

PLAN WDRAŻANIA CENTRUM USŁUG SPOŁECZNYCH W STARACHOWICACH

Starachowice 2021 r.

Spis treści

Wstęp	4
CZĘŚĆ I DIAGNOZOWANIE I PLANOWANIE	6
Diagnoza potrzeb i potencjału społeczności lokalnej	7
Wstęp	7
Koncepcja i metodologia badania	7
Wyniki badania w zakresie jakości życia mieszkańców i usług społecznych w Starachowicach	9
Wnioski i rekomendacje z badania	15
Cele CUS i sposoby pomiaru stopnia ich osiągnięcia	24
Katalog istniejących usług społecznych i planowanych do wdrożenia w ramach pilotażu	26
Informacja o istniejących i kontynuowanych usługach społecznych	26
Informacja o potrzebach w zakresie usług istniejących i planowanych oraz źródłach wiedzy w tym zakresie	27
Planowany katalog usług do wdrożenia w ramach pilotażu	28
Założenia do Programu Usług Społecznych	32
Założenia ogólne	32
Diagnoza	33
Opis potrzeb uzasadniających realizację Programu Usług Społecznych	33
Usługi społeczne oferowane w Programie Usług Społecznych	33
Okres realizacji Programu Usług Społecznych	34
Cele Programu Usług Społecznych	34
Warunki korzystania z usług społecznych oferowanych w Programie Usług Społecznych	40
Sposób monitorowania i oceny Programu Usług Społecznych	41
Plan organizowania społeczności lokalnej (OSL) w ramach aktywności CUS	42
Cele organizowania społeczności lokalnej w ramach aktywności CUS	42
Główne kierunki planowania OSL i ich źródła	42
Społeczności w pilotażu CUS	49
Planowane etapy OSL prowadzonego w ramach pilotażu projektowego	52
Ramowy harmonogram działania w ramach OSL	54
Podsumowanie	60
CZĘŚĆ II Realizowanie i monitorowanie usług społecznych	62
Propozycja strukturyzacji indywidualnych planów usług społecznych	63
Przyznawanie usług społecznych	63
Procedura obsługi klientów KIPUS	64
Indywidualne Plany Usług Społecznych (IPUS)	65
Procedura tworzenia Indywidualnych Planów Usług Społecznych	65
Sposób pozyskiwania i zarządzania informacjami przydatnymi dla potencjalnych klientów CUS	67
Plan i sposób monitorowania usług świadczonych w ramach CUS	68

Monitorowanie Indywidualnych Planów Usług Społecznych	68
Monitorowanie, jako element zarządzania strategicznego	69
Podział zadań pomiędzy CUS i partnerów Planu Wdrażania CUS, świadczących usługi społeczne	71
CZĘŚĆ III ORGANIZACJA CUS	74
Sposób Zarządzania CUS	75
Plan podnoszenia kwalifikacji i nabycia umiejętności przez zespół wdrażający CUS	77
Sposoby promocji i informacji	79
Plan finansowy	80
Sposoby testowania, określenie rezultatów testowania oraz pakietu produktów, który powstanie w wyniku testowania	81

Wstęp

1 stycznia 2021r. na mocy uchwały Nr IX/13/2020 Rady Miejskiej w Starachowicach z dnia 27 listopada 2020 r., Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej został przekształcony w Centrum Usług Społecznych w Starachowicach. Uchwała Rady Miejskiej w Starachowicach nie nadaje jedynie nowej nazwy istniejącej jednostce organizacyjnej Miasta, ale oznacza głęboką transformację systemu świadczenia usług społecznych w Starachowicach. Jest poważnym krokiem służącym zbudowaniu „nowoczesnego systemu zabezpieczenia społecznego, w ramach którego publiczne wsparcie usługowe będzie dostępne nie tylko dla osób i rodzin słabszych czy ze środowisk defaworyzowanych, lecz także dla ogółu mieszkańców”¹.

Centra usług społecznych to działanie fakultatywne gminy, co oznacza, że władze gminy mogą ale nie muszą podjąć decyzji o ich utworzeniu. Tym bardziej należy docenić decyzję władz Miasta Starachowice, które w trosce o jakość życia mieszkańców i szeroko rozumiany dobrobyt społeczny podjęły decyzję o utworzeniu CUS – innowacyjnego przedsięwzięcia w skali naszego kraju.

Uchwała Rady Miejskiej w Starachowicach ma charakter decyzyjny i inicjujący proces zmiany społecznej w Starachowicach, ale sama w sobie nie przesądza o konkretnych rozwiązaniach, które zostaną wdrożone w systemie usług społecznych. Ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum społecznych (Dz.U. 2019r., poz. 1818) również nie narzuca rozwiązań, zakłada jedynie ramy funkcjonowania CUS i kierunki zmian, ale sposób ich wdrożenia na poziomie merytorycznym i instytucjonalnym pozostawia w gestii samorządów.

CUS w Starachowicach stoi zatem przed ogromnym wyzwaniem, jakim jest praktyczne wprowadzenie w życie założeń ustawy o CUS oraz wywiązanie się ze zobowiązań wobec Rady Miejskiej w Starachowicach. Wypracowanie rozwiązań w tym zakresie nie będzie kwestią dni, ale wielu miesięcy, a nawet lat, a służyć temu będzie opracowany Plan Wdrażania CUS.

Plan Wdrażania CUS to pierwszy z czterech kamieni milowych w realizowanym projekcie pn. „CUS – model integracji i rozwoju usług społecznych w Starachowicach”, współfinansowanym ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój. Plan Wdrażania zawiera najważniejsze elementy opracowanego Modelu CUS, które podlegać będą testowaniu, monitorowaniu i ewaluacji.

Plan Wdrażania to zatem swoista „mapa drogowa” dla:

- Zespołu CUS, który prowadzi „krok po kroku” do realizacji celu, jakim jest koordynacja i integracja usług społecznych, świadczonych dla ogółu mieszkańców,
- Podmiotów współpracujących, którym przydziela konkretne role i zadania,

¹ Prof. M. Rymśa, Dlaczego Centrum Usług Społecznych?, Biblioteczka CUS Seria materiałów edukacyjnych „Jak utworzyć i prowadzić centrum usług społecznych”, s. 6.

- Władz Miasta Starachowice, stanowiąc racjonalizację lokalnej polityki społecznej.

Plan Wdrażania CUS porządkuje założenia i rozwiązania, zastosowane w Modelu CUS w Gminie Starachowice. Zawiera również propozycję narzędzi, ułatwiających pracę zespołu CUS, tj. baza usług społecznych, tworzenie indywidualnych planów usług społecznych oraz ich monitorowanie. Rozwiązania te będą weryfikowane w praktyce podczas realizacji usług społecznych. Testowanie pozwoli na ocenę ich jakości i efektywności oraz doskonalenie Planu Wdrażania CUS. Produktem finalnym będzie przetestowany i zweryfikowany Model CUS w Starachowicach oraz pakiet produktów powstałych podczas testowania. Najważniejszymi „sędziami” w jego ocenie będą mieszkańcy Starachowic, a pierwszoplanowym kryterium oceny - poziom satysfakcji z realizowanych usług.

Pierwsze pełne wnioski z realizacji Planu Wdrażania CUS zostaną wyciągnięte po upływie pełnego roku. Na ich podstawie nastąpi aktualizacja Planu Wdrażania CUS. Z tego powodu Plan zawiera cele długofalowe ale część założeń obejmuje okres jednego roku.

Aby ułatwić korzystanie z Planu Wdrażania CUS podzielono go na trzy funkcjonalne obszary:

Część I. Diagnozowanie i planowanie

Zawiera: diagnozę, cele CUS, katalog usług społecznych, założenia do Programu Usług Społecznych oraz Plan OSL.

Część II. Realizowanie i monitorowanie

Przedstawia: propozycję indywidualnych planów usług społecznych, sposób pozyskiwania i zarządzania informacjami przydatnymi dla potencjalnych klientów CUS, plan i sposób monitorowania usług świadczonych w ramach CUS, a także podział zadań i obowiązków pomiędzy CUS i partnerów Planu Wdrażania, świadczących usługi społeczne.

Część III. Organizacja CUS

Przedstawia: sposób zarządzania CUS, plan podnoszenia kwalifikacji pracowników, sposoby promocji i informacji, plan finansowy, sposoby testowania oraz pakiet dokumentów, który powstanie w wyniku testowania założonego w projekcie modelu CUS.

W opracowaniu Planu Wdrażania CUS uczestniczyło wiele osób (9), dla których jakość życia i rozwój usług społecznych w Starachowicach jest ważnym celem. Każda osoba to inne spojrzenie na usługi społeczne, inny styl, sposób przedstawiania wniosków i argumentacji, ale każda z nich wniosła coś istotnego we wspólne rozwiązanie, jakim jest opracowanie Planu Wdrażania CUS. Przedstawiony Plan Wdrażania CUS jest urzeczywistnieniem współpracy i idei partycypacji społecznej.

Główni autorzy Planu Wdrażania CUS: Piotr Ambroszczyk, Aneta Gołębska, Wioletta Grosicka, Anna Górak, Jacek Gralczyk

CZĘŚĆ I

DIAGNOZOWANIE I PLANOWANIE

Diagnoza potrzeb i potencjału społeczności lokalnej

Wstęp

Badanie ilościowe i jakościowe pn. „Diagnoza potrzeb i potencjału społeczności lokalnej w zakresie usług społecznych na terenie Gminy Starachowice” zostało przeprowadzone w I kwartale 2021 r. przez firmę Lokalne Badania Społeczne Marcin Józko, wybraną w trybie konkurencyjności, zgodnie z Wytycznymi w zakresie kwalifikowalności wydatków w ramach Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego, Europejskiego Funduszu Społecznego oraz Funduszu Spójności na lata 2014-2020.

Raport z badania „Diagnoza potrzeb i potencjału społeczności lokalnej w zakresie usług społecznych na terenie Gminy Starachowice” jest bardzo obszernym opracowaniem. W tym miejscu przytoczone zostały najważniejsze informacje dla opracowania Planu Wdrażania CUS.

Raport z badania zawiera odpowiedzi na następujące pytania badawcze:

- 1) Jaki jest obecny stan świadczonych usług w Gminie Starachowice?
- 2) Jakie są potrzeby społeczne mieszkańców (ilościowe i jakościowe)?
- 3) Jaki jest potencjał społeczności lokalnej w zakresie usług społecznych?
- 4) Jakie rozwiązania należy wprowadzić?
- 5) Jakie pakiety usług należy wprowadzić dla społeczności lokalnej w celu zaspokojenia jej potrzeb?

Analizie poddano 7 obszarów badawczych:

- 1) Badanie infrastruktury społ. istniejącej w Starachowicach
- 2) Badanie jakości oferowanych usług i standardów ich świadczenia
- 3) Badanie satysfakcji klientów z oferowanych usług
- 4) Badanie potrzeb mieszkańców Starachowic w zakresie usług społ.
- 5) Badanie aktywności społ. wśród mieszkańców Starachowic, co pozwoli na zdiagnozowanie zaangażowania społ., poznanie wpływu liderów społecznych na procesy zmian i tworzenie ruchów oddolnych, tj. wolontariat i ruchy sąsiedzkie.
- 6) Badanie PES, którego celem jest ocena potencjału i współpracy międzyinstytucjonalnej, w kontekście realizacji usług społ.
- 7) Badanie możliwości tworzenia sieci i partnerstw usługodawców.

Koncepcja i metodologia badania

Kontekst teoretyczny - perspektywa jakości życia i rozwoju społecznego

Diagnoza potrzeb i potencjału społeczności zakładała powiązanie problematyki konstruowania oferty usług społecznych z zagadnieniami:

- rozwoju społecznego² oznaczającego zdolność społeczności lokalnej do generowania warunków umożliwiających wszystkim członkom osiągnięcie pełnego potencjału, zaspokojenie podstawowych potrzeb i zwiększania spójności społecznej (w tym m.in. zmniejszania rozwarstwienia społecznego, wyrównywania szans, przeciwdziałania dyskryminacji, marginalizacji i wykluczeniu),
- jakości życia oznaczającego zadowolenie z efektywnego/sprawnego układu instytucjonalnego zapewniającego dostęp do wysokiej jakości usług społecznych zakresu wsparcia społecznego, zdrowia, kultury, edukacji i aktywności obywatelskiej³.

Taka perspektywa skupiona jest na odkrywaniu i identyfikowaniu tzw. niematerialnych czynników rozwoju – roli jakościowych i ilościowych parametrów zasobów społecznych będących w dyspozycji społeczności lokalnej oraz możliwość ich efektywnego wykorzystania poprzez system usług społecznych. Przy takim podejściu priorytetem lokalnej polityki społecznej jest dobrostan (well-being) mieszkańców społeczności lokalnej rozumiany jako maksymalizowanie potencjału możliwego do osiągnięcia w środowisku życia jednostki i/lub grup oraz jako aktywny proces służący świadomym wyborom w dążeniu do osiągnięcia coraz bardziej satysfakcjonującej egzystencji. Na proponowane w badaniu zintegrowane podejście do rozwoju społecznego i jakości życia składają się dwa czynniki: zwiększenie wolności wyboru usług (ich formy, miejsca, sposobu świadczenia) oraz kreowanie przez usługi nowych możliwości rozwojowych dla ludzi (np. dzięki usługom mogą aktywnie uczestniczyć w życiu zawodowym, społecznym i obywatelskim).

Podejście metodologiczne

W badaniu zastosowano triangulację metodologiczną, a więc połączenie różnych, wzajemnie komplementarnych metod i technik badawczych (ilościowych i jakościowych). Uzyskany obraz jest wielowątkowy, wielopłaszczyznowy, a także – ze względu na możliwość zestawienia i porównania opinii różnych grup respondentów – wieloperspektywiczny („zasada WWW”). Innymi słowy, przeprowadzone badanie miało charakter **kompleksowego, wieloetapowego i rozłożonego w czasie przedsięwzięcia**.

Etapy badawcze:

- 1) Analiza desk research,

² Zob. Sen A. (2002) *Nierówność. Dalsze rozważania*, Społeczny Instytut Wydawniczy "Znak" Warszawa: Fundacja im. Stefana Batorego, Kraków

³ Zob. (Quality of Life. Resource, <http://www.atsqol.org/key.asp>; Quality of Life – Underlying Philosophy, <http://www.globalideasbank.org/boV/bV-376>

- 2) Badania ilościowe (CAWI), N=233
- 3) Badania jakościowe:
 - IDI – indywidualne wywiady pogłębione (20 IDI)
 - FGI - zogniskowane wywiady grupowe oraz design – thinking dla poszczególnych grup odbiorców, w tym: osoby starsze, z niepełnosprawnościami, rodziny w kryzysie, osoby w kryzysie bezdomności i długotrwale bezrobotne, itp.),
- 4) Opracowanie raportu i rekomendacje,
- 5) Konsultacje społeczne.

Wyniki badania w zakresie jakości życia mieszkańców i usług społecznych w Starachowicach

Jakość życia

Na potrzeby badania przyjęto, że pomiar jakości życia oznacza próbę odpowiedzi na pytanie o poziom rozwoju społeczno-ekonomicznego, a także ocenę zadowolenia z życia – w różnych aspektach, w tym w odniesieniu do stopnia zaspokojenia potrzeb lokalnych (np. poprzez świadczenie usług publicznych). Z jednej strony może oznaczać próbę poszukiwania możliwie obiektywnych wskaźników jakości życia (tj. na podstawie danych zastanych), z drugiej – odwołanie się do subiektywnych przekonań mieszkańców (mierzonych na podstawie badań deklaratywnych).

Z badania wynika, iż prawie 2/3 mieszkańców Starachowic uważa, że jakość życia w mieście utrzymuje się na średnim, przeciętnym poziomie. 18% badanych uważa, że jakość życia w Starachowicach jest wysoka, natomiast kolejnych 18% formułuje ocenę negatywną. O wysokiej jakości życia najczęściej są przekonani dwudziestolatkowie (63%), bezrobotni (42%), osoby wysoko oceniające kondycję ekonomiczną swoich gospodarstw domowych (31 %), a także zadowolone z relacji sąsiedzkich (26 %).

Jakość usług społecznych

Ankietowani mieszkańcy Starachowic wysoko ocenili jakość usług edukacyjnych (wśród pięciu najwyżej ocenianych obszarów znalazły się aż trzy związane z edukacją). Pozytywne opinie w ww. obszarach formułowali głównie trzydziesto - i czterdziestolatkowie, a także osoby posiadające dzieci poniżej 18. roku życia. Wysokie oceny uzyskała również oferta dla seniorów (ale najbardziej krytyczne opinie formułują osoby w wieku 60-74 lat: 30% ocen negatywnych w tej grupie, średnia E=3,18), a także usługi z obszaru pomocy społecznej. Najwięcej negatywnych odpowiedzi dotyczyło jakości oraz dostępności mieszkań komunalnych i socjalnych. Relatywnie niskie oceny dotyczyły usług ochrony zdrowia, a także działań na rzecz promocji zdrowia i zdrowego trybu życia.

Poziom zadowolenia z usług lokalnych instytucji

Wysokie oceny w tym zakresie otrzymały następujące instytucje:

- Środowiskowy Dom Samopomocy,
- Miejska Biblioteka Publiczna im. Adolfa Dygasińskiego (wraz z filiami),
- Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Starachowicach (obecnie: Centrum Usług Społecznych), Urząd Miejski w Starachowicach,
- Miejski Ośrodek Sportu i Rekreacji,
- Spółdzielnia Socjalna „Starachowiczanka”.

Na uwagę zasługuje fakt, że dość wysokie noty przyznano Miejskiemu Ośrodkowi Pomocy Społecznej (obecnie: CUS). Tego rodzaju placówki mają swoją specyfikę i całkowicie odmienną grupę klientów, ponadto relatywnie często wydają decyzje administracyjne, które nie są zgodne z subiektywnymi oczekiwaniami odbiorców. W innych badaniach Wykonawcy, często OPS uzyskują dużo bardziej krytyczne oceny.

Najniższe oceny otrzymały następujące instytucje:

- Powiatowy Urząd Pracy w Starachowicach,
- Placówki ochrony zdrowia.

Warto jednak podkreślić, że w przypadku ww. podmiotów oceny pozytywne przeważają nad negatywnymi.

Najbardziej dotkliwe problemy społeczne w Starachowicach

Spośród 20 problemów społecznych, objętych badaniem, ankietowani za najbardziej dotkliwe uznali: starzenie się społeczeństwa (62%), alkoholizm i nadużywanie alkoholu (55%), złą sytuację mieszkaniową (40 %a), zły stan zdrowia społeczeństwa (39%) oraz niski poziom aktywności społecznej (34%), co obrazuje poniższa tabela.

Tabela nr 1.

Lp.	Najbardziej dotkliwe problemy społeczne w Starachowicach	Odpowiedzi
1	Starzenie się społeczeństwa	62%
2	Alkoholizm, nadużywanie alkoholu	55%
3	Zła sytuacja mieszkaniowa	40%
4	Zły stan zdrowia społeczeństwa	39%
5	Niski poziom aktywności społecznej	34%

Preferowane działania w sferze społecznej w ciągu najbliższego roku

Respondenci mogli wymienić maksymalnie 5 kierunków działań (spośród 20 wymienionych w ankiecie), które ich zdaniem powinny zostać zrealizowane w Starachowicach w okresie najbliższego roku, licząc od daty realizacji pomiaru). Uzyskane wyniki korespondują z oceną jakości różnych obszarów usług społecznych w mieście. Ankietowani w największym stopniu

oczekują poprawy dostępności i jakości usług w obszarze ochrony zdrowia, inwestycji w mieszkalnictwo socjalne i komunalne, zapewnienia dostępu do mieszkań wspieranych (chronionych), a także zwiększenia udziału w życiu społecznym mieszkańców.

Tabela nr 2.

Lp.	Preferowane działania w sferze społecznej w ciągu najbliższego roku	Odpowiedzi
1	Poszerzenie oferty i zwiększenie dostępu do usług ochrony zdrowia	68%
2	Budowa i remonty mieszkań socjalnych	39%
3	Budowa i remonty mieszkań komunalnych	35%
4	Zapewnienie osobom potrzebującym dostępu do mieszkań chronionych, wspieranych	29%
5	Zwiększenie udziału w życiu społecznym i aktywności społecznej mieszkańców	27%

Grupy wiekowe, do których powinny być kierowane usługi społeczne

Wśród grup wiekowych, do których powinny być skierowane usługi społeczne ankietowani wymieniali najczęściej seniorów w wieku 61-80 lat (54%) oraz młodzież w wieku 16-19 lat (43%). Najrzadziej wskazywano dzieci do 6-tego roku życia, co może być przesłanką, świadczącą o wysokim poziomie zaspokojenia potrzeb najmłodszych starachowiczan. Respondenci mogli wymienić nie więcej niż 3 najważniejsze odpowiedzi.

Tabela nr 3.

