



MOKes

Małopolski Ośrodek Koordynacji Ekonomii Społecznej



Fundusze Europejskie
Program Regionalny


MAŁOPOLSKA



MOKes



ROPS
KRAKÓW

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Czy System Zarządzania Jakością wyróżnia podmioty ekonomii społecznej na tle innych organizacji?

Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej w Krakowie
Małopolski Ośrodek Koordynacji Ekonomii Społecznej

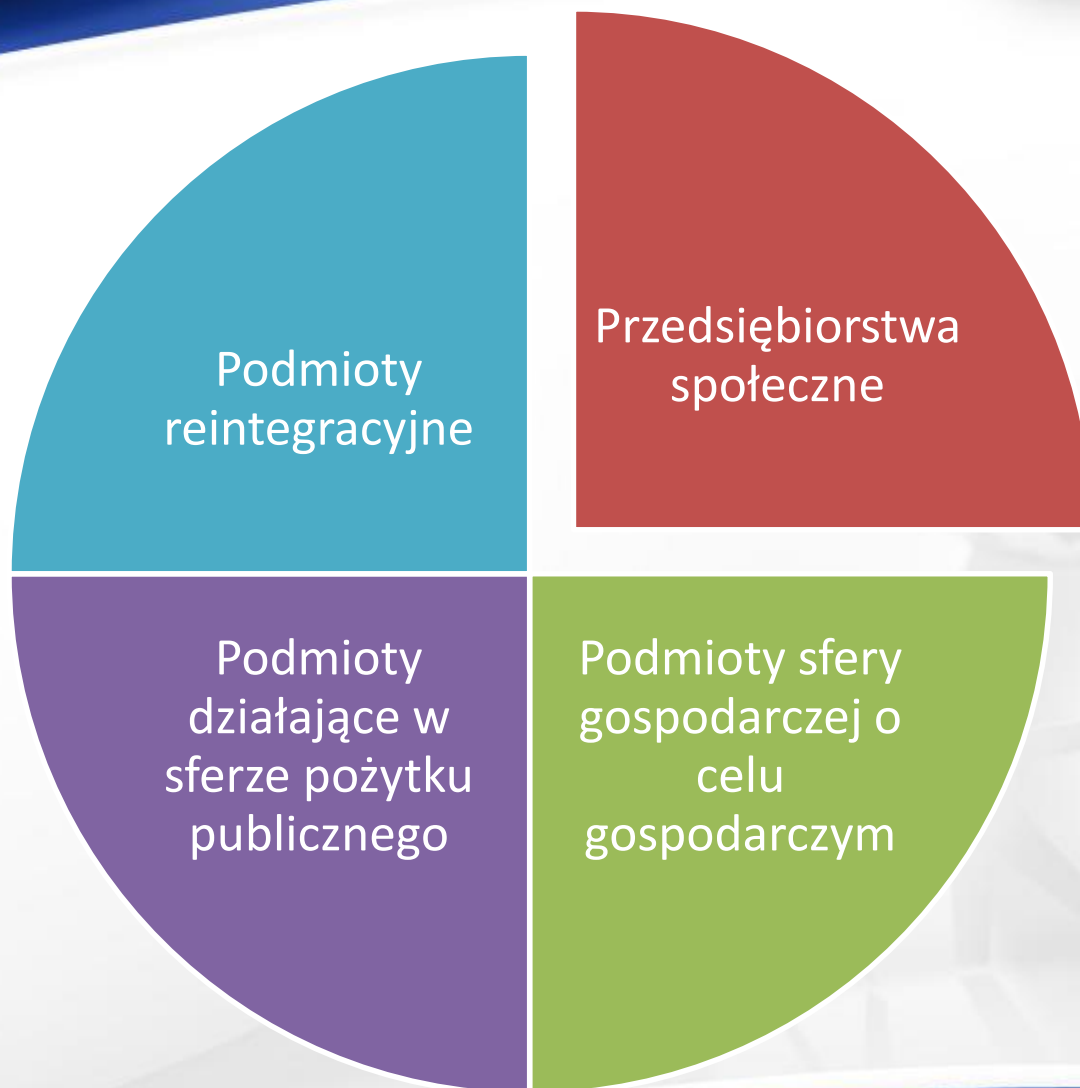
PO CO SYSTEMY ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ I MIERZENIA WARTOŚCI DODANEJ W PODMIOTACH EKONOMII SPOŁECZNEJ ?



