



Ministerstwo Rodziny,
Pracy i Polityki Społecznej

ES | Ekonomia Społeczna i Solidarna



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



DES | Departament Ekonomii
Społecznej i Solidarnej



Ministerstwo Rodziny,
Pracy i Polityki Społecznej

Konferencja organizowana jest w ramach projektu pn.
Zintegrowany system zapewnienia wysokiej jakości usług
Ośrodków Wsparcia Ekonomii Społecznej, Programu
Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój, współfinansowanego
z Europejskiego Funduszu Społecznego.



Fundusze
Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



DES | Departament Ekonomii
Społecznej i Solidarnej



Zintegrowany system zapewnienia wysokiej jakości usług OWES

Celem projektu jest zapewnienie wysokiej jakości usług wsparcia ekonomii społecznej (animacji lokalnej, inkubacji podmiotów ekonomii społecznej, wsparcia biznesowego przedsiębiorstw społecznych), świadczonych przez Ośrodki Wsparcia Ekonomii Społecznej na rzecz podmiotów ekonomii społecznej poprzez wdrożenie systemu akredytacji i standardów działania instytucji wsparcia ekonomii społecznej AKSES.



Zintegrowany system zapewnienia wysokiej jakości usług OWES

Główne zadania związane z realizacją projektu to m.in.:

- przegląd i aktualizacja standardów usług i działania OWES,
- nadzór i monitoring przestrzegania standardów przez OWES oraz realizacji audytów w OWES,
- realizacja procesu akredytacji w OWES,
- badanie satysfakcji klientów OWES,
- stworzenie modelu kompetencyjnego pracowników OWES.



Zintegrowany system zapewnienia wysokiej jakości usług OWES

Najważniejsze produkty projektu:

- od początku 2018 r. Minister MRPiPS przyznał 64 akredytacji OWES i przedłużył obowiązywanie akredytacji dla 25 OWES,
- wizyty monitorujące w OWES,
- realizacja audytów akredytacyjnych oraz stworzenie i zmodyfikowanie narzędzi audytu,
- współorganizacja Forum Spółdzielni Socjalnych,
- ekspertyzy,
- raport podsumowujący audyty i wizyty monitorujące w OWES,
- przeprowadzenia badania satysfakcji klientów OWES,
- organizacja cyklu warsztatów i spotkań konsultacyjno – informacyjnych.



Zintegrowany system zapewnienia wysokiej jakości usług OWES

- System AKSES koncentruje się na wdrożeniu standardów działania wśród OWES, a następnie zapewnieniu poprzez akredytację tych podmiotów, iż standardy są stosowane w praktyce. AKSES jest systemem o charakterze otwartym i uczącym się, co pozwala oczekiwać, że działalność sektora ekonomii społecznej i solidarnej będzie wspierana w profesjonalny i efektywny sposób, nieograniczający jednak oddolnego charakteru inicjatyw, wynikającego ze zdefiniowanych lokalnie potrzeb.
- Jest instrumentem, który ma zapewnić jak najwyższą efektywność wydatkowania środków publicznych w obszarze wsparcia ekonomii społecznej.