Lp.	Grupy wiekowe, do których powinny być skierowane usługi społeczne	Odpowiedzi
1	Seniorzy w wieku 61-80 lat	54%
2	Młodzież w wieku 16-19 lat	43%
3	Osoby w wieku 46-60 lat	37%
4	Osoby w wieku 20-30 lat	31%
5	Osoby w wieku 31-45 lat	29%
6	Seniorzy w wieku powyżej 80 lat	27%
7	Dzieci w wieku 7-15 Lat	26%
8	Dzieci do 6-tego roku życia	12%

Grupy społeczne/kategorialne, do których powinny być kierowane usługi społeczne

W przypadku grup kategorialnych, do których powinny być kierowane usługi społeczne, badani najczęściej wymieniali osoby z niepełnosprawnościami, następnie – kobiety, dalej – osoby doświadczające przemocy w rodzinie, mężczyzn, osoby bezrobotne, rodziny z dziećmi (w różnym wieku), jak również osoby znajdujące się w szczególnie trudnej sytuacji ekonomicznej. Warto wspomnieć, że respondenci mogli wymienić nie więcej niż 3 najważniejsze odpowiedzi.

Tabela nr 4.

Lp.	Grupy społeczne/kategorialne, do których powinny być kierowane usługi społeczne	Odpowiedzi
1	Osoby z niepełnosprawnościami	52%
2	Kobiety	34%
3	Osoby doświadczające przemocy	30%
4	Mężczyźni	29%
5	Osoby bezrobotne	26%
6	Rodziny z dziećmi	25%
7	Osoby żyjące w ubóstwie	25%
8	Rodziny w kryzysie	21%
9	Osoby w kryzysie bezdomności	19%
10	Osoby chore psychicznie	9%
11	Osoby LGBT	6%
12	Imigranci	2%

Zapotrzebowanie na różne usługi społeczne

Respondenci najczęściej deklarowali chęć skorzystania z szeroko rozumianych programów kulturalnych, programów wspomagających zdrowie i zdrowy tryb życia, oferty sportowej i rekreacyjnej, jak również mobilnego konserwatora (złotej rączki).

Z działań kulturalnych częściej chciałyby skorzystać kobiety (78%) w porównaniu z mężczyznami (54%), ponadto wysokie rezultaty odnotowano wśród osób z wykształceniem wyższym (80%), pracowników etatowych (79%), respondentów deklarujących wysoki poziom zaufania w relacjach z innymi (91%) oraz zadowolonych z relacji z sąsiadami (77%).

Programy wspomagające zdrowie i zdrowy tryb życia najczęściej wskazują dwudziestolatkowie (89%).

Z usług sportowych i rekreacyjnych w największym stopniu chciałyby korzystać kobiety (68%), pięćdziesięciolatkowie (72%), osoby z wykształceniem wyższym (72%), pracownicy etatowi (75%), pracownicy instytucji publicznych (71%), osoby zamieszkujące z dziećmi w wieku 7-15 lat (71%), respondenci deklarujący wysoki poziom zaufania w relacjach z innymi (91%) oraz zadowoleni z relacji z sąsiadami (65%).

Mobilny konserwator – złota rączka to usługa, z której chcieliby skorzystać przede wszystkim emeryci i renciści (67%).

Pozostałe usługi wymienione w powyższej tabeli postrzegane są jako potrzebne dla mieszkańców Starachowic, choć ankietowani niekoniecznie chcieliby skorzystać z nich osobiście. W największym stopniu dotyczy to opieki wytchnieniowej dla opiekunów faktycznych, mieszkań chronionych(wspieranych) dla seniorów oraz osób i rodzin w kryzysie oraz usług opieki nad dziećmi dla osób w kryzysie.

Tabela nr 5.

	programy kulturalne (kino, koncerty, lekcje muzealne,	programy wspomagające zdrowie i zdrowy tryb życia	usługi sportowe i rekreacyjne	mobilny konserwator - złota rączka	mobilny fizjoterapeuta	wsparcie psychologiczne i terapeutyczne	taksówka dla seniora i osób niepełnosprawnych	broker pracy dla aktywnych seniorów i rodziców, którzy chcą	usługi opieki nad dziećmi dla osób w kryzysie	mieszkania chronione, wspierane dla seniorów oraz osób i rodzin w	opieka wytchnieniowa dla opiekunów faktycznych
ta usługa jest potrzebna dla mieszkańców i chciał(a)bym z niej skorzystać	67%	65%	58%	46%	39%	34%	32%	25%	23%	22%	20%
ta usługa jest potrzebna dla mieszkańców, ale osobiście nie chciał(a)bym z niej skorzystać	19%	25%	24%	39%	45%	54%	52%	51%	65%	66%	66%
ta usługa jest niepotrzebna i nie chciał(a)bym z niej skorzystać	13%	8%	16%	12%	14%	10%	14%	22%	10%	10%	12%
brak odpowiedzi	2%	2%	2%	2%	2%	2%	2%	2%	2%	2%	2%

Respondenci formułowali również (w pytaniu otwartym) opinie na temat niezaspokojonych potrzeb mieszkańców Starachowic, które powinny zostać wypełnione poprzez usługi społeczne. W tym kontekście najczęściej wymieniano:

- dostęp do ochrony zdrowia – 13%,
- potrzeby kulturalne – 12%,
- potrzeby mieszkaniowe – 9%,
- oferta sportowa i rekreacyjna – 9%,
- możliwości spędzania czasu wolnego dla różnych grup mieszkańców – 8%,
- dostęp do pomocy psychologicznej – 7%,
- poprawa sytuacji na rynku pracy – 6 %,
- zapewnienie wsparcia dla młodzieży – 5 %

Odpłatność za usługi

Respondentom zaprezentowano 3 stwierdzenia odnośnie korzystania z odpłatnych lub bezpłatnych usług społecznych, przy założeniu, że kwestia odpłatności wiąże się z dostępnością usług dla mieszkańców. Chęć skorzystania z usług społecznych deklaruje 90% ankietowanych. Prawie 2/3 badanych deklaruje chęć skorzystania z odpłatnych usług społecznych, jeśli będą one łatwiej dostępne dla mieszkańców. Tego rodzaju przekonanie w największym stopniu podzielają osoby z wykształceniem wyższym (79%), jak również osoby zadowolone ze swoich relacji sąsiedzkich (72%). Blisko ¼ preferuje korzystanie z bezpłatnych usług społecznych, nawet jeśli ich podaż i – co za tym idzie – dostępność byłaby mniejsza. Powyższy pogląd jest rozpowszechniony przede wszystkim wśród osób o trudnej sytuacji ekonomicznej, które mają problemy z zaspokojeniem podstawowych potrzeb (44%).

Wykres nr 1. Korzystanie z bezpłatnych i odpłatnych usług społecznych



Dostęp do informacji o usługach społecznych

Prawie 4 na 10 respondentów nie doświadcza trudności ze znalezieniem informacji na temat usług społecznych, a tylko 30 % jest dobrze poinformowanych o dostępnej ofercie. Z pewnością pokazuje to, że jednym z kluczowych wyzwań, przed jakim stanie Centrum Usług Społecznych w Starachowicach, będzie dotarcie z informacją do mieszkańców i skonstruowanie skutecznej strategii komunikacyjnej, tym bardziej, że 38 % nie korzysta z usług społecznych z braku potrzeby.

Wnioski i rekomendacje z badania

1	<p>Wniosek: Z perspektywy społecznych aspektów rozwoju miasta kluczowe znaczenie mają niekorzystne trendy i perspektywy demograficzne, a więc starzenie się społeczeństwa (zwiększanie się liczby seniorów w populacji) i depopulacja (zmniejszanie się liczby mieszkańców).</p>
	<p>Rekomendacja:</p> <p>Usługi społeczne w mieście powinny odpowiadać na wyzwania związane z niekorzystnymi trendami demograficznymi. Ze względu na zjawisko starzenia się populacji konieczna jest kontynuacja przemyślanej polityki senioralnej i tworzenie kompleksowej oferty usług społecznych dla (różnych grup) seniorów. Usługi senioralne to również możliwość tworzenia miejsc pracy dla mieszkańców miasta i wzmocnienia lokalnej gospodarki. Jednocześnie pożądanym jest tworzenie atrakcyjnej oferty usług dla innych grup odbiorców, w tym m.in. młodzieży, czy rodzin z dziećmi, które sprzyjać będą zapewnieniu wysokiej jakości życia w Starachowicach. W ten sposób możliwe będzie spowolnienie procesu depopulacji społeczności lokalnej, co zresztą jest jednym ze strategicznych celów rozwoju miasta.</p>
2	<p>Wniosek: Centrum Usług Społecznych powinno pełnić rolę koordynatora i współtwórcy lokalnego rynku usług, podmiotu siecującego JST, PES, NGO, biznes i mieszkańców. Funkcją CUS jest również zapewnienie odpowiedniej jakości usług, m.in. poprzez tworzenie i monitorowanie standardów, a także uwiarygodnienie usługodawców (np. system certyfikacji, czy akredytacji).</p>
	<p>Rekomendacja:</p> <p>Rekomenduje się utworzenie systemu skutecznej koordynacji oraz akredytacji i certyfikacji usług społecznych. Pożądane byłoby również wejście CUS w rolę podmiotu tworzącego i egzekwującego standardy w celu zapewnienia odpowiedniej jakości usług. W świetle zebranych informacji kluczową kwestią nie jest zatem sama zasadność tego rodzaju standaryzacji, lecz sposób realizacji tego procesu. W szczególności chodzi tu o dostosowanie standardów do realiów świadczenia poszczególnych usług, uwzględnienie uwarunkowań lokalnych, a także określenie właściwego poziomu szczegółowości wprowadzanych regulacji. Część rozmówców zaleca jednak ostrożne podejście do wprowadzania tego rodzaju rozwiązań, ponieważ – w ich opinii – istnieje niebezpieczeństwo nadmiernego zbiurokratyzowania procesu świadczenia usług społecznych.</p>

Na podstawie zebranych informacji można sformułować **kilka pożądanых cech procesu standaryzacji**, które – zdaniem uczestników badania – sprzyjają zapewnieniu wysokiej jakości usług. Do tego rodzaju atrybutów można zaliczyć: dość wysoki poziom ogólności (generalne ramy, określenie warunków brzegowych), z dużym zakresem autonomii dla poszczególnych usługodawców, koncentracja na odbiorcach i ich potrzebach, ale połączona z szeroko rozumianym wsparciem usługodawców, użyteczność, adekwatność do potrzeb i realność wdrożenia i egzekucji.

3

Wniosek:
Lokalny rynek usług społecznych znajduje się we wczesnym stadium rozwoju i musi być tworzony od podstaw. Większość potencjalnych usługodawców (np. organizacje pozarządowe) realizuje cenne przedsięwzięcia dla miejscowej społeczności, jednak w dużym stopniu nie są oni przygotowani (np. pod względem organizacyjnym i świadomościowym) do profesjonalnego funkcjonowania w paradygmacie usług społecznych (np. realizują zadania publiczne zlecane przez administrację w trybie konkursowym lub podejmują tradycyjnie rozumiane działania społeczne, nie definiując ich w kategoriach świadczenia usług). Wielu dotychczasowych i potencjalnych usługodawców to podmioty oparte na osobach swoich liderów – dość prężnie działających społeczników, jednak często dość zaawansowanych wiekowo i nieposiadających następców (co generuje zagrożenie braku kontynuacji ich działań w przyszłości).

Rekomendacja:
Rekomenduje się **utworzenie systemu wsparcia usługodawców przez CUS**. Proponuje się oddelegowanie osoby i/lub wyodrębnienie komórki organizacyjnej w ramach CUS, która pomagałaby realizatorom usług np. w sprawach administracyjnych, ale również merytorycznych (w tym związanych z zapewnieniem wysokiej jakości usług). Rolą CUS jest tworzenie profesjonalnego rynku usług społecznych, zatem konieczne jest zainwestowanie i „wychowywanie” usługodawców, których większość aktualnie nie jest gotowych do funkcjonowania w modelu usług społecznych. Konieczne jest również podjęcie działań informacyjnych i edukacyjnych, sprzyjających profesjonalizacji sektora usługodawców. Tworzenie rynku usługodawców to również inwestowanie w lokalnych liderów, w tym wspieranie procesów sukcesji w miejscowych organizacjach. Tego rodzaju działania należy rozpatrywać w ujęciu procesowym, a także w dłuższej perspektywie czasowej.

4

Wniosek:
Jednym z kluczowych wyzwań stojących przed CUS jest konieczność świadczenia usług dla lokalnej społeczności, a więc dla wszystkich grup mieszkańców.

	<p>Oznacza to, że Centrum będzie adresować swoje działania do trzech głównych grup klientów: mieszkańców niebędących klientami pomocy społecznej, klientów hybrydowych (klientów usług społecznych z niewielkim komponentem świadczeń z systemu pomocy społecznej) oraz klientów pomocy społecznej. CUS wdrożył rozwiązania, mające sprzyjać świadczeniu usług dla tak zróżnicowanej grupy odbiorców – usługi powszechne będą umiejscowione w Galerii Skałka, natomiast pomoc społeczna pozostanie w starym budynku MOPS.</p>
	<p>Rekomendacja:</p> <p>CUS wdrożył rozwiązania mające na celu przestrzenne odseparowanie usług społecznych o charakterze powszechnym od obsługi świadczeń z systemu pomocy społecznej. Z pewnością ten podział ułatwi mieszkańcom uchwycenie nowej misji instytucji, ponadto sprzyjać będzie budowaniu pozytywnego wizerunku nowej instytucji (odcięcia się od stereotypu MOPS-u). Jednocześnie tego rodzaju rozwiązanie niesie również pewne zagrożenia, związane z dodatkową stygmatyzacją klientów części pomocowej, która będzie symbolicznie i realnie odgródzona od zwykłych mieszkańców. W związku z powyższym konieczne jest podjęcie działań na rzecz minimalizacji tego zjawiska.</p>

5	<p>Wniosek:</p> <p>Proces tworzenia CUS wymaga również daleko idącej zmiany w samej instytucji. Jak pokazują wyniki badań jakościowych, w zespole CUS istnieją bariery o charakterze świadomościowym, związane z koniecznością zmiany sposobu myślenia (przejścia z funkcjonowania w paradygmacie pomocy społecznej do modelu usługowego).</p>
	<p>Rekomendacja:</p> <p>Rekomenduje się podjęcie działań informacyjnych i edukacyjnych, zmierzających do zmiany tego stanu rzeczy. Przełamanie barier świadomościowych oznacza konieczność wdrożenia procesu zmiany, polegającej na przygotowaniu pracowników CUS do funkcjonowania w modelu usługowym. Proponuje się skonstruowanie wielowymiarowego i interdyscyplinarnego systemu wsparcia zespołu CUS, z zastosowaniem różnych metod i technik (np. warsztatów, szkoleń, wizyt studyjnych, usług doradczych). Tego rodzaju zmiana z pewnością wymaga czasu, a jej rezultaty będą widoczne w dłuższej perspektywie.</p>

6	<p>Wniosek: Poziom wiedzy mieszkańców na temat CUS jest znikomy, co potwierdzają zwłaszcza wyniki badania jakościowego. Poważnym wyzwaniem jest również budowanie wizerunku nowej instytucji w oderwaniu od skojarzeń z MOPS i negatywnego stereotypu pomocy społecznej. Skuteczne wypełnianie roli CUS wiąże się z koniecznością dotarcia z informacją do mieszkańców i zbudowania skutecznej strategii komunikacyjnej.</p> <p>Rekomendacja:</p> <p>Pożądane jest opracowanie precyzyjnego planu komunikacji CUS ze społecznością lokalną, obejmującego m.in. określenie kluczowych kanałów (nośników) informacji, jak np. lokalne media, w tym społecznościowe, ogłoszenia i ulotki, czy bezpośrednie spotkania z mieszkańcami. Konieczne jest również wypracowanie i komunikowanie puli argumentów, a więc korzyści płynących z powstania CUS (dla mieszkańców – lokalnej społeczności oraz dla miasta jako jednostki samorządu terytorialnego). Z pewnością warto prowadzić kampanie społeczne, a także szeroko rozumiane działania edukacyjne w tym obszarze.</p>
----------	--

7	<p>Wniosek: Bardzo istotnym wyzwaniem jest włączanie mieszkańców w proces projektowania i organizacji usług społecznych w mieście, tym bardziej, że – jak pokazują badania - aktywność i kapitał społeczny w Starachowicach znajdują się na raczej niskim poziomie. Świadczy o tym m.in. uczestnictwo w wyborach samorządowych, frekwencja w głosowaniu na projekty w ramach budżetu obywatelskiego, a także relatywnie niska liczba organizacji „trzeciego sektora”. Na podstawie wyników badań ankietowych stwierdzono niski poziom zaufania w relacjach z innymi, dość wysoki jest natomiast poziom zadowolenia z relacji sąsiedzkich.</p> <p>Rekomendacja:</p> <p>Zgodnie z ideą CUS, usługi społeczne powinny zostać uspołecznione, czy obudowane aktywnością mieszkańców. Tworzenie profesjonalnego rynku usług i sieci usługodawców nie może pozostawać w sprzeczności z misją i wrażliwością społeczną.</p> <p>W tym kontekście szczególnie istotną rolę pełnić będą organizatorzy społeczności lokalnej, działający na zmotywowanie i włączania (różnych grup) mieszkańców. Konieczne jest prowadzenie systematycznych mikro-diagnoz (w ujęciu przestrzennym lub kategoryjnym) i ich praktyczne zastosowanie, tj. prowadzenie działań animacyjnych, dopasowanych do precyzyjnie zidentyfikowanych potrzeb. Proponuje się również kontynuację i wzmocnienie innych instrumentów uspołeczniania usług społecznych, jak np. wolontariatu, działań sąsiedzkich,</p>
----------	--

	integracji międzypokoleniowej, czy innych rozwiązań o charakterze wzajemnościowym.
--	--

8	<p>Wniosek:</p> <p>Wśród badanych mieszkańców Starachowic istnieje dość duże przyzwolenie na tworzenie odpłatnej oferty usług społecznych. Prawie 2/3 badanych deklaruje chęć skorzystania z usług odpłatnych, jeśli będą one łatwiej dostępne dla mieszkańców. Blisko ¼ preferuje korzystanie z bezpłatnych usług społecznych, nawet jeśli ich podaż i – co za tym idzie – dostępność byłaby mniejsza. Powyższy pogląd jest rozpowszechniony przede wszystkim wśród osób o trudnej sytuacji ekonomicznej, które mają problemy z zaspokojeniem podstawowych potrzeb.</p>
	<p>Rekomendacja:</p> <p>Tworzenie odpłatnej oferty usług społecznych nie może pozostawać w sprzeczności z ich powszechnością i dostępnością dla jak najszerszych grup mieszkańców. Pobieranie opłat za usługi nie jest tożsame z budowaniem komercyjnego modelu ich świadczenia. Owe opłaty powinny być dodatkowym, a nie wiodącym źródłem finansowania lokalnego systemu usług. Środki pobierane od odbiorców powinny służyć zapewnieniu większej dostępności usług, natomiast z całą pewnością nie mogą być czynnikiem wpływającym na standard, czy jakość ich świadczenia. Osobną kwestią pozostaje oczywiście ustalenie odpowiedniej wysokości opłat, być może warto rozważyć ustanowienie systemu zniżek dla osób, czy rodzin znajdujących się w szczególnie trudnej sytuacji życiowej i ekonomicznej.</p>

9	<p>Wniosek:</p> <p>Wdrożenie projektu CUS w Starachowicach świadczy o innowacyjnym potencjale miasta, miejscowych instytucji i organizacji, a także społeczności lokalnej. Tworzenie CUS jest projektem pionierskim w skali ogólnopolskiej, którego rezultaty będą inspiracją i źródłem tzw. dobrych praktyk dla innych JST, zainteresowanych wprowadzaniem podobnych rozwiązań w przyszłości. Wydaje się, że wspomniane przedsięwzięcie jest dobrą okazją do eksperymentowania, a więc konstruowania i testowania innowacyjnych rozwiązań w obszarze usług społecznych.</p>
	<p>Rekomendacja:</p> <p>Proponuje się rozważenie sprawdzenia następujących rozwiązań w obszarze usług społecznych:</p> <ul style="list-style-type: none"> • utworzenie internetowej platformy usług społecznych, elektronicznego narzędzia kojarzenia przedstawicieli strony podaźowej i popytowej

	<p>(usługodawców i usługobiorców), np. poprzez brokering usług społecznych,</p> <ul style="list-style-type: none"> • tworzenie i rozwijanie programów lojalnościowych dla klientów usług społecznych, jak np. funkcjonująca w Starachowicach „Karta Seniora”, • w dłuższej perspektywie – rozważenie możliwości zastosowania mechanizmu „płatności za rezultat” w relacjach CUS z usługodawcami, • kreowanie innych pomysłów innowacyjnych rozwiązań.
--	--

10	<p>Wniosek: Oferta usług społecznych oraz sposób ich świadczenia muszą być dopasowane do precyzyjnie zdiagnozowanych potrzeb odbiorców. Na podstawie zrealizowanych badań można dodać, że wspomniana oferta powinna być wielowymiarowa i kompleksowa. W dużym stopniu chodzi tu o zaspokojenie różnych kategorii potrzeb: niższego i wyższego rzędu.</p>
	<p>Rekomenduje się tworzenie dopasowanych do indywidualnych potrzeb odbiorców, możliwie rozbudowanych pakietów usług społecznych. Kompleksowość oferty oznacza również zaspokajanie zróżnicowanych oczekiwań (różnych grup) odbiorców. Tego rodzaju pakiety usług powinny być szerokie i zaspokajać różne kategorie potrzeb odbiorców (podstawowe i bardziej zaawansowane). Warto podkreślić, że dotyczy to wszystkich grup odbiorców, w tym klientów pomocy społecznej, którzy – oprócz świadczeń z systemu pomocy społecznej – mogliby otrzymywać w pakiecie np. usługę edukacyjną lub kulturalną. Być może tego rodzaju strategia konstruowania pakietów usług sprzyjałaby minimalizacji zagrożenia stygmatyzacją osób korzystających ze świadczeń z systemu pomocy społecznej, o której mowa w rekomendacji nr 4.</p>