- „Zarządzanie przez jakość to nie tylko procedury, metody, kryteria, certyfikaty czy atesty - to szeroko pojęta kultura organizacji. Kluczowe czynniki sukcesu w tym obszarze budują kompetencje pracowników w zakresie pracy zespołowej i praktyczne umiejętności stosowania metod i technik zarządzania jakością” –
J. Łuczak, „Metody i techniki zarządzania jakością: kompendium wiedzy.”, 2007
- osiągnięcie wyznaczonych celów dotyczących jakości działań, usług, produktów PES,
- lepsze planowanie działań i zarządzanie podmiotem ekonomii społecznej,
- w relacjach z instytucjami publicznymi, donatorami – przejrzystość procedur funkcjonowania PES,
- zrozumienie potrzeb klienta, beneficjenta PES (poprzez gromadzenie i przetwarzanie informacji na temat potrzeb, zadowolenia z jakości usług swoich klientów)
- monitorowanie działań pod kątem spójności ze strategią PES,
- mierzenie zaplanowanych rezultatów i wartości dodanej (społecznej),
- wyciąganie wniosków (uczenie się organizacji),
- prezentacja osiągnięć interesariuszom.

PODMIOTY SFERY EKONOMII SPOŁECZNEJ (PES)

– DEFINICJA KRAJOWEGO PROGRAMU ROZWOJU ES



PODMIOTY SFERY EKONOMII SPOŁECZNEJ (PES) – DEFINICJA KRAJOWEGO PROGRAMU ROZWOJU ES



- przedsiębiorstwa społeczne (zatrudnieniowe lub/i usługowe, posiadają wpis do KRS);
- podmioty reintegracyjne, służące reintegracji społecznej i zawodowej osób zagrożonych wykluczeniem społecznym, tj. ZAZ, WTZ, CIS, KIS;
- podmioty działające w sferze pożytku publicznego, które prowadzą działalność ekonomiczną i zatrudniają pracowników, choć ich aktywność nie jest oparta na ryzyku ekonomicznym. Są to organizacje pozarządowe prowadzące działalność odpłatną i nieodpłatną pożytku publicznego;
- podmioty sfery gospodarczej, które tworzone były w związku z realizacją celu społecznego bądź dla których leżący we wspólnym interesie cel społeczny jest racją bytu działalności komercyjnej. Są to podmioty, które nie posiadają wszystkich cech przedsiębiorstwa społecznego (organizacje pozarządowe prowadzące działalność gospodarczą; Zakłady Aktywności Zawodowej; spółdzielnie, których celem jest zatrudnienie; pozostałe spółdzielnie o charakterze konsumenckim i wzajemnościowym).

CELE PES, A SYSTEMY ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ I MIERZENIA WPŁYWU ORGANIZACJI NA OTOCZENIE



doskonalenia efektywności
i elastyczności organizacji,
„uczenie się organizacji”

PES
zorientowane
na rynek
(spółdzielnie,
NGO
prowadzące
działalność
gospodarczą,
spółki non
profit)

PES
zorientowane
na działalność
społeczną
(CIS, KIS, WTZ,
ZAZ, NGO
prowadzące
działalność
nieodpłatną i
odpłatną)

Narzędzia zarządzania
jakością koncentrujące
się na aspekcie
działalności rynkowej
(wysoka jakość
produktów,
zadowolenie klienta,
relacje z dostawcami)

Narzędzia
zarządzania jakością
koncentrujące się na
jakości usług
odbiorców działań
społecznych,
relacjach z
donatorami

- Doświadczenia zagranicznych PES *(na podstawie New Economic Foundation)*:

Narzędzia mierzące
jakość działań i
podnoszące jakość
systemów zarządzania

Narzędzia
strategicznego
zarządzania w PES

Narzędzia
kompleksowego
mierzenia i
raportowania wartości
dodanej PES

Narzędzia mierzące
wpływ działań i stopień
realizacji celów PES

Narzędzia mierzące jakość działań
i podnoszące jakość systemów zarządzania, np:



- Practical Quality Assurance System for Small Organizations (PQASSO) - Kompleksowy system zarządzania jakością dla małych i średnich organizacji wolontarystycznych. Pomaga zdiagnozować mocne strony organizacji i obszary, które należy usprawnić. Obejmuje 12 obszarów, w ramach których opracowuje się standardy/procedury (dotyczące sfery społecznych działań, ekonomicznego funkcjonowania, zarządzania zasobami ludzkimi, w tym wolontariuszami, współpracy z otoczeniem, monitoringu i ewaluacji wszystkich działań).