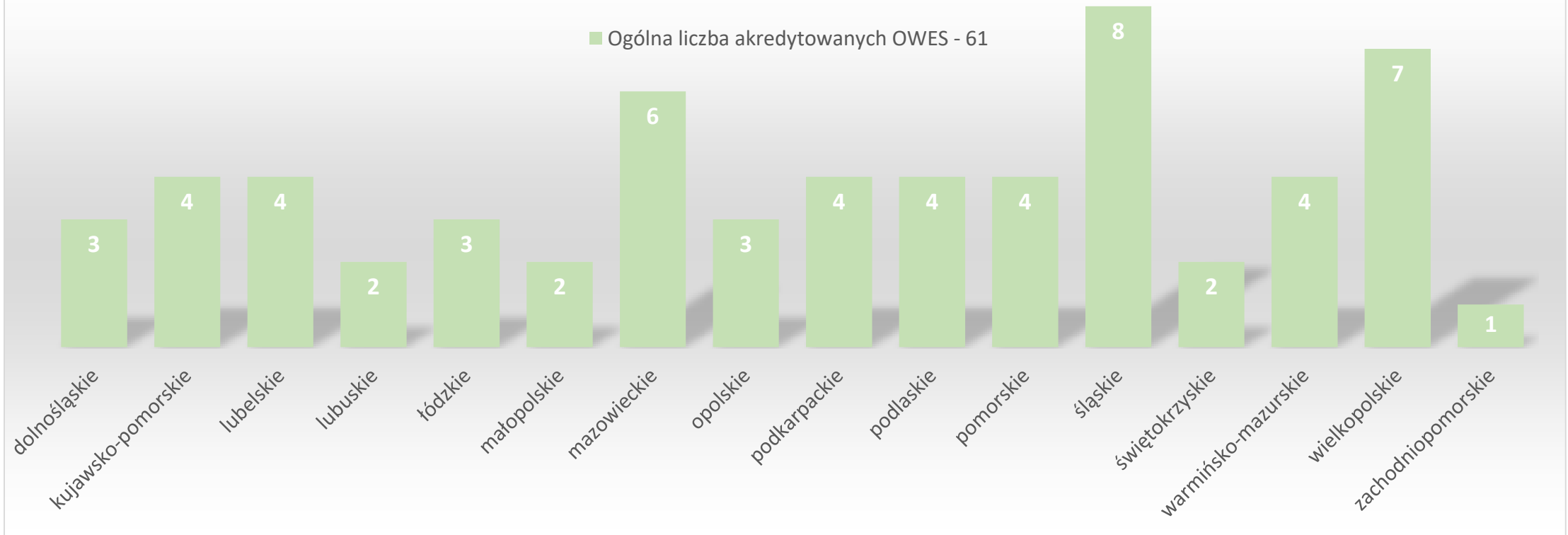
Akredytacja OWES

- Zarządzenie nr 21 Ministra Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej z dnia 18 kwietnia 2016 r. w sprawie przyznania akredytacji „AKSES”.
- Ogłoszenie o naborze wniosków o przyznanie akredytacji „AKSES” - system akredytacji i standardów działania ośrodków wsparcia ekonomii społecznej - edycja 2019.



Akredytacja OWES

OWES wg. województw





Akredytacja OWES

W ramach rozpatrywania wniosków o przyznanie akredytacji i monitoringu przestrzegania Standardów przez OWES przeprowadzono:

- 85 audytów akredytacyjnych,
- 28 monitoringów audytów akredytacyjnych,
- 98 wizyt monitorujących w akredytowanych OWES.