11	<p>Wniosek: Na podstawie badania zidentyfikowano stopień zaspokojenia różnych potrzeb społecznych w Starachowicach, a także ocenę różnych obszarów usług społecznych w mieście. Najwyżej oceniono szeroko rozumiane usługi edukacyjne (przedszkola, szkoły podstawowe i ponadpodstawowe). Wysokie oceny zyskała również oferta dla seniorów, a także usługi z obszaru pomocy społecznej. Najwięcej wątpliwości budzi jakość oraz dostępność mieszkań komunalnych i socjalnych, ponadto relatywnie niskie oceny formułowano względem usług ochrony zdrowia, a także działań na rzecz promocji zdrowia i zdrowego trybu życia.</p>
	<p>Rekomendacja:</p>

	<p>Rekomenduje się szczególne uwzględnienie następujących kierunków rozwoju usług społecznych przez CUS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • usługi w obszarze ochrony zdrowia • usługi z obszaru promocji zdrowia i zdrowego trybu życia • mieszkalnictwo socjalne i komunalne, a także tworzenie mieszkań chronionych (wspieranych) dla osób potrzebujących <p>Jeśli chodzi o grupy odbiorców, wymagające specjalnego potraktowania na etapie konstruowania oferty CUS, można wymienić:</p> <ul style="list-style-type: none"> • seniorów • młodzież w wieku 16-19 lat • rodziny z dziećmi • osoby z niepełnosprawnościami • rodziny w kryzysie, w tym osoby doświadczające przemocy w rodzinie • osoby bezrobotne, w tym długotrwale bezrobotni • osoby i rodziny znajdujące się w szczególnie trudnej sytuacji ekonomicznej.
--	--

12	<p>Wniosek: Różne grupy odbiorców usług społecznych wyrażają odmienne potrzeby i oczekiwania względem usług społecznych, z jakich chcieliby skorzystać, co jest stwierdzeniem socjologicznie banalnym. Na podstawie przeprowadzonych badań określono zasięg korzystania i poziom zadowolenia z dotychczasowych usług społecznych, jak również zapotrzebowanie na tego rodzaju usługi w przyszłości.</p> <hr/> <p>Rekomendacja: W świetle wyników badania największy potencjał mają następujące usługi społeczne: Usługi dla wszystkich mieszkańców:</p> <ul style="list-style-type: none"> • programy kulturalne • programy wspomagające zdrowie i zdrowy tryb życia • oferta sportowa i rekreacyjna • mobilny konserwator (złota rączka) • inne usługi mają potencjał w odniesieniu do wybranych grup odbiorców o szczególnych potrzebach
----	---

Usługi dla seniorów:

- kawiarenka internetowa „E-seniorek”
- Klub Senior+
- zajęcia komputerowe
- inne usługi (np. oferta Dziennego Domu Senior+, usługi opiekuńcze lub asystenckie, świadczone w miejscu zamieszkania odbiorcy) mają potencjał w odniesieniu do wybranych grup odbiorców o szczególnych potrzebach.

Usługi dla osób z niepełnosprawnościami:

- wszystkie badane usługi (specjalistyczne usługi opiekuńcze dla osób z zaburzeniami psychicznymi w miejscu zamieszkania odbiorcy, usługi opiekuńcze świadczone w miejscu zamieszkania odbiorcy, Warsztaty Terapii Zajęciowej, usługi Środowiskowego Domu Samopomocy, usługi asystenta, świadczone w miejscu zamieszkania odbiorcy) mają potencjał w odniesieniu do wybranych grup odbiorców o szczególnych potrzebach.

Usługi dla osób w kryzysie bezdomności:

- usługa noclegowa w noclegowni
- świadczenia usługowe, jak np. obiady w stołówce Caritasu
- aktywizacja zawodowa (np. prace społecznie użyteczne, staże, kursy zawodowe)
- świadczenia finansowe
- usługa aktywizacji społecznej może mieć potencjał w odniesieniu do wybranych grup odbiorców o szczególnych potrzebach

Usługi dla osób bezrobotnych:

- pomoc w aktywnym poszukiwaniu pracy
- kursy i szkolenia
- pomoc w dotarciu do pracodawców
- pośrednictwo i doradztwo zawodowe
- pośrednictwo pracy
- aktywizacja społeczna i doradztwo edukacyjne mają potencjał w odniesieniu do wybranych grup odbiorców o szczególnych potrzebach

Usługi dla rodzin w kryzysie:

- broker pracy
- porady psychologiczne
- mieszkania chronione

- | | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none">• porady terapeutyczne• usługa asystenta rodziny, porady pedagogiczne oraz możliwość opieki nad dziećmi mają potencjał w odniesieniu do wybranych grup odbiorców o szczególnych potrzebach. |
|--|--|

Cele CUS i sposoby pomiaru stopnia ich osiągnięcia

Cel główny: Koordynacja i integracja usług społecznych w Starachowicach

Cele szczegółowe:

1. Zapewnienie usług społecznych dostępnych dla ogółu mieszkańców
2. Indywidualizacja świadczenia usług społecznych, tzw. szycie na miarę
3. Budowa sieci usługodawców
4. Rozwój działań środowiskowych, wspierających świadczenie usług społecznych: wolontariatu, usług samopomocowych i sąsiedzkich

Wymiary integracji usług społecznych:

- **Wymiar instytucjonalny:** w jednej instytucji – centrum usług społecznych, mieszkańcy na zasadzie „jednego okienka” uzyskują dostęp do usług społecznych z różnych obszarów, świadczonych przez podmioty lokalne z różnych sektorów w ramach zintegrowanego lokalnego systemu usługowego.
- **Wymiar funkcjonalny:** budowanie przez CUS szerokiej palety usług dostępnych dla mieszkańców z jednoczesnym ich personalizowaniem pozwoli na kompleksowe zaspokajanie potrzeb mieszkańców.
- **Wymiar więziotwórczy:** integracja usług świadczonych przez profesjonalistów zaangażowanych przez CUS lub sieć usługodawców z działaniami o charakterze samopomocowym, wzajemnościowym, wolontaryjnym i sąsiedzkim dzięki metodzie pracy środowiskowej - Organizowanie Społeczności Lokalnej
- **Wymiar profesjonalny:** integracja profesji i zawodów pomocowych, współpracujących ze sobą w ramach koordynowanego przez CUS systemu⁴.

Rezultat: CUS, jako realizator kompleksowych usług społecznych, dostępnych dla ogółu mieszkańców

Wskaźniki pomiaru:

- Liczba nowych osób korzystających z CUS, wcześniej niekorzystających z pomocy MOPS,
- Liczba nowych usług społecznych, wcześniej nie świadczonych,
- Liczba usługodawców współpracujących z CUS i realizujących usługi społeczne,
- Liczba wolontariuszy i sąsiadów wspierających świadczenie usług społecznych.

Sposób pomiaru: kwartalnie na podstawie Indywidualnych Planów Usług Społecznych

Realizacja celów będzie procesem rozłożonym w czasie, podzielonym na etapy:

- Pierwszy etap będzie związany z informowaniem, promowaniem i animowaniem współpracy z instytucjami oraz klientami.

⁴ Prof. M. Rymsza, Dlaczego Centrum Usług Społecznych?, Biblioteczka CUS Seria materiałów edukacyjnych „Jak utworzyć i prowadzić centrum usług społecznych”, s. 32.

- Drugi etap zakłada uściślenie współpracy, budowanie bazy usług, określanie warunków korzystania z usług, standaryzacja usług, budowanie ścieżek współpracy i komunikacji, zawieraniem porozumień.
- Trzeci etap będzie związany z określaniem kierunków zmian na podstawie zebranych doświadczeń, określaniem planów krótko i długoterminowych.

Katalog istniejących usług społecznych i planowanych do wdrożenia w ramach pilotażu

Informacja o istniejących i kontynuowanych usługach społecznych

Usługi społeczne

Usługi społeczne oznaczają działania z zakresu polityki prorodzinnej, wspierania rodziny, systemu pieczy zastępczej, pomocy społecznej, promocji i ochrony zdrowia, wspierania osób niepełnosprawnych, edukacji publicznej, przeciwdziałania bezrobociu, kultury, kultury fizycznej i turystyki, pobudzania aktywności obywatelskiej, mieszkalnictwa, ochrony środowiska, reintegracji zawodowej i społecznej.

Usługi społeczne mogą być kierowane do osób, rodzin, grup społecznych, grup mieszkańców o określonych potrzebach lub ogółu mieszkańców.

Zgodnie z ustawą usługa społeczna to wsparcie o charakterze niematerialnym świadczone bezpośrednio przez osoby mające odpowiednie kwalifikacje.

Usługi społeczne, które były świadczone przez Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Starachowicach i są kontynuowane przez Centrum Usług Społecznych w Starachowicach:

1. Organizowanie i świadczenie usług opiekuńczych, w tym specjalistycznych w miejscu zamieszkania.
2. Organizowanie i świadczenie specjalistycznych usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania dla osób z zaburzeniami psychicznymi.
3. Prowadzenie ośrodków wsparcia, w tym Dziennego Domu „Senior+” i Klubu „Senior+”, Noclegowni.
4. Aktywizację społeczną i zawodową osób wykluczonych lub zagrożonych wykluczeniem społecznym.
5. Organizację i świadczenie usług asystenckich dla osób z niepełnosprawnościami.
6. Pracę socjalną, rozumianą jako działalność zawodowa, skierowaną na pomoc osobom i rodzinom we wzmacnianiu lub odzyskiwaniu zdolności do funkcjonowania w społeczeństwie oraz tworzenie warunków sprzyjających temu celowi.
7. Pobudzanie osób i rodzin korzystających z pomocy społecznej do aktywnego udziału w rozwiązywaniu swej trudnej sytuacji życiowej.
8. Prowadzenie Punktu Interwencji Kryzysowej.
9. Sporządzanie bilansu potrzeb gminy w zakresie usług społecznych i pomocy społecznej.
10. Pobudzanie osób i rodzin korzystających z pomocy społecznej do aktywnego udziału w rozwiązywaniu swej trudnej sytuacji życiowej.
11. Podejmowanie innych zadań z zakresu usług społecznych i pomocy społecznej

wynikających z rozeznaczonych potrzeb gminy, w tym tworzenie i realizacja programów osłonowych.

12. Opracowanie i realizację gminnej strategii rozwiązywania problemów społecznych ze szczególnym uwzględnieniem programów pomocy społecznej, profilaktyki i rozwiązywania problemów alkoholowych i innych, których celem jest integracja osób i rodzin z grup szczególnego ryzyka.

13. Tworzenie warunków organizacyjnych funkcjonowania usług i pomocy społecznej.

14. Realizację zadań wynikających z rządowych programów pomocy społecznej.

Procedury przyznawania usług społecznych

Dotychczasowe procedury przyznawania usług wiążą się z określonym trybem postępowania takim jak wywiad środowiskowy, przedstawienie określonej przepisami dokumentacji. Centrum Usług Społecznych będzie oferowało usługi społeczne na zasadzie powszechności (art. 14 ust. 1 pkt 1 ustawy o CUS), bez konieczności przeprowadzania wywiadu środowiskowego oraz podejmowania decyzji administracyjnej w odniesieniu do każdej kolejnej formy wsparcia usługowego.

Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Starachowicach, który został przekształcony z dniem 01.01.2021 r. w Centrum Usług Społecznych postrzegany był jako miejsce odbioru świadczeń finansowych, a działania ośrodka, jako skierowane do pewnej grupy mieszkańców. Związane było to również z bardzo ograniczonym dostępem do usług, brakiem wiedzy, jakie inne usługi są świadczone na poziomie gminy dla mieszkańców.

Centrum Usług Społecznych w Starachowicach kontynuuje dotychczasowe działania MOPS, jednakże dzięki przekształceniu stanie się nie tylko miejscem, gdzie usługi społeczne będą realizowane, ale będą one mogły być również skutecznie dystrybuowane. Będzie tu przekazywana pełna informacja o dostępnych usługach i możliwości dopasowania ich do konkretnych potrzeb określonego klienta. Szeroka gama usług oferowana będzie w jednym miejscu, bez konieczności oczekiwania na podjęcie działań przez kilka instytucji, dzięki synchronizacji tych usług przez koordynatora indywidualnych planów usług społecznych. Zgodnie z założeniami ustawy o realizowaniu usług społecznych przez Centrum Usług Społecznych usługi społeczne stanowią kategorię szerszą niż usługi pomocy społecznej i będą wiązać się z kształtowaniem relacji międzyorganizacyjnych i międzyinstytucjonalnych oraz przekształcaniem tradycyjnych wzorców działania służb społecznych.

Informacja o potrzebach w zakresie usług istniejących i planowanych oraz źródłach wiedzy w tym zakresie

W społeczeństwie Miasta Starachowice wzrasta potrzeba dostępu do wysokiej jakości usług społecznych. Ta wiedza wynika z doświadczeń pracy socjalnej, pracy ośrodków wsparcia, organizacji pozarządowych, a także analiz i diagnoz potrzeb wspólnoty samorządowej prowadzonych przy opracowywaniu dokumentów strategicznych, a także przeprowadzonego

na potrzeby CUS badania społecznego pn. „Diagnoza potrzeb i potencjału społeczności lokalnej w zakresie usług społecznych na terenie Gminy Starachowice”. Rozwój usług społecznych staje się pożądanym kierunkiem zmian i wyzwaniem polityki społecznej naszego miasta. Centrum Usług Społecznych powinno opierać swoje działania na trafnie rozpoznanych potrzebach i potencjale społeczności i ma zadanie okresowego przeprowadzania diagnozy potrzeb i potencjału społeczności lokalnej w zakresie usług społecznych poprzez:

1. Rozpoznanie potrzeb mieszkańców - monitoring jakości życia.
2. Gromadzenie wiedzy o potrzebach mieszkańców.
3. Rozpoznanie dostępnej oferty usług społecznych wśród lokalnych instytucji, organizacji społecznych i różnego typu przedsiębiorstw oraz weryfikacja zdolności do zaspokajania potrzeb mieszkańców.
4. Analiza problemów w funkcjonowaniu instytucji, organizacji.
5. Stworzenie dostępu do adekwatnej do potrzeb oferty usług.
6. Pełnienie funkcji lokalnego banku usług społecznych poprzez aktualizowanie oferty usług.
7. Komunikowanie o dostępnej ofercie usług społecznych (pośredniczenie w komunikowaniu oferty między samorządem gminnym, lokalnymi instytucjami, organizacjami, przedsiębiorstwami, a obywatelami).
8. Komunikowanie instytucjom, organizacjom, przedsiębiorstwom o zapotrzebowaniu na konkretne usługi oraz możliwości pozyskiwania środków na stworzenie oferty konkretnych usług.

Planowany katalog usług do wdrożenia w ramach pilotażu

Nazwa usługi	Wyzwania wspólnoty samorządowej wynikające z diagnozy	Obszar Usług Społecznych	Cel usługi	Grupa docelowa	Miejsce świadczenia	Odpłatność
Usługi opiekuńcze w miejscu zamieszkania (w tym opieka wytchnieniowa)	Starość Niepełnosprawność	Pomoc społeczna Wspieranie osób niepełnosprawnych	Umożliwienie funkcjonowania w dotychczasowym środowisku	Seniorzy Osoby z niepełnosprawnościami	Miejsce zamieszkania klienta	Bezpłatnie w ramach pilotażu
Mobilny konserwator - Złota Rączka	Starość Niepełnosprawność	Pomoc społeczna Wspieranie osób niepełnosprawnych	Poprawa warunków życia w miejscu zamieszkania	Seniorzy Osoby z niepełnosprawnościami	Miejsce zamieszkania klienta	Bezpłatnie w ramach pilotażu
Taksówka dla seniora	Starość Niepełnosprawność	Pomoc społeczna Wspieranie osób niepełnosprawnych	Ułatwienie dostępu do usług dla osób starszych i niepełnosprawnych	Seniorzy Osoby z niepełnosprawnościami	Miejsce zamieszkania klienta	Bezpłatnie w ramach pilotażu
Mobilny fizjoterapeuta	Starość Niepełnosprawność	Promocja i ochrona zdrowia Pomoc społeczna Wspieranie osób niepełnosprawnych	Współpraca ze specjalistą w zakresie terapeutycznym zmierzająca do wielostronnej aktywizacji osoby korzystającej	Seniorzy Osoby z niepełnosprawnościami	Miejsce zamieszkania klienta	Bezpłatnie w ramach pilotażu
Mieszkania chronione dla osób starszych i/lub niepełnosprawnych	Starość Niepełnosprawność	Pomoc społeczna Wspieranie osób niepełnosprawnych Mieszkalnictwo	Zapobieganie umieszczeniu w placówce całodobowej	Seniorzy Osoby z niepełnosprawnościami	Starachowice, ul. Radomska 2	Bezpłatnie w ramach pilotażu
Mieszkania chronione dla osób doświadczających kryzysu w rodzinie i opuszczających pieczę zastępczą	Kryzys rodziny	Polityka prorodzinna Wspieranie rodziny Systemu pieczy zastępczej Mieszkalnictwo	Stworzenie bezpiecznego miejsca dla osób dośw. sytuacji kryzysowych (np. przemocy domowej)	Osoby doświadczające sytuacji kryzysowej oraz opuszczające pieczę zastępczą	Starachowice, ul. Radomska 2	Bezpłatnie w ramach pilotażu

Opieka nad dziećmi do lat 3	Kryzys rodziny	Polityka prorodzinna Wspieranie rodziny Systemu pieczy zastępczej	Zapewnienie opieki nad dziećmi w celu poszukiwania pracy przez klienta lub załatwiania ważnych spraw osobistych	Osoby doświadczające sytuacji kryzysowej oraz opuszczające pieczę zastępczą	Starachowice, ul. Radomska 2	Bezpłatnie w ramach pilotażu
Broker pracy	Starość Kryzys rodziny	Reintegracja zawodowa i społeczna	Wsparcie w znalezieniu zatrudnienia	Seniorzy Osoby doświadczające sytuacji kryzysowej oraz opuszczające pieczę zastępczą	Teren Miasta Starachowice	Bezpłatnie w ramach pilotażu
Grupy wsparcia dla rodzin w kryzysie	Kryzys rodziny	Wspieranie rodziny Systemu pieczy zastępczej	Poprawa sytuacji życiowej	Osoby doświadczające sytuacji kryzysowej oraz opuszczające pieczę zastępczą	Teren Miasta Starachowice	Bezpłatnie w ramach pilotażu
Pakiet programów zdrowotnych	Starość Niepełnosprawność	Promocja i ochrona zdrowia	Profilaktyka zdrowotna	Seniorzy Osoby niepełnosprawne Osoby doświadczające sytuacji kryzysowej oraz opuszczające pieczę zastępczą	Teren Miasta Starachowice	Bezpłatnie w ramach pilotażu
Usługi kulturalne	Starość Niepełnosprawność Kryzys rodziny	Kultura Pobudzanie aktywności obywatelskiej	Zapewnienie dostępu do usług zaspokajających potrzeby wyższego rzędu	Seniorzy Osoby niepełnosprawne Osoby doświadczające sytuacji kryzysowej oraz opuszczające pieczę zastępczą	Teren Miasta Starachowice	Bezpłatnie w ramach pilotażu
Usługi sportowo-rekreacyjne	Starość Niepełnosprawność Kryzys rodziny	Kultura fizyczna i turystyka	Zapewnienie dostępu do usług zaspokajających potrzeby wyższego rzędu	Seniorzy Osoby niepełnosprawne Osoby doświadczające sytuacji kryzysowej oraz opuszczające pieczę zastępczą	Teren Miasta Starachowice	Bezpłatnie w ramach pilotażu

Animacje społeczności lokalnej	Przeciwdziałanie izolacji społecznej	Pobudzenie aktywności obywatelskiej	Zapobieganie izolacji społecznej Rozwój współpracy Rozwój działań wspierających usługi społeczne (wolontariat, ruchy samopomocowe i sąsiedzkie)	Mieszkańcy Starachowic	Teren Miasta Starachowice	Bezpłatnie w ramach pilotażu
---------------------------------------	--------------------------------------	-------------------------------------	---	------------------------	---------------------------	------------------------------

Założenia do Programu Usług Społecznych

Założenia ogólne

Priorytetem Centrum Usług Społecznych w Starachowicach jest zbudowanie lokalnego systemu usług społecznych, świadczącego kompleksowe, dostępne cenowo usługi dla ogółu mieszkańców. Proces ten opiera się na dwóch ważnych filarach:

- Utworzeniu bazy usług społecznych, świadczonych w CUS w sposób zintegrowany (wybór usług spośród ogółu dostępnych, z obszarów wymienionych w ustawie) – integracja przez CUS usług dotychczas rozproszonych i świadczonych przez różne instytucje, co pozwoli na efektywne wykorzystanie istniejącej infrastruktury społecznej.
- Wprowadzeniu nowych usług społecznych, które będą dostępne dzięki uchwaleniu **Programu Usług Społecznych w Starachowicach**.