<http://proveandimprove.org/tools/PQASSO.php>

Narzędzia strategicznego planowania i zarządzania, np.:



- Social Enterprise Balanced Scorecard - Narzędzie służące mierzeniu wpływu działań i zarządzaniu organizacją. Pozwala dokonać oceny przedsiębiorstwa społecznego w czterech kluczowych obszarach: perspektywie finansowej, perspektywie klienta, perspektywie procesów oraz perspektywie rozwoju. Wprowadza zasadę empowerment – wymusza zaangażowanie pracowników, interesariuszy, klientów w planowanie, realizację, monitoring i ewentualne modyfikacje strategii i działań PS.

<http://www.balancedscorecard.org/>

Narzędzia kompleksowego mierzenia raportowania wartości dodanej PES, np.:



- Social Accounting - system pomagający organizacji sprecyzować cele oraz zademonstrować rezultaty i wpływ społeczny, ekonomiczny i na środowisko naturalne. Bazuje na zaangażowaniu interesariuszy w proces. Pozwala udokumentować wartość dodaną działań oraz jest narzędziem pozwalającym udoskonalać przyszłe działania.

<http://www.socialauditnetwork.org.uk/getting-started/what-is-social-accounting-and-audit/>

Narzędzia mierzące wpływ działań i stopień realizacji celów PES, np.:



- **Global Reporting Initiative (GRI)** – stanowią międzynarodowy wzorzec raportowania odpowiedzialnego biznesu i zrównoważonego rozwoju dla firm.
- Celem Ramowych Zasad Raportowania GRI jest stworzenie ogólnie przyjętych ram dla raportowania ekonomicznych, środowiskowych oraz społecznych aspektów funkcjonowania organizacji (gł. poprzez działania, usługi i produkty przez organizację); ram zaprojektowanych do użytku przez organizacje dowolnego rozmiaru, sektora oraz o dowolnej lokalizacji.

DOŚWIADCZENIA ROPS, JAKO OWES DOT. FUNKCJONOWANIA MAŁOPOLSKICH PES



Akademia
Przedsiębiorczości
EQUAL
2004 - 2008

Akademia
Rozwoju Ekonomii
Społecznej
2008-2015

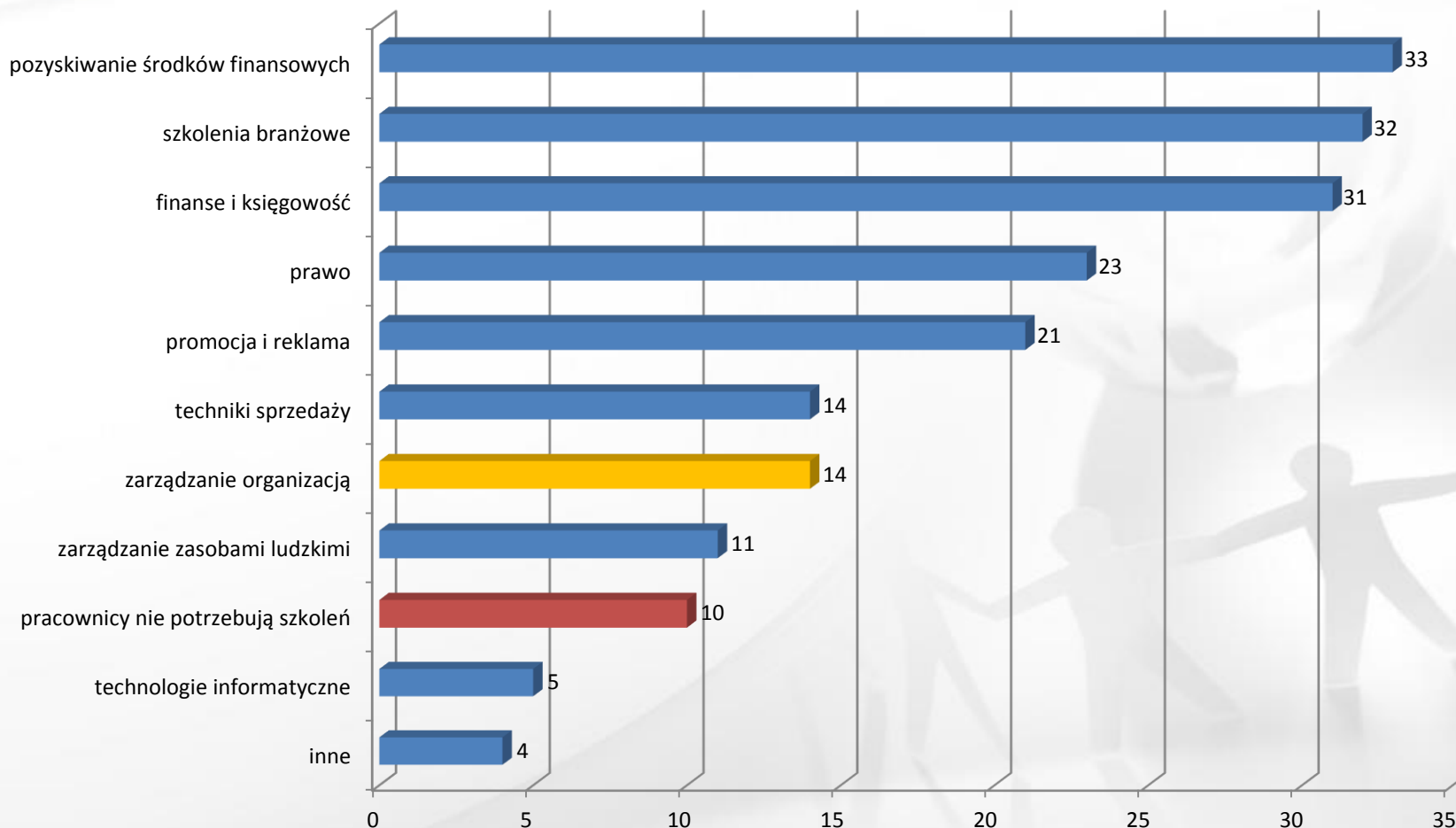
Projekt
koordynacyjny ES
RPO 2015 - 2020