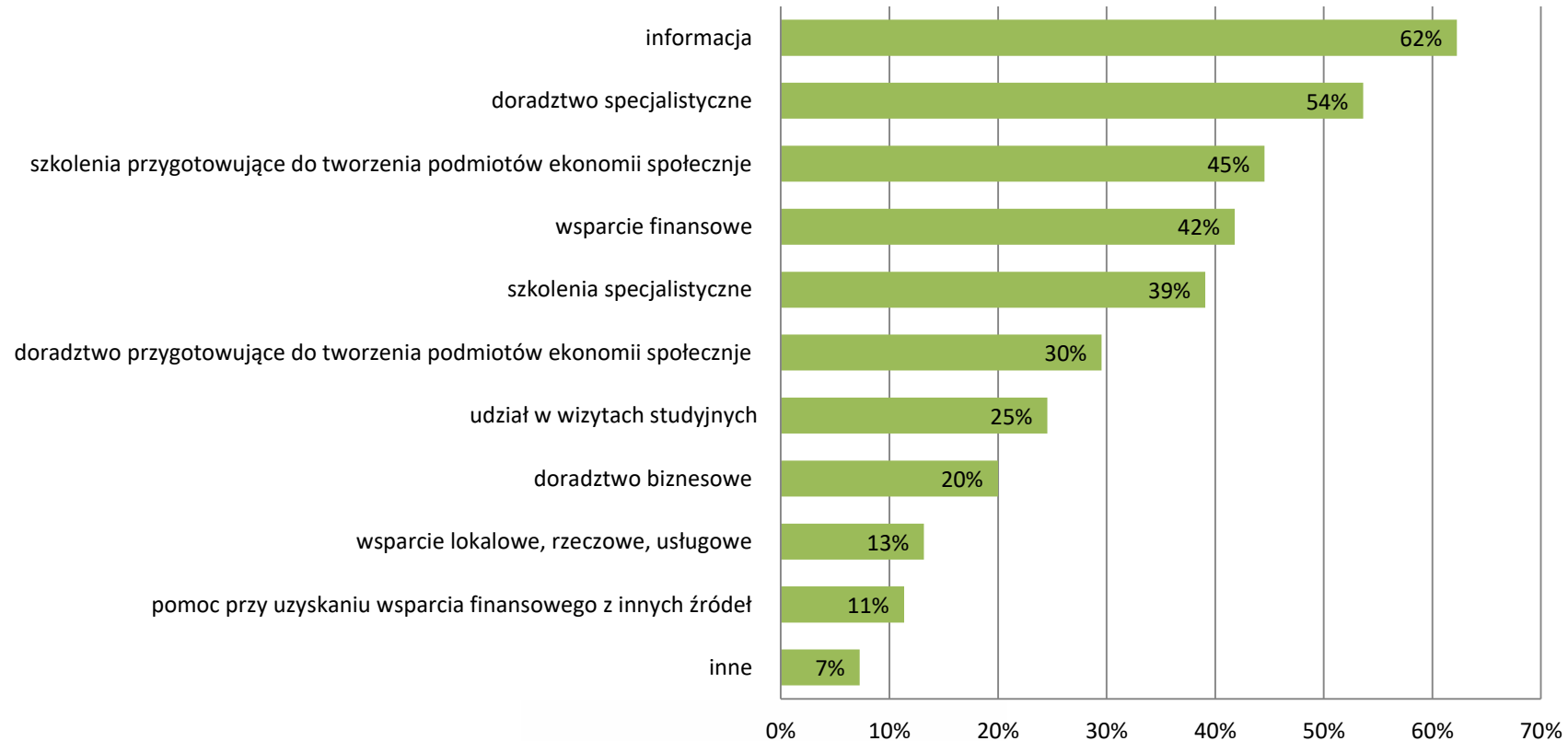
Badanie satysfakcji klientów OWES

- Badanie zrealizowano w ramach projektu pn. *Zintegrowany system zapewnienia wysokiej jakości usług Ośrodków Wsparcia Ekonomii Społecznej*, działanie 2.9 Rozwój ekonomii społecznej Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020,
- badanie przeprowadzono za pomocą narzędzia do badania satysfakcji klientów OWES w formie ankiety on-line,
- badanie trwało od 21 stycznia do 11 lutego 2019 r.,
- w badaniu udział wzięło 252 klientów OWES.



Badanie satysfakcji klientów OWES

Usługi, z których korzystali klienci OWES





Badanie satysfakcji klientów OWES

Najważniejsze wnioski:

- 53% klientów OWES utworzyło PS,
- 54% klientów OWES nowe miejsca pracy w PS,
- 69% pracowników podmiotów reprezentowanych przez klientów OWES podniosło swoje kompetencje,
- 80% podmiotów reprezentowanych przez klientów OWES generuje większe korzyści społeczne,
- **70% klientów OWES uznało, że bez wsparcia OWES sytuacja podmiotów przez nich reprezentowanych byłaby gorsza lub znacznie gorsza,**
- **92% klientów OWES uznało, że wsparcie świadczone przez OWES odpowiadało na ich potrzeby.**



Badanie satysfakcji klientów OWES

Najważniejsze wnioski:

- 85% klientów OWES uznało, że kadra OWES dostosowała ofertę swoich usług do ich potrzeb,
- 98% klientów OWES uznało, że kadra OWES jest życzliwie nastawiona do klienta,
- 92% klientów OWES uważa, że usługa OWES była kompletna i niczego w niej nie brakowało,
- **92% klientów OWES ponownie skorzystałoby ze wsparcia OWES.**



Ministerstwo Rodziny,
Pracy i Polityki Społecznej

Dziękuję za uwagę!

Kamil Bobek

Departament Ekonomii Społecznej i Solidarnej

Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej

ekonomiaspoleczna@mrpips.gov.pl

www.ekonomiaspoleczna.gov.pl

<https://www.facebook.com/DepartamentEkonomiiSpolecznejSolidarnej/>

akses@mrpips.gov.pl

kontakt.akses@mrpips.gov.pl