Program Usług Społecznych w Starachowicach (Program) będzie zatem zawierał nowe usługi społeczne, skierowane do osób, rodzin, grup społecznych, grup mieszkańców o określonych potrzebach lub ogółu mieszkańców. Zostaną w nim także zawarte usługi, których wolumen zostanie zwiększony w związku ze wzrostem społecznego zapotrzebowania. Istotną cechą Programu będzie kompleksowość pomocy, oznaczająca sprofilowane pakiety usług, świadczone przez specjalistów reprezentujących różne zawody pomocowe, uzupełniane wsparciem społecznym oferowanym przez członków lokalnej społeczności w trybie pomocy sąsiedzkiej, grup samopomocowych czy wolontariatu.

Program zostanie opracowany na podstawie art. 4 i 5 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych.

Istotnym założeniem CUS jest włączenie w przygotowanie Programu przedstawicieli społeczności lokalnej, a także zapewnienie konsultacji społecznych na każdym etapie jego planowania, wdrażania i monitorowania.

W Programie Usług Społecznych, Miasto Starachowice/CUS Starachowice zobowiąże się do kontynuacji działania CUS i utrzymania oferty usług społecznych w okresie co najmniej 3 lat od zakończenia realizacji projektu. Liczba miejsc świadczenia usług społecznych może ulec zmniejszeniu w okresie trwałości tylko, gdy wynika to z analizy potrzeb mieszkańców.

Poniżej zostały przedstawione główne elementy Programu.

Diagnoza

Podstawę opracowania Programu Usług Społecznych w Starachowicach będzie stanowić „Diagnoza potrzeb i potencjału społeczności lokalnej w zakresie usług społecznych na terenie Gminy Starachowice” przeprowadzona w okresie styczeń – marzec przez Lokalne Badania Społeczne Marcin Józko. Celem diagnozy było dostarczenie władzom Miasta Starachowice informacji o potrzebach mieszkańców w zakresie usług społecznych oraz danych o potencjale usługowym środowiska lokalnego. Przeprowadzenie diagnozy miało charakter partycypacyjny. W proces diagnozowania została włączona społeczność lokalna, która miała realny wpływ na przebieg tego procesu.

Zgodnie z ustawą o CUS, diagnoza jest sporządzana raz na pięć lat. CUS Starachowice zakłada jednak możliwość jej aktualizacji we wskazanym okresie.

Przeprowadzona diagnoza pozwoliła na:

- wskazanie i opisanie potrzeb uzasadniających realizację programu określenie przewidywanej liczby osób objętych programem,
- wybór usług społecznych oferowanych w programie,
- określenie warunków i trybu kwalifikowania osób zainteresowanych do korzystania z usług społecznych,
- ustalanie podstawowych zasad realizacji usług.

Opis potrzeb uzasadniających realizację Programu Usług Społecznych

Zgodnie z rekomendacjami zawartymi w „Diagnoza potrzeb i potencjału społeczności lokalnej w zakresie usług społecznych na terenie Gminy Starachowice” usługi społeczne w mieście powinny odpowiadać na wyzwania związane z niekorzystnymi trendami demograficznymi. Ze względu na zjawisko starzenia się populacji konieczna jest kontynuacja przemyślanej polityki senioralnej i tworzenie kompleksowej oferty usług społecznych dla (różnych grup) seniorów.

Koniecznością staje się również udzielenie kompleksowego wsparcia osobom doświadczającym kryzysu w rodzinie. Alkoholizm i nadużywanie alkoholu, który często jest przyczyną kryzysu w rodzinie (przemocy domowej, rozpadu rodziny, umieszczenia dzieci) w pieczy zastępczej) został uznany za drugi dotkliwy problem społeczny w Starachowicach (55% respondentów).

Usługi społeczne oferowane w Programie Usług Społecznych

Diagnoza wskazała na konieczność rozszerzenia dotychczasowego katalogu usług m.in. o usługi z obszaru promocji i ochrony zdrowia, mieszkalnictwa, kultury, kultury fizycznej

i sportu, pobudzania aktywności obywatelskiej. Wprowadzenie przedmiotowych usług pozwoli na objęcie kompleksowym wsparciem różnych grup seniorów oraz osób i rodzin doświadczających kryzysu w rodzinie.

Okres realizacji Programu Usług Społecznych

Wstępnie założono, iż:

- Okres realizacji Programu nie będzie wykraczał poza okres objęty „Diagnoza potrzeb i potencjału społeczności lokalnej w zakresie usług społecznych na terenie Gminy Starachowice” (Diagnoza), która przeprowadzana jest raz na pięć lat, z możliwością aktualizacji.
- Miasto Starachowice/CUS Starachowice ma możliwość wdrażania wielu Programów Usług Społecznych w odpowiedzi na aktualne wyzwania społeczne.
- Pierwszy Program zostanie opracowany w połowie 2021r.

Cele Programu Usług Społecznych

Na podstawie wyników „Diagnoza potrzeb i potencjału społeczności lokalnej w zakresie usług społecznych na terenie Gminy Starachowice” sformułowano wstępne cele Programu Usług Społecznych w Starachowicach.

Celem głównym Programu Usług Społecznych jest wzrost jakości życia mieszkańców Starachowic.

Cel główny zostanie osiągnięty przez realizację 3 celów szczegółowych (operacyjnych):

1. Zwiększenie dostępu do usług społecznych dla różnych grup mieszkańców Starachowic

Rezultaty podejmowanych działań:

- Poszerzenie oferty usług społecznych
- Zwiększenie wolumenu istniejących usług

2. Zapewnienie wysokiej jakości usług społecznych

Rezultaty podejmowanych działań:

- Wprowadzenie minimalnych standardów świadczenia usług społecznych
- Wdrożenie systemu monitoringu usług społecznych

3. Rozwój współpracy międzysektorowej

Rezultaty podejmowanych działań:

- Utworzenie lokalnej sieci usługodawców
- Zwiększenie udziału podmiotów ekonomii społecznej w realizacji usług społecznych

CUS w Starachowicach zakłada, że znaczna część usług dostępnych w CUS, będzie świadczona przez partnerów, co stwarza szeroką przestrzeń do współpracy międzyinstytucjonalnej i międzysektorowej.

CUS w Starachowicach zakłada ścisłą współpracę z następującymi podmiotami:

- innymi jednostkami Miasta (np. MOSiR),
- jednostkami powiatowymi (Powiatowym Centrum Pomocy Rodzinie, Powiatowym Urzędem Pracy)
- podmiotami ekonomii społecznej i solidarnej, świadczącymi usługi społeczne,
- podmiotami komercyjnymi, świadczącymi usługi społeczne.

Jednym z fundamentalnych założeń Programu Usług Społecznych będzie utworzenie lokalnej sieci usługodawców złożonej ze stabilnych lokalnych partnerów świadczących usługi społeczne. Jest to ważny krok dla zbudowania trwałej współpracy międzysektorowej w obszarze usług społecznych.

Kolejnym ważnym założeniem CUS jest współpraca z podmiotami ekonomii społecznej i solidarnej, realizowana w duchu partnerstwa i pomocniczości, dla korzyści mieszkańców i samorządowej wspólnoty terytorialnej.

Podmioty ekonomii społecznej i solidarnej są ważnym partnerem dla Miasta Starachowice, z uwagi na następujące aspekty:

- nie działają dla zysku, przeznaczając go na realizację społecznej misji,
- tworzą miejsca pracy dla osób marginalizowanych, zmniejszając obszary wykluczenia społecznego,
- innowacyjność i elastyczność, o którą dużo trudniej w jednostkach samorządu terytorialnego i ich jednostkach organizacyjnych, z uwagi na sposób zarządzania oraz w biznesie, który działa wyłącznie dla zysku.

Współpraca z podmiotami ekonomii społecznej i solidarnej przyniesie zatem Miastu Starachowice dodatkowe korzyści, a mieszkańcom dostęp do przystępnych cenowo usług społecznych.

Zwiększeniu udziału podmiotów ekonomii społecznej i solidarnej w realizacji usług społecznych sprzyjać będą:

- 1) Działania w sferze zamówień publicznych, w tym:

- stosowanie klauzul i aspektów społecznych w zamówieniach publicznych, zgodnie z ustawą Prawo Zamówień Publicznych,
 - stosowanie art. 15 a ustawy o spółdzielniach socjalnych.
- 2) Działania w sferze pożytku publicznego, w tym:
- otwarte konkursy ofert ogłaszane na podstawie ustawy o działalności pożytku publicznego i wolontariacie,
 - zlecenia bezkonkursowe, do 10 tys. zł na podstawie ustawy o działalności pożytku publicznego i wolontariacie (zadanie publiczne musi zostać zrealizowane w okresie nie dłuższym niż 90 dni).



Schemat 1. Cele Programu Usług Społecznych, opracowanie własne.

Cel szczegółowy 1. Zwiększenie dostępu do usług społecznych dla różnych grup mieszkańców Starachowic

Grupa docelowa	Nazwa usługi	Rodzaj usługi	Obszar wymieniony w art. 2 ustawy o CUS	Realizator	Sposób zlecenia usługi (jeżeli dotyczy)
Seniorzy	Usługi opiekuńcze w miejscu zamieszkania (w tym opieka wytchnieniowa)	Zwiększenie wolumenu istniejących usług	Pomoc społeczna Wspieranie osób niepełnosprawnych	PES	PZP – klauzule społeczne
	Mobilny konserwator - Złota Rączka	Usługa nowa	Pomoc społeczna Wspieranie osób niepełnosprawnych	PES	PZP – klauzule społeczne lub art. 15 a ustawy o spółdzielniach socjalnych
	Taksówka dla seniora	Usługa nowa	Pomoc społeczna Wspieranie osób niepełnosprawnych	JST	Nie dotyczy
	Mobilny fizjoterapeuta	Usługa nowa	Promocja i ochrona zdrowia Pomoc społeczna Wspieranie osób niepełnosprawnych	PES	PZP – klauzule społeczne
	Mieszkania chronione dla osób starszych i/lub niepełnosprawnych	Usługa nowa	Pomoc społeczna Wspieranie osób niepełnosprawnych Mieszkalnictwo	PES/JST	PZP – klauzule społeczne
	Broker pracy	Usługa nowa	Reintegracja zawodowa i społeczna	PES	PZP – klauzule społeczne
	Pakiet programów zdrowotnych	Usługa nowa	Promocja i ochrona zdrowia	PES	PZP – klauzule społeczne
	Usługi kulturalne	Usługa nowa	Kultura Pobudzanie aktywności obywatelskiej	JST/PES	PZP – klauzule społeczne lub otwarty konkurs ofert w trybie ustawy o działalności pożytku publicznego i wolontariacie
	Usługi sportowo-rekreacyjne	Usługa nowa	Kultura fizyczna i turystyka	JST/PES	PZP – klauzule społeczne lub otwarty konkurs ofert w trybie

					ustawy o działalności pożytku publicznego i wolontariacie
	Animacje społeczności lokalnej	Usługa nowa	Pobudzenie aktywności obywatelskiej	PES	PZP – klauzule społeczne lub otwarty konkurs ofert w trybie ustawy o działalności pożytku publicznego i wolontariacie
Osoby i rodziny w kryzysie	Mieszkania chronione dla osób doświadczających kryzysu w rodzinie i opuszczających pieczę zastępczą	Usługa nowa	Polityka prorodzinna Wspieranie rodziny Systemu pieczy zastępczej Mieszkalnictwo	PES/JST	PZP – klauzule społeczne
	Opieka nad dziećmi do lat 3	Usługa nowa	Polityka prorodzinna Wspieranie rodziny Systemu pieczy zastępczej	PES	PZP – klauzule społeczne
	Broker pracy	Usługa nowa	Reintegracja zawodowa i społeczna	PES	PZP – klauzule społeczne
	Grupy wsparcia dla rodzin w kryzysie	Zwiększenie wolumenu istniejących usług	Wspieranie rodziny Systemu pieczy zastępczej	PES	PZP – klauzule społeczne
	Usługi kulturalne	Usługa nowa	Kultura Pobudzenie aktywności obywatelskiej	JST/PES	PZP – klauzule społeczne lub otwarty konkurs ofert w trybie ustawy o działalności pożytku publicznego i wolontariacie
	Usługi sportowo-rekreacyjne	Usługa nowa	Kultura fizyczna i turystyka	JST/PES	PZP – klauzule społeczne lub otwarty konkurs ofert w trybie ustawy o działalności pożytku publicznego i wolontariacie
	Animacje społeczności lokalnej	Usługa nowa	Pobudzenie aktywności obywatelskiej	PES	PZP – klauzule społeczne lub otwarty konkurs ofert w trybie ustawy o działalności pożytku publicznego i wolontariacie

Warunki korzystania z usług społecznych oferowanych w Programie Usług Społecznych

W Programie Usług Społecznych zostaną określone warunki korzystania z usług społecznych oraz sposób ich dokumentowania, w tym:

- 1) Warunki i tryb kwalifikowania osób zainteresowanych do korzystania z usług społecznych określonych w Programie.
- 2) Wysokość opłaty za usługi społeczne, osoby uprawnione do uzyskania ulg w opłacie za usługi społeczne i wysokość tych ulg, jeżeli program przewiduje opłatę lub ulgi w opłacie za usługi społeczne.
- 3) Sposób dokumentowania spełniania warunków, o których mowa w pkt 1, oraz uprawnień do uzyskania ulg w opłacie, o których mowa w pkt 2.
- 4) Dane osobowe niezbędne do kwalifikowania osób zainteresowanych do korzystania z usług społecznych określonych w programie, w tym dane osobowe, o których mowa w art. 9 ust. 1 i art. 10 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016, str. 1).

Sposób monitorowania i oceny Programu Usług Społecznych

Monitorowanie jest integralnym elementem bieżącego zarządzania. W odniesieniu do Programu Usług Społecznych w Starachowicach celem monitorowania jest dostarczenie informacji, na podstawie których następuje ocena postępu prowadzonych działań oraz weryfikacja tempa i kierunku zachodzących zmian. Monitorowanie polegać będzie zatem na systematycznym sprawdzaniu i kontroli czy Program jest realizowany zgodnie z założeniami.

Proces monitorowania Programu Usług Społecznych w Starachowicach zostanie oparty na zbieraniu obiektywnych danych, ich analizowaniu i wyciąganiu wniosków pomagających w ocenie efektywności i poprawności realizowanych działań w przyjętej perspektywie czasowej. Monitorowanie będzie miało na celu ocenę stopnia postępu realizacji Programu oraz identyfikację barier i trudności.

Składowe elementy monitorowania i oceny Programu:

1. Rejestrowanie zmian i postępów poszczególnych osób objętych Indywidualnym Planem Usług Społecznych oraz poprawności świadczenia usług społecznych przez poszczególnych Wykonawców. Monitorowanie ma służyć wprowadzeniu zmian, działań naprawczych lub alternatywnych rozwiązań, które pomogą zrealizować zakładany rezultat dla konkretnej osoby/grupy osób (zadanie KIPUS i OUS):
 - Monitorowanie realizacji IPUS przez KIPUS poprzez kontakt telefoniczny lub osobisty z klientem – nie rzadziej niż raz na kwartał
 - Przeprowadzenie przez KIPUS rozmowy podsumowującej po zakończeniu realizacji IPUS
 - Podsumowanie realizacji IPUS przez OUS – raz na 6 miesięcy
 - Organizacja spotkań przez OUS, służących omówieniu realizacji IPUS oraz współpracy z wykonawcami usług społecznych – raz na 3 miesiące.
2. Rejestrowanie postępów w realizacji celów wskazanych w Programie, na podstawie stopnia realizacji poszczególnych mierników efektywnościowych (zadanie OUS):
 - Opracowanie raportu przedstawiającego wnioski z monitorowania realizacji Programu i ocenę programu w oparciu o mierniki efektywności realizacji Programu – nie rzadziej niż raz w roku
 - Opracowanie informacji z realizowanego Programu (zgodnie z art. 6 ust. 1 i 2) ustawy o CUS), przedstawionej w formie raportu - po zakończeniu realizacji Programu.

Na podstawie danych z monitoringu zostanie dokonana ocena postępów wdrażania Programu, czyli ocena osiągnięcia zaplanowanych w Programie celów. Dzięki monitoringowi i bieżącej ewaluacji, zarządzający będą mogli ocenić skuteczność, efektywność, użyteczność, trwałość i trafność Programu.

Plan organizowania społeczności lokalnej (OSL) w ramach aktywności CUS

Cele organizowania społeczności lokalnej w ramach aktywności CUS

Plan OSL zakłada że "...organizowanie społeczności lokalnej to forma profesjonalnego działania ukierunkowanego na wywoływanie trwałych, pozytywnych zmian społecznych. OSL można traktować jako kwalifikowaną, zintegrowaną usługę społeczną o charakterze środowiskowym, składającą się z wielu sekwencyjnych działań prospołecznych o określonych, mierzalnych parametrach, a równocześnie przystosowanych do lokalnych uwarunkowań. W pierwszej kolejności usługa osl adresowana jest do społeczności znajdujących się w najtrudniejszym położeniu: marginalizowanych i zagrożonych społecznym wykluczeniem. Adresatami OSL mogą być jednak także inne społeczności.”⁵

Cele główne założone do realizacji w ramach pilotażu to:

- 1) Odbudowywanie lub tworzenie więzi wspólnotowych oraz poczucia współodpowiedzialności za przestrzeń w której funkcjonuje ta wspólnota.
- 2) Wyrównywanie szans, poprzez wspieranie i wzmacnianie grup/społeczności znajdujących się w najtrudniejszym położeniu – zagrożonych społecznym wykluczeniem.
- 3) Wzmocnienie poczucia solidarności społecznej, w tym solidarności sąsiedzkiej, organizacji pomocy wzajemnej, oraz tworzeniu świadomości wspólnoty miejsca, losu i sytuacji.
- 4) Stworzenie wspólnot, w których przełamana jest izolacja i osamotnienie, odtworzone są więzi emocjonalne, międzyludzkie oraz sieci znajomości przedmiotowych.

Tak sformułowane cele będą w procesie OSL konkretyzowane przez cele szczegółowe dla każdej społeczności, z zachowaniem szacunku dla ich specyfiki w tym dynamiki lokalnych procesów społecznych. Partycypacyjne wyznaczenie celów szczegółowych jest zadaniem organizowanych społeczności, przy wsparciu osób pełniących role wskazane w niniejszym planie.

Główne kierunki planowania OSL i ich źródła

Najważniejsze przesłanki, z których wynika przedstawiony plan nastawiony na ww. cele to:

- **założenia metodologiczne modelu OSL** wypracowane i przetestowane w ramach projekty "Standardy w Pomocy", oraz rozwinięte w ramach pracy członków Ogólnopolskiego Forum Organizatorów Społeczności Lokalnej w latach 2013 - 2020.

⁵ "Model środowiskowej pracy socjalnej / organizowania społeczności lokalnej"; Centrum Wspierania Aktywności Lokalnej CAL; Warszawa 2014

Kotwicą metodologiczną są dla nas także przepisy ustawy o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych.

- **najważniejsze wnioski z diagnozy społecznej** przeprowadzonej na potrzeby procesu wdrażania CUS w Starachowicach
- charakter i możliwości **głównych narzędzi OSL** przyjętych jako narzędzia główne i wspierające w procesie OSL w społecznościach wytypowanych do pilotażu.

W planie tym przyjęliśmy trzy kluczowe zasady:

- zasadę precyzyjnego dostosowania planowanych działań do specyfiki wytypowanych do pilotażu społeczności (patrz poniżej rozdział "Społeczności w pilotażu CUS")
- zasadę kompleksowości wsparcia, w którym OSL jest elementem wsparcia pakietów usług projektowanych w ramach CUS
- komplementarności planu OSL z innymi elementami "Planu wdrażania CUS", zarówno na poziomie merytorycznym jak i organizacyjnym systemu usług społecznych w Starachowicach.

Założenia metodologiczne OSL

Planowaniu i realizacji OSL w Starachowicach towarzyszyć będzie analiza rozległych doświadczeń ok. sześćdziesięciu Ośrodków Pomocy Społecznej w Polsce, realizujących środowiskową pracę socjalną zgodnie z modelem OSL. Filtrem metodologicznym tej analizy jest ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych. W niniejszym planie OSL, przytaczamy jedynie kluczowe dla nas pojęcia i elementy metody, mający istotny wpływ na opracowanie niniejszego dokumentu.

W planowaniu OSL ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych do dokumentu kluczowy, a jej przepisy były przez nas uwzględnione w całości z priorytetowym traktowaniem przepisów:

- Art 2 - w myśl którego planujemy współpracę z potencjalnymi dostawcami usług społecznych, przede wszystkim z zakresu: polityki prorodzinnej, wspierania rodziny, pomocy społecznej, promocji i ochrony zdrowia, wspierania osób niepełnosprawnych, edukacji publicznej, kultury, kultury fizycznej i turystyki, pobudzania aktywności obywatelskiej, ochrony środowiska, reintegracji zawodowej i społecznej
- Art. 4-7 - w zakresie gotowości do rozwinięcia niniejszego Planu na potrzeby przyszłych prac planistycznych i legislacyjnych w zakresie prawa lokalnego wskazanego w ustawie.
- Art. 20 - w zakresie struktury i zawartości niniejszego opracowania
- Art. 27. w zakresie zapewnienia komplementarności OSL z zadaniami organizatora usług społecznych
- Art. 29. w zakresie zapewnienia komplementarności OSL z zadaniami koordynatora indywidualnych planów usług społecznych
- Art. 31. w zakresie zapewnienia komplementarności OSL z zadaniami organizatora pomocy społecznej

- Art. 32 - w zakresie spójności niniejszego planu z zadaniami organizatora społeczności lokalnej określonymi przez ustawę

Z ogólnopolskiego dorobku metodycznego OSL, w tym głównie opracowań przygotowanych przez Centrum Wspierania Aktywności Lokalnej CAL, za kluczowe elementy na których oparto proces planowania uznaliśmy:

- pojęcie empowermentu,
- komponenty OSL
- ustrukturyzowanie obszarów działania w ramach OSL (animację, sieciowanie i planowanie społeczne)
- paradygmat pracy „przez zasoby”, opisany w modelu ABCD.

SUWAK empowermentu to pojęcie wyznaczające główne cele i rezultaty procesu OSL.

SUWAK to skrót od pierwszych liter pojęć kluczowych dla tego podejścia:

- Spójność
- Upodmiotowienie (podmiotowość)
- Wpływ
- Angażowanie
- Kooperacja (współpraca, współdziałanie)

Wszystkie elementy można objaśnić na różnych poziomach wskazujących kierunki projektowania działań w ramach OSL. W tabeli poniżej obszary refleksji które nam towarzyszyły przy projektowaniu naszego Planu OSL.⁶

Spójność	POZIOM SZACUNKU: szacunek do siebie i innych ludzi , zwłaszcza słabszych, „innych”.
	POZIOM WRAŻLIWOŚCI: wrażliwość na drugiego człowieka/innych ludzi, w szczególności słabszych, znajdujących się w niekorzystnej sytuacji.
	POZIOM DBAŁOŚCI O RÓWNOŚĆ SZANS: poszanowanie różnorodności, włączanie grup słabszych/marginalizowanych do życia społeczności.
	POCZUCIE PRZYNALEŻNOŚCI DO DANEGO MIEJSCA: poczucie tożsamości z miejscem, z ludźmi.
Upodmiotowienie (podmiotowość)	POZIOM WIARY W SIEBIE: wiara ludzkie w siebie i swojej możliwości, poczucie sprawstwa.
	POZIOM SAMOOCENY: zdolność ludzi do samooceny swoich mocnych i słabych stron jako człowieka i obywatela

⁶ W tabeli zacytowano fragmenty materiału metodycznego Stowarzyszenia CAL, przygotowanego na potrzeby realizacji projektu „Tworzenie i rozwijanie standardów usług pomocy i integracji społecznej”

	POZIOM GOTOWOŚCI NA ZMIANĘ I POCZUCIA ODPOWIEDZIALNOŚCI: zdolność i determinacja do zmiany i wzięcia na siebie odpowiedzialności.
Wpływ	POZIOM POCZUCIA WPŁYWU: możliwości wpływu na sytuację, zmianę usług.
	POZIOM DECYZYJNOŚCI: udział w procesach decyzyjnych.
Angażowanie	POZIOM MYŚLENIA WSPÓLNOTOWEGO: zdolność ludzi do zmiany myślenia z „ja” na „my”.
	POZIOM ZAUFANIA: nastawienie ludzi do siebie i innych w kategoriach zaufania
	POZIOM RELACJI: kontakty społeczne, relacje interpersonalne, komunikowanie wzajemne.
	POZIOM ŚWIADOMOŚCI PROBLEMÓW/POTRZEB: zdolność o określania potrzeb i problemów.
	POZIOM MOTYWACJI: chęć do podejmowania działań ukierunkowanych na rozwiązywanie istniejących problemów, na zmianę sytuacji.
	POZIOM GOTOWOŚCI ORAZ ZDOLNOŚCI DO PODEJMOWANIA WSPÓLNYCH DZIAŁAŃ: zdolność i gotowość do wspólnego rozwiązywania problemów, wzorce radzenia sobie z trudnymi sprawami/problemami, załatwienia trudnych spraw.
Kooperacja (współpraca, współdziałanie)	POZIOM SIECI: powiązania/współdziałanie pomiędzy mieszkańcami, mieszkańcami a instytucjami/organizacjami/władzą, między lokalnymi instytucjami/organizacjami (chodzi zarówno o poziom powiązań wewnętrznych, jak i zewnętrznych).
	POZIOM OTWARTOŚCI i GOTOWOŚCI NA WSPÓŁPRACĘ: otwartość głównych aktorów na zmianę oraz podejmowanie wspólnych działań.

Komponenty OSŁ których wykorzystanie planujemy w Starachowicach to:

- Diagnoza - rozumiana jako społeczna diagnoza aktywizująca dokonywana narzędziami partycypacyjnymi. Jej sens to nie tylko rozpoznania najważniejszych potrzeb, wyzwań, zasobów i potencjałów społecznych, ale także wewnętrzne wytworzenie wiedzy i rozwinięcie refleksji społeczności nad tworzoną wspólnotą.
- Integracja - integracja społeczna czyli proces formowania się zwartej społeczności /połączonej więzią stosunków nieantagonistycznych/ z określonej zbiorowości społecznej, czynionej narzędziami wykorzystującymi organizowanie się grup wokół wartości i wyzwań istotnych dla ogółu społeczności
- Aktywizacja - wzmaganie aktywności, uaktywnianie mieszkańców i pobudzanie do działania.

- Edukacja - oznaczająca lokalną edukację środowiskową, czyli proces realizowany w środowisku, ze środowiskiem, przez środowisko i dla środowiska, przy udziale zewnętrznego, profesjonalnego wsparcia. Jego celem jest odnajdowanie, analiza oraz rozwijanie lokalnych zasobów społeczno – kulturowych.

Tak rozumiane komponenty OSL to jeden z elementów siatki metodologicznej, na których nanoszone będą w procesie planowania konkretne wydarzenia, projekty, sytuacje edukacyjne, spotkania, badania lokalne itp., ujęte w ramowym harmonogramie działań OSL.

Obszary działań w społecznościach wynikające z metodologii OSL dotyczą:

- Animacji - jako metody aktywizacji społeczno-kulturowej. Jej podstawowe funkcje to:
 - angażowanie członków społeczności do aktywności wspólnotowych
 - ułatwianie członkom grup aktywności osiągnięcie zakładanych celów
 - edukowanie przez tworzenie różnorodnych sytuacji edukacyjnych
 - zachęcanie do aktywności przez wytworzenie i wykorzystanie różnorodnych mechanizmów motywacyjnych
 - delegowanie uprawnień w celu podniesienia partycypacji społecznej i publicznej
 - wyrównywanie szans indywidualnych osób oraz środowisk zagrożonych wykluczeniem i marginalizacją
 - ewaluacja aktywności grup i społeczności lokalnych
- Sieciowanie - sieciowanie osób, podmiotów prawnych oraz grup nieformalnych z wykorzystaniem szerokiej gamy narzędzi współpracy międzysektorowej z uwzględnieniem sektora społecznościowego, oraz wspólnot wirtualnych mających wpływ na organizowanie społeczności lokalnej.
- Planowania społecznego - czyli transmisji doświadczeń i dorobku OSL do sfery lokalnych polityk publicznych, ze szczególnym uwzględnieniem polityki społecznej.

Model ABCD (Asset-Based Community Development) model rozwoju społeczności lokalnej opartej na zasobach, to paradygmat pracy charakterystyczny dla OSL. Jego podstawową cechą jest bazowanie na zasobach i potencjałach społeczności lokalnej czyli np. talentach ludzi, inicjatywach lokalnych, grupach nieformalnych, relacjach i sieciach społecznych, instytucjach i organizacjach, zasobach lokalnej natury i krajobrazu, lokalnej ekonomii itp.

Model ABCD wskazuje na cztery najważniejsze obszary potencjału społeczności lokalnej:

- identyfikacja i tożsamość
- relacje i zaangażowanie
- bezpieczeństwo, realizacja szans

- siły, źródła wpływu, polityka lokalna.

Źródła sukcesów rozwojowych model ABCD upatruje w kapitale społecznym na który składają się kapitały: kulturowy, przyrodniczy, finansowy, infrastrukturalny, polityczny i ludzki.⁷

Główne przesłanki planowania OSL wynikające z diagnozy

W opracowaniu planu OSL braliśmy pod uwagę przesłanki wynikające z „Diagnoza potrzeb i potencjału społeczności lokalnej w zakresie usług społecznych na terenie Gminy Starachowice”, w związku z realizacją projektu „CUS – model integracji i rozwoju usług społecznych w Starachowicach”. Za kluczowe dla planowania OSL uznaliśmy następujące elementy:

- kwestie związane z ogólną oceną sytuacji przez mieszkańców a w tym szczególnie:
 - relatywnie niski poziom zaufania do innych
 - umiarkowanie wysoki poziom zadowolenia z relacji z sąsiadami
 - neutralna lub ambiwalentna ocena jakości życia w mieście (to raczej niski wyniki w porównaniu z innymi miastami)
- konieczność nawiązania do usług społecznych uzyskujących najwyższe oceny w oczach mieszkańców tj:
 - szkoły
 - przedszkola
 - oferta dla seniorów
 - jakość usług pomocy społecznej
- odniesienie się do usług uzyskujących najniższe oceny:
 - mieszkalnictwa komunalnego i socjalnego
 - usług ochrony zdrowia
 - promocji zdrowia i zdrowego trybu życia
 - aktywizacji zawodowej i działań na rzecz bezrobotnych
- nawiązanie w działalności OSL do najważniejszych problemów społecznych miasta wskazywanych przez mieszkańców:
 - starzenia się społeczeństwa
 - alkoholizmu
 - złego stanu zdrowia
- pozycjonowanie działań OSL pod kątem najwyższego poziomu zainteresowania skorzystaniem z następujących usług:
 - programy kulturalne
 - usługi sportowe i rekreacyjne
 - programy wspomagające zdrowie i zdrowy tryb życia

⁷ Omówienia dokonano m.in. na podstawie: „Rozwój społeczności w oparciu o zasoby Model ABCD w praktyce”; Mike Green, Henry Moore i John O’Brien; wyd. Centrum Wspierania Aktywności Lokalnej CAL; Warszawa 2013r.

Narzędzia główne i wspierające, oraz główni aktorzy OSL

Główni aktorzy OSL

Podstawą realizacji OSL są pracownicy CUS w osobach:

- Organizatora społeczności lokalnej - lokalny planista i aktywny uczestnik procesu tworzenia i wdrażania lokalnej polityki społecznej, obejmującej zaspokajanie potrzeb społeczności lokalnych. Do jego zadań należy szczególnie:
 - prowadzenie na bieżąco rozeznania:
 - potrzeb wspólnoty samorządowej w zakresie działań wspierających,
 - potencjału wspólnoty samorządowej w zakresie działań wspierających;
 - opracowywanie, w oparciu o wnioski wynikające z rozeznania potrzeb i potencjału wspólnoty samorządowej w zakresie działań wspierających, planu organizowania społeczności lokalnej i jego aktualizacji oraz realizacja tego planu;
 - podejmowanie działań w celu aktywizacji wspólnoty samorządowej, w szczególności organizowanie działań wspierających;
 - inicjowanie innych niż określone w pkt 3 działań zmierzających do wzmocnienia więzi społecznych i integracji wspólnoty samorządowej;
 - współpraca z podmiotami prowadzącymi na obszarze działania centrum animację lokalną lub inne formy pracy środowiskowej.
- Animatorzy – prowadzący działania ożywiające społeczność lokalną i aktywizujące mieszkańców, budujący sieci współpracy, inicjujący i wspierający oddolne inicjatywy. Najistotniejsze społeczne wsparcie procesu OSL to:
 - Partnerzy wspierający OSL w ramach realizowanego sieciowania
 - Lokalni liderzy i autorytety formalne i naturalne społeczności lokalnych
 - Wolontariusze

Narzędzia osiowe i narzędzia wspierające OSL

W procesie OSL w Starachowicach zaplanowano wykorzystanie dwóch narzędzi osiowych:

- Społeczności Terytorialnej (“Wzgórze” i “Ostrowiecka”)
- Społeczności Kategorialnej (“Seniorzy”)

Wspierającymi narzędziami będą przede wszystkim:

- Lokalne partnerstwo wielosektorowe
- Wolontariat
- Wydarzenia społecznościowe

- Rzecznictwo i informacja obywatelska

Społeczności w pilotażu CUS

W procesie OSŁ kluczowe jest precyzyjne dopasowanie działań do charakteru społeczności, oraz zastanych składowych kapitału społecznego. Stąd też niezbędne włączenie do Planu OSŁ profili społeczności objętych pilotażem, zarówno ze względu planistycznych jak i określenia punktu odniesienia na poczet przyszłej ewaluacji i monitorowania działań.

Społeczność terytorialna "Wzgórze"

Opis społeczności lokalnej

Os. Wzgórze to część Starachowic, położona w zachodniej części miasta terytorialnie ograniczona ulicami: Zakładowa, Mickiewicza i Nadrzeczna, która stanowiła tzw. osiedle robotnicze, związane ze zlokalizowanymi po sąsiedzku Zakładami Starachowickimi. Po załamaniu gospodarczym w latach 90-tych XX w., nastąpiła znaczna degradacja substancji mieszkaniowej, a przekrój społeczny mieszkańców tej dzielnicy spowodowały znaczne pogorszenie nastrojów społecznych, narastającą frustrację i poczucie wykluczenia ze względu na niskie dochody (bezrobotni, mieszkańcy bloków socjalnych, korzystający z pomocy Centrum Usług Społecznych). Wg danych Centrum Usług Społecznych, ze świadczeń pomocy społecznej korzysta znaczna część mieszkańców tej części Starachowic. Pomimo aktualnie względnie dobrego rynku pracy w Starachowicach, związanego z działalnością Specjalnej Strefy Ekonomicznej oraz ulokowaniem w niej dużych firm, m.in. MAN, CERRAD, PROMET, CERSANIT i wiele innych, Osiedle Wzgórze nadal stanowi miejsce, gdzie bezrobocie, bierność społeczna i zawodowa oraz uzależnienie od pomocy CUS są dziedziczone z pokolenia na pokolenie. Dlatego tak ważne jest by wesprzeć szczególnie mieszkańców tego rejonu. Te problemy społeczne powodują również, że ta część miasta charakteryzuje się zwiększoną liczbą stwierdzonych przestępstw i wykroczeń oraz interwencji policji związanych z nadużywaniem alkoholu i innych używek oraz przemocą domową.

Samo osiedle podzielone jest niejako na dwie części: starą, gdzie znajdują się budynki stanowiące zasoby mieszkaniowe miasta, w których mieszka ta uboższa część społeczności osiedla oraz nową, usytuowaną głównie przy ul. Nadrzecznej i przyległych gdzie dominuje zabudowa domów jednorodzinnych, a mieszkańcy tej części znajdują się w znacznie lepszej sytuacji materialnej niż pozostali. Już taki naturalny podział lokalnej społeczności powoduje trudności w podejmowaniu działań integracyjnych, wzajemną nieufność oraz brak chęci współpracy przy rozwiązywaniu lokalnych problemów. Dotyczy to spraw związanych z bezpieczeństwem, ale również estetyką tego regionu i prawie nie istniejącą infrastrukturą, która mogłaby służyć integracji mieszkańców. W przeprowadzonych w marcu 2018 roku konsultacjach społecznych w ramach projektu "Starachowice OD nowa" mieszkańcy osiedla

wzgórze wskazywali wiele problemów, które powodują poczucie wykluczenia i marginalizacji. Z konsultacji tych wynika, że poprawę sytuacji na osiedlu można osiągnąć poprzez poprawę estetyki, zorganizowanie świetlicy lub innego publicznego miejsca spotkań mieszkańców (np. wiata grilowa), poprawę relacji sąsiedzkich. Z przeprowadzonej analizy wynika, że są na terenie osiedla mieszkańcy, którym zależy na rozwoju tego miejsca i są gotowi do włączenia się w planowanie i realizację działań. Szeroko zakrojone działania rewitalizacyjne na Osiedlu Wzgórze zostały zapisane w Strategii Rozwoju Miasta Starachowice na lata 2018-2027. Daje to szansę na włączenie mieszkańców w lokalne inicjatywy związane z prowadzeniem procesu rewitalizacji.

Potencjał społeczności lokalnej

W lipcu 2016 roku zarejestrowane zostało Stowarzyszenie "Razem dla Nas" złożone z mieszkańców Osiedla Wzgórze, które w swoich celach zapisało m.in.: działania na rzecz poprawy warunków życia na osiedlu w tym wszechstronny i zrównoważony rozwój społeczny i kulturalny oraz integrację mieszkańców osiedla i przeciwdziałanie bezradności i wykluczeniu społecznemu. Dotychczas nie zanotowano spektakularnych działań w/w stowarzyszenia, ale jak twierdzi Zarząd Stowarzyszenia, wynika to głównie z braku miejsca do prowadzenia działalności (świetlica, miejsce spotkań) na rzecz mieszkańców. Na początku podejmowane były różne inicjatywy, głównie w zakresie poprawy estetyki osiedla, ale inicjatywy nie spotkały się z szerszym zainteresowaniem. Odbywały się również systematyczne spotkania Zarządu z Prezydentem Miasta w pomieszczeniach Szkoły Podstawowej nr 1. Po osłabieniu początkowego entuzjazmu, Stowarzyszenie ograniczało się głównie do składania wniosków do lokalnego samorządu o zrealizowanie postulatów mieszkańców osiedla w celu poprawy warunków ich życia. Aktualnie działalność Stowarzyszenia praktycznie została zawieszona.

Z analizy badań prowadzonych w ramach projektu "Starachowice OD nowa" wynika, że oprócz członków Stowarzyszenia na osiedlu mieszka wiele osób, które posiadają różne kwalifikacje zawodowe i kompetencje możliwe do wykorzystania przy planowaniu działań i realizacji zadań OSL.

Spółeczność terytorialna "Ostrowiecka"

Bloki mieszkalne przy ul. Ostrowieckiej powstały na bazie zlikwidowanego biurowca byłego Zakładu Remontowo-Budowlanego FSC Starachowice oraz poprzez wybudowanie obok nowego bloku z mieszkaniami socjalnymi. W dwóch blokach znajduje się 71 mieszkań. 34 mieszkania socjalne znajdują się w bloku nowo wybudowanym - Ostrowiecka 21B. Średnia wielkość mieszkania wynosi 25 m². Blok zamieszkuje 62 osoby. W bloku Ostrowiecka 21A znajduje się 37 mieszkań, w tym 26 socjalnych i 11 komunalnych. Mieszkania mają średnią wielkość ok. 30 m². Blok łącznie zamieszkuje 93 osoby.

Mieszkańcy tych bloków zostali głównie przesiedleni z osiedla Bugaj, oraz innych mieszkań socjalnych i komunalnych, które zostały przeznaczone do remontu bądź likwidacji. Pomimo

lepszych warunków mieszkaniowych niż dotychczas, mieszkańcy bloków cały czas uważają, że zostali przesiedleni na peryferia Starachowic niejako "za karę", gdyż miejsce to jest znacznie oddalone od przemysłowej części miasta i słabo skomunikowane, co utrudnia podjęcie zatrudnienia, korzystanie z infrastruktury miasta i dostęp do innych obiektów użyteczności publicznej. Stąd też znaczna część mieszkańców tych bloków woli korzystać z pomocy społecznej, niż samodzielnie próbować rozwiązywać dotyczące ich problemy. Mieszkańcy nie podejmują prób budowania dobrych relacji między sobą, uważając, że każdy musi sobie radzić sam, bez oglądania się na innych. Bardzo wyraźne jest stanowisko roszczeniowe, ukierunkowane na rozwiązanie problemów osobistych, ale również na rozwiązanie problemów wspólnoty.

Mieszkańcy tych bloków stanowią bardzo zróżnicowaną społeczność. Są osoby i rodziny, które w miarę możliwości radzą sobie w codziennym życiu. Jednak aż 20 rodzin korzysta z różnych świadczeń pomocy społecznej (łącznie 29 osób). Powodem tego są: bezrobocie, niepełnosprawność, długotrwała choroba, alkoholizm i inne dysfunkcje. Kilka osób mieszkających w tych blokach jest narodowości romskiej, co powoduje dodatkowe problemy związane z akceptacją innej kultury i nietolerancją.

Potencjał społeczności lokalnej

Postawy roszczeniowe, wynikłe z sytuacji materialnej i innych problemów osobistych, nie sprzyjają podejmowaniu inicjatyw oddolnych mieszkańców. Z informacji uzyskanych od osoby, która jest upoważniona do kontaktów pomiędzy mieszkańcami a zarządcą budynków (nie jest to formalny gospodarz obiektu) oraz od pracownika socjalnego wynika, że środowisko jest mocno skonfliktowane i jak dotychczas nie przejawiające jakichkolwiek wspólnych inicjatyw. Mieszkańcy bloków raczej nie utrzymują kontaktów towarzyskich, a brak odpowiedniego zaplecza rekreacyjnego nie sprzyja tego typu kontaktom. Mieszkańcy przejawiają minimalistyczny stosunek do swoich potrzeb. Uważają, że to ich tymczasowe miejsce pobytu, więc ani nie mają poczucia wspólnoty, ani nie wiążą z tym miejscem długotrwałych planów.

Społeczność kategoriałna "Seniorzy"

Ze względu na "starzejące" się społeczeństwo miasta Starachowice, bardzo istotnym elementem działalności Centrum Usług Społecznych jest określenie potrzeb grupy osób w wieku senioralnym i zapewnienie im szerokiego zakresu usług społecznych realizowanych na ich rzecz, lub organizowanych na zasadzie "samopomocy". W celu wypracowania odpowiednich metod działania i sposobu realizacji potrzeb seniorów, podjęte zostaną w tym temacie działania w społeczności seniorów zamieszkujących Osiedle Łazy. Osiedle to usytuowane jest na obrzeżach Starachowic od strony północno-wschodniej ograniczone ul. Iłżecką, Krańcową i Długą. Zabudowę osiedla stanowią głównie domy jednorodzinne. W skład osiedla wchodzi również 3 bloki wielorodzinne. Rozwój osiedla wiązany był z budową w latach 80 - tych XX wieku na granicy osiedla dużych zakładów mięsnych (aktualnie ANIMEX). Niestety

przeciągająca się budowa, ograniczenie wielkości zakładu, w tym planowanego zatrudnienia, wstrzymały rozwój osiedla i ograniczyły napływ nowych, młodych mieszkańców. W związku z tym, dotychczasowi mieszkańcy osiedla szybko wkroczyli w wiek emerytalny i stanowią stosunkowo liczną grupę seniorów w odniesieniu do ogólnej liczby mieszkańców osiedla. Pomimo wielu ograniczeń związanych z położeniem osiedla, słabą komunikacją lokalną, brakiem instytucji publicznych działających na rzecz mieszkańców, na osiedlu tym na różnym szczeblu działania podejmuje liczna grupa aktywnych osób, które należy wzmocnić i dać im narzędzia do skutecznego działania na rzecz różnych grup społecznych, a szczególnie seniorów.

Potencjał społeczności lokalnej

Większość osób w wieku seniorskim zamieszkujących osiedle Łazy, mieszka tam od urodzenia lub przez kilkadziesiąt lat. Usytuowanie osiedla na uboczu miasta, zabudowa typu wiejskiego i szereg bezpośrednich powiązań mieszkańców, ugruntowało wśród mieszkańców silne więzi wspólnotowe, i podejmowanie różnorodnych działań w zakresie poprawy warunków życia i lokalnego rozwoju. Kulminacją tych działań było zaangażowanie mieszkańców w budowę kościoła parafialnego oraz działania związane z poprawą estetyki osiedla. To parafia, erygowana w 1984 roku, stała się centrum integracji mieszkańców i miejscem podejmowania różnych inicjatyw obywatelskich. Proboszcz parafii jest otwarty na wszelkie działania społeczne i chętnie pomaga w ich realizacji. Przykładem tego jest zarejestrowane pod koniec 2017 roku Katolickie Stowarzyszenie Niepełnosprawnych Świetlica „Motylkowe Wzgórze” aktywnie działające na rzecz niepełnosprawnych mieszkańców głównie os. Łazy. Przy parafii działa wiele wspólnot religijnych oraz nieformalny Klub Seniora oraz klub motocyklistów. Z inicjatywy młodszych mieszkańców oraz pod patronatem proboszcza utworzono Familijny Klub Sportowy Łazy, którego drużyna piłkarska bierze udział w rozgrywkach ligowych. Te różne formy aktywności, wzmocniły znacznie poczucie tożsamości mieszkańców osiedla. Szczególnie widać to w grupie seniorów. Coraz liczniejsza grupa tych osób, poszukuje możliwości wzajemnego kontaktu, wspierania się nawzajem i spędzania razem wolnego czasu.

Planowane etapy OSŁ prowadzonego w ramach pilotażu projektowego

Cały proces OSŁ został podzielony na cztery etapy:

- Przed wejściem - czyli działania przygotowawcze i planistyczne
- Wejście - etap wchodzenia do społeczności i budowania kultury zaufania do OSŁ
- Aktywizacja - główny etap rozwijania aktywności mieszkańców, budowania relacji między nimi i sieciowania głównych aktorów społeczności lokalnej

- Wyjście - etap ewaluacji, tworzenia narzędzi utrzymania trwałości rezultatów OSŁ i przejęcia przez mieszkańców pełnej kontroli i odpowiedzialności za samoorganizację społeczności.

Etapy	Cele operacyjne	Zastosowane komponenty OSŁ*	2021 kw.			2022 kw.				2023 kw.
			II	III	IV	I	II	III	IV	I
Przed wejściem	Uzupełnienie i uspołecznienie diagnozy zasobów i potencjałów społeczności lokalnych	E;D	X							
	Spotkania i konsultacje z instytucjami ogólnomiejskimi będącymi potencjalnymi partnerami kluczowymi w procesie OSŁ	A;I;E;	X							
	Przygotowanie zespołów i potencjalnych realizatorów (zawodowych i społecznych) do OSŁ konkretnych społeczności	I; E	X							
	Miejska kampania informacyjno-edukacyjna na rzecz OSŁ	A; E	X	X						
Wejście	Integracja mieszkańców wokół OSŁ	A;I		X	X					
	Tworzenie podstaw struktur sieciowych	A;D;E;I	X	X						
	Wyłonienie lokalnych liderów i ujawnienie/zbudowanie nieformalnych grup aktywności	A;D;	X	X						
	Podjęcie dialogu z sektorem administracji, biznesu i NGO, w celu uznania OSŁ za istotny mechanizm rozwojowy w skali miasta i włączenia go do refleksji nad lokalnymi politykami publicznymi.	A;D;I		X	X					
Aktywizacja	Uzgodnienie i realizacja szczegółowych planów OSŁ dla każdej ze społeczności z uwzględnieniem: animacji, sieciowania i planowania społecznego.	A;D;E;I			X	X	X	X	X	X
	Powołanie i moderowanie działań lokalnych partnerstw/koalicji na rzecz	A;I			X	X	X	X	X	X

	wsparcia OSL									
	Przygotowanie i wdrożenie programu edukacyjnego dla liderów i animatorów lokalnych “Akademia Mieszkańca Aktywnego”, wspierającego uspołecznienie procesu OSL	E;I			X	X	X			
	Współpraca z administracją, biznesem i NGO na rzecz wypracowania systemu wspierającego rozwój OSL w Starachowicach po zakończeniu projektu	A;D;E;I					X	X	X	X
Wyjście	Przeprowadzenie partycypacyjnej ewaluacji OSL i włączenie jej wyników do kreowania systemu wsparcia OSL po zakończeniu projektu	A;D;								X
	Ewentualne powołanie formalnych struktur (np. lokalnych NGO) mogących przejąć OSL konkretnych społeczności	A;E							X	X
	Analiza dotychczasowego dorobku OSL i wypracowanie decyzji na szczeblu JST o zakresie, nowych społecznościach i innych aspektach funkcjonowania OSL w Starachowicach	D							X	X
	Kampania informacyjno-edukacyjna podsumowująca dorobek OSL i wskazująca ścieżki jego kontynuacji	A;E;							X	X

* Oznaczenia komponentów OSL: A - Aktywizacja; D - diagnoza; E - Edukacja; I - Integracja

Ramowy harmonogram działania w ramach OSL

W procesie planowania wypracowaliśmy cztery harmonogramy działań:

- harmonogram działań z zakresu OSL na poziomie ogólnomiejskim, związany z koniecznością pogłębienia diagnozy wyjściowej pod kątem OSL, oraz przygotowania ogółu mieszkańców, instytucji i organizacji w Starachowicach na pojawienie się metody OSL w sferze społecznej miasta

- harmonogramy działań w poszczególnych społecznościach objętych pilotażem.

Ze względu na to że:

- OSL ze swojej natury musi mieć charakter partycypacyjny i w proces planowania muszą być włączeni przedstawiciele społeczności i potencjalni partnerzy z danego obszaru
- oraz ze względu na ilość i charakter ryzyk opisanych na końcu planu

przyjeliśmy że harmonogramy będą miały charakter wstępnej propozycji do dyskusji w gronie przyszłych realizatorów i społeczności lokalnych, oraz że będą one dotyczyły okresu do końca 2021 roku.

Precyzyjne harmonogramy działań będą wypracowywane w IV kwartale każdego roku na rok następny i będą uwzględniały wnioski i rekomendacje wynikające z monitoringu i ewaluacji działań z kończącego się roku.

Harmonogram działań z zakresu OSL na poziomie ogólnomiejskim					
Obszar Działań OSL	Zadanie	Realizator	Kwartały 2021 r.		
			II	III	IV
Animacja	Spotkania informacyjne z wybranymi przedstawicielami instytucji miejskich i innych niezbędnych do wdrożenia OSL	CUS - OSL	x		
	Określenie płaszczyzny współpracy w zakresie realizacji zadań OSL przez instytucje i podmioty ekonomii społecznej na terenie miasta Starachowice	CUS - OSL	x	x	
	Zachęcanie instytucji lokalnych do włączania się w świadczenie usług społecznych i rozszerzanie ich oferty	CUS - OSL	x	x	x
	Systematyczne przekazywanie informacji na temat prowadzonych działań metodą OSL, korzyści z tego płynących oraz oczekiwań mieszkańców	CUS - OSL	x	x	x
	Po co nam OSL - kampania informacyjna w mediach lokalnych - aktualne działania i plany na przyszłość	CUS - OSL	x	x	
Sieciowanie	Opracowanie cyfrowej mapy zasobów i potencjałów na rzecz OSL	CUS - OSL	X		
	Pozyskiwanie nowych partnerów do realizacji działań OSL	Animatorzy OSL	x	x	x

	Włączanie do działań OSL partnerów spoza instytucji publicznych i PES	CUS - OSL	x	x	x
	Włączenie do działania OSL osób publicznych i samorządowców	CUS - OSL	x	x	x
Planowanie Społeczne	Włączenie instytucji i osób w realizację planu OSL na terenie miasta i wybranych społeczności	CUS - OSL	x		
	Wspólnie można więcej - efekt synergii w działaniach społecznych - szkolenie dla przedstawicieli instytucji i NGO w zakresie działań związanych z OSL	KOOWES			x
	Przekazywanie wniosków i postulatów zidentyfikowanych w lokalnych społecznościach przez OSL odpowiednim adresatom i instytucjom	CUS - OSL	x	x	x
	Zaprezentowanie metody OSL jako formy pracy w środowiskach poprzez prezentację na sesjach Rady Miasta i Rady Powiatu	CUS - OSL		X	
	Przygotowanie programu edukacyjnego dla liderów i animatorów lokalnych wspierającego uspołecznienie procesu OSL	CUS - OSL, Eksperci, Instytucje			x

Harmonogram działań z zakresu OSL w społeczności terytorialnej "Wzgórze"

Obszar Działań OSL	Zadanie	Realizator	Kwartały 2021 r.		
			II	III	IV
Animacja	Po co nam OSL - kampania informacyjna przy użyciu różnych nośników informacji (ulotki, plakaty, artykuły w prasie itp.)	CUS - OSL	x		
	Spotkania z mieszkańcami w celu zebrania opinii, uwag, potrzeb i korekt w zakresie działań OSL w społeczności mieszkańców osiedla Wzgórze, poprzez spacer po osiedlu, zebranie relacji, dokumentację fotograficzną.	Animatorzy OSL	x	x	x
	Opracowanie planu działania do końca 2021 r. z uwzględnieniem aktywnego włączenia się mieszkańców w opracowanie planu poprzez konsultacje i zgłaszanie propozycji działań	CUS - OSL - eksperci	x		

	Wakacje pod chmurką – cykliczne zabawy dla dzieci pozostające w wakacje w miejscu zamieszkania – włączenie mieszkańców do pomocy w organizacji tych spotkań (np. kanapki, napoje, opieka, uczestnictwo), integracja mieszkańców wokół działań OSL	Animatorzy OSL		x	
	Utrzymywanie stałego kontaktu z mieszkańcami w celu monitorowania bieżących potrzeb poprzez upublicznienie numeru telefonu kontaktowego, adresu email, strony internetowej, itp.	CUS - OSL, Animatorzy OSL	x	x	x
	Organizacja pikniku dla mieszkańców połączonego z zaprezentowaniem dobrych praktyk związanych z prowadzeniem działań OSL w lokalnych społecznościach z zaprezentowaniem oczekiwań i potencjału mieszkańców	CUS - OSL, animatorzy, eksperci, liderzy			x
Sieciowanie	Identyfikacja lokalnych liderów – mieszkańców Os. Wzgórze – włączenie liderów do opracowania planu działania	CUS - OSL, Animatorzy OSL	x		
	Nawiązanie współpracy z okolicznymi przedsiębiorcami w celu wsparcia działań OSL	CUS - OSL, Animatorzy OSL		x	
	Uzgodnienie zasad formalnego i nieformalnego partnerstwa pomiędzy liderami, przedsiębiorcami, przedstawicielami władz i instytucji w zakresie współpracy i pomocy na rzecz społeczności	CUS - OSL, Animatorzy OSL		x	
	Uzgodnienie wsparcia działań i włączenia się w ich realizację poprzez instytucje kultury, sportu, rekreacji, osób aktywnych i innych – zebranie pomysłów, zakres włączenia mieszkańców, itp.	CUS - OSL, Animatorzy OSL	x	x	
Planowanie Społeczne	Prezentacja dotychczasowego dorobku OSL i opracowanie planu działania na kolejne okresy	CUS - OSL, Animatorzy OSL, Ekspert OSL			x
	Włączenie się mieszkańców w organizację planowanej świetlicy na Os. Wzgórze	CUS - OSL, Animatorzy OSL			x
	Uruchomienie profilu Os. Wzgórze w portalu społecznościowym i zbieranie komentarzy i uwag dotyczących działań OSL	CUS - OSL, Animatorzy OSL			x
	Działania na rzecz tworzenia formalnych lub nieformalnych partnerstw oraz NGO w celu rozwiązywania lokalnych problemów,	CUS - OSL, Animatorzy			x

	pod kątem tworzenia planów OSL na lata następne	OSL, Ekspert OSL			
--	---	------------------	--	--	--

Harmonogram działań z zakresu OSL w społeczności terytorialnej "Ostrowiecka"					
Obszar Działań OSL	Zadanie	Realizator	Kwartały 2021 r.		
			II	III	IV
Animacja	Po co nam OSL - kampania informacyjna przy użyciu różnych nośników informacji (ulotki, plakaty, artykuły w prasie itp.)	CUS - OSL, Animatorzy OSL	x		
	Spotkania z mieszkańcami w celu zebrania opinii, uwag, potrzeb i korekt w zakresie działań OSL w społeczności mieszkańców bloków przy Ostrowieckiej, poprzez rozmowy grupowe i indywidualne, zebranie relacji i wspomnień, osobistych doświadczeń, itp.	CUS - OSL, Animatorzy OSL	x		
	Ostrowiecka to nie koniec świata - uzgodnienie i przyjęcie planu działania OSL do końca 2021 r. przy aktywnym udziale liderów i mieszkańców bloków	CUS - OSL, Animatorzy OSL, liderzy,	x		
	Cykliczne wakacyjne gry i zabawy dla dzieci na placu zabaw. Zebranie opinii i potrzeb dzieci i młodzieży mieszkających w blokach socjalnych. Włączenie mieszkańców w organizację zabaw. Integracja mieszkańców wokół OSL	Animatorzy OSL		x	
	Organizacja 2 imprez integracyjnych z aktywnym udziałem mieszkańców, z wykorzystaniem ich potencjału i umiejętności	CUS - OSL, Animatorzy OSL		x	x
	OSL twój przyjaciel - budowanie partnerskich relacji pomiędzy OSL a mieszkańcami bloków w celu zwiększenia przepływu informacji istotnych do skutecznego działania i planowania działań na kolejne okresy	CUS - OSL, Animatorzy OSL	x	x	x
	Sieciowanie	Identyfikacja liderów społeczności w celu nawiązania współpracy	CUS - OSL, Animatorzy OSL	x	
	Rozmowy z prowadzącymi działalność gospodarczą na pobliskim terenie w zakresie współpracy i pomocy na rzecz mieszkańców bloków	CUS - OSL, Animatorzy OSL	x	x	x
	Określenie zasad partnerstwa i współpracy w zakresie działań OSL pomiędzy mieszkańcami, firmami i instytucjami	CUS - OSL, Ekspert OSL	x	x	

Planowanie Społeczne	Spotkanie podsumowujące działania OSL z udziałem liderów, mieszkańców, partnerów i innych osób oraz ustalenie planów działania na przyszłość	CUS - OSL, Ekspert OSL			x
-----------------------------	--	---------------------------	--	--	---

Harmonogram działań z zakresu OSL w społeczności kategorialnej "Seniorzy"

Obszar Działań OSL	Zadanie	Realizator	Kwartaly 2021 r.		
			II	III	IV
Animacja	Po co nam OSL - kampania informacyjna przy użyciu różnych nośników informacji (ulotki, plakaty, artykuły w prasie itp.)	CUS - OSL, Animatorzy OSL	x		
	Spotkanie z Klubem Seniora w celu określenia oczekiwań, potrzeb i zakresu współpracy - zapoznanie z OSL, nawiązanie kontaktu	CUS - OSL,	x		
	Aktywny senior - spotkania z seniorami w otwartej przestrzeni - zachęcenie do aktywności, zebranie informacji, obserwacje, korekty podejmowanych działań.	Animatorzy OSL	x	x	
	Opracowanie planu działania do końca 2021 roku przy aktywnym udziale seniorów w planowaniu, przygotowywaniu i realizacji działań.	CUS - OSL, Animatorzy OSL	x		
	Kwieciek dla seniora - kalendarz imienin i urodzin - telefon z życzeniami lub kartka (laurka) okolicznościowa wykonana na zajęciach przez seniorów.	CUS - OSL, Animatorzy OSL, wolontariusze	x	x	x
	Senior w sieci - przekazywanie na bieżąco informacji o działaniach OSL na Osiedlu oraz aktywności Seniorów z wykorzystaniem nowoczesnych technik komunikacji (internet, telefon, profil na portalu społecznościowym)	CUS - OSL, Animatorzy OSL,			
	Sieciowanie	Aktywny senior - szukamy liderów - identyfikowanie osób chętnych do współpracy, z autorytetem wśród mieszkańców, nie tylko seniorów	CUS - OSL, Animatorzy OSL, Parafia Łazy, Grupy parafialne	x	x
Opracowanie potrzeb w zakresie samopomocy lub wolontariatu na rzecz seniorów z udziałem liderów i przedstawicieli grup formalnych i nieformalnych działających na Osiedlu.		CUS - OSL, Animatorzy OSL	x		
Określenie zasad współpracy i możliwości pomiędzy OSL a		CUS - OSL,	x	x	

	instytucjami i organizacjami, które będą mogły włączyć się w działania na rzecz Seniorów	Animatory OSL, Instytucje, organizacje			
	Włączenie w promowanie i realizowanie działań na rzecz seniorów przedstawicieli administracji, samorządów i instytucji publicznych	CUS - OSL,	x	x	x
Planowanie Społeczne	Podsumowanie dotychczasowych działań OSL oraz ustalenie działań w przyszłości	CUS - OSL, Animatory OSL			x
	Wspieranie instytucji i osób działających na rzecz seniorów z Os. Łazy poprzez promocję, zlecanie działań, włączanie do procesu planowania i ewaluacji	CUS - OSL, Animatory OSL	x	x	x
	Działania na rzecz samoorganizacji seniorów poprzez tworzenie grup formalnych i nieformalnych	CUS - OSL, Animatory OSL, KOOWES			x

Podsumowanie

Wdrożenie Centrum Usług Społecznych w Starachowicach w części dotyczącej organizowania społeczności lokalnej niesie za sobą również ryzyka, które wynikają z wielu subiektywnych i obiektywnych przyczyn. Do najważniejszych ryzyk, które mogą spowolnić lub w sposób niezadowalający wdrożyć OSL należy zaliczyć:

1. Innowacyjność projektu.

Pomimo wielu opracowań teoretycznych dotyczących OSL, brak jest w Polsce doświadczeń w tym zakresie, które mogłyby być podstawą do porównania skuteczności podejmowanych w Starachowicach działań. Każde przedsięwzięcie w ramach OSL, będzie podlegać szczegółowej analizie i obserwacji od momentu planowania, aż do momentu realizacji. Ograniczenie tego ryzyka, polegać będzie na dokonywaniu bieżących korekt i dostosowywaniu działań do zmieniających się oczekiwań mieszkańców i o możliwości realizacji działań OSL.

2. Przedłużający się stan epidemii.

Jeżeli sytuacja epidemiologiczna w najbliższych miesiącach nie ulegnie radykalnej poprawie, działania w ramach OSL muszą spełniać wszystkie rygory związane z przestrzeganiem określonych przepisów i zarządzeń z tym związanych. Stan taki może doprowadzić do znacznego ograniczenia działań prowadzonych w środowiskach, lub ograniczyć w istotny sposób zasięg oddziaływania podejmowanych działań - np.

mniejsza liczba osób objętych działaniem, przestrzeganie rygorów epidemiologicznych, utrudnienia w przemieszczaniu się lub zgromadzeniach publicznych, obawy uczestników i organizatorów przed ryzykiem zakażenia, itp. Ryzyko to może być zmniejszone lub ograniczone poprzez działania on-line, zapewnienie niezbędnych środków bezpieczeństwa, ograniczenie liczby uczestników, prowadzenie działań w terenie otwartym itp.

3. Trudności w identyfikacji i pozyskaniu liderów w społecznościach.

Celem działania OSL jest wzrost aktywności i podejmowanie działań w środowiskach, które są marginalizowane, wykluczone lub występują w nich inne problemy społeczne. Skuteczność działań będzie tym większa, im większa będzie liczba lokalnych liderów, którzy swoimi umiejętnościami, zaangażowaniem lub autorytetem włączą się w działania OSL. Brak identyfikacji lub zaangażowania tych osób, utrudni uwiarygodnienie działań OSL, szerokie dotarcie do odbiorców lub wzbudzenie zaufania. Ryzyko to można zmniejszyć poprzez edukowanie lokalnych liderów, włączenie ich do planowania i bezpośredniej realizacji działań oraz motywowanie ich poprzez promocję w publikatorach, mediach i stronach internetowych.

4. Brak zainteresowania odbiorców działaniami OSL.

Mieszkańcy wybranych środowisk, są w pewien sposób "zamknięci" na nowatorskie działania. Przyzwyczajeni są do niezmiennego rytmu prowadzonego życia. Nie oczekują zmian, "bo jest im tak wygodnie" lub nie wierzą, "że mogą zmienić swoje życie". Ryzyko to można zmniejszyć poprzez planowanie i realizację działań metodą "małych kroków". Rozpocząć od działań mniejszych, angażujących mniejszą liczbę mieszkańców i rozwijać te działania, pokazując efekty jakie można osiągnąć.

5. Trudności w pozyskaniu partnerów do prowadzonych działań. Większość działań zaplanowanych przez OSL będzie realizowanych przez różne instytucje, posiadające odpowiednie doświadczenie w takich działaniach. Mogą to być zarówno podmioty ekonomii społecznej jak i wyspecjalizowane placówki. Istnieje ryzyko, że przedstawione propozycje działań OSL, nie znajdą się w sferze zainteresowań tych instytucji. Ryzyko to można zmniejszyć poprzez wcześniejsze konsultacje zaplanowanych działań, wyznaczenie zadań lub oferowanie odpowiednich warunków realizacji.

CZĘŚĆ II
Realizowanie i monitorowanie
usług społecznych

Propozycja strukturyzacji indywidualnych planów usług społecznych

Przyznawanie usług społecznych

1. Przyznawaniem usług będzie się zajmował zespół do spraw organizowania usług społecznych, kierowany przez Organizatora Usług Społecznych, a tworzony min. przez Koordynatorów Indywidualnych Planów Usług Społecznych.
2. Kwalifikowanie osób zainteresowanych do korzystania z usług społecznych odbywać się będzie za pośrednictwem centrum, na wniosek osoby zainteresowanej, jej przedstawiciela ustawowego albo opiekuna faktycznego.
3. Zakwalifikowanie osoby zainteresowanej może zostać poprzedzone przeprowadzeniem przez koordynatora indywidualnych planów usług społecznych, w porozumieniu z wnioskodawcą, rozpoznania indywidualnych potrzeb tj.
 - przedstawienie przez wnioskodawcę potrzeb w zakresie usług społecznych;
 - ustalenie rodzaju usług społecznych, z których korzysta osoba zainteresowana, oraz form i trybu korzystania z tych usług;
 - ocenę zasadności i możliwości udzielenia osobie zainteresowanej usług społecznych objętych wnioskiem oraz podjęcia działań wspierających osobę zainteresowaną, z uwzględnieniem wniosków wynikających z rozeznania potrzeb i potencjału wspólnoty samorządowej w zakresie usług społecznych;
 - poinformowanie o odpłatności za usługi społeczne określone w programie usług społecznych, osobach uprawnionych do uzyskania ulg w opłacie za usługi społeczne i wysokości tych ulg. **Wszystkie usługi wdrażane w pilotażu, ujęte we wniosku o dofinansowanie projektu będą bezpłatne.**
4. Kwalifikowanie oraz ustalanie opłaty za usługi społeczne, jeżeli program usług społecznych będzie przewidywał opłatę za określone w nim usługi społeczne, odbywać się będzie na podstawie złożonych przez wnioskodawców oświadczeń o spełnieniu określonych w programie usług społecznych warunków do korzystania z tych usług oraz o uprawnieniu do ulg w opłacie za usługi społeczne.
5. Rozpoznanie indywidualnych potrzeb będzie prowadzone w Biurze Obsługi Klienta KIPUS w oddziale centrum. Koordynator indywidualnych planów usług społecznych będzie mógł przeprowadzić rozpoznanie indywidualnych potrzeb w miejscu, w którym przebywa osoba zainteresowana.

6. Na podstawie rozpoznania indywidualnych potrzeb koordynator indywidualnych planów usług społecznych, w uzgodnieniu z wnioskodawcą, będzie mógł opracować indywidualny plan usług społecznych, wskazujący usługi społeczne odpowiadające na potrzeby osoby zainteresowanej **od profilaktyki przez poradnictwo do działań naprawczych** zawarte w Programie Usług Społecznych.

Procedura obsługi klientów KIPUS

W ramach Centrum Usług Społecznych w Starachowicach powstało Biuro Obsługi Klienta mieszczące się w oddziale znajdującym się Miejskiej Hali „Galeria Skałka” przy al. Armii Krajowej 28 – okolice centrum miasta z dobrą lokalizacją dojazdową, dużym parkingiem, przystankiem autobusowym - budynku należącym do Gminy Starachowice. W omawianej lokalizacji mają również swoje biura następujące komórki organizacyjne: Dział Usług Opiekuńczych i Specjalistycznych, Dział Usług Specjalistycznych dla Osób z Zaburzeniami, Dział Programów i Usług Społecznych, Klub Integracji Społecznej, ośrodki wsparcia: Klub Senior+, Dzienny Dom Senior+.

Biuro Obsługi Klienta KIPUS, mające lokalizację na parterze budynku będzie zapewniać stanowiska pracy i obsługi dla trzech Koordynatorów Indywidualnych Planów Usług Społecznych. Biuro Obsługi Klienta jest utworzone w przyjaznej przestrzeni, wyposażone w odpowiedni sprzęt komputerowy, WiFi dla klientów, miejsca do odpoczynku i oczekiwania. Biuro jest zaaranżowane w kolorach logotypu programu i wyposażone w odpowiednie informatory dla klientów.



Indywidualne Plany Usług Społecznych (IPUS)

Tworzenie IPUS to jedno z ważniejszych zadań Centrum Usług Społecznych, które powinno być podstawą efektywnego działania na rzecz osób potrzebujących kompleksowego wsparcia.

Po przeprowadzeniu rozpoznania indywidualnych potrzeb i zakwalifikowaniu wnioskodawcy nastąpi proces opracowania indywidualnego planu usług społecznych. Plan wskazywać będzie te usługi, które odpowiadają na potrzeby beneficjenta określone programie usług społecznych. Opracowanie planu będzie następować po rozpoznaniu indywidualnych potrzeb osoby zainteresowanej, a także po analizie możliwości pod względem dostępności usług i będzie to zadanie Koordynatora Indywidualnych Planów Usług Społecznych. Centrum będzie podejmować działania na rzecz rozwoju i koordynacji usług społecznych, co m.in. będzie oznaczało animowanie lokalnych instytucji, organizacji czy przedsiębiorstw do budowania oferty usług na miarę potrzeb mieszkańców oraz troskę o jakość i profesjonalizację świadczenia tych usług.

Procedura tworzenia Indywidualnych Planów Usług Społecznych

1. Podstawą opracowania IPUS przez Koordynatorów Indywidualnych Planów Usług Społecznych będzie Katalog Usług Społecznych dostępnych dla klientów. Na wniosek klienta, w trakcie przeprowadzania rozmowy, mającej na celu rozpoznanie sytuacji życiowej oraz indywidualnych potrzeb klienta, KIPUS będzie przedstawiał wachlarz dostępnych usług, zarówno płatnych jak i bezpłatnych, a także wskazywać będzie możliwości i ścieżki poprawy sytuacji życiowej.
2. Praca KIPUS będzie polegać również na budowaniu relacji poprzez: zadawanie pytań coachingowych, prowadzenie kontaktu, dialog motywujący, stosowanie zasad zawartych w postępowaniu skoncentrowanym na rozwiązaniu. Rozmowa, umiejętność słuchania, budowanie atmosfery zaufania i szacunku powinny stać się podstawą, na której opiera się kontakt. Po nawiązaniu relacji, koordynator wspólnie z klientem przeprowadzi ocenę sytuacji (diagnozę potrzeb). Koordynator będzie również ocenił gotowość klienta do zmiany.
3. Dostępność ilości usług KIPUS będzie sprawdzał w bazie usług, która będzie na bieżąco aktualizowana. Baza będzie zawierać : nazwę usługi, jednostkę miary, realizatora usługi, dostępność usługi (dni, godziny), odpłatność, ile osób korzysta, ile usług zostało przyznanych, ile usług zostało wykorzystanych, ile usług zostało do wykorzystania.
4. W trakcie przeprowadzania rozmowy mającej na celu rozpoznanie sytuacji życiowej oraz indywidualnych potrzeb klienta, KIPUS będzie sporządzał Indywidualną Diagnozę Potrzeb w specjalnym arkuszu programu komputerowego.
 - dla klientów, którzy korzystają z usług CUS i ich dane są wprowadzone do systemu Pomost – KIPUS potwierdza dane z wywiadu środowiskowego i wprowadza do Indywidualnej Diagnozy Potrzeb – lub pobiera dane z Pomostu,

- dla klientów, którzy nie korzystają z usług i ich dane nie są wprowadzone do Pomostu – KIPUS wprowadza wszystkie dane, na podstawie rozmowy oraz okazanego dokumentu tożsamości.

Dane do Indywidualnej Diagnozy Potrzeb:

imię i nazwisko, PESEL, datę urodzenia, adres, nr telefonu, zawód, sytuację zawodową, stan cywilny, ilość osób w rodzinie, niepełnosprawność, stan zdrowia, problemy, potrzeby, rodzaj usług, z których korzysta – jednostka miary, ilość, częstotliwość, rodzaj usług, z których chciałby skorzystać - jednostka miary, ilość, częstotliwość.

Indywidualna Diagnoza Potrzeb sporządzona z przeprowadzonej rozmowy będzie drukowana i podpisywana przez klienta oraz koordynatora i będzie jednocześnie stanowiła wniosek klienta.

5. Na podstawie zebranych danych KIPUS dokonuje analizy stanu i potrzeb, a także możliwości przyznania usług i tworzy IPUS, zawierający dane klienta, potrzeby oraz wykaz przyznanych usług, ilość, terminy realizacji, okres na jaki zostały przyznane, a także wskazuje oczekiwane efekty poprawy sytuacji życiowej klienta i ustala częstotliwość kontroli jakości wykonywanych usług oraz zadowolenia klienta.
6. IPUS należy stworzyć w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia wystąpienia z wnioskiem osoby zainteresowanej, jej przedstawiciela ustawowego albo opiekuna faktycznego, na okres niezbędny do realizacji usług społecznych wynikających z rozpoznania indywidualnych potrzeb, nie dłużej jednak niż na rok (art. 40 i art. 35 ustawy).
7. IPUS jest równocześnie umową między stronami tj. klientem i Dyrektorem CUS.
8. IPUS jest podpisywany przez strony lub osoby upoważnione.
9. W przypadku kiedy zgłaszający się klient nie jest zainteresowany dostępnymi aktualnie realizowanymi i koordynowanymi usługami, a prosi o udzielenie informacji - KIPUS przekazuje klientowi informację dotyczącą ścieżki i procedury załatwienia konkretnej sprawy i przekazuje sprawę do konkretnej komórki CUS lub innego podmiotu.

Wzór Indywidualnego Planu Usług Społecznych zawiera załącznik nr 2.

Sposób pozyskiwania i zarządzania informacjami przydatnymi dla potencjalnych klientów CUS

Sposób pozyskiwania informacji przydatnych dla potencjalnych klientów:

- Spotkania sieci usługodawców (partnerstwa lokalnego), co pozwoli na stałą i systematyczną wymianę informacji przydatnych dla potencjalnych klientów,
- Zarządzanie wiedzą klienta, proces oparty na relacjach, pozwalający lepiej poznać i zrozumieć potrzeby klienta, często jeszcze nieuświadomione,
- Spotkania zespołu CUS, w szczególności z osobami pracującymi bezpośrednio z klientami.

Sposób przekazywania informacji przydatnych dla klientów:

- Przygotowanie kompleksowej informacji dla potencjalnych odbiorców – pakiet spotów, reklam, informacji medialnych, poczta pantoflowa, itp.
- Przekazywanie informacji przez pracowników CUS i pracowników PES.

Zarządzanie informacją (odbiór, przetwarzanie i upowszechnianie informacji):

- Niezwykle istotnym elementem zarządzania informacją jest współpraca i wymiana informacji pomiędzy Organizatorem Usług Społecznych, który dba o zapewnienie podaży usług społecznych a Koordynatorami Usług Społecznych, którzy analizują proces od strony popytu (potrzeb klientów),
- Dla zarządzania informacją duże znaczenie będzie miało utworzenie zintegrowanej platformy IT na stronie CUS, która wpłynie na skrócenie przepływu informacji, aktualność i dokładność przekazywanych informacji.

Zasady działania i możliwości platformy IT:

- baza dostępnych usług społecznych,
- możliwość pozyskiwania partnerów, realizujących usługi społeczne,
- możliwość składania wniosków przez klientów,
- tworzenie IPUS.

Istotny wpływ na zarządzanie informacją będzie promocja platformy IT. Informacje na ten temat pojawią się w lokalnych mediach i portalach społecznościowych oraz na stronach partnerów, realizujących usługi społeczne.

Plan i sposób monitorowania usług świadczonych w ramach CUS

z uwzględnieniem opinii mieszkańców – członków społeczności lokalnych – m.in. o jakości świadczonych usług), w tym zapewnienie dostarczania danych na potrzeby ewaluacji, która będzie realizowana poza projektem.

Prezentowany plan i sposób monitorowania usług świadczonych w ramach CUS obejmuje dwa poziomy monitorowania:

- Monitorowanie Indywidualnych Planów Usług Społecznych (IPUS)
- Monitorowanie, jako narzędzie zarządzania strategicznego.

Monitorowanie Indywidualnych Planów Usług Społecznych

1. Zgodnie z art. 45 ust. 1 ustawy o CUS, realizacja indywidualnego planu usług społecznych jest na bieżąco monitorowana przez koordynatora indywidualnych planów usług społecznych. Koordynator na bieżąco może reagować w przypadku nietrafnie dobranej usługi, konieczności zmiany na inną czy też objęcie dodatkową usługą. Jest na bieżąco informowany o faktycznym wykorzystywaniu przez beneficjenta przyznanych usług.
2. Monitorowanie odbywa się min. poprzez kontakt telefoniczny z klientem, rodziną klienta, kontrolę jakości wykonywanych usług w trakcie trwania usługi, kontakt z wykonawcą usługi.
3. Aktualizacja IPUS może się odbywać min. w przypadku zmiany potrzeb osoby korzystającej z usług społecznych, nowych usług dostępnych w ramach projektów lub przyjęcia przez gminę nowego programu usług społecznych. Wymagane jest do tego uzgodnienie z wnioskodawcą i sporządzenie na piśmie aktualizacji.
4. Aktualizacja IPUS jest podpisywana przez strony.

Zakończenie realizacji IPUS:

1. Na zakończenie realizacji planu wymagane jest przeprowadzenie z osobą objętą indywidualnym planem usług społecznych rozmowy podsumowującej realizację tego planu.
2. Sporządzenie opisu przebiegu i realizacji planu – na podstawie informacji uzyskanych w toku monitorowania realizacji indywidualnego planu usług społecznych oraz przeprowadzonej z beneficjentem rozmowy podsumowującej.
3. Czynności te wykonuje koordynator, a opis przebiegu z realizacji planu dołączany jest do akt sprawy.

Omówienie Realizacji IPUS:

1. Organizator usług społecznych, co najmniej raz na 3 miesiące, organizuje spotkanie koordynatorów indywidualnych planów usług społecznych, służące omówieniu realizacji indywidualnych planów usług społecznych oraz współpracy z wykonawcami usług społecznych.
2. W spotkaniu takim mogą uczestniczyć, na zaproszenie organizatora usług społecznych, przedstawiciele wykonawców usług społecznych (art. 46 ust. 2 ustawy).

Podsumowanie Realizacji IPUS:

1. Organizator usług społecznych (art. 46 ust. 1 ustawy), co najmniej raz na 6 miesięcy dokonuje podsumowania realizacji indywidualnych planów usług społecznych i przedstawia to podsumowanie dyrektorowi centrum oraz organizatorowi społeczności lokalnej.
2. Podsumowanie pokazuje skuteczności podejmowanych przez CUS działań w zakresie dostarczania indywidualnego wsparcia.
3. Podsumowanie pozwala na wskazanie kierunków działań dla organizatora społeczności lokalnej w zakresie rozeznania, jakiego rodzaju działania wspierające można byłoby zaplanować w celu poprawy czy też wzmocnienia oddziaływania usług społecznych.

Monitorowanie, jako element zarządzania strategicznego

Monitorowanie, jako element zarządzania strategicznego dotyczy efektywności społeczno – ekonomicznej realizowanych usług, organizacji usług społecznych, pracy zespołu i realizatorów usług społecznych oraz stopnia realizacji zaplanowanych wskaźników.

Służyć temu będą następujące elementy i narzędzia:

1. Stworzenie narzędzia monitorowania usług społecznych, badającego wielowymiarowo efektywność ekonomiczno-społeczną i jakość tych usług za pomocą metod jakościowych i ilościowych, bazujących na miernikach.
2. Stworzenie narzędzia informatycznego wspomagającego kontakt z wykonawcami usług, odbiorcami usług, przesyłanie zleceń, przesyłanie informacji o zmianach, zbieranie danych dla analiz porównawczych, zapewnienie zgodności realizacji usług z założonymi poziomami ilościowymi i jakościowymi dla przyjętych standardów realizacji usług, przesyłanie informacji do wykonawców w sytuacji przekroczenia dopuszczalnego poziomu odchyień, pozwalając na podejmowanie działań korygujących.
3. Monitoring realizowany poprzez wywiady kwestionariuszowe, indywidualne wywiady,

zogniskowane wywiady fokusowe w społeczności lokalnej, dotyczące:

- jakości realizowanych usług,
- komunikacji pomiędzy stronami,
- koniecznych zmian,
- zapotrzebowania na świadczone usługi,
- zapotrzebowania na inne, dotychczas nie świadczone usługi.

Ewaluacja

Ewaluacja zewnętrzna, rolą CUS jest dostarczenie niezbędnych danych do ewaluacji.

Podział zadań pomiędzy CUS i partnerów Planu Wdrażania CUS, świadczących usługi społeczne

Centrum Usług Społecznych w Starachowicach będzie sprzyjać rozwojowi lokalnej infrastruktury usługowej. Współpraca z CUS oznacza, że uzgodniona część potencjału usługowego partnera znajdzie się w bazie usług CUS, którą zarządza organizator usług społecznych, a którą wykorzystują w swojej pracy koordynatorzy IPUS. Jednocześnie mieszkańcy zachowują możliwość korzystania z usług danego podmiotu także poza systemem CUS. Powstanie dzięki CUS zintegrowanych lokalnych systemów usługowych może być impulsem do rozwoju sektora ekonomii społecznej i solidarnej, ponieważ dzięki CUS pojawi się dodatkowy popyt na usługi społeczne, które te podmioty będą mogły wykonywać. W CUS w Starachowicach zostanie utworzone nowe stanowisko ds. współpracy i wsparcia PES/NGO, co wpłynie rozwój sektora ekonomii społecznej i solidarnej.

W ramach CUS zostaną zapewnione usługi społeczne, odpowiadające na potrzeby wspólnoty samorządowej. Stała współpraca z organami administracji publicznej, organizacjami pozarządowymi i innymi podmiotami zmierzać będzie do rozszerzenia oferty usług społecznych, przy wykorzystaniu potencjału ww. podmiotów. Wszystkie te działania będą wzmacniały więzi społeczne oraz integrację i rozwój wspólnoty samorządowej.

W powyższym kontekście można wymienić następujące zadania CUS:

- Rozpoznanie potrzeb mieszkańców,
- Rozpoznanie dostępnej oferty usług społecznych,
- Pełnienie funkcji lokalnego banku usług społecznych,
- Odgrywanie roli „centrum komunikowania o dostępnej lokalnie ofercie usług”,
- Animowanie procesu współpracy z potencjalnymi partnerami i dostępności usług społecznych,
- Koordynowanie realizacji usług społecznych – zaangażowanie różnych podmiotów do realizacji usług społecznych i zarządzanie strumieniem usług społecznych.

W odpowiedzi na potrzeby mieszkańców CUS będzie zapraszać do współpracy lokalne instytucje, które te potrzeby pomogą zaspokoić. W sieci partnerów realizujących usługi dla mieszkańców mogą znaleźć się m.in.:

- NGO, PES
- instytucje kultury (w tym ośrodki kultury i biblioteki),
- instytucje szkoleniowe,

- placówki opieki zdrowotnej i promocji zdrowia,
- instytucje pomocy i integracji społecznej,
- ośrodki sportu i rekreacji,
- inni lokalni pracodawcy.

CUS będzie dążyć do sformalizowanego partnerstwa lokalnego, złożonego z trzech sektorów życia społeczno – gospodarczego: administracji publicznej, NGO/PES i biznesu. Istotą partnerstwa będzie podział kompetencji i zadań, co zapobiegnie ich dublowaniu, zwiększy skuteczność pomocy i zapewni kompleksowe wsparcie. Uzgodnienia zostaną dokonane przez kadrę zarządzającą CUS Starachowice i poszczególnych instytucji. W tworzeniu partnerstwa zostaną wykorzystane doświadczenia partnerskiej współpracy na rzecz rozwoju ekonomii społecznej w powiecie starachowickim, które działa od 2017 roku na mocy podpisanego Porozumienia. Spotkania partnerstwa lokalnego będą miały w zależności od potrzeb charakter: informacyjny, diagnostyczny, monitorowania usług, problemowy (polegający na rozwiązaniu zgłaszanych problemów) lub innowacyjny (polegający na kreowaniu nowych usług w odpowiedzi na zgłaszane potrzeby).

Podstawowe cele partnerstwa:

- optymalizacja procesów dostarczania usług,
- kompleksowa diagnoza potrzeb,
- wspólne rozwiązywanie problemów.

Zasady współpracy między podmiotami zajmującymi się realizowaniem usług społecznych:

- Suwerenność stron – dobrowolny udział i autonomiczność,
- Partnerstwo - dysponowanie prawem do zabierania głosu, wyrażania opinii, podejmowania decyzji,
- Efektywność - zapewnienie odpowiedniej jakości usług za odpowiednią cenę,
- Uczciwa konkurencja oraz jawność - wybór realizatorów usług w oparciu o jasne i powszechnie znane kryteria,
- Pomocniczość - jej istotą jest wykorzystanie potencjału podmiotów już działających i realizujących usługi społeczne na terenie danej społeczności, a nie dublowanie ich usług.

Współpraca międzysektorowa CUS z lokalnymi usługodawcami będzie odbywać się zarówno przez organizowanie otwartych konkursów ofert dla podmiotów sektora pozarządowego, jak i zlecenie usług społecznych w trybach określonych w Prawie zamówień publicznych, z uwzględnieniem możliwości kontraktacji usług z podmiotami komercyjnymi.

Formy współpracy z realizatorami usług:

- Partnerstwo formalne, które łącząc zasoby partnerów zwiększa efektywność ich wykorzystania,
- Kontraktowanie usług – zlecenie realizacji określonych usług partnerom działającym obszarze CUS,
- Współpraca nieformalna, tj. wspólne akcje promocyjne, festyny.

Pożądanym partnerem dla CUS są podmioty ekonomii społecznej, a przede wszystkim przedsiębiorstwa społeczne, które nie działają dla zysku, a w swoich celach statutowych posiadają realizację zadań publicznych użyteczności publicznej. Przedsiębiorstwa społeczne są również katalizatorami innowacji społecznych, ponieważ skupiają się na konkretnej, zazwyczaj wąskiej grupie odbiorców lub niezaspokojonej potrzebie społecznej. Wypełniają też luki w podaży na lokalnym rynku, realizując usługi nieopłacalne dla firm komercyjnych. Potencjałem, który można zagospodarować są również społecznie odpowiedzialni przedsiębiorcy (CSR).

CZĘŚĆ III

ORGANIZACJA CUS

Sposób Zarządzania CUS

Sposób Zarządzania CUS jest oparty na następujących elementach:

- zgodność z ustawą o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych,
- zapewnienie struktury organizacyjnej dostosowanej do nowych zadań związanych z utworzeniem CUS (schemat organizacyjny zawiera załącznik nr 1),
- stworzenie procedur i nici komunikacji wewnętrznej w procesie zarządzania,

Zarządzanie CUS obejmuje:

- zarządzanie procesem zmiany społecznej,
- zarządzanie usługami społecznymi (realizowanymi przez CUS oraz partnerów /kooperantów)

Zarządzanie usługami społecznymi jest jednym z kluczowych elementów zarządzania CUS. W CUS procesem zarządzania usługami społecznymi kieruje organizator usług społecznych (OUS) podlegający dyrektorowi Centrum. OUS podlegają kierownicy: działów merytorycznych i ośrodków wsparcia wchodzących w skład Zespołu Usług Społecznych.

Do składu Zespołu Usług Społecznych należą KIPUS (3 etaty), których zadaniem jest:

- dokonanie rozpoznania indywidualnych potrzeb osoby zainteresowanej skorzystaniem z usług społecznych określonych w programie usług społecznych,
- opracowanie indywidualnych planów usług społecznych i ich aktualizację,
- monitorowanie realizacji indywidualnych planów usług społecznych,
- koordynowanie usług społecznych udzielanych w ramach indywidualnych planów usług społecznych,
- przeprowadzenie ewaluacji IPUS na podstawie rozmów z osobami objętymi tymi planami.

Kierownik Działu Programów i Usług Społecznych w którym funkcjonują KIPUS odpowiada merytorycznie za realizację usług zleczanych podmiotom zewnętrznym i podlega bezpośrednio OUS.

Zewnętrzne zarządzanie siecią usług i kooperacji CUS z partnerami. Jest to rodzaj sieciowego współzrządzenia (governance network), jakim jest współpraca CUS z partnerami – lokalnymi podmiotami usługowymi z różnych sektorów: publicznymi placówkami wsparcia, organizacjami pozarządowymi, przedsiębiorstwami społecznymi, spółdzielniami socjalnymi, prywatnymi firmami świadczącymi usługi społeczne. Przy czym aktywnymi uczestnikami tej współpracy są zarówno OUS, jak i KIPUS. Organizator usług społecznych inicjuje i animuje tę współpracę w wymiarze instytucjonalnym, dążąc do tego, aby oferta usług realizowanych przez

CUS we współpracy z partnerami była jak najszersza. Im bowiem szersza paleta oferowanych usług, tym bardziej realne staje się ich „szycie na miarę” (personalizacja wsparcia), stosownie do potrzeb konkretnych mieszkańców, przy wykorzystaniu indywidualnych planów usług społecznych IPUS.

Pierwszym zadaniem CUS w Starachowicach jest zbudowanie sieci partnerów, którzy będą realizowali usługi społeczne. W Starachowicach są obecnie 4 przedsiębiorstwa społeczne (3 spółdzielnie socjalne oraz stowarzyszenie). Poza nimi do sieci partnerskiej włączane będą organizacje pozarządowe i inne instytucje.

CUS w Starachowicach realizuje społecznie odpowiedzialny model partycypacyjny w świadczeniu usług społecznych i pomocy społecznej, angażując osoby fizyczne oraz przedsiębiorców w tzw. „cichą pomoc” - system pomocy i wsparcia osób, które przekraczają kryterium dochodowe. Przedsiębiorcy i osoby fizyczne w formie finansowej i rzeczowej (poza budżetem CUS) wspierają, lub finansują świadczenie usług, dostosowane do potrzeb, osobom zdiagnozowanym i wskazanym przez CUS, włączając się tym samym w szeroki model usług społecznych oraz dofinansowując sferę usług i pomocy społecznej.

Plan podnoszenia kwalifikacji i nabycia umiejętności przez zespół wdrażający CUS

Każda zmiana w instytucji wywołuje mimowolny opór czy niechęć osób, których ta nowa sytuacja dotyczy. Jest to związane z poczuciem braku wpływu na daną sytuację, a przede wszystkim z brakiem wiedzy i odpowiednich kompetencji. W modelu funkcjonowania CUS jedną z najważniejszych grup, których ta nowa sytuacja dotyczy są pracownicy CUS oraz podmiotów współpracujących np.: domu kultury, bibliotek, ośrodka sportu. Rozwiązaniem tej sytuacji jest edukacja. Inwestycja w szkolenia i rozwój kadry CUS jest inwestycją w kapitał ludzki i społeczny oraz niezbędnym elementem skutecznego działania CUS.

Etapy podnoszenia kwalifikacji i nabywania umiejętności przez zespół wdrażający CUS:

- planowanie potrzeb szkoleniowych, ustalanie planu szkoleń,
- ustalenie możliwych źródeł finansowania szkoleń,
- realizacja superwizji dla kadry zarządzającej,
- realizacja szkoleń dla pracowników,
- uczestnictwo we wspólnych spotkaniach sieciowych/forum wymiany doświadczeń z pracownikami innych CUS.

Superwizja dla kadry zarządzającej – daje możliwość poszerzenia wiedzy, rozwoju osobistego i zawodowego, w szczególności w zakresie zarządzania zespołem i koordynacji usług społecznych.

Szkolenia i kursy - stanowią niezbędny element rozwoju zawodowego pracowników w każdej organizacji. Centrum Usług Społecznych w Starachowicach stawia na rozwój osobisty i zespołowy swoich pracowników.

Doskonalenie pracowników obejmuje:

- podnoszenie kompetencji miękkich i nabywanie nowych umiejętności,
- podnoszenie kwalifikacji,
- rozwój warsztatu pracy zespołów pracowniczych,
- rozwój w zakresie współdziałania pracowników CUS z zewnętrznymi kooperantami, realizującymi usługi społeczne.

Szkolenia pracowników Centrum Usług Społecznych w Starachowicach realizowane będą z trzech źródeł finansowania:

- Szkolenia i kursy realizowane przez Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej w Kielcach. Zgodnie z art. 34 pkt 1 i 2 ustawy o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług

społecznych (Dz.U.2019, poz. 1818) ROPS przeprowadzi szkolenia, o których mowa w art. 25 ust. 2 pkt 4, art. 30 pkt 3 i art. 33 pkt 3 ustawy. Szkoleniami objęte zostaną następujące stanowiska pracy: dyrektor CUS, organizator usług społecznych, organizator społeczności lokalnej, koordynatorzy indywidualnych planów usług społecznych.

- Szkolenia podnoszące kompetencje realizowane w ramach środków własnych CUS, tj. komunikacja społeczna, prawo zamówień publicznych, praca socjalna, w tym współpraca z organizatorem społeczności lokalnej, praca z trudnym klientem, pierwsza pomoc, przeciwdziałanie wypaleniu zawodowemu, tworzenie decyzji administracyjnych, rozpatrywanie skarg i wniosków, itp.
- Szkolenia i kursy realizowane ze środków zewnętrznych (m.in. z Powiatowego Urzędu Pracy, Kielecko – Ostrowieckiego Ośrodka Wsparcia Ekonomii Społecznej, itp.). Szkolenia dotyczące głównie realizacji usług społecznych, ich standaryzacji, współpracy z podmiotami kooperującymi (w tym PES), animowania społeczności lokalnych w ramach OSL, budowania sieci współpracy CUS z organizacjami i instytucjami, partycypacji publicznej, itp.

Realizacja planu szkoleń zapewni rozwój zawodowy kadry CUS w sposób komplementarny. Rozwój ten nastąpi zarówno w sferze osobistej jak też zespołowej. Zakłada się, że każdy pracownik Centrum uzyska co najmniej 1 szkolenie, natomiast biurowi pracownicy merytoryczni 2-3 szkolenia rocznie. Szkolenia i webinaria z platform specjalistycznych typu LEX, Open Nexus, itp. będą uzupełniały podnoszenie kompetencji pracowniczych.

Sposoby promocji i informacji

W ramach promocji CUS zaplanowano następujące działania:

- kampania społeczna: lokalne media (radio, telewizja, media społecznościowe, strony internetowe JST i jednostek organizacyjnych),
- zaangażowanie lokalnych autorytetów (np. Marek Materek, Prezydent Miasta Starachowice, proboszczowie poszczególnych parafii, politycy, liderzy społeczni),
- rozwój współpracy międzyinstytucjonalnej - partnerstwo lokalne, promujące CUS i jego działania,
- „marketing szeptany” - informowanie znajomych, współpracowników o działaniach CUS.

Metody docierania do potencjalnych odbiorców:

- pracownicy socjalni - informowanie swoich podopiecznych o działaniach CUS,
- kierowanie informacji do podmiotów (w tym PES), wspierających konkretne grupy odbiorców,
- informowanie ośrodków wsparcia dziennego o działaniach CUS,
- informowanie placówek całodobowych o działaniach CUS,
- spotkania w społeczności lokalnej, skierowane do konkretnych grup odbiorców.

Plan finansowy

Plan finansowania usług społecznych w okresie 01.04.2021 – 30.04.2023

Rodzaj usługi	Kwota w zł
USŁUGI DLA SENIORÓW usługi opiekuńcze i inne usługi poprawiające jakość życia w miejscu zamieszkania, mieszkania chronione, usługi zdrowotne, pozostałe usługi (z zakresu kultury, edukacji, sportu, rekreacji i turystyki).	1 087 960,00 zł
USŁUGI DLA RODZIN W KRYZYSIE I OSÓB OPUSZCZAJĄCYCH PIECZĘ ZASTĘPCZĄ mieszkania chronione, opieka dla dzieci do lat 3, usługi wspierające aktywność osób – poradnictwo specjalistyczne i trening umiejętności, broker pracy dla osób objętych interwencją kryzysową, grupy wsparcia	331 320,00 zł

Sposoby testowania, określenie rezultatów testowania oraz pakietu produktów, który powstanie w wyniku testowania

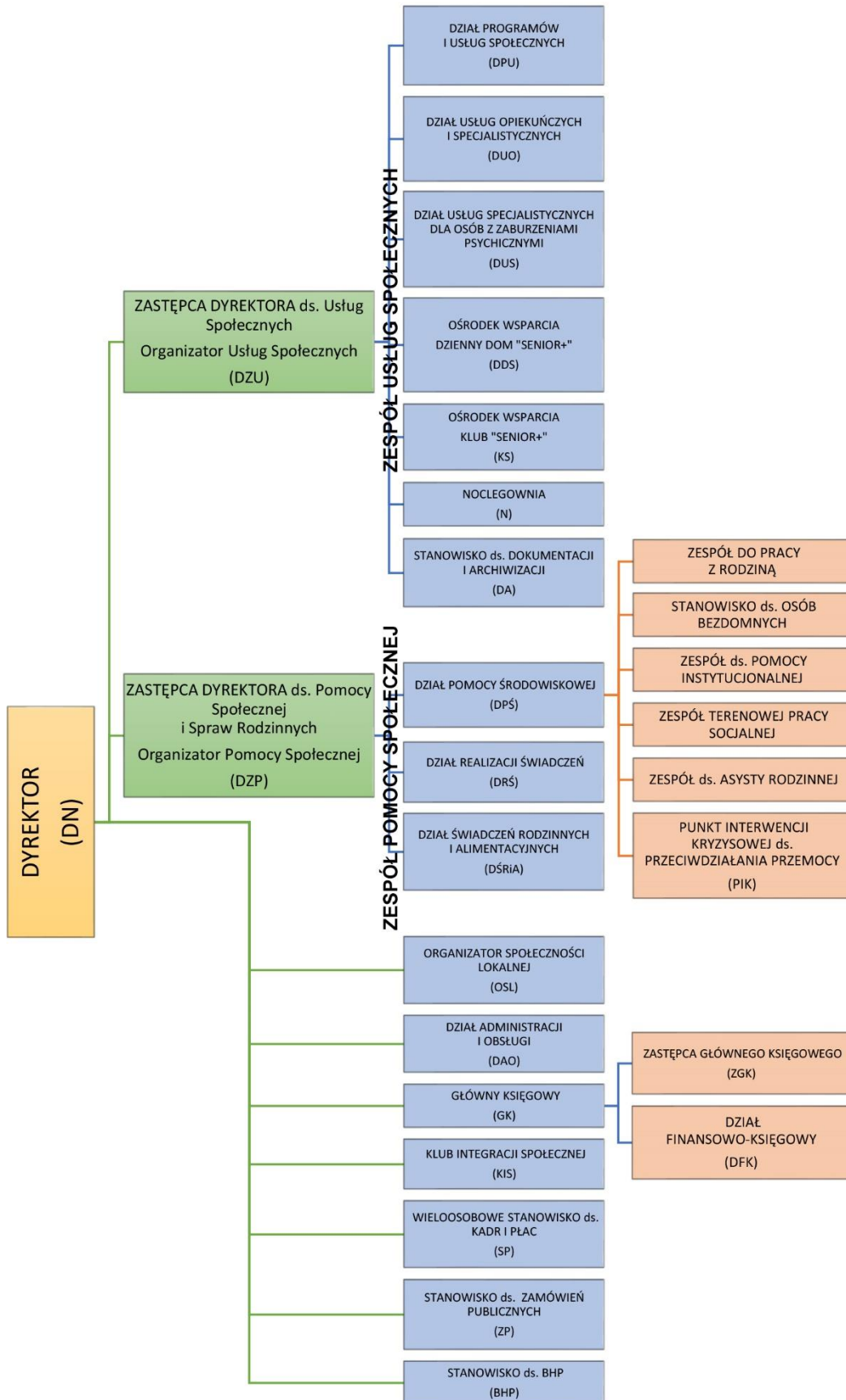
W pierwszym Kamieniu Milowym zostały przygotowane szczegółowe założenia Modelu CUS, które będą testowane i monitorowane w trakcie następnych Kamieni Milowych 2 - 4. Testowanie będzie się odbywało poprzez „doświadczenie w praktyce”, czyli weryfikację w praktyce wprowadzonych rozwiązań. Na bieżąco będą też wyciągane wnioski z przebiegu testowania. Rezultatem testowania i jego produktem finalnym będzie Model CUS gotowy do wdrożenia w innych instytucjach wraz z wnioskami, rekomendacjami i rozwiązaniami problemów, które mogą się pojawić na każdym etapie testowania. W ostatnim Kamieniu Milowym zostanie opracowany pakiet produktów, który powstanie w wyniku testowania. Pakiet produktów zostanie przedłożony Radzie Programowej.

Pakiet będzie zawierał następujące produkty:

1. schemat organizacyjny i procedury działania CUS,
2. zalecane szkolenia dla pracowników CUS (z uwzględnieniem szkoleń wskazanych w Ustawie), zalecane wyposażenie CUS,
3. metody i techniki wykorzystywane w diagnozie potrzeb mieszkańców w zakresie usług społecznych oraz potencjału lokalnych usługodawców,
4. zalecane metody i narzędzia pracy kadr CUS z mieszkańcami, w tym w zakresie metodyki tworzenia indywidualnych planów usług społecznych (IPUS),
5. zasady współpracy CUS z partnerami, w tym tworzenia partnerstw lokalnych,
6. narzędzia do oceny skuteczności i efektywności funkcjonowania CUS.

Najważniejszym rezultatem podejmowanych działań będzie sprawnie funkcjonujący CUS w Starachowicach, realizujący kompleksowe usługi społeczne dla ogółu mieszkańców.

Załącznik Nr 1
do Regulaminu Organizacyjnego
Centrum Usług Społecznych
w Starachowicach



INDYWIDUALNY PLAN USŁUG SPOŁECZNYCH NR (wzór)

SPRZĄDZANY NA PODSTAWIE INDYWIDUALNEJ DIAGNOZY PORZEB
PRZEPROWADZONEJ W DNIU

Stanowiący kontrakt między stronami w zakresie usług społecznych realizowanych przez Centrum Usług Społecznych w Starachowicach ul. Majówka 21 a.

IMIĘ I NAZWISKO UCZESTNIKA:					
ADRES, NUMER TELEFONU UCZESTNIKA:					
PESEL UCZESTNIKA:					
IMIĘ I NAZWISKO, NUMER TELEFONU KOORDYNATORA PLANU:					
DATA SPORZĄDZENIA/AKTUALIZACJI					
TERMIN OBOWIĄZYWANIA:					
ZAŁĄCZNIKI DO PLANU		REGULAMINY POSZCZEGÓLNYCH USŁUG, REGULAMIN UCZESTNIKA, OŚWIADCZENIA			
Lp	Nazwa usługi	Okres świadczenia usługi	Harmonogram świadczenia usługi	Zakres świadczonej usługi	Miejsce świadczenia usługi
1	Usługa opiekuńcza	04-12.2021	6 godzin tygodniowo	Pomoc w zaspokajaniu codziennych potrzeb życiowych. Opieka higieniczna.	Miejsce zamieszkania
2	Taxówka dla seniora	07-12.2021	2 przejazdy w miesiącu max. 6 przejazdów w roku	Kurs z miejsca zamieszkania do miejsca docelowego oraz kurs z miejsca docelowego do miejsca zamieszkania w ciągu jednego dnia	Teren miasta Starachowice
3	Mobilny konserwator	05-12.2021	4 usługi w roku po max 2 godziny	Drobne naprawy, konserwacje – bez zakupu materiałów	Miejsce zamieszkania

Plan sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron.
Informacje dotyczące podmiotów świadczących usługi oraz dane szczegółowe zostaną przekazane na Karcie Usług.

.....
data, Uczestnik

.....
data, Centrum Usług Społecznych

