane we współpracy z organizacjami pozarządowymi, ponieważ zadania z zakresu sportu są zadaniami pożytku publicznego w myśl art.4 ust.1.pkt 17 ustawy o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie³. Sfera pożytku publicznego obejmuje m.in. zadania w zakresie wspierania i upowszechniania kultury fizycznej, na którą składają się: sport, wychowanie fizyczne i rehabilitacja ruchowa.

Organ stanowiący jednostki samorządu terytorialnego (samorząd województwa, powiatu i gminy) określa, w drodze uchwały, warunki i tryb finansowania zadania własnego z zakresu sportu, które ta jednostka zamierza realizować.



Schemat 9. System zarządzania sportem w Polsce. Schemat opracowany na podstawie prezentacji pt. *System zarządzania sportem w Polsce* dr hab. prof. AWF Jolanta Żyśko, Akademia Wychowania Fizycznego w Warszawie.

Podstawowym mechanizmem przekazywania środków publicznych na realizowanie zadań w zakresie kultury fizycznej i sportu przez organizacje pozarządowe i inne podmioty są dotacje przyznawane przez samorządy terytorialne w ramach **otwartych konkursów ofert**.

Uproszczoną procedurę dotacji w postaci tzw. **małych grantów** wprowadziła ustawa o działalności pożytku publicznego i wolontariacie z dnia 24 kwietnia 2003 r. (Art. 19a)³. W odpowiedzi na ofertę organizacji pozarządowej, czyli także klubu sportowego, w tym uczniowskiego klubu sportowego, wójt, burmistrz, starosta może zlecić organizacji pozarządowej, z pominięciem otwartego konkursu ofert, realizację zadania publicznego o charakterze lokalnym lub regionalnym, spełniającego łącznie następujące warunki:

- wysokość dofinansowania lub finansowania zadania publicznego nie przekracza kwoty 10 000,00 zł;
- zadanie publiczne ma być realizowane w okresie nie dłuższym niż 90 dni.

Z dotacji przekazanej organizacji pozarządowej przez jednostkę samorządu terytorialnego można finansować w szczególności:

- realizację programów szkolenia sportowego,
- koszty najmu obiektów sportowych dla celów szkolenia sportowego,
- zakup sprzętu sportowego,
- koszty organizacji zawodów sportowych lub uczestnictwa w tych zawodach,
- stypendia sportowe i wynagrodzenie kadry szkoleniowej - jeżeli wpłynie to na poprawę warunków uprawiania sportu przez członków klubu sportowego, który otrzyma dotację lub zwiększy dostępność społeczności lokalnej do działalności sportowej prowadzonej przez ten klub.

TABELA 5. Kryteria oceny przyjęte do określenia standardów usług społecznych w obszarze wspierania i upowszechniania kultury fizycznej (opracowanie własne).

Legenda: rodzaje usług społecznych w obszarze wspierania i upowszechniania kultury fizycznej:				
I		rozwijanie umiejętności sportowych		
II		rywalizacja sportowa (współzawodnictwo)		
III		impresy o charakterze sportowo - rekreacyjnym, np. rajdy rowerowe, marsze po wytyczonych trasach, jazda na deskorolkach		
Lp.	Rodzaj usługi	Opis cech elementów usługi (kryterium oceny)	Charakter obowiązywania, źródło pochodzenia - akta normatywne, w których ustalone są wymogi, poziomy wskaźników dotyczące wymienionej cechy usługi	Przykładowe źródło pomiaru i weryfikacji wskaźnika
I. KRYTERIA STRUKTURY				
Struktura, na którą składają się:				
1) odbiorca usługi, tj. usługobiorca, adresat usługi;				
2) zasoby kadrowe niezbędne do realizacji usługi (usługodawcy) ;				
3) zasoby materialne niezbędne do wykonania usługi (warunki lokalowe, sprzęt, środki, pomoce, itp.).				
1. ODBIORCA USŁUGI (usługobiorca, adresat usługi - standardowi podlega mierzenie dostępności do usługi)				
1	I	dzieci/młodzież/dorośli z odpowiednim stanem zdrowia	wymagania te opisane są m.in. w: art. 68 ust. 5 Konstytucji RP z dnia 2 kwietnia 1997 r. ¹ ustawie z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym ⁴ ustawie z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym ⁵ ustawie z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie województwa ⁵	deklaracje uczestnictwa, regulamin współzawodnictwa
2	II		rozporządzeniu MZ z dnia 14 kwietnia 2011 r. w sprawie trybu orzekania o zdolności uprawiania danego sportu przez dzieci i młodzież do ukończenia 21 roku życia oraz przez zawodników pomiędzy 21 a 23 rokiem życia ³⁹	
3	III	chętnie osoby posiadające określone umiejętności sportowe	wymagania te opisane są m.in. w: Konstytucji RP z dnia 2 kwietnia 1997r. ¹ ustawie z dnia 20 marca 2009 r. o bezpieczeństwie imprez masowych ²⁴ - i powstałych na jej podstawie regulaminach	deklaracja uczestnika zawierająca m.in.. oświadczenie o przejęciu odpowiedzialności za ocenę własnych umiejętności, np. jazda rowerem na długich dystansach w trudnym terenie, regulamin współzawodnictwa

2. ZASOBY KADROWE NIEZBĘDNE DO REALIZACJI USŁUGI (usługodawcy)				
1	I	osoby realizujące usługę powinny posiadać uprawnienia do wykonywania zadań z zakresu kultury fizycznej zgodnie z wymaganiami kwalifikacjami (trener, instruktor, sędzia)	wymagania te opisane są m.in. w: art. 40 ustawy z dnia 25 czerwca 2010 r. o sporcie ¹⁵ rozporządzeniu MSIT z dnia 18 lutego 2011 r. w sprawie szczegółowych warunków uzyskiwania kwalifikacji w sporcie ¹⁷ rozporządzeniu MEN z dnia 12 marca 2009 r. w sprawie szczegółowych kwalifikacji wymaganych od nauczycieli oraz określenia szkół i wypadków, w których można zatrudnić nauczycieli niemających wyższego wykształcenia lub ukończonego zakładu kształcenia nauczycieli ¹⁵	dyplom, świadectwo - odpowiednio do danej formy zajęć, ukończenie studiów wyższych, kursu instruktorskiego (zdany egzamin końcowy)
	II			
	III			
2	I	realizacja usług może odbywać się przy pomocy wolontariuszy	wymagania te opisane są m.in. w: ustawie z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie ⁹	umowa wolontariatu
	II			
	III			
3. ZASOBY MATERIALNE NIEZBĘDNE DO WYKONANIA USŁUGI (warunki lokalowe, sprzęt, środki, pomoce, itp.)				
1	I	zorganizowanie, zapewnienie lokalu/ miejsca przeznaczonego/adaptowanego na realizację zadań z zakresu kultury fizycznej , przystosowanego dla osób niepełnosprawnych	wymagania te opisane są m.in. w: ustawie z dnia 7 lipca 1994 r. Prawo budowlane ²⁸	protokoły odbioru, przeglądów technicznych, zaświadczenia z odpowiednich instytucji
	II			
	III			
2	I	przygotowanie miejsca umożliwiającego przeprowadzenie imprezy masowej polegające na wydzieleniu, odpowiednio oznaczonego terenu na otwartej przestrzeni, spełniającego warunki higieniczno-sanitarne odpowiadające wymaganiom przewidzianym prawem oraz posiadający infrastrukturę zapewniającą bezpieczne przeprowadzenie imprezy masowej	wymagania te opisane są m.in. w: ustawie z dnia 20 marca 2009 r. o bezpieczeństwie imprez masowych ²⁴	protokoły odbioru, zaświadczenia/ dokument potwierdzający prawo użytkowania
	II			
	III			
3	I	zapewnienie bezpiecznych i higienicznych warunków realizacji zadań, np. pomieszczenia sanitarne, socjalne	wymagania te opisane są m.in. w: ustawie z dnia 7 lipca 1994 r. Prawo budowlane ²⁸ rozporządzeniu Ministra Pracy i Polityki Socjalnej z 26 września 1997 r. w sprawie ogólnych przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy ¹⁷	zaświadczenia, protokoły, certyfikaty
	II			
	III			
4	I	wyposażenie w sprzęt niezbędny do realizacji zadania posiadający stosowne certyfikaty jakości oraz właściwe zabezpieczenie, dostosowane dla osób niepełnosprawnych	wymagania te opisane są m.in. w: rozporządzeniu Ministra Edukacji Narodowej i Sportu z dnia 31 grudnia 2002 r. w sprawie bezpieczeństwa i higieny w publicznych i niepublicznych szkołach i placówkach ¹⁶	protokoły kontroli
	II			
	III			

II. KRYTERIA PROCESU

Proces, na który składają się:

- 1) styl, sposób, procedury obowiązujące podczas wykonywania czynności;
- 2) zasady, relacje;
- 3) czas i miejsce.

1. STYL, SPOSÓB, PROCEDURY obowiązujące podczas wykonywania czynności

1	I	przygotowanie programu realizowanego zadania (opracowanie regulaminu dotyczącego m.in. zasad rekrutacji oraz ich ogłoszenia, oznakowania miejsca, czasu trwania, podania do publicznej wiadomości regulaminu uczestnictwa w realizowanych zadaniach, podziału kompetencji i zarządzania pracą zespołu)	wymagania te opisane są m.in. w: ustawie z dnia 20 marca 2009 r. o bezpieczeństwie imprez masowych ²⁴	programy, zasady rekrutacji, regulaminy uczestnictwa, zgoda rodziców lub opiekunów prawnych dla osób niepełnoletnich
	II		ustawie z dnia 20 czerwca 1997 r. Prawo o ruchu drogowym ²³	
	III		ustawie z dnia 25 czerwca 2010 r. o sporcie ¹⁵	
2	II	uzyskanie pozwolenia na zamknięcie ruchu drogowego z powodu utrudnień wynikających z organizacji imprezy masowej	wymagania te opisane są m.in. w: ustawie z dnia 20 marca 2009 r. o bezpieczeństwie imprez masowych ²⁴	zezwoleń na przeprowadzenie imprezy masowej
	III		ustawie z dnia 20 czerwca 1997 r. Prawo o ruchu drogowym ²³	
3	II	uzyskanie zezwolenia na przeprowadzenie masowej imprezy od wójta/burmistrza/prezydenta właściwego dla miejsca jej organizacji	wymagania te opisane są m.in. w: ustawie z dnia 20 marca 2009 r. o bezpieczeństwie imprez masowych ²⁴	zezwoleń na przeprowadzenie imprezy masowej
	III			
4	II	zapewnienie bezpieczeństwa imprezy masowej m.in. w zakresie: ochrony porządku publicznego, opieki medycznej, przeciwpożarowej	wymagania te opisane są m.in. w: ustawie z dnia 20 marca 2009 r. o bezpieczeństwie imprez masowych ²⁴	instrukcje, regulaminy
	III		rozporządzeniu Rady Ministrów z dnia 30 sierpnia 2011 r. w sprawie wymogów, jakie powinni spełniać kierownik do spraw bezpieczeństwa, służby porządkowe i służby informacyjne ⁴² rozporządzeniu Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 13 sierpnia 2009 r. w sprawie zakresu instrukcji postępowania w przypadku powstania pożaru lub innego miejscowego zagrożenia w miejscu i czasie imprezy masowej ³⁸ rozporządzeniu MZ z dnia 6 lutego 2012 r. w sprawie minimalnych wymagań dotyczących zabezpieczenia pod względem medycznym imprezy masowej ⁴¹	
5	II	ubezpieczenie sportowej imprezy masowej	wymagania te opisane są m.in. w: rozporządzeniu Ministra Finansów z dnia 11 marca 2010 r. w sprawie obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej organizatorów imprez masowych ³⁷	polisa ubezpieczeniowa
	III			
6	I	organizacja pracy wolontariuszy	wymagania te opisane są m.in. w: ustawie z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie ⁹	umowa wolontariatu
	II			
	III			

2. ZASADY, RELACJE obowiązujące podczas wykonywania czynności				
1	I II III	przestrzeganie zasady fair-play	nieformalna etyka sportowa	protokół z przebiegu imprezy
III. KRYTERIA WYNIKU Wynik, na który składa się: 1. cel usługi - intencje, zamierzenia.				
1. CEL USŁUGI - intencje, zamierzenia				
1	I II III	upowszechnianie aktywności fizycznej w różnych środowiskach i grupach społecznych wśród dzieci, młodzieży i dorosłych	wymagania te opisane są m. in. w : Strategii rozwoju sportu w Polsce do 2015r. ¹²²	liczba organizowanych imprez, liczba uczestników
2	I	szkolenie dzieci i młodzieży uzdolnionych sportowo	wymagania te opisane są m. in. w : Strategii rozwoju sportu w Polsce do 2015r. ¹²²	opracowane i przyjęte w formie dokumentu zasady „wyławiania” talentów sportowych
3	II	promocja turystyki aktywnej (charakter sportowy, mający znaczenie zdrowotne np. wycieczki piesze, kajakarstwo, żeglarstwo, sporty rowerowe)	wymagania te opisane są m. in. w : Strategii rozwoju sportu w Polsce do 2015r. ¹²²	artykuły promocyjne i informacyjne w lokalnych mediach

1. Turystyka jako obszar realizacji usług społecznych

Turystyka zaczęła się intensywnie rozwijać na przełomie XIX i XX wieku. W roku 1993 Komisja ds. Statystyki ONZ przyjęła następującą definicję: „**Turystyka obejmuje ogół działań ludzi, którzy podróżują i przebywają dla wypoczynku, w interesach i w innych celach przez nie więcej niż jeden rok bez przerwy w miejscach znajdujących się poza ich zwykłym otoczeniem**” (Terminologia turystyczna zalecenia UNWTO, Instytut Turystyki)⁹¹.

Obecnie turystyka to gałąź gospodarki, dająca zatrudnienie milionom ludzi na całym świecie. Specyfika podróżowania związana jest nie tylko z indywidualnymi możliwościami, ale także z zainteresowaniami i rodzajem wykonywanej pracy. Rozwijają się i funkcjonują w następujących formach:

- turystyka aktywna,
 - rekreacyjna,
 - specjalistyczna (piesza, rowerowa, konna, sportów wodnych, zimowa),
- turystyka miejska,
- turystyka sentymentalna,
- turystyka weekendowa,
- turystyka zdrowotna,
- agroturystyka.

Turystyka aktywna to forma, której głównym celem wyjazdu - niezależnie od czasu jego trwania - jest podejmowanie aktywności rekreacyjnej lub hobbyistycznej. Z kolei **turystyka miejska** skupia się wokół dużych aglomeracji. Podstawowymi obiektami jej zainteresowania są: architektura, zabytki historyczne, a także muzea, zabudowa urbanistyczna oraz miejsca projektowane przez znanych twórców.

Podróże **w celach sentymentalnych** są związane z poszukiwaniem swoich korzeni, poszukiwaniem tożsamości narodowej i regionalnej. To rodzaj turystyki uprawianej przez osoby, które wyemigrowały z kraju lub przez członków ich rodzin pragnących odwiedzić „ziemię swoich ojców”. Ten rodzaj turystyki określa się również jako **turystyka źródeł**.

Turystyka weekendowa to krótkotrwały wypoczynek poza miejscem pracy i zamieszkania, w niezbyt dużej odległości od tych miejsc. Turysta weekendowy to także ten, kto posiada własnościowy domek letniskowy i korzysta z niego. Osoby preferujące tę formę szukają spokoju i spędzają wolny czas aktywnie.

Dobrowolne udanie się na pewien okres poza miejsce zamieszkania, w czasie wolnym od pracy w celu regeneracji zdrowia i poprawienia nastroju przede wszystkim dzięki aktywnemu wypoczynkowi fizycznemu i psychicznemu, jest określane jako **turystyka zdrowotna**.

Z kolei **agroturystyka** związana jest z wypoczynkiem na terenach wiejskich, korzystaniem z naturalnych walorów środowiska, które stanowią atrakcję i główny cel wypoczynkowy. Gospodarstwo rolne, poza zakwaterowaniem, stwarza możliwość przebywania z rodziną wiejską, poznawania jej zwyczajów i codziennych zajęć. Pozwala na bezpośredni kontakt ze zwierzętami gospodarskimi, uczy poszanowania pracy.

Działania nastawione na rozwój turystyki stanowią jedno z zadań gmin i powiatów, które zostały zapisane w art. 4 ust 1 pkt 8 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 roku o samorządzie powiatowym⁵ oraz w art. 7 ust 1 pkt 10 ustawy z dnia 8 marca 1990 roku o samorządzie gminnym⁴. Powiat wykonuje określone ustawami zadania publiczne o charakterze ponadgminnym w zakresie kultury fizycznej i turystyki. Zapis jest ogólny, ale pozwala na dużą swobodę działania oraz współdziałania w tym zakresie wszystkich jednostek samorządu terytorialnego oraz osób i podmiotów zajmujących się kreowaniem polityki turystycznej.

Do zakresu działań samorządów terytorialnych w dziedzinie turystyki można zaliczyć w szczególności:

- 1) organizowanie imprez promujących walory krajoznawcze i turystyczne,
- 2) organizowanie imprez turystyki aktywnej i kwalifikowanej,
- 3) wspieranie rozwoju agroturystyki,
- 4) tworzenie i promocję markowych lokalnych produktów turystycznych,
- 5) opracowanie i wydawanie niekomercyjnych wydawnictw promujących walory turystyczne,

- 6) utrzymanie i tworzenie małej infrastruktury szlaków i atrakcji turystycznych,
- 7) współorganizowanie imprez branżowych oraz targów turystycznych,
- 8) promocję potencjału turystycznego w kraju i poza jego granicami.

ZADANIA SAMORZĄDÓW W TURYSTYCE

SAMORZĄD TERYTORIALNY

WOJEWÓDZKI

POWIATOWY

GMINNY

inspirowanie działań mających na celu rozwój ruchu turystycznego w powiecie, poprzez tworzenie marki turystycznej powiatu, współdziałanie z podmiotami prowadzącymi działalność z zakresu turystyki w celu promowania różnych form wypoczynku na terenie, wspieranie rozwoju agroturystyki oraz prowadzenie punktu konsultacyjno-informacyjnego o agroturystyce, współorganizowanie targów turystycznych i innych imprez branżowych, promocja potencjału turystycznego w kraju i poza jego granicami, organizacja informacji turystycznej

SAMORZĄD GOSPODARCZY

POLSKA IZBA TURYSTYKI

organizacja pozarządowa, samorządowa, zrzeszająca podmioty gospodarcze w branży turystycznej;

zajmuje się działalnością na rzecz rozwoju biznesu turystycznego, promocją turystyki w Polsce i za granicą, podnoszeniem poziomu usług w turystyce, prowadzi system rekomendacji biur podróży, wydaje certyfikaty biurom podróży

REGIONALNE IZBY TURYSTYKI

organizacje samorządu gospodarczego, reprezentujące interesy zrzeszonych w nich podmiotów;

ich działania skupiają się na: rozwoju turystyki, infrastruktury turystycznej i promocji, podnoszeniu poziomu kultury obsługi ruchu turystycznego

POLSKA AGENCJA ROZWOJU TURYSTYKI SA

Schemat 10. Zadania samorządów w turystyce (opracowanie własne).

Działania dotyczące promocji turystycznej są jednym z najważniejszych elementów wpływających na rozwój turystyki na określonym terenie. Tworzenie warunków do uprawiania turystyki aktywnej uzależnione jest od współdziałania samorządów oraz branży turystycznej.

Do najpopularniejszych środków promocji zaliczamy: reklamę w prasie, telewizji, radiu, Internecie, wydawnictwa, plakaty i upominki. Mogą to być opracowania uzupełnione zdjęciami charakterystycznych obiektów o znaczeniu turystycznym dla danego regionu, jak też foldery przygotowywane z myślą o udziale w konkretnych przedsięwzięciach turystycznych, np. udział w targach krajowych i zagranicznych, a także gadżety charakterystyczne dla danego regionu. Ważnym elementem promocji jest udział podmiotów i stowarzyszeń w targach turystycznych.

Turystyka to istotny element gospodarki zarówno w skali ogólnokrajowej, regionalnej, jak też lokalnej. Rozwój ruchu turystycznego wywiera wpływ na kształtowanie charakteru danego terenu. Z ekonomicznego punktu widzenia rozwój turystyki stanowi bodziec dla rozwoju usług i handlu oraz tworzy sprzyjające warunki dla małych i średnich przedsiębiorstw. Poprawa infrastruktury turystycznej, tworzenie miejsc rekreacji i wypoczynku, właściwa promocja atrakcji turystycznych wymaga funduszy, które pozwolą na tworzenie ofert o wysokim standardzie jakości.

Wsparciem dla sektora turystycznego są również fundusze zewnętrzne. Turystykę i związane z nią działania wspierają m.in.: Europejski Fundusz Rozwoju Regionalnego (EFRR), Europejski Fundusz Społeczny (EFS). Dokumentami operacyjnymi do tych dwóch funduszy są: Zintegrowany Program Operacyjny Rozwoju Regionalnego (ZPORR) oraz Sektorowe Programy Operacyjne (SPO).

Najważniejszą instytucją rządową wspierającą i koordynującą rozwój sektora turystycznego w Polsce jest Polska Organizacja Turystyczna (POT), która powstała na mocy Ustawy z dnia 25 czerwca 1999 roku o Polskiej Organizacji Turystycznej¹⁴. POT współpracuje z jednostkami samorządu terytorialnego, organizacjami sektora turystyki oraz polskimi przedstawicielstwami zagranicznymi.

Współpraca na szczeblach samorządu wojewódzkiego, powiatowego oraz gminnego w zakresie turystyki opiera się na Regionalnych Organizacjach Turystycznych (ROT) oraz Lokalnych Organizacjach Turystycznych (LOT). Jest to porozumienie pomiędzy branżą turystyczną a sektorem administracji publicznej. Prawne uwarunkowania ROT i LOT zawarte są w cytowanej wyżej ustawie. Regionalne organizacje mają cele podobne do POT, z tą różnicą, że bardziej wpisują się w regionalną specyfikę, realizując konkretne zadania przypisane samorządom. Do ROT należy samorząd województwa, samorządy powiatów, gmin, związki gmin, przedsiębiorcy branży turystycznej, restauratorzy i hotelarze.

MINISTERSTWO SPORTU I TURYSTYKI

DEPARTAMENT TURYSTYKI

opracowanie, wdrażanie i monitorowanie programów i decyzji dotyczących sektora turystyki

prowadzenie spraw związanych z zagospodarowaniem turystycznym kraju

prowadzenie spraw wynikających z zadań Ministra Sportu i Turystyki określonych ustawą o usługach turystycznych

POLSKA ORGANIZACJA TURYSTYCZNA (POT)

POT - agencja rządowa wspierająca podmioty, które zajmują się turystyką

Główne zadanie POT - promocja Polski jako kraju atrakcyjnego turystycznie

POT - współpraca z regionalnymi i lokalnymi organizacjami turystycznymi

REGIONALNE ORGANIZACJE TURYSTYCZNE (ROT - w każdym województwie - nie podlega POT)

koordynacja działań promocyjnych w województwie

stworzenie regionalnego systemu informacji turystycznej

promocja walorów turystycznych regionu w kraju i za granicą

stymulowanie tworzenia i rozwoju produktu turystycznego w regionie

doskonalenie kadr dla potrzeb turystyki

prowadzenie analiz w zakresie marketingu w dziedzinie turystyki

LOKALNE ORGANIZACJE TURYSTYCZNE (LOT nie podlega ROT)

LOT - prowadzenie działań na obszarze mniejszym niż ROT

gromadzenie i aktualizacja danych na temat miejscowych walorów i oferty turystycznej

tworzenie i rozwój oferty turystycznej powstałej na bazie lokalnych walorów

integracja społeczności lokalnej na rzecz poprawy atrakcyjności turystycznej miejscowości

Inne organizacje realizujące zadania statutowe w zakresie turystyki
np. fundacje, stowarzyszenia itp.

Schemat 11. Instytucje wspierające i koordynujące rozwój turystyki w Polsce (opracowanie własne).

Najstarsze w Polsce stowarzyszenie skupiające turystów i krajoznawców działające od 1950 r. to Polskie Towarzystwo Turystyczno-Krajoznawcze (PTTK). Zadaniem stowarzyszenia jest upowszechnianie na terenie Polski turystyki kwalifikowanej i krajoznawstwa w różnych formach, szczególnie w zakresie turystyki pieszej, górskiej, narciarskiej, kajakowej, żeglarskiej, kolarskiej i motorowej.

TABELA 6. Kryteria oceny przyjęte do określenia standardów usług społecznych w obszarze wspierania i upowszechniania turystyki (opracowanie własne).

Legenda: rodzaje usług społecznych w obszarze turystyki:				
I	turystyka i krajoznawstwo dzieci i młodzieży			
II	organizacja imprez turystycznych			
III	promocja w zakresie turystyki			
Lp.	Rodzaj usługi	Opis cech elementów usługi (kryterium oceny)	Charakter obowiązywania, źródło pochodzenia - akta normatywne, w których ustalone są wymogi, poziomy wskaźników dotyczące wymienionej cechy usługi	Przykładowe źródło pomiaru i weryfikacji wskaźnika
I. KRYTERIA STRUKTURY Struktura, na którą składają się: 1) odbiorca usługi, tj. usługobiorca, adresat usługi; 2) zasoby kadrowe niezbędne do realizacji usługi (usługodawcy); 3) zasoby materialne niezbędne do wykonania usługi (warunki lokalowe, sprzęt, środki, pomoce, itp.).				
1. ODBIORCA USŁUGI (usługobiorca, adresat usługi - standardowi podlega mierzenie dostępności do usługi)				
1	I	dzieci, młodzież, dorośli	wymagania te opisane są m. in. w : Konstytucji RP z dnia 2 kwietnia 1997 r. ¹	deklaracje uczestnictwa
2	II		ustawie z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych ¹³	
3	III	mieszkańcy regionu, kraju i zagranicy	Kierunkach rozwoju turystyki do 2015r. (Ministerstwo Sportu i Turystyki 2008) ¹²³	materiały promocyjne, strona www
2. ZASOBY KADROWE NIEZBĘDNE DO REALIZACJI USŁUGI (usługodawcy)				
1	I	osoby realizujące usługę z zakresu turystyki powinny posiadać odpowiednie uprawnienia z zakresu turystyki lub rekreacji (np. przewodnik, pilot, instruktor, trener)	wymagania te opisane są m. in. w : ustawie z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych ¹³	spełnianie warunków można ocenić na podstawie dokumentów np.: dyplom, świadectwo - odpowiednie do danej formy zajęć ukończenie studiów wyższych, kursu instruktorskiego (zdany egzamin końcowy)
	II		rozporządzeniu MSiT z dnia 4 marca 2011 r. w sprawie przewodników turystycznych i pilotów wycieczek ³⁵ rozporządzeniu MSiT z dnia 18 lutego 2011 r. w sprawie szczegółowych warunków uzyskiwania kwalifikacji zawodowych w sporcie ³⁷ rozporządzeniu MEN z dnia 12 marca 2009 r. w sprawie szczegółowych kwalifikacji wymaganych od nauczycieli oraz określenia szkół i wypadków,	

	III		w których można zatrudnić nauczycieli niemających wyższego wykształcenia lub ukończonego zakładu kształcenia nauczycieli ⁵⁵ rozporządzeniu Ministra Edukacji Narodowej i Sportu z dnia 8 listopada 2001 r. w sprawie warunków i sposobu organizowania przez publiczne przedszkola, szkoły i placówki krajoznawstwa i turystyki ²⁹	
2	I II III	realizacja usług może odbywać się przy pomocy wolontariuszy	wymagania te opisane są m. in. w : ustawie z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie ³	spełnianie warunków można ocenić na podstawie dokumentów: umowa, porozumienie

3. ZASOBY MATERIALNE NIEZBĘDNE DO WYKONANIA USŁUGI (warunki lokalowe, sprzęt, środki, pomoce, itp.)

1	I II III	zorganizowanie, zapewnienie lokalu/ miejsca przeznaczanego/adaptowanego na realizację zadań z zakresu turystyki, przystosowanego dla osób niepełnosprawnych	wymagania te opisane są m. in. w : ustawie z dnia 7 lipca 1994 r. Prawo budowlane ²⁶ ustawie z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych ¹³ rozporządzeniu Ministra Gospodarki i Pracy z dnia 19 sierpnia 2004 r. w sprawie obiektów hotelarskich i innych obiektów, w których świadczone są usługi hotelarskie ³⁶	protokoły odbioru, przeglądów technicznych, zaświadczenia z odpowiednich instytucji
2	I II III	zapewnienie bezpiecznych i higienicznych warunków realizacji zadań, np. pomieszczenia sanitarne, socjalne	wymagania te opisane są m. in. w : ustawie z dnia 7 lipca 1994r. Prawo budowlane ²⁶ rozporządzeniu Ministra Pracy i Polityki Socjalnej z dnia 26 września 1997 r. w sprawie ogólnych przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy ²⁷	zaświadczenia, protokoły, certyfikaty
3	I II III	zorganizowanie, zapewnienie sprzętu umożliwiającego realizację zadań, w tym przystosowanego dla osób niepełnosprawnych, np. autobusy, kajaki, rowery, sprzęt umożliwiający dystrybucję materiałów promocyjnych itp. posiadający stosowne certyfikaty jakości	wymagania te opisane są m. in. w : rozporządzeniu Ministra Edukacji Narodowej i Sportu z dnia 31 grudnia 2002 r. w sprawie bezpieczeństwa i higieny w publicznych i niepublicznych szkołach i placówkach ³⁸	protokoły kontroli

II. KRYTERIA PROCESU

Proces, na który składają się:

- 1) styl, sposób, procedury obowiązujące podczas wykonywania czynności;
- 2) zasady, relacje;
- 3) czas i miejsce.

1. STYL, SPOSÓB, PROCEDURY obowiązujące podczas wykonywania czynności

1	I II	przygotowanie programu realizowanego zadania (opracowanie regulaminu, oznakowania miejsca, czasu trwania, podania do publicznej wiadomości regulaminu uczestnictwa w realizowanych zadaniach, podziału kompetencji i zarządzania pracą zespołu)	wymagania te opisane są m. in. w : rozporządzeniu Ministra Edukacji Narodowej i Sportu z dnia 8 listopada 2001 r. w sprawie warunków i sposobu organizowania przez publiczne przedszkola, szkoły i placówki krajoznawstwa i turystyki ³³ ustawie z dnia 20 czerwca 1997 r. Prawo o ruchu drogowym ²³	programy, regulaminy uczestnictwa, zgoda rodziców lub opiekunów prawnych dla osób niepełnoletnich
---	---------	---	--	---

2	I	zapewnienie bezpieczeństwa uczestnikom imprezy turystycznej, m.in. w zakresie: sprawowania nadzoru stosownie do liczby, wieku uczestników, charakteru imprezy, zapewnienie odpowiedniego transportu	wymagania te opisane są m. in. w : ustawie z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych ¹³ ustawie z dnia 20 czerwca 1997 r. Prawo o ruchu drogowym ²³ rozporządzeniu MEN z dnia 21 stycznia 1997 r. w sprawie warunków, jakie muszą spełniać organizatorzy wycieczek dla dzieci i młodzieży szkolnej, a także zasad jego organizowania i nadzorowania ³⁴ rozporządzeniu Ministra Edukacji Narodowej i Sportu z 8 listopada 2001 w sprawie warunków i sposobu organizowania przez publiczne przedszkola, szkoły i placówki krajoznawstwa i turystyki ³³	instrukcje, regulaminy, dokumentacja potwierdzająca spełnianie warunków bezpieczeństwa (np. badanie techniczne pojazdu)
	II			
3	I	zgłoszenie formy wycieczki Kuratorowi Oświaty właściwemu ze względu na miejsce organizacji wycieczki młodzieży szkolnej najpóźniej na 21 dni przed planowanym turnusem	wymagania te opisane są m. in. w : rozporządzeniu MEN z dnia 21 stycznia 1997 r. w sprawie warunków, jakie muszą spełniać organizatorzy wycieczek dla dzieci i młodzieży szkolnej, a także zasad jego organizowania i nadzorowania ³⁴ rozporządzeniu Ministra Edukacji Narodowej i Sportu z dnia 8 listopada 2001 r. w sprawie warunków i sposobu organizowania przez publiczne przedszkola, szkoły i placówki krajoznawstwa i turystyki ³³	zaświadczenie wydane Kuratora Oświaty, po uwzględnieniu protokołu okresowej kontroli straży pożarnej wydanej dla właściciela ośrodka wycieczkowego.
	II			
4	I	ubezpieczenie imprezy turystycznej	wymagania te opisane są m. in. w : ustawie z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych ¹³ rozporządzeniu MEN z dnia 21 stycznia 1997 r. w sprawie warunków, jakie muszą spełniać organizatorzy wycieczek dla dzieci i młodzieży szkolnej, a także zasad jego organizowania i nadzorowania ³⁴ rozporządzeniu Ministra Edukacji Narodowej i Sportu z dnia 8 listopada 2001 r. w sprawie warunków i sposobu organizowania przez publiczne przedszkola, szkoły i placówki krajoznawstwa i turystyki ³³	polisa ubezpieczeniowa
	II			
5	I	organizacja pracy wolontariuszy	wymagania te opisane są m. in. w : ustawie z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie ³	przydział obowiązków
	II			
	III			
III. KRYTERIA WYNIKU Wynik, na który składa się: 1) cel usługi - intencje, zamierzenia.				
1. CEL USŁUGI - intencje, zamierzenia				
1	I	upowszechnianie turystyki i krajoznawstwa w różnych środowiskach i grupach społecznych, wśród dzieci, młodzieży i dorosłych	wymagania te opisane są m. in. w : ustawie z dnia 25 czerwca 1999 r. o Polskiej Organizacji Turystycznej ¹⁴ Kierunkach rozwoju turystyki w Polsce do 2015r. ²²	liczba organizowanych imprez, liczba uczestników, liczba wydanych folderów, przewodników, publikacji reklamowych, udział w targach turystycznych
	II			
	III			

2	I	budzenie i rozwijanie zainteresowania dzieci i młodzieży turystyką i krajoznawstwem jako alternatywną formą spędzania wolnego czasu	wymagania te opisane są m. in. w : rozporządzeniu Ministra Edukacji Narodowej i Sportu z dnia 8 listopada 2001 r. w sprawie warunków i sposobu organizowania przez publiczne przedszkola, szkoły i placówki krajoznawstwa i turystyki ³³	liczba organizowanych imprez, liczba uczestników (np.z uwzględnieniem przedziału wiekowego)
3	III	promocja turystyki aktywnej mającej znaczenie poznawcze np. wycieczki piesze, kajakarstwo, żeglarstwo, wycieczki rowerowe	wymagania te opisane są m. in. w : Kierunkach rozwoju turystyki w Polsce do 2015r. ¹²³	artykuły promocyjne i informacyjne w lokalnych mediach

IV. Standardy realizacji zadań publicznych z obszaru pomocy społecznej

1. Charakterystyka obszaru działania. Podstawowe informacje dotyczące systemu pomocy społecznej

System pomocy społecznej w Polsce reguluje ustawa z 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej¹⁶ zwana dalej ustawą. Art. 2 pkt 1¹⁶ definiuje pomoc społeczną jako „instytucję polityki społecznej państwa, mającą na celu umożliwienie osobom i rodzinom przezwyciężanie trudnych sytuacji życiowych, których nie są one w stanie pokonać, wykorzystując własne uprawnienia, zasoby i możliwości”.

Celem pomocy społecznej jest zaspokajanie niezbędnych potrzeb życiowych osób i rodzin oraz umożliwianie im bytowania w warunkach odpowiadających godności człowieka. Art. 15 ustawy¹⁶ wskazuje, iż „pomoc społeczna polega w szczególności na:

- 1) przyznawaniu i wypłacaniu przewidzianych ustawą świadczeń;
- 2) pracy socjalnej;
- 3) prowadzeniu i rozwoju niezbędnej infrastruktury socjalnej;
- 4) analizie i ocenie zjawisk rodzących zapotrzebowanie na świadczenia z pomocy społecznej;
- 5) realizacji zadań wynikających z rozeznaczonych potrzeb społecznych;
- 6) rozwijaniu nowych form pomocy społecznej i samopomocy w ramach zidentyfikowanych potrzeb.”

Art. 5 ustawy¹⁶ określa, kto jest uprawniony do świadczeń z pomocy społecznej. Jeżeli umowy międzynarodowe nie stanowią inaczej, pomoc społeczna przysługuje:

- 1) osobom posiadającym obywatelstwo polskie mającym miejsce zamieszkania i przebywającym na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej;
- 2) cudzoziemcom mającym miejsce zamieszkania i przebywającym na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej:
 - a) na podstawie zezwolenia na osiedlenie się, zezwolenia na pobyt rezydenta długoterminowego Wspólnot Europejskich, zezwolenia na zamieszkanie na czas oznaczony udzielonego w związku z okolicznością, o której mowa w art. 53 ust. 1 pkt 13 ustawy z dnia 13 czerwca 2003 r. o cudzoziemcach (Dz. U. z 2011 r. Nr 264, poz. 1573 oraz z 2012 r. poz. 589 i 769), lub w związku z uzyskaniem w Rzeczypospolitej Polskiej statusu uchodźcy lub ochrony uzupełniającej,
 - b) na podstawie zgody na pobyt tolerowany w formie schronienia, posiłku, niezbędnego ubrania oraz zasiłku celowego;
- 3) mającym miejsce zamieszkania i przebywającym na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej obywatelom państw członkowskich Unii Europejskiej, państw członkowskich Europejskiego Porozumienia

o Wolnym Handlu (EFTA) stron umowy o Europejskim Obszarze Gospodarczym lub Konfederacji Szwajcarskiej oraz członkom ich rodzin w rozumieniu art. 2 pkt 4 ustawy z dnia 14 lipca 2006 r. o wjeździe na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, pobycie oraz wyjeździe z tego terytorium obywateli państw członkowskich Unii Europejskiej i członków ich rodzin (Dz. U. Nr 144, poz. 1043, z późn. zm.1), posiadającym prawo pobytu lub prawo stałego pobytu na terytorium Rzeczypospolitej Polski.

Zgodnie z art. 7 ustawy¹⁶ pomocy udziela się osobom i rodzinom w szczególności z powodu :

- 1) ubóstwa,
- 2) sieroctwa,
- 3) bezdomności,
- 4) bezrobocia,
- 5) niepełnosprawności,
- 6) długotrwałej lub ciężkiej choroby,
- 7) przemocy w rodzinie,
- 7a) potrzeby ochrony ofiar handlu ludźmi,
- 8) potrzeby ochrony macierzyństwa lub wielodzietności,
- 9) bezradności w sprawach opiekuńczo-wychowawczych i prowadzenia gospodarstwa domowego, zwłaszcza w rodzinach,
- 9a) niepełnych lub wielodzietnych,
- 10) trudności w integracji cudzoziemców, którzy uzyskali w Rzeczypospolitej Polskiej status uchodźcy lub ochronę uzupełniającą,
- 11) trudności w przystosowaniu do życia po zwolnieniu z zakładu karnego,
- 12) alkoholizmu lub narkomanii,
- 13) zdarzenia losowego i sytuacji kryzysowej,
- 14) klęski żywiołowej lub ekologicznej.

Warto pamiętać, że:

- 1) świadczenia pomocy społecznej udzielane są **na wniosek** osoby zainteresowanej, jej przedstawiciela ustawowego lub innej osoby, jednak za zgodą osoby zainteresowanej lub jej przedstawiciela ustawowego, w niektórych sytuacjach może być także udzielana z urzędu,
- 2) decyzje o przyznaniu lub odmowie pomocy wymagają każdorazowo wcześniejszego przeprowadzenia przez pracownika socjalnego wywiadu środowiskowego rodzinnego,
- 3) decyzje w sprawach przyznania pomocy społecznej wydawane są w formie pisemnej,
- 4) od każdej decyzji, z którą nie zgadza się osoba zainteresowana, służy prawo odwołania.

Ustawa¹⁶ określa organizację pomocy społecznej oraz zadania poszczególnych jednostek samorządu terytorialnego zobowiązanych do realizacji zadań z pomocy społecznej, rodzaje świadczeń oraz zasady i tryb ich udzielania, a także zasady i tryb postępowania kontrolnego.

Pomoc społeczną na szczeblu województw organizują dwie odrębne struktury organizacyjne - administracja rządowa i samorządowa.



Schemat 12. Struktura administracyjna obszaru pomocy społecznej (opracowanie własne).

Na szczeblu wojewódzkim zadania rządowe w zakresie pomocy społecznej wykonuje wojewoda za pośrednictwem wydziałów polityki społecznej urzędów wojewódzkich.

ZADANIA ADMINISTRACJI RZĄDOWEJ

MINISTER WŁAŚCIWY DO SPRAW ZABEZPIECZENIA SPOŁECZNEGO

- tworzenie koncepcji i określanie kierunków rozwoju w obszarze pomocy społecznej;
- zlecenie i finansowanie badań, ekspertyz i analiz w obszarze pomocy społecznej;
- monitorowanie standardów;
- analiza skuteczności pomocy społecznej;
- inspirowanie i promowanie nowych form i metod działania, a także szkolenie kadry;
- nadzór merytoryczny nad szkoleniem w zakresie organizacji pomocy społecznej i specjalizacji w zawodzie pracownik socjalny;
- opracowywanie i finansowanie programów oświatowych;
- finansowe wspieranie programów w określonym przez ministra obszarze pomocy społecznej, realizowanych przez jednostki samorządu terytorialnego lub podmioty uprawnione;
- określanie zadań administracji publicznej w zakresie utrzymania i rozwoju systemu informatycznego w jednostkach organizacyjnych pomocy społecznej w województwach, przekazywanie środków na współfinansowanie oraz sprawowanie nadzoru nad funkcjonowaniem tego systemu;
- współdziałanie z organizacjami pozarządowymi.

WOJEWODA

- ustalanie sposobu wykonywania zadań należących do administracji realizowanych przez jednostki samorządu terytorialnego;
- stwierdzenie zgodności programów naprawczych w zakresie osiągania standardów w jednostkach organizacyjnych pomocy społecznej oraz ocena stopnia ich realizacji;
- wydawanie i cofanie zezwoleń i prowadzenie rejestru placówek zapewniających całodobową opiekę osobom niepełnosprawnym, miejsca noclegowe oraz jednostek specjalistycznego poradnictwa;
- koordynowanie działań w zakresie integracji uprawnionych cudzoziemców oraz prowadzenie rejestru zatwierdzonych indywidualnych programów integracji;
- realizacja lub zlecenie jednostkom samorządu terytorialnego lub podmiotom niepublicznym zadań wynikających z programów rządowych;
- nadzór nad realizacją zadań samorządu gminnego, powiatowego i województwa;
- kontrola jakości usług realizowanych jako zadanie samorządów terytorialnych, wykonywanych przez podmioty niepubliczne na podstawie umowy z organami administracji rządowej i samorządowej;
- kontrola jakości usług społecznych wykonywanych nie na zlecenie organu jednostki samorządu terytorialnego przez podmioty niepubliczne;
- kontrola placówek zapewniających całodobową opiekę osobom niepełnosprawnym, przewlekle chorym lub osobom w podeszłym wieku, w tym prowadzonych na podstawie przepisów o działalności gospodarczej, w zakresie standardów usług socjalno-bytowych i przestrzegania praw tych osób;
- analiza stanu i skuteczności pomocy społecznej;
- sporządzanie sprawozdawczości oraz przekazywanie jej ministrowi właściwemu do spraw zabezpieczenia społecznego;
- realizacja zadań określanych przez ministra właściwego do spraw zabezpieczenia społecznego w zakresie utrzymania i rozwoju systemu informatycznego w jednostkach organizacyjnych pomocy społecznej w województwie oraz współfinansowanie i sprawowanie nadzoru nad jego funkcjonowaniem;
- finansowe wspieranie programów w określonym przez wojewodę obszarze pomocy społecznej, realizowanych przez jednostki samorządu terytorialnego lub podmioty uprawnione;
- koordynowanie, w ramach systemu pomocy społecznej, działań w zakresie zapobiegania handlowi ludźmi oraz wsparcia udzielanego ofiarom handlu ludźmi.

Schemat 13. Zadania administracji rządowej z obszaru pomocy społecznej (opracowanie własne).

Natomiast zadania samorządowe wykonuje marszałek województwa przy pomocy regionalnego ośrodka polityki społecznej.

Zadania powiatu z zakresu pomocy społecznej zgodnie z ustawą¹⁶ wykonuje powiatowa jednostka organizacyjna - powiatowe centrum pomocy rodzinie. Realizuje zadania dotyczące wspierania rodziny i systemu pieczy zastępczej, przeciwdziałania przemocy w rodzinie oraz rehabilitacji społecznej osób niepełnosprawnych.

Zadania gmin realizują ośrodki pomocy społecznej, zależnie od usytuowania: miejskie, miejsko-gminne lub gminne. Formy pomocy świadczone przez ośrodki pomocy społecznej to w szczególności:

1. Świadczenia pieniężne:

- zasiłek stały,
- zasiłek okresowy,
- zasiłek celowy i specjalny zasiłek celowy,
- zasiłek i pożyczka na ekonomiczne usamodzielnienie,
- wynagrodzenie należne opiekunowi z tytułu sprawowania opieki przyznane przez sąd.

2. Świadczenia niepieniężne:

- praca socjalna,
- bilet kredytowany,
- składki na ubezpieczenie zdrowotne,
- składki na ubezpieczenie społeczne,
- pomoc rzeczowa, w tym na ekonomiczne usamodzielnienie,
- sprawienie pogrzebu,
- interwencja kryzysowa,
- schronienie,
- posiłek,
- niezbędne ubranie,
- usługi opiekuńcze w miejscu zamieszkania, w ośrodkach wsparcia oraz w rodzinnych domach pomocy,
- specjalistyczne usługi opiekuńcze w miejscu zamieszkania oraz w ośrodkach wsparcia,
- mieszkanie chronione,
- pobyt i usługi w domu pomocy społecznej.

Każda osoba stojąca wobec problemu, którego nie jest w stanie samodzielnie rozwiązać, ma prawo zwrócić się z prośbą o pomoc do placówek pomocy społecznej. System pomocy społecznej służy wszystkim tym, których egzystencja jest w jakikolwiek sposób zagrożona. Do zadań pomocy społecznej należy w szczególności:

- 1) wsparcie osób i rodzin w przezwyciężeniu trudnej sytuacji życiowej oraz zapobieganie trudnym sytuacjom, pomoc w usamodzielnianiu, umożliwienie życia w warunkach odpowiadających godności człowieka;

- 2) zapewnianie dochodu na poziomie interwencji socjalnej:
 - osobom nieposiadającym dochodu lub o niskich dochodach,
 - osobom w wieku poprodukcyjnym ,
 - osobom niepełnosprawnym;
- 3) zapewnienie profesjonalnej pomocy rodzinom dotkniętym skutkami patologii społecznej, w tym przemocą w rodzinie;
- 4) aktywizacja świadczeniobiorców oraz integracja ze środowiskiem osób wykluczonych społecznie, stworzenie sieci usług socjalnych adekwatnych do potrzeb w tym zakresie.

ZADANIA ADMINISTRACJI SAMORZĄDOWEJ Z OBSZARU POMOCY SPOŁECZNEJ NA SZCZEBLU:

WOJEWÓDZKIM (MARSZAŁEK)

- opracowanie, aktualizowanie i realizacja strategii wojewódzkiej w zakresie polityki społecznej;
- organizowanie kształcenia;
- opracowywanie regionalnych programów pomocy społecznej wspierających samorządy lokalne w działaniach na rzecz ograniczania ubóstwa;
- inspirowanie i promowanie nowych rozwiązań w zakresie pomocy społecznej;
- organizowanie i prowadzenie regionalnych jednostek organizacyjnych pomocy społecznej;
- sporządzanie sprawozdawczości oraz przekazywanie jej właściwemu wojewodzie;
- sporządzanie oceny zasobów pomocy społecznej;
- utworzenie i utrzymanie regionalnego ośrodka polityki społecznej

POWIATOWYM (STAROSTA)

- opracowanie i realizacja powiatowej strategii rozwiązywania problemów społecznych;
- prowadzenie specjalistycznego poradnictwa;
- przyznawanie pomocy pieniężnej na usamodzielnienie oraz na kontynuowanie nauki osobom uprawnionym;
- pomoc w integracji ze środowiskiem opuszczających stacjonarne placówki wsparcia;
- pomoc uprawnionym mającym trudności w integracji ze środowiskiem;
- prowadzenie i rozwój infrastruktury domów pomocy społecznej o zasięgu ponadgminnym oraz umieszczanie w nich skierowanych osób;
- prowadzenie mieszkań chronionych, w tym domów dla matek z małoletnimi dziećmi i kobiet w ciąży;
- prowadzenie ośrodków interwencji kryzysowej;
- udzielanie informacji o prawach i uprawnieniach;
- szkolenie i doskonalenie zawodowe oraz doradztwo metodyczne kadry pomocy społecznej z terenu powiatu;
- podejmowanie innych działań wynikających z rozeznanych potrzeb, w tym tworzenie i realizacja programów osłonowych;
- sporządzanie sprawozdawczości oraz przekazywanie jej właściwemu wojewodzie;
- sporządzanie oceny zasobów pomocy społecznej;
- utworzenie i utrzymanie powiatowego centrum pomocy rodzinie;
- pomoc uprawnionym cudzoziemcom w uzyskaniu świadczeń określonych w przepisach;
- prowadzenie i rozwój infrastruktury ośrodków wsparcia dla osób z zaburzeniami psychicznymi;
- realizacja zadań wynikających z rządowych programów pomocy społecznej.

GMINNYM (PREZYDENT, BURMISTRZ, WÓJT)

- opracowanie i realizacja gminnej strategii rozwiązywania problemów społecznych;
- sporządzanie oceny zasobów pomocy społecznej;
- udzielanie schronienia, zapewnienie posiłku oraz niezbędnego ubrania osobom tego pozbawionym;
- przyznawanie i wypłacanie zasiłków okresowych;
- przyznawanie i wypłacanie zasiłków celowych;
- opłacanie składek na ubezpieczenia zdrowotne, emerytalne i rentowe uprawnionym do ww. świadczenia;
- praca socjalna;
- organizowanie i świadczenie usług opiekuńczych;
- prowadzenie i zapewnienie miejsc w mieszkaniach chronionych;
- dożywianie dzieci;
- sprawienie pogrzebu, w tym osobom bezdomnym;
- kierowanie do domu pomocy społecznej i ponoszenie odpłatności za pobyt mieszkańca gminy w tym domu;
- pomoc osobom mającym trudności w przystosowaniu się do życia po zwolnieniu z zakładu karnego;
- sporządzanie sprawozdawczości oraz przekazywanie jej właściwemu wojewodzie;
- utworzenie i utrzymywanie ośrodka pomocy społecznej;
- przyznawanie i wypłacanie zasiłków stałych;
- przyznawanie i wypłacanie zasiłków specjalnych celowych;
- przyznawanie i wypłacanie pomocy na ekonomiczne usamodzielnienie w formie zasiłków, pożyczek oraz pomocy w naturze;
- prowadzenie i zapewnienie miejsc w domach pomocy społecznej i ośrodkach wsparcia o zasięgu gminnym oraz kierowanie do nich osób wymagających opieki;
- podejmowanie innych zadań z zakresu pomocy społecznej wynikających z rozeznanych potrzeb gminy, w tym tworzenie i realizacja programów osłonowych;
- współpraca z powiatowym urzędem pracy w zakresie upowszechniania ofert pracy oraz informacji o wolnych miejscach pracy, upowszechniania informacji o usługach poradnictwa zawodowego i o szkoleniach;
- organizowanie i świadczenie specjalistycznych usług opiekuńczych;
- przyznawanie i wypłacanie zasiłków celowych na pokrycie wydatków związanych z kłeską żywiolową lub ekologiczną;
- prowadzenie i rozwój infrastruktury środowiskowych domów samopomocy dla osób z zaburzeniami psychicznymi;
- realizacja zadań wynikających z rządowych programów pomocy społecznej;
- przyznawanie i wypłacanie zasiłków celowych, a także udzielanie schronienia, posiłku oraz niezbędnego ubrania uprawnionym;
- wypłacanie wynagrodzenia za sprawowanie opieki.

Schemat 14. Zadania administracji samorządowej z obszaru pomocy społecznej (opracowanie własne).

1. Organizacje pozarządowe partnerem publicznej pomocy społecznej

Miejsce i rola organizacji pozarządowych realizujących usługi z zakresu pomocy społecznej zostały określone w szczególności w ustawie o pomocy społecznej¹⁶ oraz ustawie o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie³. Organy administracji, realizując zadania pomocy społecznej, współpracują na zasadzie partnerstwa z organizacjami społecznymi i pozarządowymi, Kościołem katolickim, innymi Kościołami, związkami wyznaniowymi oraz fundacjami, stowarzyszeniami, pracodawcami oraz osobami fizycznymi i prawnymi (art. 2 ustawy¹⁶).

Zgodnie z art. 25 ustawy o pomocy społecznej¹⁶ organy administracji rządowej i samorządowej „mogą zlecać realizację zadania z zakresu pomocy społecznej, udzielając dotacji na finansowanie lub dofinansowanie realizacji zleconego zadania organizacjom pozarządowym, o których mowa w art. 3 ust. 2 ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie oraz podmiotom wymienionym w art. 3 ust. 3 tej ustawy, prowadzącym działalność w zakresie pomocy społecznej”¹⁶.

Zlecenie realizacji zadań z zakresu pomocy społecznej nie może obejmować:

- 1) ustalania uprawnień do świadczeń, w tym przeprowadzania rodzinnych wywiadów środowiskowych;
- 2) opłacania składek na ubezpieczenie społeczne i zdrowotne;
- 3) wypłaty świadczeń pieniężnych.

Zlecenie realizacji zadania z zakresu pomocy społecznej odbywa się po uprzednim przeprowadzeniu konkursu ofert. Do zlecenia zadań stosuje się przepisy ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie³.

Współpraca instytucji publicznych pomocy społecznej z organizacjami pozarządowymi może przybierać różne formy lokalnego współdziałania:

- 1) współpraca finansowa,
- 2) współpraca merytoryczna,
- 3) współpraca organizacyjna,
- 4) doradztwo, konsultacje (np. w zakresie pozyskiwania środków pomocowych, przygotowanie aplikacji), poradnictwo prawne,
- 5) wymiana informacji,
- 6) współpraca w opracowywaniu i realizacji lokalnych programów społecznych,
- 7) tworzenie wspólnych zespołów roboczych,
- 8) konsultowanie aktów prawnych, w szczególności w zakresie prawa miejscowego,
- 9) organizowanie seminariów i konferencji poświęconych lokalnym problemom społecznym,
- 10) uczestniczenie w stymulowaniu rozwoju lokalnego.

Ponadto organizacje pozarządowe:

- 1) uzupełniają ofertę w zakresie usług socjalnych,
- 2) aktywizują lokalną społeczność,
- 3) uczestniczą w diagnozowaniu lokalnych potrzeb społecznych,
- 4) zwiększają dostępność do pomocy społecznej,
- 5) przyczyniają się do konkurencyjności w sektorze pomocy społecznej,
- 6) wymuszają większą aktywność publicznej pomocy społecznej,
- 7) są wykonawcą określonych usług socjalnych,
- 8) realizują lokalne programy społeczne,
- 9) są rzecznikiem interesów grup społecznych wymagających wsparcia,
- 10) uczestniczą w lokalnych koalicjach na rzecz rozwiązywania problemów społecznych.

ZADANIA ADMINISTRACJI SAMORZĄDOWEJ Z OBSZARU POMOCY SPOŁECZNEJ NA SZCZEBLU:

WOJEWÓDZKIM
(MARSZAŁEK)

POWIATOWYM
(STAROSTA)

GMINNYM
(PREZYDENT, BURMISTRZ, WÓJT)

które mogą być zlecane podmiotom pożytku publicznego

- opracowanie, aktualizowanie i realizacja strategii wojewódzkiej w zakresie polityki społecznej;
- organizowanie kształcenia;
- opracowywanie regionalnych programów pomocy społecznej wspierających samorządy lokalne w działaniach na rzecz ograniczania ubóstwa;
- inspirowanie i promowanie nowych rozwiązań w zakresie pomocy społecznej;
- organizowanie i prowadzenie regionalnych jednostek organizacyjnych pomocy społecznej;
- sporządzanie sprawozdawczości oraz przekazywanie jej właściwemu wojewodzie;
- sporządzanie oceny zasobów pomocy społecznej.

- opracowanie i realizacja powiatowej strategii rozwiązywania problemów społecznych;
- prowadzenie specjalistycznego poradnictwa;
- pomoc w integracji ze środowiskiem opuszczających stacjonarne placówki wsparcia;
- pomoc uprawnionym mającym trudności w integracji ze środowiskiem;
- prowadzenie i rozwój infrastruktury domów pomocy społecznej o zasięgu ponadgminnym oraz umieszczanie w nich skierowanych osób;
- prowadzenie mieszkań chronionych, w tym domów dla matek z małoletnimi dziećmi i kobiet w ciąży;
- prowadzenie ośrodków interwencji kryzysowej;
- udzielanie informacji o prawach i uprawnieniach;
- szkolenie i doskonalenie zawodowe i doradztwo metodyczne kadry pomocy społecznej z terenu powiatu;
- podejmowanie innych działań wynikających z rozeznanych potrzeb, w tym tworzenie i realizacja programów osłonowych;
- sporządzanie sprawozdawczości oraz przekazywanie jej właściwemu wojewodzie;
- sporządzanie oceny zasobów pomocy społecznej;
- prowadzenie ośrodków wsparcia dla osób z zaburzeniami psychicznymi i rozwijanie ich infrastruktury;
- realizacja zadań wynikających z rządowych programów pomocy społecznej.

- opracowanie i realizacja strategii rozwiązywania problemów społecznych;
- sporządzanie oceny zasobów pomocy społecznej;
- udzielanie schronienia, zapewnienie posiłku oraz niezbędnego ubrania osobom tego pozbawionym;
- praca socjalna;
- organizowanie i świadczenie usług opiekuńczych;
- prowadzenie i zapewnienie miejsc w mieszkaniach chronionych;
- dożywanie dzieci;
- sprawienie pogrzebu, w tym osobom bezdomnym;
- kierowanie do domu pomocy społecznej i ponoszenie odpłatności za pobyt mieszkańca gminy w tym domu;
- pomoc osobom mającym trudności w przystosowaniu się do życia po zwolnieniu z zakładu karnego;
- sporządzanie sprawozdawczości oraz przekazywanie jej właściwemu wojewodzie;
- prowadzenie i zapewnienie miejsc w domach pomocy społecznej i ośrodkach wsparcia o zasięgu gminnym oraz kierowanie do nich osób wymagających opieki;
- podejmowanie innych zadań z zakresu pomocy społecznej wynikających z rozeznanych potrzeb gminy, w tym tworzenie i realizacja programów osłonowych;
- współpraca z powiatowym urzędem pracy w zakresie upowszechniania ofert pracy oraz informacji o wolnych miejscach pracy, upowszechniania informacji o usługach poradnictwa zawodowego i o szkoleniach;
- organizowanie i świadczenie specjalistycznych usług opiekuńczych;
- prowadzenie i rozwój infrastruktury środowiskowych domów samopomocy dla osób z zaburzeniami psychicznymi;
- realizacja zadań wynikających z rządowych programów pomocy społecznej;
- przyznawanie i wypłacanie zasiłków celowych, a także udzielanie schronienia, posiłku oraz niezbędnego ubrania uprawnionym;
- wypłacanie wynagrodzenia za sprawowanie opieki.

Schemat 15. Zadania administracji samorządowej z obszaru pomocy społecznej, które mogą być zlecane organizacjom pozarządowym (opracowanie własne).

TABELA 7. Kryteria oceny przyjęte do określenia standardów usług społecznych w obszarze pomocy społecznej.

Legenda: rodzaje usług społecznych w obszarze pomocy społecznej:				
I	prowadzenie domu pomocy społecznej			
II	prowadzenie rodzinnego domu pomocy			
III	usługi opiekuńcze			
IV	specjalistyczne usługi opiekuńcze			
V	prowadzenie mieszkania chronionego			
VI	prowadzenie środowiskowego domu samopomocy			
VII	prowadzenie noclegowni, schroniska, domu dla bezdomnych			
Lp.	Rodzaj usług	Opis cech elementów usługi (kryterium oceny)	Charakter obowiązywania, źródło pochodzenia - akta normatywne, w których ustalone są wymogi, poziomy wskaźników dotyczące wymienionej cechy usługi	Przykładowe źródło pomiaru i weryfikacji wskaźnika
I. KRYTERIA STRUKTURY				
Struktura, na którą składają się :				
1) odbiorca usługi, tj. usługobiorca, adresat usługi;				
2) zasoby kadrowe niezbędne do realizacji usługi (usługodawcy) ;				
3) zasoby materialne niezbędne do wykonania usługi (warunki lokalowe, sprzęt, środki, pomoce, itp.).				
1. ODBIORCA USŁUGI (usługobiorca, adresat usługi)				
1	I	odbiorcą usługi są osoby opisane w części opisowej obszaru pomocy społecznej (rozdział III, pkt IV 1) ponadto:	wymagania te opisane są m.in. w: art. 5, art. 7 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej ¹⁸	decyzja administracyjna z ośrodka pomocy społecznej przyznająca świadczenie
	II			
	III			
	IV			
2	V	odbiorcą usługi są osoby wymagające całodobowej opieki z powodu wieku, choroby lub niepełnosprawności, nie mogące samodzielnie funkcjonować w codziennym życiu, którym nie można zapewnić niezbędnej pomocy w formie usług opiekuńczych	wymagania te opisane są m.in. w: art. 54 pkt 1 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej ¹⁸ rozporządzeniu MPiPS z dnia 23 sierpnia 2012 r. w sprawie domów pomocy społecznej ⁴⁴	decyzja z ośrodka pomocy społecznej przyznająca świadczenie
	VI			
	VII			
3	I	odbiorcą usługi są osoby samotne, które z powodu wieku, choroby lub innych przyczyn wymagają pomocy innych osób, a są jej pozbawione oraz osoby, które wymagają pomocy innych osób, a rodzina oraz wspólnie niezamieszkujący małżonek, wstępni, zstępni nie mogą takiej pomocy zapewnić	art. 3 ustawy z dnia 19 sierpnia 1994 r. o ochronie zdrowia psychicznego ¹⁸	
	II			
4	III	odbiorcą usługi są osoby samotne, które z powodu wieku, choroby lub innych przyczyn wymagają pomocy innych osób, a są jej pozbawione oraz osoby, które wymagają pomocy innych osób, a rodzina oraz wspólnie niezamieszkujący małżonek, wstępni, zstępni nie mogą takiej pomocy zapewnić	wymagania te opisane są m.in. w : art. 50 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej ¹⁶	decyzja administracyjna z ośrodka pomocy społecznej przyznająca świadczenie
	IV			

5	IV	odbiorcą usługi są osoby z zaburzeniami psychicznymi oraz osoby wymagające pomocy w formie specjalistycznych usług, wynikających z rodzaju jej schorzenia lub niepełnosprawności i jednocześnie osoby wymagające pomocy innych osób, a jej pozbawione, które wymagają pomocy innych osób, a rodzina oraz wspólnie niezamieszkujący małżonek, wstępni, zstępni nie mogą takiej pomocy zapewnić	wymagania te opisane są w szczególności: art.50.pkt 1, 2 i 4 ustawy z dnia 12 marca 2004 r o pomocy społecznej ¹⁵ ustawie z dn. 19 sierpnia 1994 r. o ochronie zdrowia psychicznego ¹⁸	decyzja administracyjna z ośrodka pomocy społecznej przyznająca świadczenie
6	V	odbiorcą usługi są osoby pełnoletnie, które ze względu na trudną sytuację życiową, wiek, niepełnosprawność lub chorobę potrzebują wsparcia w funkcjonowaniu w codziennym życiu, ale nie wymagają usług w zakresie świadczonego przez jednostkę całodobowej opieki, w szczególności osoby z zaburzeniami psychicznymi, opuszczające pieczę zastępczą w rozumieniu przepisów o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej, młodzieżowy ośrodek wychowawczy, zakład dla nieletnich, a także cudzoziemcy, którzy uzyskali w Polsce status uchodźcy lub ochronę uzupełniającą	wymagania te opisane są m.in. w: art. 53 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej ¹⁵ rozporządzeniu MPiPS z dnia 14 marca 2012 r. w sprawie mieszkań chronionych ⁴³ art. 3 pkt 1 ustawy z dnia 19 sierpnia 1994 r. o ochronie zdrowia ¹⁸	decyzja administracyjna z ośrodka pomocy społecznej przyznająca świadczenie
7	VII	odbiorcą usługi, w zależności od typu domu są: 1) osoby przewlekle psychicznie chore, 2) osoby upośledzone umysłowo w stopniu głębokim, znacznym i umiarkowanym, a także osoby z lekkim upośledzeniem umysłowym, gdy jednocześnie występują inne zaburzenia, zwłaszcza neurologiczne, 3) osoby wykazujące inne przewlekle zaburzenia czynności psychicznych, które zgodnie ze stanem wiedzy medycznej są zaliczane do zaburzeń psychicznych, z wyłączeniem osób czynnie uzależnionych od środków psychoaktywnych;	wymagania te opisane są m.in. w: art. 51a, ust. 1 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej ¹⁶ art. 2 pkt. 5 rozporządzenia MPiPS z dnia 9 grudnia 2010 r. w sprawie środowiskowych domów samopomocy ⁴⁶	decyzja administracyjna z ośrodka pomocy społecznej przyznająca świadczenie
8	VIII	odbiorcą usługi są osoby lub rodziny pozbawione schronienia, posiłku i niezbędnego ubrania	wymagania te opisane są m.in. w: art. 6 pkt. 8 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej ¹⁵	decyzja administracyjna z ośrodka pomocy społecznej przyznająca świadczenie
2. ZASOBY KADROWE NIEZBĘDNE DO REALIZACJI USŁUGI (usługodawcy)				
1	I	spośród pracowników domu, którzy bezpośrednio zajmują się wspieraniem mieszkańców powoływane są zespoły terapeutyczne - opiekuńcze mieszkańcom domu należy zapewnić kontakt z psychologiem, a mieszkańcom domu dla osób z zaburzeniami psychicznymi, również z psychiatrą zapewnienie odpowiedniej liczby personelu, wskaźnik zatrudnienia pracowników zespołu terapeutyczno - opiekuńczego, zatrudnionych w pełnym wymiarze czasu pracy w odpowiednim typie domu powinien wynosić: 1) DPS dla osób w podeszłym wieku – nie mniej niż 0,4 na jednego mieszkańca domu, 2) DPS dla osób przewlekle somatycznie chorych – nie mniej niż 0,6 na jednego mieszkańca domu,	wymagania te opisane są m.in. w: rozporządzeniu MPiPS z dnia 23 sierpnia 2012 r. w sprawie domów pomocy społecznej ⁴⁴ ustawie z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej ¹⁵	zarządzenia wewnętrzne dokumentacja kadrowa dokumentacja kadrowa

		<p>3) DPS dla osób przewlekle psychicznie chorych – nie mniej niż 0,5 na jednego mieszkańca domu,</p> <p>4) DPS dla osób dorosłych niepełnosprawnych intelektualnie – nie mniej niż 0,5 na jednego mieszkańca domu</p> <p>5) DPS dla dzieci i młodzieży niepełnosprawnych intelektualnie – nie mniej niż 0,6 na jednego mieszkańca domu,</p> <p>6) DPS dla osób niepełnosprawnych fizycznie – nie mniej niż 0,5 na jednego mieszkańca domu</p>		
2		dyrektorem domu może być osoba, która posiada odpowiednie kwalifikacje: co najmniej 3 letni staż pracy w pomocy społecznej oraz specjalizację z zakresu organizacji pomocy społecznej		dokumentacja kadrowa
3		zatrudnianie w pełnym wymiarze czasu pracy nie mniej niż dwóch pracowników socjalnych na stu mieszkańców domu		świadcstwo pracy, dyplom
4		<p>pracownikiem socjalnym może być osoba, która spełnia co najmniej jeden z niżej wymienionych warunków:</p> <p>1) posiada dyplom ukończenia kolegium pracowników służb społecznych;</p> <p>2) ukończyła studia wyższe na kierunku praca socjalna;</p> <p>3) do dnia 31 grudnia 2013 r. ukończyła studia wyższe o specjalności przygotowującej do zawodu pracownika socjalnego na jednym z kierunków:</p> <p>a) pedagogika,</p> <p>b) pedagogika specjalna,</p> <p>c) politologia,</p> <p>d) polityka społeczna,</p> <p>e) psychologia,</p> <p>f) socjologia,</p> <p>g) nauki o rodzinie.</p>		świadcstwo pracy, dyplom
5	II	osoba kierująca rodzinnym domem zamieszkuje w nim i świadczy usługi bytowe i opiekuńcze	wymagania te opisane są m.in. w : rozporządzeniu MPiPS z dnia 31 maja 2012 r. w sprawie rodzinnych domów pomocy ⁴⁵	umowa na zatrudnienie zawierająca zakres obowiązków
6	VI	<p>osoby świadczące usługi powinny mieć następujące specjalistyczne przygotowanie zawodowe :</p> <p>1) kwalifikacje: pracownika socjalnego, psychologa, pedagoga, logopedy, terapeuty zajęciowego, pielęgniarki, asystenta osoby niepełnosprawnej, opiekunki środowiskowej, specjalisty w zakresie rehabilitacji medycznej, fizjoterapeuty lub zawodu dającego wiedzę i umiejętności pozwalające świadczyć określone specjalistyczne usługi,</p> <p>2) co najmniej półroczny staż w szpitalu psychiatrycznym, jednostce organizacyjnej pomocy społecznej dla osób z zaburzeniami psychicznymi, placówce terapii lub placówce oświatowej, do której uczęszczają dzieci z zaburzeniami rozwoju lub upośledzeniem umysłowym, ośrodku terapeutyczno-educacyjno-wychowawczym, zakładzie rehabilitacji, innej jednostce świadczącej specjalistyczne usługi opiekuńcze dla osób z zaburzeniami psychicznymi,</p>	wymagania te opisane są m.in. w: rozporządzeniu MPiPS z dnia 22 września 2005 r. w sprawie specjalistycznych usług opiekuńczych ⁴¹	świadcstwo ukończenia szkoły, dyplom, zaświadczenie, świadectwo pracy

		3) przeszkolenie i doświadczenie w zakresie: umiejętności kształtowania motywacji do akceptowanych przez otoczenie zachowań, kształtowania nawyków celowej aktywności, prowadzenia treningu zachowań społecznych.		
7	V	usługę świadczą w szczególności osoby posiadające kwalifikacje: 1) pracownika socjalnego, 2) psychologa, 3) terapeuty, 4) asystenta osoby niepełnosprawnej, 5) opiekuna	wymagania te opisane są m.in. w: rozporządzeniu MPiPS z dnia 14 marca 2012 r. w sprawie mieszkań chronionych ⁴³	świadectwo ukończenia szkoły, dyplom,
8		usługę świadczą w szczególności osoby posiadające kwalifikacje: 1) psychologa, 2) pedagoga, 3) pracownika socjalnego, 4) instruktora terapii zajęciowej, 5) asystenta osoby niepełnosprawnej, 6) inne specjalistyczne, które będą odpowiadały rodzajowi i zakresowi usług świadczonych w domu	wymagania te opisane są m.in. w: rozporządzeniu MPiPS z dnia 9 grudnia 2010 r. w sprawie środowiskowych domów samopomocy ⁴⁶	dyplom, świadectwo, certyfikat, zaświadczenie o niekaralności, świadectwo pracy, dokumentacja kadrowa
9		dopuszcza się zatrudnienie pracowników realizujących świadczenia zdrowotne, w szczególności rehabilitacyjne i w zakresie opieki pielęgniarstwa, jeżeli potrzeby uczestników wskazują na konieczność codziennego świadczenia tych usług		
10		zatrudnieni pracownicy są obowiązani spełniać wymagania w zakresie stażu pracy z osobami z zaburzeniami psychicznymi		
11	VI	pracownicy prowadzący treningi umiejętności społecznych, muszą posiadać przeszkolenie i doświadczenie w zakresie: 1) umiejętności kształtowania motywacji do akceptowanych przez otoczenie zachowań, 2) kształtowania nawyków celowej aktywności; 3) prowadzenia treningu zachowań społecznych		
12		wskaźnik zatrudnienia pracowników zespołu wspierająco-aktywizującego jest uzależniony od typu domu i wynosi : 1) w domu dla osób przewlekle psychicznie chorych - nie mniej niż 1 etat na 7 uczestników domu, 2) w domu dla osób upośledzonych umysłowo oraz dla osób wykazujących inne przewlekle zaburzenia czynności psychicznych - nie mniej niż 1 etat na 5 uczestników domu	wymagania te opisane są m.in. w: rozporządzeniu MPiPS z dnia 9 grudnia 2010 r. w sprawie środowiskowych domów samopomocy ⁴⁶	
3. ZASOBY KADROWE NIEZBĘDNE DO REALIZACJI USŁUGI (warunki lokalowe, sprzęt, środki, pomoce, itp.)				
1	I II III IV V VI VII	lokal spełnia wymagania służb sanitarnych (SSE), straży pożarnej (PSP) i BHP (PIP)	wymagania te opisane są m.in. w: ustawie z dnia 7 lipca 1994 r. Prawo budowlane ²⁶ rozporządzeniu MPiPS z dnia 26 września 1997 r. w sprawie ogólnych przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy ²⁷ ustawie z dnia 26 czerwca 1974 r. Kodeks Pracy ²¹	protokoły kontroli

2	<p>1) budynek domu i jego otoczenie pozbawione są barier architektonicznych,</p> <p>2) budynek wielokondygnacyjny ma zainstalowaną windę dostosowaną do potrzeb osób niepełnosprawnych,</p> <p>3) wyposażony w system przyzywowo-alarmowy i system alarmu przeciwpożarowego</p>	wymagania te opisane są m.in. w: rozporządzeniu MPiPS z dnia 23 sierpnia 2012 r. w sprawie domów pomocy społecznej ⁴⁴	protokoły odbioru, przeglądów technicznych, książki obiektu, decyzja wojewody na prowadzenie domu
3	liczba miejsc w nowo powstającym domu jest nie większa niż 100		regulamin, decyzja wojewody na prowadzenie domu
4	<p>w domu znajdują się następujące pomieszczenia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) pokoje mieszkalne jednoosobowe i wieloosobowe, 2) pokoje dziennego pobytu, 3) jadalnia, 4) gabinet medycznej pomocy doraźnej, 5) pomieszczenia do terapii i rehabilitacji, 6) kuchenka pomocnicza, 7) pomieszczenie pomocnicze do prania i suszenia, 8) palarnia, jeżeli wśród mieszkańców domu są osoby palące, 9) pokój gościnny, 10) miejsce kultu religijnego zgodne z wyznaniem mieszkańca domu, jeżeli nie ma on możliwości uczestniczenia w nabożeństwach poza domem, 11) inne pomieszczenia techniczne służące zaspokajaniu potrzeb sanitarnych mieszkańców domu 		
5	<p>pokoje mieszkalne:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) jednoosobowy ma powierzchnię nie mniejszą niż 9 m², 2) wieloosobowy ma powierzchnię nie mniejszą niż 6 m² na osobę i: <ul style="list-style-type: none"> - w przypadku osób poruszających się samodzielnie - jest przeznaczony dla nie więcej niż trzech osób, - w przypadku osób leżących - jest przeznaczony dla nie więcej niż czterech osób <p>przy czym pokój uznaje się za spełniający wymagane normy, o których mowa w lit. a i b, jeżeli odstępstwo od tych norm poniżej wymaganej wartości nie jest większe niż 5%</p>	wymagania te opisane są m.in. w: rozporządzeniu MPiPS z dnia 23 sierpnia 2012 r. w sprawie domów pomocy społecznej ⁴⁴	projekt architektoniczny, plan rozmieszczenia pomieszczeń
6	pokój mieszkalny powinien być wyposażony w łóżko lub tapczan, szafę, stół, krzesła, szafkę nocną dla każdego mieszkańca domu oraz odpowiednią do liczby osób mieszkających w pokoju liczbę wyprowadzeń elektrycznych		
7	<p>w zakresie warunków sanitarnych:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) liczba łazienek umożliwiająca korzystanie z każdej przez nie więcej niż pięć osób, a w przypadku toalet przez nie więcej niż cztery osoby, jeżeli liczba osób leżących przekracza 50 % ogólnej liczby mieszkańców domu, dopuszcza się zmniejszenie liczby tych pomieszczeń o 25 %, 2) łazienki i toalety są przystosowane do potrzeb osób niepełnosprawnych, 3) w nowo powstających domach na pokój przypada jedna toaleta oraz łazienka, w której wyposażeniu znajduje się wanna lub prysznic 		

8	<p>usytuowanie obiektu spełnia następujące warunki:</p> <p>1) swobodny dostęp do budynku i jego otoczenia, budynek i jego otoczenie pozbawione są barier architektonicznych, z zastosowaniem udogodnień dla osób niepełnosprawnych,</p>	wymagania te opisane są m.in. w: rozporządzeniu MPIPS z dnia 31 maja 2012 r. w sprawie rodzinnych domów pomocy ⁴⁵	protokół kontroli organu wydającego decyzję zezwalającą na prowadzenie działalności, projekt architektoniczny, plan rozmieszczenia pomieszczeń
9	w jednym budynku mieszkalnym jednorodzinnym może być prowadzony jeden rodzinny dom pomocy (albo dla osób wymagających wsparcia z powodu wieku albo dla osób wymagających wsparcia z powodu niepełnosprawności)		
10	<p>II</p> <p>pokoje mieszkalne:</p> <p>1) usytuowane na parterze budynku wielokondygnacyjnego, jeżeli nie posiada on windy - w przypadku osób o ograniczonych możliwościach swobodnego przemieszczania się,</p> <p>2) przeznaczone dla nie więcej niż dwóch osób, z tym że:</p> <ul style="list-style-type: none"> - pokój jednoosobowy - o powierzchni nie mniejszej niż 12 m², - pokój dwuosobowy - o powierzchni nie mniejszej niż po 8 m² na osobę, <p>3) wyposażone w łóżko lub tapczan, szafę, stół, krzesła, szafkę nocną dla każdej osoby oraz inny niezbędny sprzęt wynikający z indywidualnych potrzeb osoby korzystającej z usług rodzinnego domu pomocy</p>	wymagania te opisane są m.in. w: rozporządzeniu MPIPS z dnia 31 maja 2012 r. w sprawie rodzinnych domów pomocy ⁴⁵	
11	<p>w domu należy wyodrębnić pomieszczenia wspólnego użytkowania:</p> <p>1) pokój dziennego pobytu służący jako jadalnia,</p> <p>2) kuchnię dostępną dla wszystkich mieszkańców domu,</p> <p>3) pomieszczenie pomocnicze do prania i suszenia,</p> <p>4) jedną łazienkę dla nie więcej niż 5 osób i jedną toaletę dla nie więcej niż 4 osób, wyposażone stosownie do potrzeb osób korzystających z tych pomieszczeń</p>		
12	jedno mieszkanie chronione przeznaczone jest dla nie mniej niż 3 osób, a minimalna powierzchnia użytkowa dla jednej osoby nie może być mniejsza niż 12 m ²	wymagania te opisane są m.in. w: rozporządzeniu MPIPS z dnia 14 marca 2012 r. w sprawie mieszkań chronionych ⁴³	protokół kontroli organu wydającego decyzję zezwalającą na prowadzenie działalności,
13	<p>V</p> <p>lokal posiada: kuchnię lub wnękę kuchenną, łazienkę, ustęp wydzielony lub miskę ustępową w łazience oraz przestrzeń komunikacji wewnętrznej</p>		projekt architektoniczny, plan rozmieszczenia pomieszczeń
14	wymiary pomieszczeń w mieszkaniu chronionym umożliwiają wykonanie manewru wózkami inwalidzkimi w miejscach zmiany kierunku ruchu		

15	<p>obiekt spełnia następujące warunki:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) usytuowany w miejscu zapewniającym bezpieczeństwo i spokój uczestników zajęć, 2) powierzchnia użytkowa przypadająca na jednego uczestnika wynosi nie mniej niż 8 m², 3) pozbawiony barier architektonicznych 4) wyposażony w udogodnienia umożliwiające funkcjonowanie osobom niepełnosprawnym 	<p>wymagania te opisane są m.in. w: ustawie z dnia 26 czerwca 1974 r. Kodeks Pracy²¹</p> <p>art. 18 rozporządzenia MPiPS z dnia 9 grudnia 2010 r. w sprawie środowiskowych domów samopomocy⁴⁸</p>	<p>protokół kontroli organu wydającego decyzję zezwalającą na prowadzenie działalności, projekt architektoniczny, plan rozmieszczenia pomieszczeń</p>
16	<p>znajdują się w nim pomieszczenia wyposażone w meble i sprzęty niezbędne do prowadzonych w nich zajęć, w tym:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) sala ogólna umożliwiająca spotkanie się uczestników zajęć i ich rodzin, 2) co najmniej dwa wielofunkcyjne pomieszczenia do prowadzenia działalności wspierającej, aktywizującej i rehabilitacyjnej, między innymi w formie treningów, 3) pokój do indywidualnego poradnictwa psychologicznego, socjalnego, pedagogicznego, logopedycznego, pełniący ponadto funkcję pokoju wyciszenia, 4) wydzielone pomieszczenie kuchenne z niezbędnymi urządzeniami i sprzętem gospodarstwa domowego, pełniące funkcję pracowni kulinarnej, 5) jadalnia mogąca ponadto pełnić funkcję klubu lub sali aktywizacji i terapii zajęciowej lub pomieszczenia do terapii ruchowej, 6) łazienka wyposażona w natrysk lub wannę, 7) co najmniej dwie toalety, osobno dla kobiet i mężczyzn (zalecana jest jedna toaleta dla nie więcej niż 10 uczestników) oraz toaleta dla personelu 		
VI			
17	<p>obiekt jest wyposażony w sprzęty odpowiednie do realizacji zadań wspierająco-aktywizujących:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) sprzęt do treningu samoobsługi i zaradności życiowej, w tym pralkę automatyczną, żelazko, deskę do prasowania, suszarkę do włosów i inne sprzęty w zależności od rodzaju prowadzonej terapii, a także sprzęt sportowo-rekreacyjny, 2) sprzęt komputerowy i muzyczny, tv-audio-video 	<p>wymagania te opisane są m.in. w: ustawie z dnia 26 czerwca 1974 r. Kodeks Pracy²¹</p> <p>art. 18 rozporządzenia MPiPS z dnia 9 grudnia 2010 r. w sprawie środowiskowych domów samopomocy⁴⁸</p>	<p>protokół kontroli organu wydającego decyzję zezwalającą na prowadzenie działalności, projekt architektoniczny, plan rozmieszczenia pomieszczeń</p>
18	<p>w przypadku zapewniania miejsc całonocnego pobytu – obiekt posiada pomieszczenia jedno- lub dwuosobowe z aneksem kuchennym, łazienką i toaletą lub z dostępem do kuchni, łazienki i toalety, w tym:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) pokoje: jednoosobowe nie mniejsze niż 9 m², dwuosobowe nie mniejsze niż 6 m² na osobę, wyposażone w: <ul style="list-style-type: none"> - łóżko lub tapczan z pościelą, - szafkę przyłóżkową, - szafę na ubrania, - krzesło lub fotel, - stolik, sprzęt RTV lub dostęp do sprzętu, 2) aneks kuchenny wyposażony w: <ul style="list-style-type: none"> - zlew, - kuchenkę do przygotowania posiłku, - lodówkę, - sprzęty niezbędne do przygotowania posiłków 		

19	wyposażenie noclegowni i schronisk zgodnie z przepisami BHP	wymagania te opisane są m.in. w: ustawie z dnia 26 czerwca 1974 r. Kodeks Pracy ⁷¹ rozporządzeniu MPiPS z dnia 26 października 2009 r. w sprawie finansowego wsparcia na tworzenie noclegowni i domów dla bezdomnych ⁷³	
<p>II. KRYTERIA PROCESU Proces, na który składają się: 1) styl, sposób, procedury obowiązujące podczas wykonywania czynności; 2) zasady, relacje; 3) czas i miejsce.</p>			
1. STYL, SPOSÓB, PROCEDURY. ZASADY, RELACJE obowiązujące podczas wykonywania czynności			
1	domy pomocy społecznej można prowadzić po uzyskaniu zezwolenia wojewody	wymagania te opisane są m.in. w: rozporządzeniu MPiPS z dnia 23 sierpnia 2012 r. w sprawie domów pomocy społecznej ⁶⁴ ustawie z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej ¹⁶	decyzja wojewody na prowadzenie domu
2	podmiot występujący o zezwolenie na prowadzenie domu składa wniosek o wydanie zezwolenia do wojewody właściwego ze względu na położenie domu		decyzja wojewody na prowadzenie domu
3	dom pomocy społecznej świadczy usługi bytowe, opiekuńcze, wspomagające i edukacyjne na poziomie obowiązującego standardu, w zakresie i formach wynikających z indywidualnych potrzeb osób w nim przebywających		regulamin organizacyjny
4	organizacja domu pomocy społecznej, zakres i poziom usług świadczonych przez dom uwzględnia w szczególności wolność, intymność, godność i poczucie bezpieczeństwa mieszkańców domu oraz stopień ich fizycznej i psychicznej sprawności		
5	dom pomocy społecznej może również świadczyć usługi opiekuńcze i specjalistyczne usługi opiekuńcze dla osób w nim niezamieszkujących		
6	domy pomocy społecznej, w zależności od tego, dla kogo są przeznaczone dzielą się na następujące typy domów, dla: 1) osób w podeszłym wieku, 2) osób przewlekle somatycznie chorych, 3) osób przewlekle psychicznie chorych, 4) dorosłych niepełnosprawnych intelektualnie, 5) dzieci i młodzieży niepełnosprawnych intelektualnie, 6) osób niepełnosprawnych fizycznie		
7	w domu pomocy społecznej, który rozpoczął działalność, średni miesięczny koszt utrzymania mieszkańca ustala się w wysokości średniej wojewódzkiej kwoty średniego kosztu utrzymania w domach pomocy społecznej danego typu		informacja wojewody
	opłatę za pobyt w domu pomocy społecznej ustala organ kierujący mieszkańca	decyzja administracyjna o odpłatności za pobyt	

8		spośród pracowników domu, którzy bezpośrednio zajmują się wspieraniem mieszkańców, powoływane są zespoły terapeutyczno-opiekuńcze, do zadań których należy opracowywanie indywidualnych planów wsparcia mieszkańców w terminie 6 miesięcy od dnia przyjęcia mieszkańca do domu	wymagania te opisane są m.in. w: rozporządzeniu MPiPS z dnia 23 sierpnia 2012 r. w sprawie domów pomocy społecznej ⁴⁴ ustawie z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej ¹⁶	dokumentacja indywidualnych planów wsparcia
9		strukturę organizacyjną i szczegółowy zakres zadań poszczególnych typów domów określa opracowany przez dyrektora domu regulamin organizacyjny, przyjęty przez organizację		regulamin organizacyjny
10		w zakresie żywienia i organizacji posiłków odpowiednia ich ilość i jakość		jadłospisy
11		mieszkańcom domu nieposiadającym własnej odzieży i obuwia oraz możliwości ich zakupienia z własnych środków zapewnia się odzież i obuwie odpowiedniego rozmiaru, dostosowane do ich potrzeb i pory roku, utrzymane w czystości i wymieniane w razie potrzeby		regulamin organizacyjny
12		pracownicy zespołu terapeutyczno-opiekuńczego powinni co najmniej raz na dwa lata uczestniczyć w szkoleniach organizowanych przez dyrektora domu na temat praw mieszkańca domu oraz kierunków prowadzonej terapii, a także metod pracy z mieszkańcami		protokoły, listy obecności na szkoleniu
13	II	osobom przebywającym w rodzinnym domu pomocy zapewnia się całodobowe: 1) usługi bytowe: miejsce pobytu, wyżywienie, utrzymanie czystości, 2) usługi opiekuńcze: udzielanie pomocy w zaspokojeniu codziennych potrzeb życiowych, pielęgnację, w tym pielęgnację w czasie choroby, kontakty z otoczeniem, inne czynności wynikające z indywidualnych potrzeb	wymagania te opisane są m.in. w: ustawie z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej ¹⁶ rozporządzeniu MPiPS z 2012 r. w sprawie rodzinnych domów pomocy ⁴⁵	regulamin organizacyjny
14	III	usługi opiekuńcze polegają w szczególności na: 1) pomocy w zaspokojeniu codziennych potrzeb życiowych, 2) opiece higienicznej, 3) zaleconej przez lekarza pielęgnacji, 4) zapewnieniu kontaktów z otoczeniem (w miarę możliwości)	wymagania te opisane są m.in. w: art. 50 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej ¹⁶	regulamin organizacyjny, zakres obowiązków opiekunów
15		zakres, okres i miejsce świadczenia usług opiekuńczych ustala ośrodek pomocy społecznej		decyzja przyznająca świadczenie
16		szczegółowe warunki przyznawania i odpłatności za usługi ustala Rada Gminy w drodze uchwały		
17	IV	specjalistyczne usługi opiekuńcze to w szczególności : 1) uczenie i rozwijanie umiejętności niezbędnych do samodzielnego życia, 2) pielęgnacja - jako wspieranie procesu leczenia, 3) rehabilitacja fizyczna i usprawnianie zaburzonych funkcji organizmu, 4) pomoc mieszkaniowa, 5) zapewnienie dzieciom i młodzieży z zaburzeniami psychicznymi dostępu do zajęć rehabilitacyjnych i rewalidacyjno-wychowawczych	wymagania te opisane są m.in. w: rozporządzeniu MPiPS z dnia 22 września 2005 r. w sprawie specjalistycznych usług opiekuńczych ⁷¹ ustawie z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej ¹⁶ ustawie z dn. 19 sierpnia 1994 r. o ochronie zdrowia psychicznego ¹⁸	regulamin organizacyjny, zakres obowiązków pracowników

18	V	mieszkanie chronione przygotowuje osoby tam przebywające, pod opieką specjalistów, do prowadzenia samodzielnego życia lub zastępuje pobyt w placówce zapewniającej całodobową opiekę, zapewnia warunki samodzielnego funkcjonowania w środowisku, w integracji ze społecznością lokalną	wymagania te opisane są m.in. w: art. 53 ust. 4 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej ¹⁶ rozporządzeniu MPIPS z dnia 14 marca 2012 r. w sprawie mieszkań chronionych ⁴³	regulamin organizacyjny, zakres obowiązków pracowników
19		w jednym mieszkaniu chronionym świadczone jest wsparcie skierowane do osób o zbliżonych potrzebach		
20		wsparcie świadczone w mieszkaniach chronionych obejmuje: 1) pracę socjalną, 2) poradnictwo specjalistyczne, 3) naukę lub utrzymywanie posiadanego poziomu sprawności w zakresie: - samoobsługi, - samodzielności życiowej, - rozwijania kontaktów społecznych, - pełnienia ról społecznych, 4) pomoc w: - przemieszczaniu się, - wykonywaniu czynności niezbędnych w życiu codziennym, - realizacji kontaktów społecznych, - zagospodarowaniu czasu wolnego, w tym z wykorzystaniem usług dostępnych w środowisku lokalnym, - ubieganiu się o uzyskanie mieszkania		
21		domy, w zależności od kategorii osób, dla których są przeznaczone, dzielą się na następujące typy: 1) typ A – dla osób przewlekle psychicznie chorych; 2) typ B – dla osób upośledzonych umysłowo; 3) typ C – dla osób wykazujących inne przewlekle zaburzenia czynności psychicznych dom może obejmować wsparciem więcej niż jedną kategorię osób wymienionych w ust. 1-3	wymagania te opisane są m.in. w: rozporządzeniu MPIPS z dnia 9 grudnia 2010r. w sprawie środowiskowych domów samopomocy ⁴⁶ ustawie z 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej ¹⁶	regulamin organizacyjny
22	VI	funkcjonowanie domu określają: 1) regulamin organizacyjny, 2) program działalności domu i plany pracy domu na każdy rok, za opracowanie dokumentów odpowiedzialny jest kierownik, dokumenty te zatwierdza jednostka prowadząca lub jednostka zlecająca		
23		liczba miejsc w domu usytuowanym w jednym budynku nie może być mniejsza niż 15 i większa niż 60, maksymalna liczba miejsc w domu w kilku odrębnych budynkach nie może być większa niż 120		
24		dom działa co najmniej 5 dni w tygodniu po 8 godzin dziennie, w tym co najmniej przez 6 godzin dziennie są prowadzone zajęcia z uczestnikami, a pozostały czas przeznaczają się na czynności porządkowe, przygotowanie do zajęć, uzupełnianie prowadzonej dokumentacji, a także zapewnienie opieki uczestnikom w trakcie dowożenia na zajęcia lub odwożenia po zajęciach, jeżeli dom zapewnia usługi transportowe		

25	dom z miejscami całodobowego pobytu, w okresie skierowania uczestnika na taki pobyt, zapewnia usługi odpowiednie do jego niezbędnych potrzeb, w tym co najmniej 10 godzin na dobę przeznaczają się na czas wolny i wypoczynek nocny uczestnika	wymagania te opisane są m.in. w: rozporządzeniu MPiPS z dnia 9 grudnia 2010r. w sprawie środowiskowych domów samopomocy ⁴⁶ ustawie z 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej ¹⁶	
26	zamknięcie placówki dopuszcza się po uzgodnieniu z uczestnikami lub ich opiekunami w czasie ferii letnich lub zimowych na okres nie dłuższy niż 15 dni roboczych w roku kalendarzowym, po uprzednim poinformowaniu, z dwutygodniowym wyprzedzeniem, jednostki prowadzącej lub jednostki zlecającej oraz wydziału właściwego do spraw pomocy społecznej odpowiedniego urzędu wojewódzkiego		
27	w domu prowadzona jest dokumentacja świadczonych usług: zbiorcza oraz indywidualna każdego uczestnika		
28	sprawozdanie z działalności domu w roku budżetowym opracowuje kierownik i przesyła jednostce prowadzącej lub jednostce zlecającej, a także właściwemu do spraw pomocy społecznej wydziałowi urzędu wojewódzkiego w terminie do dnia 15 lutego po okresie sprawozdawczym		
29	świadczane usługi w szczególności polegają na: 1) treningu funkcjonowania w codziennym życiu, w tym: - treningu dbałości o wygląd zewnętrzny, - treningu nauki higieny, - treningu kulinarnym, - treningu umiejętności praktycznych, - treningu gospodarowania własnymi środkami finansowymi, 2) treningu umiejętności interpersonalnych i rozwiązywania problemów, 3) treningu umiejętności spędzania czasu wolnego, 4) poradnictwie psychologicznym, 5) pomocy w załatwianiu spraw urzędowych, 6) pomocy w dostępie do niezbędnych świadczeń zdrowotnych, w tym uzgadnianie i pilnowanie terminów wizyt u lekarza, pomoc w zakupie leków, pomoc w dotarciu do jednostek ochrony zdrowia, 7) niezbędnej opiece, 8) terapii ruchowej, 9) całodobowym wyżywieniu dla uczestników skierowanych na pobyt całodobowy w formie posiłków lub produktów żywnościowych do przygotowania posiłków przez uczestnika, 10) innych formach postępowania przygotowujących do uczestnictwa w warsztatach terapii zajęciowej lub podjęcia zatrudnienia	wymagania te opisane są m.in. w: rozporządzeniu MPiPS z dnia 9 grudnia 2010r. w sprawie środowiskowych domów samopomocy ⁴⁶ ustawie z 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej ¹⁶	regulamin organizacyjny
29			
30	organizacja szkoleń wewnętrznych co najmniej raz na 6 miesięcy wynikających z potrzeb związanych z funkcjonowaniem domu		protokoły, listy obecności

31	VII	<p>usługi polegają w szczególności na:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) zapewnieniu możliwości wykonywania zabiegów sanitarnych i utrzymania higieny osobistej, 2) prowadzeniu pracy socjalnej, readaptacyjnej, terapeutycznej na rzecz podopiecznych, 3) ciągłej współpracy i współdziałaniu z ośrodkiem pomocy społecznej: przy udzielaniu zasiłków stałych i okresowych oraz celowych (np. na zakup biletu PKP), wydawaniu bonów obiadowych, odzieży, lekarstw oraz przy sprawieniu pogrzebu 	wymagania te opisane są m.in. w: art. 48 ustawy z 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej ¹⁶	regulamin organizacyjny
<p>III. KRYTERIA WYNIKU Wynik, na który składa się: 1. cel usługi - intencje, zamierzenia.</p>				
1. CEL USŁUGI - intencje, zamierzenia				
1	<p>I II III IV V VI VII</p>	<p>umożliwienie osobom i rodzinom przezwyciężenia trudnych sytuacji życiowych, których nie są one w stanie pokonać, wykorzystując własne uprawnienia, zasoby i możliwości</p>	wymagania te opisane są m.in. w: ustawie z 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej ¹⁶	sprawozdawczość, wywiad środowiskowy

różła informacji wykorzystane do opracowania poradnika:

I. Akty prawne

1. Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 2 kwietnia 1997 r. (Dz.U. 1997 r. Nr 78, poz. 483 z późn. zm.).
2. Ustawa z dnia 7 kwietnia 1989 r. prawo o stowarzyszeniach (Dz.U. 2001 r. Nr 79, poz. 855 z późn. zm.).
3. Ustawa z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie (Dz.U. 2010 r. Nr 234, poz. 1536 z późn. zm.).
4. Ustawa z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz.U. 2001 r. Nr 142, poz. 1591 z późn. zm.).
5. Ustawa z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (Dz.U. z 2001 r. Nr 142, poz. 1592 z późn. zm.).
6. Ustawa z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie województwa (Dz.U. 2001 r., Nr 142, poz. 1590 z późn. zm.).
7. Ustawa z dnia 7 maja 2009 r. o biegłych rewidentach i ich samorządzie, podmiotach uprawnionych do badania sprawozdań finansowych oraz o nadzorze publicznym (Dz.U. 2009 r. Nr 77, poz. 649 z późn. zm.).
8. Ustawa z dnia 5 lipca 1996 r. o doradztwie podatkowym (Dz.U. 2011 r. Nr 41, poz. 213).
9. Ustawa z dnia 6 grudnia 2006 r. o zasadach prowadzenia polityki rozwoju (Dz.U. 2009 r. Nr 84, poz. 712 z późn. zm.).
10. Ustawa z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (Dz.U. 2008 r. Nr 69, poz. 415 z późn. zm.).
11. Ustawa z dnia 9 listopada 2000 r. o utworzeniu Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości (Dz.U. 2007 r. Nr 42, poz. 275 z późn. zm.).
12. Ustawa z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (Dz.U. 2010r. Nr 220, poz. 1447 z późn. zm.).
13. Ustawia z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (Dz.U. 2004 r. Nr 223, poz. 2268 z późn. zm.).
14. Ustawa z dnia 25 czerwca 1999 r. o Polskiej Organizacji Turystycznej (Dz.U. 1999 r. Nr 62, poz. 689 z późn. Zm.).
15. Ustawa z dnia 25 czerwca 2010 r. o sporcie (Dz.U. 2010 r. Nr 127, poz. 857 z późn. zm.).
16. Ustawa z dnia 12 marca 2004r. o pomocy społecznej (Dz.U. 2013 r., poz. 182).
17. Ustawa z dnia 9 czerwca 2011r. o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej (Dz. U. 2013 r., poz. 135 z późn. zm.).
18. Ustawa z dnia 19 sierpnia 1994 r. o ochronie zdrowia psychicznego (Dz. U. 2011 r. Nr 231, poz. 1375).
19. Ustawa z dnia 7 września 1991 r. o systemie oświaty (Dz.U. 2004 r. Nr 256, poz. 2572 z późn. zm.).
20. Ustawa z dnia 26 stycznia 1982 r. Karta Nauczyciela (Dz.U. 2006 r. Nr 97,

- poz. 674 z późn. zm.).
21. Ustawa z dnia 26 czerwca 1974 r. Kodeks Pracy (Dz.U. 1998 r. Nr 21, poz. 94 z późn. zm.).
 22. Ustawa z dnia 21 listopada 2008 r. o pracownikach samorządowych (Dz. U. 2008 r. Nr 223, poz. 1458, z późn. zm.).
 23. Ustawa z dnia 20 czerwca 1997 r. Prawo o ruchu drogowym (Dz.U. 2012 r., poz. 1137).
 24. Ustawa z dnia 20 marca 2009 r. o bezpieczeństwie imprez masowych (Dz.U. 2009 r. Nr 62, poz. 504 z późn. zm.).
 25. Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. 2002 r. Nr 101, poz. 926 z późn. zm.).
 26. Ustawa z dnia 7 lipca 1994 r. Prawo budowlane (Dz.U. 2010 r. Nr 243, poz. 1623 z późn. zm.).
 27. Ustawa z dnia 12 września 2002 r. o normalizacji (Dz.U. 2002 r. Nr 169 poz. 1386).
 28. Ustawa z 27 lipca 2005 r. Prawo o szkolnictwie wyższym (Dz.U. 2012 r., poz. 572 z późn. zm.).
 29. Ustawa z dnia 13 czerwca 2003 r. o cudzoziemcach (Dz.U. 2011 r. Nr 264, poz. 1573 z późn. zm.).
 30. Ustawa z dnia 14 lipca 2006 r. o wjeździe na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, pobycie oraz wyjeździe z tego terytorium obywateli państw członkowskich Unii Europejskiej i członków ich rodzin (Dz.U. 2006 r. Nr 144, poz. 1043, z późn. zm.).
 31. Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 14 września 2010 r. w sprawie standardów i warunków prowadzenia usług rynku pracy (Dz. U. 2010 r. Nr 177, poz. 1193 z późn. zm.).
 32. Rozporządzenie Ministra Gospodarki z dnia 24 maja 2011 r. w sprawie Krajowego Systemu Usług dla Małych i Średnich Przedsiębiorstw (Dz.U. 2011 r. Nr 112 poz. 656).
 33. Rozporządzenie Ministerstwa Edukacji Narodowej i Sportu z dnia 8 listopada 2001 r. w sprawie warunków i sposobu organizowania przez publiczne przedszkola, szkoły i placówki krajoznawstwa i turystyki (Dz.U. 2001 r. Nr 135, poz. 1516).
 34. Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 21 stycznia 1997 r. w sprawie warunków, jakie muszą spełniać organizatorzy wycieczek dla dzieci i młodzieży szkolnej, a także zasad jego organizowania i nadzorowania (Dz.U. 1997 r. Nr 12, poz. 67 z późn. zm.).
 35. Rozporządzenie Ministra Sportu i Turystyki z dnia 4 marca 2011 r. w sprawie przewodników turystycznych i pilotów wycieczek (Dz.U. 2011 r., Nr 60, poz. 302).
 36. Rozporządzenie Ministra Gospodarki i Pracy z dnia 19 sierpnia 2004 r. w sprawie obiektów hotelarskich i innych obiektów, w których świadczone są usługi hotelarskie (Dz.U. 2006 r. Nr 22, poz. 169 z późn. zm.).

37. Rozporządzenie Ministra Sportu i Turystyki z dnia 18 lutego 2011 r. w sprawie szczegółowych warunków uzyskiwania kwalifikacji w sporcie (Dz.U. 2011 r. Nr 44, poz. 233).
38. Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 13 sierpnia 2009 r. w sprawie zakresu instrukcji postępowania w przypadku powstania pożaru lub innego miejscowego zagrożenia w miejscu i czasie imprezy masowej (Dz.U. 2009 r. Nr 135, poz. 1113).
39. Rozporządzenie Ministra Zdrowia z dnia 14 kwietnia 2011 r. w sprawie trybu orzekania o zdolności uprawiania danego sportu przez dzieci i młodzież do ukończenia 21 roku życia oraz przez zawodników pomiędzy 21 a 23 rokiem życia (Dz.U. 2011 r. Nr 88, poz. 500).
40. Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 11 marca 2010 r. w sprawie obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej organizatorów imprez masowych (Dz.U. 2010 r. Nr 54, poz. 323).
41. Rozporządzenie Ministra Zdrowia z dnia 6 lutego 2012 r. w sprawie minimalnych wymagań dotyczących zabezpieczenia pod względem medycznym imprezy masowej (Dz.U. 2012 r., poz. 181).
42. Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 30 sierpnia 2011 r. w sprawie wymogów, jakie powinni spełniać kierownik do spraw bezpieczeństwa, służby porządkowe i służby informacyjne (Dz.U. 2011 r. Nr 183, poz. 1087).
43. Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 14 marca 2012 r. w sprawie mieszkań chronionych (Dz.U. 2012 r., poz. 305).
44. Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 23 sierpnia 2012 r. w sprawie domów pomocy społecznej (Dz. U. 2012 r., poz. 964).
45. Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 31 maja 2012 r. w sprawie rodzinnych domów pomocy (Dz. U. 2012 r., poz. 719).
46. Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 9 grudnia 2010 r. w sprawie środowiskowych domów samopomocy (Dz. U. 2010 r. Nr 238, poz. 1586).
47. Rozporządzenie Ministerstwa Edukacji Narodowej z dnia 12 maja 2011 r. w sprawie rodzajów i szczegółowych zasad działania placówek publicznych, warunków pobytu dzieci i młodzieży w tych placówkach oraz wysokości i zasad odpłatności wnoszonej przez rodziców za pobyt ich dzieci w tych placówkach (Dz.U. 2011 r. Nr 109, poz. 631).
48. Rozporządzenie Ministerstwa Edukacji Narodowej z dnia 16 lipca 2012 r. w sprawie przypadków, w jakich do publicznej lub niepublicznej szkoły dla dorosłych można przyjąć osobę, która ukończyła 16 albo 15 lat, oraz przypadków, w jakich osoba, która ukończyła gimnazjum, może spełniać obowiązek nauki przez uczęszczanie na kwalifikacyjny kurs zawodowy (Dz.U. 2012 r. poz. 857).
49. Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej i Sportu z dnia 20 grudnia 2003 r. w sprawie akredytacji placówek i ośrodków prowadzących

- kształcenie ustawiczne w formach pozaszkolnych (Dz.U. 2003 r. Nr 227, poz. 2247 z późn. zm.).
50. Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej w sprawie nadzoru pedagogicznego z dnia 7 października 2009 r. (Dz.U. 2009 r. Nr 168, poz. 1324).
 51. Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 1 lutego 2013 r. w sprawie szczegółowych zasad działania publicznych poradni psychologiczno-pedagogicznych, w tym publicznych poradni specjalistycznych (Dz.U. 2013 r. poz. 199).
 52. Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 10 marca 2010 r. w sprawie standardów wymagań będących podstawą przeprowadzania egzaminu potwierdzającego kwalifikacje zawodowe (Dz.U. 2010 r. Nr 103, poz. 652 z późn. zm.).
 53. Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 11 stycznia 2012 r. w sprawie kształcenia ustawicznego w formach pozaszkolnych (Dz.U. 2012 r. poz. 186 z późn. zm.).
 54. Rozporządzenie Ministra Kultury i Dziedzictwa Narodowego z dnia 28 września 2011 r. w sprawie szczegółowych kwalifikacji wymaganych od nauczycieli szkół artystycznych, placówek kształcenia artystycznego i placówek doskonalenia nauczycieli (Dz.U. 2011 r. Nr 224, poz. 1345).
 55. Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 12 marca 2009 r. w sprawie szczegółowych kwalifikacji wymaganych od nauczycieli oraz określenia szkół i wypadków, w których można zatrudnić nauczycieli niemających wyższego wykształcenia lub ukończonego zakładu kształcenia nauczycieli (Dz.U. 2009 r. Nr 50, poz. 400 z późn. zm.).
 56. Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 17 listopada 2010 r. w sprawie zasad udzielania i organizacji pomocy psychologiczno-pedagogicznej w publicznych przedszkolach, szkołach i placówkach (Dz.U. 2010 r. Nr 228, poz. 1487).
 57. Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 21 czerwca 2012 r. w sprawie dopuszczenia do użytku w szkole programów wychowania przedszkolnego i programów nauczania oraz dopuszczenia do użytku szkolnego podręczników (Dz.U. 2012 r., poz. 752).
 58. Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 24 sierpnia 2010 r. w sprawie sposobu prowadzenia przez publiczne placówki dokumentacji przebiegu nauczania, działalności wychowawczej i opiekuńczej oraz rodzajów tej dokumentacji (Dz.U. 2010 r. Nr 156, poz. 1047).
 59. Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 27 sierpnia 2012 r. w sprawie podstawy programowej wychowania przedszkolnego oraz kształcenia ogólnego w poszczególnych typach szkół (Dz.U. 2012 r., poz. 977).
 60. Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 30 kwietnia 2007 r. w sprawie warunków i sposobów oceniania, klasyfikowania i promowania

- uczniów i słuchaczy oraz przeprowadzania sprawdzianów i egzaminów w szkołach publicznych (Dz.U. 2007 r. Nr 83, poz. 562 z późn. zm.).
61. Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 7 lutego 2012 r. w sprawie podstawy programowej kształcenia w zawodach (Dz.U. 2012 r. poz. 184).
 62. Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 7 lutego 2012 r. w sprawie ramowych planów nauczania w szkołach publicznych (Dz.U. 2012 r., poz. 204).
 63. Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 9 sierpnia 2011 r. w sprawie dopuszczalnych form realizacji obowiązkowych zajęć wychowania fizycznego (Dz.U. 2011 r. Nr 175, poz. 1042).
 64. Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 15 grudnia 2010 r. w sprawie praktycznej nauki zawodu (Dz.U. 2010 r. Nr 244, poz. 1626).
 65. Rozporządzenie Ministra Gospodarki i Pracy z dnia 27 października 2004 r. w sprawie rejestru instytucji szkoleniowych (Dz.U. 2004 r. Nr 236, poz. 2365 z późn. zm.).
 66. Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej i Sportu z dnia 31 grudnia 2002 r. w sprawie bezpieczeństwa i higieny w publicznych i niepublicznych szkołach i placówkach (Dz.U. 2003 r. Nr 6, poz. 69 z późn. zm.).
 67. Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Socjalnej z dnia 26 września 1997 r. w sprawie ogólnych przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy (Dz.U. 2003 r. Nr 169, poz. 1650 z późn. zm.).
 68. Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Socjalnej z dnia 1 grudnia 1998 r. w sprawie bezpieczeństwa i higieny pracy na stanowiskach wyposażonych w monitory ekranowe (Dz.U. 1998 r. Nr 148, poz. 973).
 69. Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 12 kwietnia 2002 r. w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie (Dz.U. 2002r. Nr 75, poz. 690 z późn. zm.).
 70. Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 18 marca 2009 r. w sprawie wynagradzania pracowników samorządowych (Dz. U. 2009 r. Nr 50, poz. 398 z późn. zm.).
 71. Rozporządzenie Ministra Polityki Społecznej z dnia 22 września 2005 r. w sprawie specjalistycznych usług opiekuńczych (Dz. U. 2005r. Nr 189, poz. 1598 z późn. zm.).
 72. Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 29 października 2008 r. w sprawie Polskiej Klasyfikacji Wyrobów i Usług (Dz. U. 2008 r. Nr 207 poz. 1293 z późn. zm.).
 73. Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 26 października 2009 r. w sprawie finansowego wsparcia na tworzenie noclegowni i domów dla bezdomnych. (Dz. U. 2009 nr 183 poz. 1432).

II. Publikacje

74. Flejterski i in. (red.), *Współczesna ekonomika usług*, PWN, Warszawa 2005.
75. Hart M. i Murray M., *Local Development in Nothern Ireland - The Way Forward: A Background Paper* 2000.
76. Koral J., *Podmioty Ekonomii Społecznej. Centra Integracji Społecznej*, Fundacja Inicjatyw Społeczno-Ekonomicznych, Warszawa 2008.
77. Kosiniak Kamysz K., *Agroturystyka - zarys wykładu*, 2007.
78. Kowalczyk J. *Standardy jakości w turystyce - Poradnik wdrażania* <http://geoturystyka.republika.pl/slajdy/sjw.pdf>
79. Łabaj M., *Standardy jakości w turystyce i hotelarstwie - zarys wykładu*.
80. Ofiarski Z., Ofiarska M., *Istota rozwoju lokalnego i źródła jego finansowania ze szczególnym uwzględnieniem Funduszu Rozwoju Inwestycji Komunalnych*, Zeszyty Naukowe. Współpraca dla rozwoju. Samorząd terytorialny jako reżyser lokalnego rozwoju. Polityka społeczna jako instrument rozwoju 1/2008.
81. Okoń Wincenty, *Słownik pedagogiczny*, PWN, Warszawa 1987.
82. Panasiuk K., *Warmia i Mazury. Poradnik po regionie*, Wydawnictwo Press Foto, Olsztyn 2000.
83. Rymśa M., Frączak P., Skrzypiec R., Wejcman Z. *Standardy współpracy administracji publicznej z sektorem pozarządowym* <http://pozytek.gov.pl/Standardy,wspolpracy,administracji,publicznej,z,sektorem,pozarzadowym,912.html>
84. Siennicka A., Tyrowicz J., *Bezrobocie co robić? Publiczne służby zatrudnienia a organizacje pozarządowe w realizacji usług rynku pracy - uwarunkowania prawne*, Fundacja Inicjatyw Społeczno-Ekonomicznych, Warszawa 2006.
85. Szarfenberg R. *Jakość usług pomocy społecznej* (propozycja do Problemów Polityki Społecznej) <http://rszarf.ips.uw.edu.pl/pdf/jakoscps.pdf>
86. Szarfenberg R., *Kryteria ewaluacji społecznej [w:] Różne wymiary skuteczności w pomocy społecznej*, red. A. Hryniewicka, Instytut Rozwoju Służb Społecznych, Warszawa 2011 http://rszarf.ips.w.edu.pl/pdf/kryteria_ewal.pdf
87. Szarfenberg R. *Standaryzacja usług społecznych* <http://wrzos.org.pl/Projekt1.18/download/Ekspertyza%20Ryszard%20Szarfenberg.pdf>
88. Wejcman Z. *Tło społeczne standaryzacji usług społecznych* (opr. na podstawie J. Boczoń, Standaryzacja usług społecznych, SPLOT 2004) <http://mazowia.org.pl/.../Zbigniew%20Wejcman>
89. Raport - *Wpływ instytucji otoczenia biznesu na wzrost konkurencyjności gospodarki rok po akcesji Polski do UE*, Ministerstwo Gospodarki, Departament Konkurencyjności Gospodarki, grudzień 2005.

90. *Standardy jakości w turystyce*, Ministerstwo Gospodarki i Pracy, Warszawa 2004.
91. *Terminologia turystyczna. Zalecenia WTO, ONZ-WTO, UKFiT*, Warszawa 1995.

III. Strony internetowe dostępne na dzień 30 kwietnia 2013 r.

92. <http://mpips.gov.pl/pomoc-spoeczna/>
93. <http://edgp.gazetaprawna.pl/index.php?act=mprasa&sub=article&id=107473>
94. <http://ksu.parp.gov.pl>
95. http://pi.gov.pl/iob/chapter_86459.asp
96. http://pi.gov.pl/iob/chapter_86467.asp
97. http://pi.gov.pl/iob/chapter_95479.asp
98. <http://eur-lex.europa.eu>
99. <http://centrum.jakosci.pl/podstawy-jakosci,zapewnienie-jakosci.html>
100. <http://sjp.pwn.pl>
101. <http://jakosc.biz/definicje-jakosci/>
102. <http://stat.gov.pl/gus>
103. <http://up.gov.pl>
104. <http://pcpr.powiat.olecko.pl>
105. https://d1dmfej9n5lgmh.cloudfront.net/msport/files/Downloads/20130103151557/815Finalna_strategia-_12_01.doc_2.pdf?1357226158
106. <http://msport.gov.pl/article/524-Kierunki-rozwoju-turystyki-do-2-15-roku>
107. <http://olecko.pl/>
108. <http://powiat.olecko.pl/>
109. <Http://umolecko.bip.doc.pl>

IV. Inne

110. *Strategia Powiatu Oleckiego na lata 2003-2015, przyjęta Uchwałą Nr VII/45/03 Rady Powiatu w Olecku z dnia 24 kwietnia 2003 roku.*
111. *Powiatowy Program Działań na Rzecz Osób Niepełnosprawnych na lata 2011-2016, przyjęty Uchwałą Nr V/26/11 Rady Powiatu w Olecku z dnia 24 lutego 2011 roku.*
112. *Powiatowy Program Ochrony Zdrowia Psychicznego w Powiecie Oleckim na lata 2011- 2015, Załącznik do Uchwały Nr X/62/2011 Rady Powiatu w Olecku z dnia 26 sierpnia 2011 roku.*
113. *Powiatowa Strategia Rozwiązywania Problemów Społecznych na lata 2003 - 2015, Załącznik do Uchwały nr IX/54/03 Rady Powiatu w Olecku z dnia 26 czerwca 2003 roku.*
114. *Strategia Zrównoważonego Rozwoju Gminy Kowale Oleckie, przyjęta Uchwałą Nr XV/119/08 Rady Gminy Kowale Oleckie z dnia 10 czerwca 2008 roku.*

115. *Strategia Rozwoju Społeczno-Gospodarczego Gminy Świętajno na lata 2008-2013*, przyjęta Uchwałą nr XVIII/92/08 Rady Gminy Świętajno z dnia 12 czerwca 2008 roku.
116. *Program Pomocy de minimis dla Przedsiębiorców inwestujących lub tworzących nowe miejsca pracy na terenie Gminy Olecko*, przyjęty Uchwałą nr VIII/76/07 Rady Miejskiej w Olecku z dnia 31 maja 2007 roku.
117. *Program współpracy Powiatu Oleckiego z organizacjami pozarządowymi oraz podmiotami wymienionymi w art. 3 ust. 3 ustawy o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie na rok 2013* przyjęty Uchwałą nr XXIV/165/2012 Rady Powiatu w Olecku z dnia 29 listopada 2012 roku.
118. *Roczny program współpracy na 2013 r. Gminy Olecko z organizacjami pozarządowymi oraz innymi podmiotami prowadzącymi działalność pożytku publicznego* przyjęty Uchwałą Nr ORN.0007.80.2012 Rady Miejskiej w Olecku z dnia 26 października 2012 roku.
119. *Program współpracy Gminy Wieliczki z organizacjami pozarządowymi oraz innymi podmiotami prowadzącymi działalność pożytku publicznego na 2013 r.* przyjęty Uchwałą Nr XXIII/144/2012 Rady Gminy Wieliczki z dnia 14 grudnia 2012 roku.
120. *Roczny Program Współpracy Gminy Kowale Oleckie z organizacjami pozarządowymi oraz podmiotami, o których mowa w art. 3 ust. 3 ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 roku o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie, na rok 2013* przyjęty Uchwałą nr RG.0007.136.2012 Rady Gminy Kowale Oleckie z dnia 29 listopada 2012 roku.
121. *Program współpracy z organizacjami pozarządowymi na 2013 r.* przyjęty Uchwałą Nr XXII/121/12 Rady Gminy Świętajno z dnia 29 listopada 2012 roku.
122. *Strategia rozwoju sportu w Polsce do roku 2015* (Warszawa, styczeń 2007 r.); jest zaktualizowaną wersją Strategii rozwoju sportu do roku 2012, która została przyjęta przez Radę Ministrów w dniu 11 lutego 2003 r. Zmian dokonano w obliczu przypadających na lata 2004-2006 przeobrażeń regulacyjno-prawnych w polskim sporcie oraz w oparciu o dokumenty programowe rządu, m.in. Strategię Rozwoju Kraju na lata 2007-2015 oraz ekspertyzy i wyniki konsultacji środowiskowych, a także założenia Globalnej Strategii dotyczącej diety, aktywności fizycznej i zdrowia Światowej Organizacji Zdrowia (WHO)
https://d1dmfej9n5lgmh.cloudfront.net/msport/files/downloads/20130103151557/815finalna_strategia-_12_01.doc_2.pdf?1357226158
123. *Kierunki rozwoju turystyki do 2015 roku* - Ministerstwo Sportu i Turystyki dokument rządowy przyjęty przez Radę Ministrów w dniu 26 września 2008 roku <http://www.msport.gov.pl/article/524-Kierunki-rozwoju-turystyki-do-2-15-roku>

SPIS SCHEMATÓW

1. Podstawa do współpracy administracji publicznej z organizacjami pozarządowymi (opracowanie własne)	14
2. Ustalanie pozanormatywnych standardów usług (opracowano na podstawie „Standaryzacja usług społecznych” Ryszard Szarfenberg, www.wrzos.org.pl/projekt1.18/download/Ekspertyza%20Ryszard%20Szarfenberg.pdf)	23
3. Usługi w obszarze rozwoju lokalnego (opracowanie własne).....	35
4. Usługi rynku pracy (opracowanie własne).....	36
5. Instytucje Otoczenia Biznesu (IOB) (opracowanie własne).....	47
6. Rodzaje usług wsparcia rozwoju przedsiębiorczości (opracowanie własne).....	51
7. System oświaty w Polsce (opracowanie własne).....	62
8. Zadania publiczne z obszaru edukacji, które mogą być realizowane przez organizacje pozarządowe (opracowanie własne).....	66
9. System zarządzania sportem w Polsce. Schemat opracowany na podstawie prezentacji pt. <i>System zarządzania sportem w Polsce</i> , dr hab. prof. AWF Jolanta Żyśko, Akademia Wychowania Fizycznego w Warszawie.....	79
10. Zadania samorządów w turystyce (opracowanie własne).....	86
11. Instytucje wspierające i koordynujące rozwój turystyki w Polsce (opracowanie własne).....	88
12. Struktura administracyjna obszaru pomocy społecznej (opracowanie własne).....	95
13. Zadania administracji rządowej z obszaru pomocy społecznej (opracowanie własne).....	96
14. Zadania administracji samorządowej z obszaru pomocy społecznej (opracowanie własne).....	99

15. Zadania administracji samorządowej z obszaru pomocy społecznej, które mogą być zlecane organizacjom pozarządowym (opracowanie własne).....	102
--	-----

SPIS TABEL

1. Usługi publiczne o charakterze społecznym z podziałem na zadania samorządów gminnych, powiatowych, wojewódzkich. (* źródło: W. Wańkowicz, <i>Wskaźniki realizacji usług publicznych materiał metodyczny, wersja 5, Program Rozwoju Instytucjonalnego, MSWiA, styczeń 2004, s. 62-64.</i>).....	12
2. Kryteria oceny przyjęte do określenia standardów usług społecznych w obszarze rozwoju lokalnego - usługi rynku pracy wynikające z ustawy o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (opracowanie własne).....	39
3. Kryteria oceny przyjęte do określenia standardów usług społecznych w obszarze rozwoju lokalnego - usługi wsparcia rozwoju przedsiębiorczości wynikające z ustawy o utworzeniu Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości i rozporządzenia w sprawie Krajowego Systemu Usług dla Małych i Średnich Przedsiębiorstw (opracowanie własne).....	51
4. Kryteria oceny przyjęte do określenia standardów usług społecznych w obszarze edukacji (opracowanie własne).....	67
5. Kryteria oceny przyjęte do określenia standardów usług społecznych w obszarze wspierania i upowszechniania kultury fizycznej (opracowanie własne).....	81
6. Kryteria oceny przyjęte do określenia standardów usług społecznych w obszarze wspierania	

i upowszechniania turystyki (opracowanie własne)	89
7. Kryteria oceny przyjęte do określenia standardów usług społecznych w obszarze pomocy społecznej (opracowanie własne).....	103

SPIS TREŚCI

Wstęp	3
ROZDZIAŁ I. Rola standaryzacji usług społecznych w podnoszeniu ich jakości	6
I. Standaryzacja	6
II. Usługa	7
III. Usługi społeczne	8
IV. Zadanie publiczne.	
Działalność pożytku publicznego.....	10
1. Zadanie publiczne	10
2. Działalność pożytku publicznego	11
3. Zadania samorządów w zakresie realizacji usług publicznych o charakterze społecznym	12
4. Rola organizacji pozarządowych w realizacji zadań publicznych	12
V. Standaryzacja na rzecz jakości usług	16
1. Co oznacza zapewnienie jakości usług?	16
2. Definicje pojęć	17
3. Jakość usługi a standard usługi	18
4. Podział standardów na rodzaje ze względu ze względu na określone kryteria	19
5. Wewnętrzne formy zapewnienia jakości. Postępowanie przy realizacji programu zapewnienia jakości	20
6. Ustalanie pozanormatywnych (zalecanych, rekomendowanych) standardów usług	22
ROZDZIAŁ II. Miejsce organizacji pozarządowych w realizacji zadań publicznych w powiecie oleckim	24
1. Charakterystyka powiatu	24
2. Współpraca administracji publicznej z organizacjami pozarządowymi	29
3. Stowarzyszenia i porozumienia z udziałem jednostek samorządowych	30
ROZDZIAŁ III. Standardy w zadaniach publicznych w wybranych obszarach działania organizacji pozarządowych	33
I. Standardy realizacji zadań publicznych z obszaru rozwoju lokalnego	33
1. Usługi rynku pracy.....	36
2. Usługi wsparcia rozwoju przedsiębiorczości	47
II. Standardy realizacji zadań publicznych z obszaru edukacji	60
III. Standardy realizacji zadań publicznych z obszaru sportu i turystyki	78
1. Sport jako obszar realizacji usług społecznych	78
2. Turystyka jako obszar realizacji usług społecznych.....	84

IV. Standardy realizacji zadań publicznych z obszaru pomocy społecznej	93
1. Charakterystyka obszaru działania. Podstawowe informacje dotyczące systemu pomocy społecznej	93
2. Organizacje pozarządowe partnerem publicznej pomocy społecznej	100
• źródła informacji wykorzystywane do opracowania poradnika	115
I. Akty prawne stan na 30 kwietnia 2013 roku	115
II. Publikacje	120
III. Strony internetowe dostępne na dzień 30 kwietnia 2013 r.	121
IV. Inne	121
Spis schematów	123
Spis tabel	124

Biuro Projektu "Dobra współpraca w powiecie oleckim to standard":

Stowarzyszenie Pomocy Społecznej i Ochrony Zdrowia im. Św. Łukasza
19-400 Olecko, Olecko Kolonia 4, e-mail: spzod@powiat.olecko.pl

Projekt "Dobra współpraca w powiecie oleckim to standard"
współfinansowany jest ze środków Unii Europejskiej
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

ISBN: 978-83-937366-0-7



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



egzemplarz bezpłatny