- objęto wsparciem 1644 osoby oraz **244 podmioty ekonomii społecznej**.
- przetestowany, wdrożony i upowszechniony model wsparcia osób fizycznych i osób prawnych zakładających spółdzielnię socjalną,
- **396** nowych miejsc pracy, w tym **295** w ramach projektu ARES,
- **58** nowych spółdzielni socjalnych, w tym **41** w ramach ARES (**24** spółdzielnie socjalne osób prawnych, **17** spółdzielni socjalnych osób fizycznych),
- Małopolska liderem w animowaniu spółdzielni socjalnych osób prawnych z udziałem JST – **11** spółdzielni socjalnych,

DOŚWIADCZENIA ROPS, JAKO OŚRODKA WSPARCIA EKONOMII SPOŁECZNEJ



Obszary wymagające wsparcia edukacyjnego w PS



N=84, odpowiedzi nie sumują się do N, gdyż można było dokonać wielokrotnego wyboru.

Monitoring kondycji małopolskich PS. 2015r.

DOŚWIADCZENIA ROPS, JAKO OŚRODKA WSPARCIA EKONOMII SPOŁECZNEJ



Pojedyncze PES stosujące kompleksowe narzędzia zarządzania jakością – wymóg akredytacji (np. ROSzEFS, operatorzy pożyczek)

Nieliczne PES wprowadzające systemy zarządzania projektami

Zdecydowana większość PES – brak jakichkolwiek systemów zarządzania jakością, jednolitego zarządzania projektami czy kompleksowej ewaluacji działań organizacji

ETAPY „DOJRZEWANIA” PES DO WDROŻENIA NARZĘDZI ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ



Rozwój organizacji,
wzrost liczby
działań, projektów,
rozbudowa struktury
organizacyjnej, itp.



Tworzenie strategii
rozwoju PES –
wyznaczanie celów,
działań, wskaźników
rezultatu i produktu



Konieczność
ewaluacji, mierzenia
efektywności
(skuteczność +
koszty)

Potrzeba
uporządkowania
struktury
organizacyjnej PES,
ustalenia procedur
realizacji działań



Dbłość o
zadowolenie klienta
(konkurencja
zarówno w sferze
działań społecznych,
jak i rynkowych)



Wdrażanie
systemów
zarządzania jakością
(bez certyfikatów –
„zbędny” koszt)



Małopolski Ośrodek Koordynacji Ekonomii Społecznej

DZIĘKUJĘ ZA UWAGĘ



Fundusze Europejskie
Program Regionalny



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego