

# PLAN WDRAŻANIA

## CENTRUM USŁUG SPOŁECZNYCH

### GMINY DĘBICA

wypracowany w ramach projektu  
pn. „Centrum Usług Społecznych w gminie Dębica  
- nowa jakość życia mieszkańców”

Oś priorytetowa II. Efektywne polityki publiczne dla  
rynku pracy, gospodarki i edukacji,  
Działanie 2.8 Rozwój usług społecznych  
świadczonych w środowisku lokalnym

## Spis treści

Wstęp.....	4
Rozdział I Diagnoza obecnego stanu świadczenia usług społecznych, potrzeb mieszkańców w tym zakresie oraz zasobów potencjalnych partnerów, w zakresie realizacji usług społecznych.....	5
1.1. Metodologia badawcza.....	6
1.2. Diagnoza.....	6
Rozdział II Planowany katalog usług społecznych do wdrożenia w ramach pilotażu.....	13
Rozdział III Cele jakie mają być osiągnięte w ramach działania CUS i sposoby pomiaru stopnia ich osiągnięcia .....	17
Rozdział IV Plan podnoszenia kwalifikacji i nabycia umiejętności przez zespół wdrażający CUS, sposoby promocji i informacji nt. działania CUS w odniesieniu do poszczególnych grup odbiorców usług społecznych oraz opis planowanych do zastosowania metod docierania do potencjalnych odbiorców.....	22
4.1. Plan podnoszenia kwalifikacji i nabycia umiejętności przez zespół wdrażający CUS.....	22
4.2. Sposoby promocji i informacji nt. działania CUS w odniesieniu do poszczególnych grup odbiorców usług społecznych oraz opis planowanych do zastosowania metod docierania do potencjalnych odbiorców.....	25
4.2.1 Kampania medialna.....	25
4.2.2 Animacja Lokalna.....	26
4.2.3 Konferencje i spotkania promujące .....	27
Rozdział V Sposób zarządzania Centrum Usług Społecznych .....	29
Rozdział VI Sposób pozyskiwania i zarządzania informacjami przydatnymi dla potencjalnych klientów Centrum Usług Społecznych .....	33
Rozdział VII Założenia do Programu Usług Społecznych .....	36
Rozdział VIII Przygotowanie planu organizowania społeczności lokalnej w ramach aktywności CUS.....	411
Rozdział IX Propozycja strukturyzacji indywidualnych planów usług społecznych .....	49
9.1. Przyznawanie usług społecznych, dokumentacja aplikacyjna, wymagane dane osobowe.....	49
9.2. Procedura obsługi mieszkańców przez Koordynatora Indywidualnych Planów Usług Społecznych.....	51

9.3. Indywidualne Plany Usług Społecznych (IPUS).....	51
9.4. Monitorowanie Indywidualnych Planów Usług (IPUS).....	54
Rozdział X Sposoby testowania oraz określenie rezultatów testowania .....	599
Rozdział XI 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 .....	63
Rozdział XII Określenie pakietu dokumentów, który powstanie w wyniku testowania założonego w projekcie modelu CUS.....	66
Rozdział XIII Plan finansowy .....	68
Rozdział XIV Podział zadań i obowiązków pomiędzy partnerów projektu i partnerów Planu wdrażania.....	699
Rozdział XIV Zasady współpracy między jednostkami zajmującymi się świadczeniami i usługami .	71

## Wstęp

CUS to nowatorska placówka łącząca dotychczasowe zadania ośrodka pomocy społecznej oraz nowe polegające na świadczeniu szerokiej palety usług społecznych dostępnych dla ogółu mieszkańców. Ważnym elementem misji tej instytucji będzie pobudzanie oddolnej aktywności społecznej i obywatelskiej mieszkańców określone w programie CUS-u jako organizowanie społeczności lokalnej.

Plan Wdrażania CUS to pierwszy z czterech kamieni milowych. Zawiera najważniejsze elementy opracowanego Modelu CUS, które podlegać będą testowaniu, monitorowaniu i ewaluacji. Porządkuje założenia i rozwiązania, zastosowane w Modelu CUS. Zawiera propozycję narzędzi, ułatwiających pracę zespołu tj. listę usług społecznych, tworzenie indywidualnych planów usług społecznych oraz zasady ich monitorowania. Testowanie pozwoli na ocenę ich jakości i efektywności oraz umożliwi wprowadzenie niezbędnych korekt. Produktem finalnym będzie przetestowany i zweryfikowany Model CUS w Dębicy oraz pakiet produktów powstałych podczas testowania. Ocena funkcjonowania CUS będzie dwuetapowa: pierwsza po roku umożliwi wprowadzenie zmian jeszcze w okresie testowania oraz druga na koniec realizacji projektu mająca ukształtować rozwiązania o charakterze długofalowym.

Przekształcenie Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Gminie Dębica jest przedsięwzięciem unikatowym. Podjęto próbę wypracowania i wdrożenia usystematyzowanego, zintegrowanego i partycypacyjnego podejścia do świadczenia usług społecznych. Realizacja ma się przyczynić do zniwelowania dysproporcji w poziomie świadczenia usług społecznych w tym zdrowotnych. Poprawa poziomu świadczonych usług, to również znaczący wzrost uczestnictwa mieszkańców gminy Dębica w decydowaniu o kierunkach jego rozwoju oraz ożywienie i rozprzestrzenianie procesów rozwojowych w gminie.

Przyjęty we wstępnej koncepcji, model zakłada, że CUS stanie się miejscem pierwszego kontaktu, będąc jednocześnie punktem koordynacyjnym dla osób potrzebujących wsparcia z całej społeczności lokalnej. Zintegrowanie usług społecznych w jednej instytucji ułatwi ich dystrybucję, co oznacza również łatwiejszy dostęp do usług - osoby i rodziny uzyskają dostęp do szerokiej gamy usług bez konieczności oczekiwania na podjęcie działań przez kilka instytucji.

## Rozdział I

### Diagnoza obecnego stanu świadczenia usług społecznych, potrzeb mieszkańców w tym zakresie oraz zasobów potencjalnych partnerów, w zakresie realizacji usług społecznych.

Usługi społeczne jako kreator polityki lokalnej powinny opierać się na profesjonalnej diagnozie, będącej punktem wyjścia do planowania oraz wdrażania późniejszych działań. Rzetelnie opracowana diagnoza potrzeb i potencjału społeczności lokalnej pozwala odpowiednio dopasować działania instytucji do identyfikowanych potrzeb mieszkańców.

Zgodnie z art. 21 ust. 1, ust. 2, ust. 3, ust. 5 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych na podstawie wniosków wynikających z rozeznania potrzeb i potencjału wspólnoty samorządowej w zakresie usług społecznych centrum opracowuje diagnozę potrzeb i potencjału wspólnoty samorządowej w zakresie usług społecznych.

W celu przeprowadzenia diagnozy obecnego stanu świadczenia usług społecznych, potrzeb mieszkańców w tym zakresie oraz zasobów potencjalnych partnerów, w zakresie realizacji usług społecznych na terenie gminy Dębica powołano Zespół Projektowy w skład którego weszli przedstawiciele Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Dębicy przekształcanego w Centrum Usług Społecznych tj. koordynator projektu, asystent koordynatora projektu, główny księgowy projektu, pracownicy socjalni, przedstawiciele Gminy Dębica.

Bezpośrednia realizacja procesu badawczego została zlecona wyspecjalizowanej firmie. Przeprowadzana diagnoza miała charakter partycypacyjny poprzez włączenie do prac nad realizacją wszystkich jej etapów społeczności lokalnej reprezentującej przedstawicieli różnych środowisk (min: seniorzy, niepełnosprawni, rodziny z dziećmi, członkowie NGO, liderzy lokalnej społeczności, pracownicy instytucji).

Ważnym etapem diagnozy był działania informacyjno-promocyjne do których wykorzystano wszystkie formalne środki przekazu, lokalne media. W proces informacyjny włączono lokalnych liderów i przedstawicieli instytucji.

Poczucie satysfakcji mieszkańców wynika ze świadomości zaspokojenia potrzeb emocjonalnych, społecznych, potrzeb samorealizacji. Dlatego w diagnozie została uwzględniona perspektywa ekonomii i psychologii behawioralnej odkrywająca „pozaracjonalne” aspekty zachowań użytkowników usług, które w praktyce decydują o skuteczności przyjętych rozwiązań.

Zastosowane w naszej diagnozie podejście ma ułatwić takie konstruowanie systemu lokalnych usług społecznych by poszerzał on pole wyborów mieszkańców i dawał ludziom większą możliwość dokonywania wyborów, a co za tym idzie umożliwiawał godny i satysfakcjonujący poziom życia.

## 1.1 Metodologia badawcza

### Zastosowane metody i narzędzia badawcze

Lp.	Etap badawczy
1	Analiza danych zastanych, w szczególności danych statystycznych, dokumentów Strategicznych i programowych, raportów z badań, ekspertyz
2	Badanie ilościowe z mieszkańcami, CATI, N=700
3	Badanie jakościowe z wykonawcami i zleceniodawcami usług społecznych, lokalnymi ekspertami, liderami, Indywidualne Wywiady Pogłębione - IDI, N=20
4	Badanie jakościowe z odbiorcami usług, Zogniskowane Wywiady Grupowe (FGI), N=5
5	Badania ilościowe: Komputerowo Wspomagane Wywiady Internetowe (CAWI) z mieszkańcami (kwestionariusz do samodzielnego wypełnienia przez respondentów w formie elektronicznej) – forma konsultacji społecznych
6	Ogólnodostępne, otwarte spotkanie konsultacyjne (metoda Open Space)
7	Opracowanie raportu i rekomendacji

## 1.2 Diagnoza

Przeprowadzenie diagnozy pozwoliło zdobyć wiedzę z zakresu realnych potrzeb mieszkańców gminy i potencjałe społeczności w sferze usług społecznych. Z przeprowadzenia tego istotnego elementu w tworzeniu Modelu Usług Społecznych możemy wskazać min. na korzyści:

- diagnoza jest sposobem na promocję Centrum Usług Społecznych, budowanie pozytywnego wizerunku wśród społeczności lokalnej oraz przełamywanie barier i stereotypów dotyczących Ośrodka Pomocy Społecznej - Centrum Usług Społecznych staje się instytucją dostępną dla wszystkich mieszkańców
- wnioski i rekomendacje z diagnozy pozwalają zaplanować długoterminową strategię działania w zakresie koordynacji i rozwoju usług społecznych na poziomie gmin

- poprzez włączanie mieszkańców w tworzenie Modelu Centrum Usług Społecznych wzmocnimy ich poczucie sprawstwa, wpływu na tworzony katalog usług społecznych.
- zwiększamy szanse na dopasowanie katalogu usług społecznych do aktualnie identyfikowanych potrzeb mieszkańców, ponosimy mniejsze ryzyko ponieważ decyzję podejmujemy na podstawie sprawdzonej wiedzy – raportu z diagnozy.
- Diagnoza jest istotna do budowania partnerstwa instytucjonalnego w zakresie koordynacji oraz budowania oferty usług społecznych zarówno instytucji pozostających w zasobach gminy jak i instytucji szczebla powiatowego i wojewódzkiego.

Diagnoza ma przyczynić się do świadczenia usług społecznych przez Centrum Usług Społecznych Gminy Dębica według zasad: powszechności, podmiotowości, jakości, kompleksowości, współpracy, pomocniczości, wzmocnienia więzi społecznych.

Została opracowana na okres 5 lat.

Z przeprowadzonej na terenie Gminy Dębica diagnozy wynikają poniższe kluczowe wnioski i rekomendacje:

Lp	Wniosek	Rekomendacja
1	<b>Poziom wiedzy (różnych grup) mieszkańców gminy Dębica na temat CUS jest niewystarczający</b> , co potwierdzają zwłaszcza wyniki badania jakościowego. Kluczowym wyzwaniem jest również budowanie wizerunku nowej instytucji w oderwaniu od skojarzeń z OPS i negatywnego stereotypu pomocy społecznej. Skuteczne wypełnianie roli CUS wiąże się z koniecznością dotarcia z informacją do mieszkańców gminy Dębica i zbudowania skutecznej strategii komunikacyjnej. Na podstawie badań można również sformułować wniosek, że przepływ informacji na temat dostępnej oferty jest niewystarczający – przedstawiciele różnych grup odbiorców deklarowali, że nie czują się wystarczająco poinformowani na temat możliwości skorzystania z usług społecznych w gminie Dębica, informacja jest rozproszona	Pożądane jest <b>opracowanie Planu Komunikacji CUS ze społecznością lokalną</b> , obejmującego m.in. określenie kluczowych kanałów (nośników) informacji, jak np. lokalne media, w tym społecznościowe, ogłoszenia i ulotki, czy bezpośrednie spotkania z mieszkańcami gminy Dębica. Tego rodzaju strategia komunikacyjna powinna być oparta o dywersyfikację różnych kanałów, czy nośników (w taki sposób, aby skutecznie docierać do grup mieszkańców o różnych potrzebach i deficytach). Chodzi tu o wykorzystanie mediów elektronicznych, ale również tradycyjnych, a także uwzględnienie roli osób, czy instytucji, ważnych dla społeczności lokalnej (np. parafii, organizacji pozarządowych, lokalnych liderów, itp.). Konieczne jest również wypracowanie skutecznej puli argumentów, a więc korzyści płynących z powstania CUS (dla mieszkańców – lokalnej społeczności oraz dla

	<p>oraz brakuje wiodącego źródła wiedzy w tym obszarze. Jednocześnie proces tworzenia CUS generuje daleko idące oczekiwania różnych grup mieszkańców, co również wymaga uporządkowania sfery przepływu informacji.</p>	<p>gminy jako jednostki samorządu terytorialnego). Z pewnością warto prowadzić <b>wizerunkowe kampanie społeczne</b>, a także szeroko rozumiane działania edukacyjne w tym obszarze.</p>
2	<p>Przedstawiciele różnych grup badanych podzielają przekonanie, że <b>gmina Dębica charakteryzuje się nierównomiernym poziomem rozwoju społeczno-gospodarczego</b>. Dotyczy to m.in. infrastruktury technicznej, ale również miejsc integracji i aktywności społecznej, jak również zaangażowania mieszkańców na rzecz lokalnej wspólnoty.</p>	<p>Wskazane jest <b>tworzenie rozproszonego systemu organizacji usług społecznych w gminie</b>, zaprojektowanego w logice zrównoważonego rozwoju, w oparciu o istniejącą infrastrukturę. Chodzi tu zwłaszcza o wyrównywanie poziomów i szans rozwojowych różnych miejscowości, czy obszarów gminy (w tym np. części północnej i południowej). Co niezmiernie istotne, rozproszony system organizacji usług społecznych wymagać będzie zapewnienia nie tylko odpowiednich kompetencji, ale również stanu osobowego kadry CUS.</p> <p><b>W związku z powyższym zaleca się zatrudnienie 2-3 koordynatorów indywidualnych planów usług społecznych (KIPUS).</b></p>
3	<p>W kontekście społecznych aspektów rozwoju gminy <b>kluczowe znaczenie mają długoterminowe trendy i perspektywy demograficzne</b>. Od wielu lat w gminie Dębica systematycznie zwiększa się liczba mieszkańców, a jednocześnie zmienia się struktura populacji ze względu na wiek. Sukcesywnie rośnie udział osób w wieku poprodukcyjnym (seniorów) w populacji, tym samym zwiększa się współczynnik obciążenia demograficznego.</p>	<p><b>Usługi społeczne w gminie Dębica powinny odpowiadać na wyzwania związane z trendami demograficznymi</b>. Z względu na zjawisko zwiększania się udziału osób starszych w populacji konieczne jest prowadzenie przemyślanej polityki senioralnej i tworzenie kompleksowej oferty usług społecznych dla (różnych grup) seniorów. Usługi senioralne to również możliwość tworzenia miejsc pracy dla mieszkańców gminy i wzmocnienia lokalnej gospodarki. Jednocześnie pożądane jest tworzenie atrakcyjnej oferty usług dla innych grup odbiorców, w tym m.in. osób z niepełnosprawnościami, czy rodzin z dziećmi, co sprzyjać będzie zapewnieniu wysokiej jakości życia w gminie Dębica.</p>
4	<p>CUS powinien pełnić rolę <b>koordynatora i współtwórcy lokalnego rynku usług, podmiotu sieciującego JST, PES, NGO, biznes i różne grupy mieszkańców</b>. Funkcją CUS będzie również zapewnienie odpowiedniej jakości usług (we współpracy z usługodawcami). W dłuższej perspektywie CUS mógłby pełnić rolę głównej instytucji, odpowiedzialnej za monitorowanie i diagnozowanie procesów społecznych w gminie. <b>CUS mógłby stać się kluczowym podmiotem wspomagania rozwoju gminy,</b></p>	<p>Rekomenduje się <b>utworzenie przez CUS systemu skutecznej koordynacji usług oraz współpracy z usługodawcami</b>. Sieciowanie różnych podmiotów jest jednym z wyzwań, przed jakim staje nowa instytucja, tym bardziej, że owa sieć obejmie podmioty zaliczane do różnych sektorów (publicznego, pozarządowego, komercyjnego), charakteryzujące się odmienną logiką działania i tzw. kulturą organizacyjną. Warto wspomnieć, że Centrum będzie ważnym punktem odniesienia dla wielu innych lokalnych instytucji organizujących usługi społeczne, jak np. placówki kulturalne, czy</p>



	<p>tworzącym systemowe rozwiązania w obszarze gromadzenia wiedzy na potrzeby programowania lokalnych polityk publicznych i podejmowania kluczowych decyzji przez władze samorządowe.</p>	<p>edukacyjne (co nie jest równoznaczne z przejmowaniem ich zadań przez CUS). Jednocześnie proponuje się zaakcentowanie roli CUS jako wspomagającej rozwój gminy. Aby CUS mógł skutecznie wypełniać tę rolę, konieczne jest wyposażenie pracowników w odpowiednie kompetencje w obszarze prowadzenia diagnoz lokalnych, m.in. poprzez szkolenia, czy inne formy edukacyjne w obszarze gromadzenia i przetwarzania danych oraz prowadzenie badań i analiz społecznych.</p>
5	<p><b>Lokalny rynek usług społecznych – ogólnie rzecz biorąc - znajduje się w relatywnie wczesnym stadium rozwoju, choć w gminie funkcjonują również podmioty o wysokim stopniu zaawansowania i profesjonalizacji.</b> Część 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. nie prowadzą działalności gospodarczej, realizują zadania publiczne zlecane przez administrację w trybie konkursowym lub podejmują tradycyjnie rozumiane działania społeczne, nie definiując ich w kategoriach świadczenia usług). Tworzenie rynku usług społecznych w gminie Dębica to również szeroko rozumiana aktywizacja społeczna, zapewnienie wysokiej jakości życia i możliwości zaspokojenia potrzeb społecznych, jak również nowe miejsca pracy w sektorze usługowym.</p>	<p>Konieczne jest podjęcie działań informacyjnych i edukacyjnych, ponieważ <b>powstawanie rynku usług społecznych sprzyjać będzie ekonomizacji i profesjonalizacji sektora usługodawców w gminie Dębica.</b> Tworzenie rynku usługodawców to również inwestowanie w lokalnych liderów, stymulowanie powstawania nowych organizacji społecznych, promowanie wolontariatu, czy usług sąsiedzkich jako zadanie realizowane przez OSL.</p>
6	<p>Jednym z kluczowych wyzwań stojących przed CUS jest konieczność świadczenia usług dla lokalnej społeczności, a więc dla wszystkich grup mieszkańców. Oznacza to, że Centrum będzie adresować swoje działania nie tylko do klientów pomocy społecznej, jak miało to miejsce w dotychczasowym OPS. CUS wdrożył rozwiązania, mające sprzyjać świadczeniu usług dla tak zróżnicowanej grupy odbiorców.</p>	<p>Wskazane jest tworzenie skoordynowanego systemu organizacji usług społecznych w gminie, zaprojektowanego w logice zrównoważonego rozwoju, w oparciu o istniejącą infrastrukturę posiadane zasoby kadrowe.</p>
7	<p>Proces tworzenia CUS wymaga daleko idącej zmiany w samej instytucji. Jak pokazują</p>	<p>Rekomenduje się <b>podjęcie działań, zmierzających do zmiany tego stanu rzeczy.</b> Przełamanie barier</p>

	<p>wyniki badań jakościowych, w zespole CUS (podobnie, jak we wszystkich podobnych instytucjach w różnych regionach kraju) istnieją bariery o charakterze świadomościowym, związane z koniecznością zmiany sposobu myślenia (przejścia z funkcjonowania w paradygmacie pomocy społecznej do modelu usługowego). Co więcej, część odbiorców usług społecznych w gminie Dębica formułuje krytyczne opinie na temat dotychczasowego sposobu funkcjonowania lokalnego systemu pomocy społecznej.</p>	<p>świadomościowych oznacza konieczność wdrożenia procesu zmiany, polegającej na przygotowaniu pracowników CUS do funkcjonowania w modelu usługowym, tym bardziej, że Centrum będzie „instytucją pierwszego kontaktu” dla wielu mieszkańców Gminy Dębica. Proponuje się skonstruowanie wielowymiarowego i interdyscyplinarnego <b>systemu wsparcia zespołu CUS</b>, z zastosowaniem różnych metod i technik (np. warsztatów, szkoleń, wizyt studyjnych, usług doradczych, działań na rzecz zapobiegania wypaleniu zawodowemu).</p>
8	<p>Bardzo istotnym wyzwaniem jest włączanie mieszkańców w proces projektowania i organizacji usług społecznych, tym bardziej, że – jak pokazują badania - aktywność i kapitał społeczny są na średnim, przeciętnym poziomie (w odniesieniu do wyników innych podobnych pomiarów). Z pewnością można jednak mówić o potencjale społecznego zaangażowania - w gminie Dębica funkcjonują organizacje pozarządowe, podmioty ekonomii społecznej, liderzy lokalni i grupy nieformalne, co stanowi podstawę do planowania działań w obszarze aktywizacji społecznej.</p>	<p>Zgodnie z ideą centrów usług społecznych, <b>usługi powinny zostać uspołecznione, a więc obudowane aktywnością mieszkańców.</b> Tworzenie profesjonalnego rynku usług i sieci usługodawców nie może pozostawać w sprzeczności z misją i wrażliwością społeczną. W tym kontekście szczególnie istotną rolę pełnić będą Organizatorzy Społeczności Lokalnej, działający na rzecz zmotywowania 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, czy innych rozwiązań o charakterze wzajemnościowym (w ten sposób mogą być zaspokajane potrzeby różnych grup odbiorców, jak np. seniorzy, czy osoby z niepełnosprawnościami). Ważnym aspektem jest również integracja różnych grup mieszkańców gminy, w tym międzypokoleniowa i międzykulturowa</p>
9	<p>Jak pokazują badania, wśród badanych mieszkańców Gminy Dębica istnieje przyzwolenie na tworzenie odpłatnej oferty usług społecznych. 62 proc. badanych deklaruje chęć skorzystania z usług odpłatnych (w ograniczonym zakresie), jeśli będą one łatwiej dostępne dla mieszkańców. 6 proc. preferuje korzystanie z usług społecznych za pełną opłatą, jeśli zapewniona</p>	<p>Tworzenie odpłatnej oferty usług społecznych nie może pozostawać w sprzeczności z ich powszechnością i dostępnością dla jak najszerszych grup mieszkańców. <b>Pobieranie opłat za usługi nie jest tożsame z budowaniem komercyjnego modelu ich świadczenia.</b> Owe opłaty powinny być dodatkowym, a nie wiodącym źródłem finansowania lokalnego systemu usług. Środki pobierane od odbiorców powinny służyć</p>

	<p>będzie ich pełna dostępność. 28 proc. badanych chciałoby korzystać z usług bezpłatnych.</p>	<p>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>
<p>10</p>	<p>Na podstawie badania zidentyfikowano stopień zaspokojenia różnych potrzeb społecznych w gminie Dębica, a także ocenę różnych obszarów usług społecznych. <b>Badani mieszkańcy Gminy Dębica najczęściej wyrażają ambiwalentną ocenę lokalnych usług społecznych.</b> Relatywnie wysokie oceny dotyczyły jakości usług edukacyjnych (szkoły podstawowe, przedszkola), oferty sportowo-rekreacyjnej, usług dla seniorów, a także szeroko rozumianej oferty dla kulturalnej. Najwięcej wątpliwości budzi dostępność usług specjalistycznych, sfera ochrony zdrowia, oferta z obszaru aktywizacji zawodowej (w tym wsparcie osób znajdujących się w trudnej sytuacji na rynku pracy, a także jakość oraz dostępność mieszkań komunalnych i socjalnych.</p>	<p>Rekomenduje się <b>szczególne uwzględnienie następujących kierunków rozwoju usług społecznych w gminie Dębica</b> (przez CUS oraz inne lokalne instytucje):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- polityka prorodzinna i wspieranie rodziny</li> <li>- poszerzenie oferty i zwiększenie dostępu do usług ochrony zdrowia</li> <li>- wspieranie osób dotkniętych chorobą, niepełnosprawnością</li> <li>- tworzenie miejsc spędzania czasu wolnego w szczególności dla seniorów, osób z niepełnosprawnością, młodzieży</li> </ul> <p>Jeśli chodzi o <b>grupy odbiorców, wymagające specjalnego potraktowania na etapie konstruowania oferty usług społecznych</b>, można wymienić:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- młodzież w wieku 16-19 lat (w tym młodzież doświadczająca różnych problemów, w tym związanych z pandemią COVID-19)</li> <li>- seniorów i członków ich rodzin</li> <li>- osoby z niepełnosprawnościami i członków ich rodzin</li> <li>- rodziny z dziećmi</li> <li>- osoby doznające przemocy w rodzinie</li> </ul> <p>W świetle wyników badania <b>największy potencjał mają następujące usługi społeczne:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- programy wspomagające zdrowie i zdrowy tryb życia (np. dietetyk, trener personalny, grupowe zajęcia usprawniające)</li> <li>- wsparcie ambulatoryjne z zakresu rehabilitacji, fizykoterapii i fizjoterapii</li> <li>- plenerowe miejsca do wykonywania ćwiczeń fizycznych ze szczególnym uwzględnieniem osób niepełnosprawnych, seniorów</li> <li>- wypożyczalnia sprzętu rehabilitacyjnego</li> <li>- mobilny fizjoterapeuta (dojeżdżający do odbiorcy)</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- mobilny konserwator-złota rączka</li> <li>- animacja społeczna, wspieranie aktywności mieszkańców, budowanie relacji i więzi w społecznościach lokalnych</li> <li>- wsparcie psychologiczne i terapeutyczne</li> <li>- Klub Rodzica i Dziecka (np. animator dla dzieci, pedagog podwórkowy, korepetycje, rozwijanie kompetencji opiekuńczo-wychowawczych rodziców poprzez warsztaty, spotkania ze specjalistami)</li> <li>- różne usługi wspierające osoby starsze, chore, z niepełnosprawnościami (w tym opiekuńcze), świadczone w miejscu zamieszkania odbiorców</li> </ul> <p>Wszystkie proponowane usługi społeczne postrzega się jako użyteczne dla mieszkańców Gminy Dębica, choć ankietowani niekoniecznie chcieliby skorzystać z nich osobiście (na pierwszych miejscach wymieniano usługi o charakterze powszechnym, natomiast pozostałe są adresowane do różnych grup odbiorców, często o specyficznych potrzebach).</p>
11	<p><b>Oferta usług społecznych oraz sposób ich świadczenia muszą być dopasowane do precyzyjnie zdiagnozowanych potrzeb odbiorców.</b> 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><b>Rekomenduje się tworzenie dopasowanych do indywidualnych potrzeb odbiorców, możliwie rozbudowanych pakietów usług społecznych.</b> 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).</p>

## Rozdział II

### Planowany katalog usług społecznych do wdrożenia w ramach pilotażu

Usługami społecznymi są w szczególności działania podejmowane na podstawie:

- ✓ ustawy z dnia 9 czerwca 2011 r. o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej;
- ✓ ustawy z dnia 29 lipca 2005 r. o przeciwdziałaniu przemocy w rodzinie;
- ✓ ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej;
- ✓ ustawy z dnia 27 sierpnia 2004 r. o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych;
- ✓ ustawy z dnia 19 sierpnia 1994 r. o ochronie zdrowia psychicznego;
- ✓ ustawy z dnia 11 września 2015 r. o zdrowiu publicznym;
- ✓ ustawy z dnia 26 października 1982 r. o wychowaniu w trzeźwości i przeciwdziałaniu alkoholizmowi;
- ✓ ustawy z dnia 29 lipca 2005 r. o przeciwdziałaniu narkomanii;
- ✓ ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych;
- ✓ ustawy z dnia 14 grudnia 2016 r. Prawo oświatowe;
- ✓ ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy;
- ✓ ustawy z dnia 13 czerwca 2003 r. o zatrudnieniu socjalnym;
- ✓ ustawy z dnia 25 października 1991 r. o organizowaniu i prowadzeniu działalności kulturalnej;
- ✓ ustawy z dnia 25 czerwca 2010 r. o sporcie;
- ✓ ustawy z dnia 9 października 2015 r. o rewitalizacji;
- ✓ ustawy z dnia 4 lutego 2011 r. o opiece nad dziećmi w wieku do lat 3;
- ✓ ustawy z dnia 5 grudnia 2014 r. o Karcie Dużej Rodziny;

Centrum Usług Społecznych powstałe w wyniku przekształcenia Ośrodka Pomocy Społecznej powinno realizować wszystkie zadania, w tym usługi społeczne, realizowane dotychczas przez Ośrodek Pomocy Społecznej oraz wybrane i nierealizowane przez Ośrodek Pomocy Społecznej do dnia utworzenia centrum usług społecznych z co najmniej dwóch zakresów, o których mowa w art. 2 ust. 1 ustawy czyli polityki prorodzinnej, pomocy społecznej, edukacji publicznej, wspierania rodziny, promocji i ochrony zdrowia, przeciwdziałania bezrobociu, systemu pieczy zastępczej,

wspierania osób niepełnosprawnych, kultury, mieszkalnictwa, pobudzania aktywności obywatelskiej, kultury fizycznej i turystyki, ochrony środowiska, reintegracji zawodowej i społecznej.

Do 31.12.2021 r. Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Dębicy realizował następujące usługi społeczne:

1. Organizowanie i świadczenie specjalistycznych usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania dla osób z zaburzeniami psychicznymi.
2. Prowadzenie ośrodka wsparcia - Dziennego Domu „Senior+ w Kochanówce.
3. Realizacja gminnych programów osłonowych tj. Program Gmina Przyjazna Rodzinie 3+, Program „Złota Rączka”, Program Podaj Dalej,
4. Realizacja usługi bezpłatnego transportu door to door dla osób wymagających wsparcia w zakresie mobilności
5. 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.
6. Pobudzanie osób i rodzin korzystających z pomocy społecznej do aktywnego udziału w rozwiązywaniu swej trudnej sytuacji życiowej.
7. Prowadzenie Punktu Interwencji Kryzysowej.
8. Pobudzanie osób i rodzin korzystających z pomocy społecznej do aktywnego udziału w rozwiązywaniu swej trudnej sytuacji życiowej.
9. Podejmowanie innych zadań z zakresu usług społecznych i pomocy społecznej wynikających z rozeznaczonych potrzeb gminy, w tym tworzenie i realizacja programów osłonowych.

Zadania te będą kontynuowane przez Centrum Usług Społecznych Gminy Dębica, które dodatkowo, zgodnie z założeniami projektu będzie realizowało min. 3 usługi inne niż standardowa działalność statutowa Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Dębicy.

Katalog usług społecznych oferowanych mieszkańcom na poziomie lokalnym jest istotnym elementem we wdrożeniu i testowaniu Modelu Usług Społecznych. Jego partycypacyjny charakter poprzedzony przeprowadzoną diagnozą i dostępnymi dla wszystkich konsultacjami społecznym wpływa na jego szczególne znaczenie. Indywidualizacja usług społecznych, ich dobieranie do potrzeb w kontekście tzw. „szycia na miarę” daje gwarancję, iż planowane usługi społeczne zabezpieczą potrzeby, które są aktualnie identyfikowane. Ponadto

podkreślić należy, iż usługi społeczne w dobie pandemii COVID-19 nabierają szczególnego znaczenia, gdyż zapotrzebowanie na ich świadczenie oraz rodzaj problemów, które możemy określić mianem „postcovidowych” ma tendencję wzrostową i charakteryzującą się różnorodnością.

W społeczeństwie Gminy Dębica wzrasta potrzeba dostępu do wysokiej jakości usług społecznych. Ta wiedza wynika z doświadczeń pracy socjalnej, ośrodka wsparcia, organizacji pozarządowych, 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 Dębica”. Rozwój usług społecznych staje się pożądanym kierunkiem zmian i wyzwaniem polityki społecznej naszej gminy.

**PLANOWANY DO WDROŻENIA KATALOG USŁUG SPOŁECZNYCH  
NA TERENIE GMINY DĘBICA**

L.p.	ZAKRES USŁUG SPOŁECZNYCH wynikający z art. 2 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych	RODZAJ I FORMA USŁUGI SPOŁECZNEJ	CEL USŁUGI	CHARAKTERYSTYKA USŁUGI
1.	Pobudzanie aktywności obywatelskiej	<b>Klub Aktywności Lokalnej</b>	zapobieganie izolacji społecznej, rozwój postaw obywatelskich, podniesienie poziomu aktywności mieszkańców w zakresie poprawy sytuacji osobistej, poprawa jakości życia rodzin, rozwój wolontariatu i działań samopomocowych	usługa grupowa w szczególności dla osób z niepełnosprawnościami i seniorów), bezpłatna w ramach pilotażu, świadczona na terenie Gminy Dębica
2.	Wspieranie rodziny i polityka prorodzinna	<b>Klub Rodzinny</b>	zapobieganie izolacji społecznej, poprawy sytuacji osobistej i rodzinnej, poprawa jakości życia rodzin, działań samopomocowych, wzrostu kompetencji rodzicielskich	usługa grupowa, bezpłatna w ramach pilotażu, świadczona na terenie Gminy Dębica
		<b>Terapia rodzinna i krótkoterminowa</b>	poprawa jakości życia rodzin, rozwiązywanie konkretnych problemów, poprawa trudnej życiowej sytuacji, pomoc w osiągnięciu zmian, których rodzina pragnie, m.in. pomoc w rozwiązaniu problemów i konfliktów w rodzinie oraz odbudowa więzi między jej	usługa indywidualna, bezpłatna w ramach pilotażu, świadczona na terenie Gminy Dębica lub w miejscu zamieszkania

			członkami, wsparcie w sytuacjach kryzysowych i traumatycznych	
		<b>Indywidualne poradnictwo psychologiczne</b>	Poprawa jakości życia, pomoc w rozwiązywaniu: problemów emocjonalnych (na przykład: trudności w radzeniu sobie ze smutkiem, złością, apatią, bezradnością, lękiem), problemów z zachowaniem (na przykład: jedzeniem, zachowaniami antyspołecznymi), problemów w postrzeganiu siebie (na przykład: niska samoocena) trudnych sytuacji rodzinnych lub rówieśniczych	usługa indywidualna, bezpłatna w ramach pilotażu, świadczona na terenie Gminy Dębica lub w miejscu zamieszkania
		<b>Mediacje rodzinne</b>	pomoc w osiąganiu zmian, pomoc w rozwiązaniu problemów i konfliktów w rodzinie, wypracowanie rozwiązania zadowalającego strony konfliktu,	usługa indywidualna, bezpłatna w ramach pilotażu, świadczona na terenie Gminy Dębica lub w miejscu zamieszkania
3.	Promocja i ochrona zdrowia	<b>Poradnictwo fizjoterapeutyczne</b>	współpraca ze specjalistą w zakresie terapeutycznym zmierzająca do wielostronnej aktywizacji	usługa indywidualna, bezpłatna w ramach pilotażu, świadczona w miejscu zamieszkania
		<b>Terapia dla osób uzależnionych</b>	poprawa funkcjonowania psychospołecznego, propagowanie prozdrowotnych postaw życiowych	usługa indywidualna i grupowe, bezpłatna w ramach pilotażu, świadczona na terenie Gminy Dębica,
		<b>Wypożyczalnia sprzętu rehabilitacyjnego</b>	poprawa funkcjonowania i jakości życia, powrót do aktywności	usługa indywidualna, bezpłatna w ramach pilotażu, świadczona na terenie Gminy Dębica
4.	Wspieranie osób niepełnosprawnych	<b>Usługi asystencko-wspierające</b>	umożliwienie funkcjonowania w dotychczasowym środowisku, poprawa funkcjonowania, usprawnianie	usługa indywidualna, bezpłatna w ramach pilotażu, świadczona w miejscu zamieszkania
		<b>Usługi pielęgniarstwa środowiskowego</b>	umożliwienie funkcjonowania w dotychczasowym środowisku, poprawa funkcjonowania, usprawnianie,	usługa indywidualna świadczona w zakresie pielęgnacyjnym i profilaktycznym, bezpłatna w ramach pilotażu, świadczona w miejscu zamieszkania

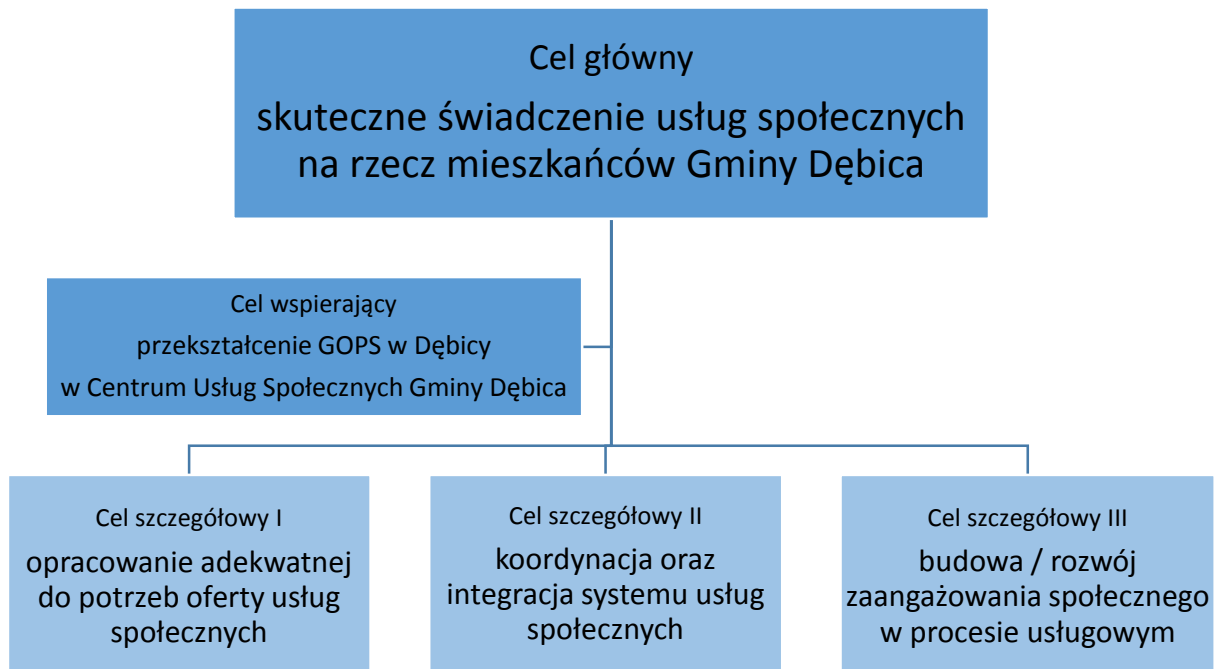




### Rozdział III

## Cele jakie mają być osiągnięte w ramach działania CUS i sposoby pomiaru stopnia ich osiągnięcia

Działalność Centrum Usług Społecznych będzie przejściem od ostonowej pomocy społecznej do polityki wysokiej jakości życia opartej na usługach. W praktyce działalność Centrum Usług Społecznych ma się przyczynić do bardziej zrównoważonego i spójnego rozwoju społeczności lokalnej. Aby było to możliwe muszą zostać osiągnięte cele jakie są przed nim stawiane.



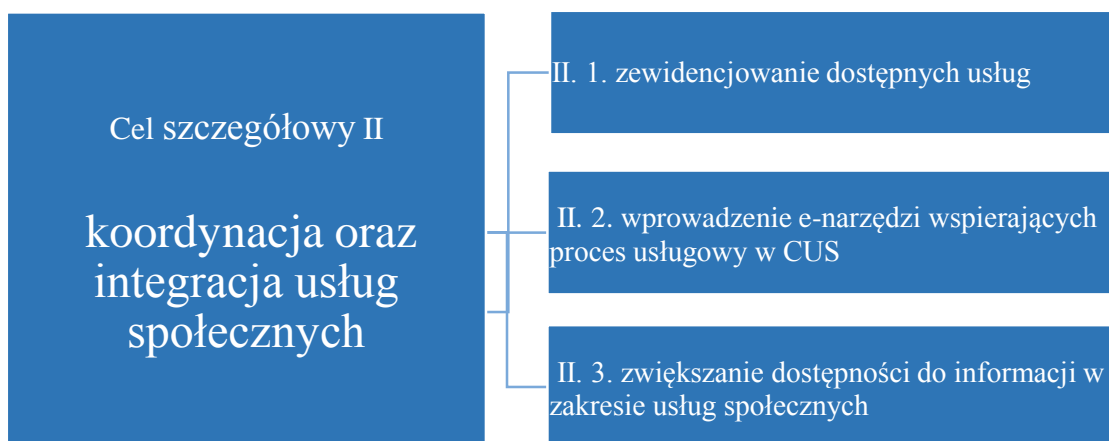
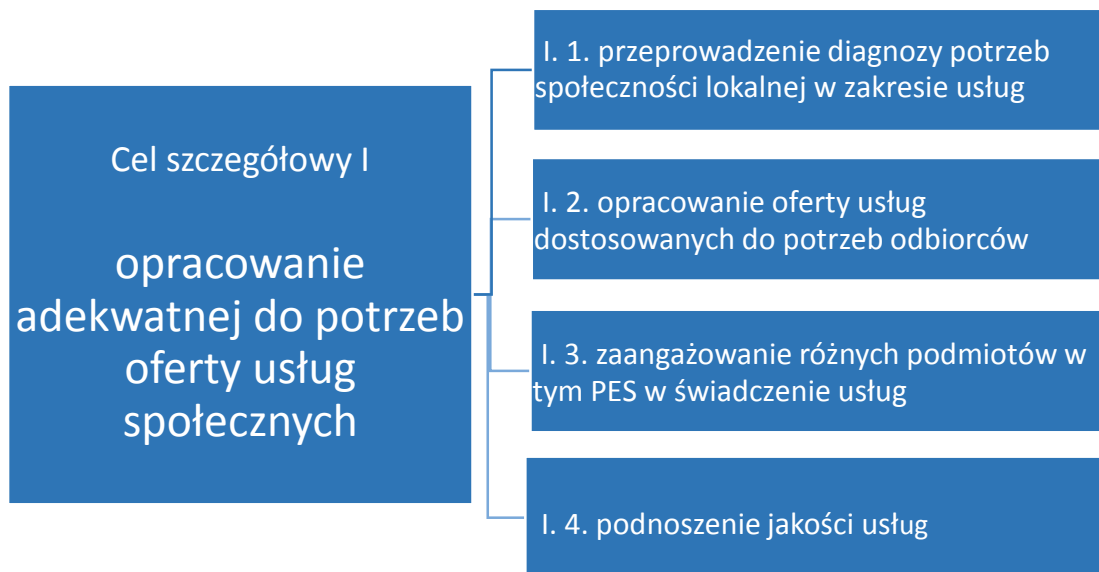
Skuteczne świadczenie usług społecznych możliwe będzie dzięki przekształceniu OPS w Centrum Usług Społecznych

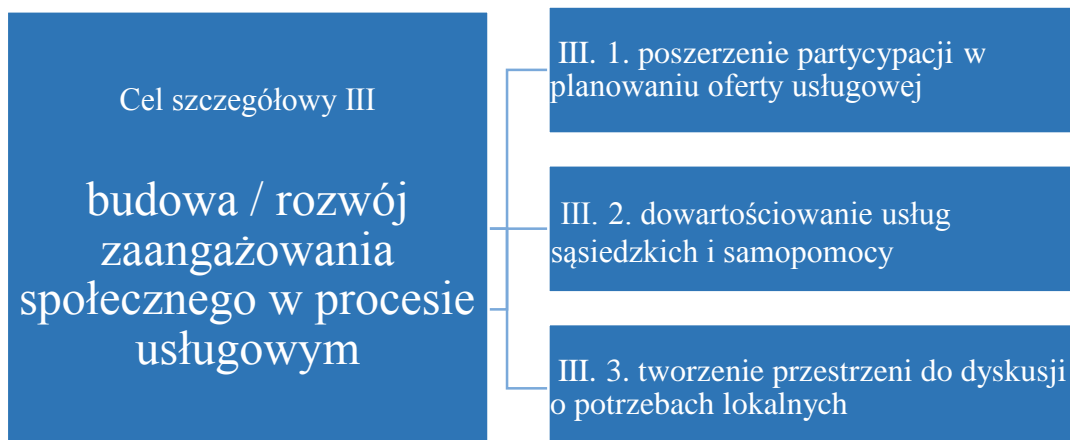
Jest to aktywność jednorazowa ale znacząco powiązana z celami, które mają się przyczynić do poprawienia oferowanego wsparcia. Cel wspierający - przekształcenie OPS w CUS jest realizowany poprzez:

- a. przygotowanie kadry o specjalistycznej wiedzy i umiejętności
- b. utworzenie nowych stanowisk pracy
- c. powołanie odpowiedniej struktury organizacyjnej odpowiadającej nowym zadaniom

- d. zebranie i wymiana odpowiednich informacji
- e. wprowadzenie systemu szkoleń i wymiany umiejętności i wiedzy specjalistów
- f. zwiększanie dostępności do informacji w zakresie usług społecznych
- g. utworzenie spójnego systemu opisu usług

Cel główny został rozbity na trzy podstawowe cele szczegółowe, a te zostały podzielone na planowane działania, którym przypisano rezultaty oraz sposób ich pomiaru.





### Planowane rezultaty, sposób ich osiągnięcia, wskaźniki

#### i sposób ich monitorowania

Cel szczegółowy/Działanie	Sposoby osiągnięcia celów	Planowane rezultaty	Sposób monitorowania rezultatów
I.1 Sporządzenie diagnozy potrzeb społeczności lokalnej w zakresie usług	Realizacja badań diagnostycznych	Raporty z badania diagnostycznego	Przyjęcie wyników diagnozy przez kierownictwo CUS
I.2. Opracowanie oferty usług dostosowanych do potrzeb odbiorców	Zbieranie danych jakościowych i ilościowych za pomocą wystandaryzowanych narzędzi Wyciągnięcia wniosków z badania diagnostycznego Zaplanowanie oferty usługowej	Dane zagregowane dla poszczególnych grup odbiorców 25 osób niepełnosprawnych wymagających świadczenia usług w miejscu zamieszkania; 25 rodzin z dziećmi 200 rodzin/osób wymagających kompleksowego wsparcia specjalistycznego ( w tym seniorzy i osoby niepełnosprawne; Rodziny/osoby zamieszkujące na terenie gminy Dębica jako społeczność lokalna.	Upubliczniona Oferta usługowa w podziale na grupy odbiorców Potwierdzone skorzystanie z usług skierowanych do grup: - Rodzin z małoletnimi dziećmi; - Rodzin/osób wymagających kompleksowego wsparcia specjalistycznego (w tym seniorzy i osoby niepełnosprawne); - Osób niepełnosprawnych wymagających świadczenia usług w miejscu zamieszkania; - Rodzin/osób zamieszkujących na terenie gminy Dębica jako społeczność lokalna;
I.3. Zaangażowanie różnych podmiotów w	Włączenie różnych usługodawców w proces świadczenia usług	Spotkanie informacyjne dla dostawców ( 5 w pilotażu ) po	Upublicznienie informacji o spotkaniach, dokumentacja fotograficzna, spis ustaleń

tym PES w świadczenie usług	Prowadzenie polityki informacyjnej skierowanej do różnych podmiotów, które potencjalnie mogą być usługodawcami	<p>pilotażu minimum 2 razy w roku</p> <p>Podpisane porozumienia/umowy w zakresie współpracy na rzecz usług</p> <p>Szkolenia w zakresie kontraktowania usług, stosowania klauzul społecznych, zakupów in-house, trybów wskazanych w ustawie o ekonomii społecznej</p>	<p>Minimum 4 porozumienia/ umowy o współpracy/ zleceniu w czasie pilotażu, po pilotażu co roczny przegląd potencjału dostawców</p> <p>Szkolenie dla kadry CUS nt. zamawiania usług</p> <p>Spotkanie popularyzujące informacje o CUS i usługach społecznych w podmiotach, które mogą być dostawcami usług</p> <p>Certyfikaty, zaświadczenia związane z udziałem w szkoleniach dot. CUS i usług społecznych</p>
I.4. Podnoszenie jakości usług	Wypracowanie sposobu opisu i wymogów jakości dla podstawowych typów usług	<p>Katalog usług</p> <p>Określenie norm jakości dla poszczególnych typów usług</p>	Opracowany katalog lokalnych usług społecznych
II.1. Zewidencjonowanie dostępnych usług	Dokonanie spisu usług dostępnych	<p>Katalog usług</p> <p>Wprowadzenie modelu jednego okienka</p>	<p>Opracowany katalog lokalnych usług społecznych</p> <p>Wprowadzenie modelu jednego okienka</p>
II.2. Wprowadzenie e-narzędzi wspierających proces usługowy w CUS	Wypracowanie wzorów dokumentów i poszerzenie funkcjonalności systemów informatycznych	<p>Spisanie wymogów dokumentacyjnych i zaleceń dla wykonawców oprogramowania wspierającego CUS</p> <p>Szkolenie pracowników CUS w zakresie wykorzystania aplikacji</p> <p>Wprowadzenia standardów pracy zdalnej</p> <p>Spisanie zaleceń dla modernizacji systemu sprawozdawczości</p>	<p>Uaktualniony system wspierający pracowników CUS</p> <p>Rekomendacje zmian w sprawozdawczości</p> <p>Certyfikaty szkoleń pracowników</p>
II.3. Zwiększanie dostępności do informacji w zakresie usług społecznych	Wypracowanie rozwiązań pozwalających członkom społeczności lokalnej	Przygotowanie strony internetowej i kampanii promującej ideę usług społecznych	Strona internetowa CUS, Zawieszony katalog usług
III.1. Poszerzenie partycypacji w	Wypracowanie rozwiązań pozwalających mieszkańcom na	Przygotowanie strony internetowej i kampanii	Procedura informowania i angażowania dostawców usług

planowaniu oferty usługowej	przedstawianie swoich potrzeb i oczekiwań w zakresie usług społecznych	<p>promującej ideę usług społecznych</p> <p>Cykliczne prowadzenie diagnozy potrzeb</p> <p>Prowadzenie warsztatów (1 raz w roku) z udziałem dostawców</p> <p>Wprowadzenie procedury umożliwiającej mieszkańcom bieżące zgłaszanie potrzeb</p>	
III.2. Dowartościowanie usług sąsiedzkich i samopomocy	Wprowadzenie systemu informacji o usługach sąsiedzkich i wolontariacie	<p>Przygotowanie w ramach strony internetowej informacji i kampanii promującej ideę usług społecznych</p> <p>Wprowadzenie nagrody/ wydarzenia związanego z lokalnymi liderami pomocy</p> <p>Włączanie w proces zmian wolontariuszy już działających na danym terenie,</p>	<p>Strona internetowa CUS,</p> <p>Wydarzenia promujące wolontariat i osoby – liderów pomagania</p>
III. 3. Tworzenie miejsc i przestrzeni dyskusji o potrzebach lokalnych	Wprowadzenie cyklicznych wydarzeń z udziałem przedstawicieli wykonawców, odbiorców i pracowników CUS oraz ekspertów	Prowadzenie działań lokalnych w szczególności poprzez wprowadzenie OSL	<p>Program OSL</p> <p>Przygotowany min. jeden pracownik CUS w zakresie OSL</p>

## Rozdział IV

### Plan podnoszenia kwalifikacji i nabycia umiejętności przez zespół wdrażający CUS, sposoby promocji i informacji nt. działania CUS w odniesieniu do poszczególnych grup odbiorców usług społecznych oraz opis planowanych do zastosowania metod docierania do potencjalnych odbiorców

Zmiana GOPS w CUS to działanie ewolucyjne nie tylko w strukturze funkcjonowania instytucji, ale także w postawie i zachowaniu samych pracowników. Sprostanie nowym wyzwaniom wymaga pełnego zrozumienia i identyfikacji z ideą CUS, otwarcia na współpracę z instytucjami i partnerami społecznymi.

#### 4.1. Plan podnoszenia kwalifikacji i nabycia umiejętności przez zespół wdrażający CUS

Kwalifikacje, wiedza i umiejętności pracowników zatrudnionych w Centrum Usług Społecznych Gminy Dębica mają kluczowe znaczenie dla rozwoju i świadczenia usług społecznych dla mieszkańców gminy.

W Centrum Usług Społecznych pojawią się nowe stanowiska pracy m.in. Organizator Społeczności Lokalnej, Koordynator Indywidualnych Planów Usług Społecznych, Organizator Usług Społecznych, Organizator Pomocy Społecznej. Bardzo ważne będzie tworzenie warunków do podejmowania wzajemnej współpracy pomiędzy pracownikami.

Z perspektywy kadry dawnego GOPS przekształcenie budzi niepokój i poczucie zagrożenia. Naturalną reakcją ludzi są trudności w odnalezienia się w nowych realiach, brak pewności dot. nowych wymagań, poziom wiedzy i kompetencji. Dlatego tak ważna jest edukacja i kształcenie nowych umiejętności pracowników. Wszechstronność i profesjonalizm oraz dobra kondycja psychofizyczna pracowników CUS wymaga systematycznych szkoleń, warsztatów i specjalistycznych kursów. Rozwój kadry CUS jest inwestycją w kapitał ludzki i społeczny oraz niezbędnym elementem skutecznego działania CUS.

Profesja kadry Centrum Usług Społecznych Gminy Dębica jest ujmowana wielowymiarowo i obejmuje:

- ✓ Relację z usługobiorcą odnoszącą się do jego osobistych, trudnych spraw, opartą na wzajemnym zaufaniu,
- ✓ Specjalistyczne umiejętności,

- ✓ Stałe doskonalenie kompetencyjne i warsztatowe przedstawicieli profesji,
- ✓ Wysoki stopień samodzielności i odpowiedzialności za podejmowane działania
- ✓ Standaryzację usług i mechanizmy zapewniające jakość, poczucie identyfikacji z grupą zawodową,

**Planowane zakresy tematyczne niezbędne do wzrostu wiedzy, kompetencji i umiejętności pracowników CUS Gminy Dębica:**

l.p.	Zakres tematyczny	Rodzaj nabytej umiejętności
1.	Zlecenie usług społecznych organizacjom pozarządowym lub podmiotom, o którym mowa w art. 3 ust. 3 ustawy o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie; podmiotom wyłonionym na podstawie ustawy Prawo zamówień publicznych, podmiotom wykonującym działalność leczniczą w rozumieniu ustawy o działalności leczniczej.	Umiejętność kontraktowania usług społecznych w odniesieniu do ich rodzaju i odbiorców ostatecznych.
2.	Obsługa odbiorcy usług społecznych - komunikacja, diagnoza, dobór usług społecznych.	Umiejętność profesjonalnej bezpośredniej obsługi odbiorcy usług społecznych.
4.	Współpraca pracowników socjalnych, koordynatorów indywidualnych programów usług społecznych, organizatorów społeczności lokalnej w realizacji indywidualnych planów usług społecznych.	Umiejętność pracy zespołowej w zakresie realizacji usług społecznych
5.	Opracowanie i realizacja Planu Organizowania Społeczności Lokalnej na terenie gminy.	Umiejętność organizowania społeczności lokalnej na poziomie lokalnym ze szczególnym uwzględnieniem działań wspierających.
6.	Proces monitorowania usług społecznych i ocena ich efektywności.	Umiejętność prawidłowego i efektywnego prowadzenia monitoringu i ewaluacji usług społecznych.

Podczas wdrażania Modelu Centrum Usług Społecznych Gminy Dębica na bieżąco prowadzona będzie analiza potrzeb szkoleniowych. Plan podnoszenia kwalifikacji i umiejętności będzie dostosowany do rzeczywistych potrzeb w tym zakresie. Przewiduje się że jedną z ważnych umiejętności będzie również tworzenie i realizacja partnerstw na rzecz rozwoju i koordynacji usług społecznych.

Zróżnicowane (cykliczne i pojedyncze, online i stacjonarne) szkolenia i kursy dla wszystkich pracowników CUS z zakresu funkcjonowania CUS, jako jednostki organizacyjnej Gminy świadczącej

usługi społeczne, są niezbędne dla poprawy funkcjonowania CUS, jak i komunikacji wewnątrz organizacji oraz z podmiotami zewnętrznymi. To także wartość dodana dla pracowników - gwarancja rozwoju osobistego i podnoszenia kompetencji zawodowych.

Doskonalenie pracowników będzie obejmować:

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

#### **Etapy podnoszenia kwalifikacji i nabywania umiejętności przez zespół wdrażający CUS:**

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

#### **Szkolenia pracowników będą realizowane z trzech źródeł finansowania:**

- 1) Szkolenia i kursy realizowane przez Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej w Rzeszowie i Lublinie. 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.
- 2) 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.
- 3) Szkolenia i kursy realizowane ze środków zewnętrznych (m.in. z Powiatowego Urzędu Pracy). Szkolenia dotyczące głównie realizacji usług społecznych, ich standaryzacji, współpracy



z podmiotami kooperującymi (w tym PES), animowania społeczności lokalnych w ramach OSŁ, budowania sieci współpracy CUS z organizacjami i instytucjami, partycypacji publicznej, itp. Realizacja szkoleń przewiduje także uczestnictwo w szkoleniach i warsztatach; seminariach, konwentach i konferencjach; spotkaniach, debatach i dyskusjach panelowych; programach szkoleniowych i edukacyjnych; oraz innych przedsięwzięć o podobnym charakterze w ramach działalności Forum Centrum Usług Społecznych.

## 4.2 Sposoby promocji i informacji nt. działania CUS w odniesieniu do poszczególnych grup odbiorców usług społecznych oraz opis planowanych do zastosowania metod docierania do potencjalnych odbiorców

Nowa instytucja – Centrum Usług Społecznych stwarza wyzwanie komunikacyjne. Buduje nową markę na rynku usług społecznych, jednocześnie definiując na nowo same usługi społeczne. To zmiana sposobu myślenia i działania w zakresie usług społecznych, tworzenia relacji społecznych, kompleksowego działania na zasadach partnerskich z innymi instytucjami i organizacjami. Zarządzanie komunikacją będzie jednym z kluczowym elementów koordynowania działań Centrum Usług Społecznych. Dlatego został opracowany odrębny program działań komunikacyjnych. Promocja oferty Centrum Usług Społecznych Gminy Dębica wśród mieszkańców, organizacji pozarządowych, instytucji i organizacji będzie realizowana z wykorzystaniem różnorodnych metod i form w tym w szczególności

1. **kampania medialna**, której celem jest kreowanie wizerunku CUS jako instytucji otwartej na potrzeby wszystkich mieszkańców w zakresie usług,
2. **animacja lokalna**, której celem będzie podjęcie współpracy z lokalnymi organizacjami pozarządowymi i liderami społecznymi w zakresie promocji CUS i usług społecznych
3. **konferencje i spotkania promujące**

### 4.2.1 Kampania medialna

#### **Metody:**

programy telewizyjne, artykuły prasowe, informacje na stronach internetowych i portalach społecznościowych, ulotki informacyjne dla mieszkańców

#### **Kanały informacji:**

- ✓ DebicaTV;
- ✓ Radio Rzeszów;
- ✓ Obserwator Lokalny;
- ✓ Gazeta lokalna „Życie Gminy”;
- ✓ Strony internetowe: Centrum Usług Społecznych, Gminy Dębica, Biuletyn Informacji Publicznej Gminy Dębica i Centrum Usług Społecznych;
- ✓ Lokalne portale społecznościowe;
- ✓ Przekazywanie przy współpracy z sołtysami i radnymi ulotek informacyjnych.

**Odbiorcy:** w szczególności: rodziny z dziećmi, osoby niepełnosprawne; osoby starsze, osoby samotne, osoby przewlekle chore, rodziny w kryzysie, osoby uzależnione, mieszkańcy gminy; instytucje szczebla wojewódzkiego, powiatowego, gminnego i organizacje pozarządowe, PES i inni potencjalni wykonawcy usług społecznych.

#### 4.2.2 Animacja Lokalna

##### **Metody:**

Zebrania w sołectwach, spotkania upowszechniające, ogłoszenia w lokalnych parafiach, informacje mailowe przekazywane sołtysom i radnym, spotkania z seniorami.

##### **Kanały informacji:**

- ✓ Organizowanie spotkań w siedzibie CUS z udziałem sołtysów, mieszkańców, organizacji pozarządowych w zakresie prezentacji oferty CUS i działań towarzyszących;
- ✓ Informowanie w formie on-line oraz podczas spotkań w CUS o podejmowanych przez mieszkańców inicjatywach na rzecz lokalnej wspólnoty, w tym w działaniach samopomocowych oraz wolontariackich.
- ✓ Uczestnictwo oraz przekazywanie informacji podczas spotkań w klubach seniora

**Odbiorcy:** w szczególności liderzy lokalnej społeczności, rodziny z dziećmi, osoby niepełnosprawne, osoby starsze, osoby samotne, osoby przewlekle chore, rodziny w kryzysie, osoby uzależnione, mieszkańcy gminy, instytucje szczebla wojewódzkiego, powiatowego, gminnego i organizacje pozarządowe, PES i inni potencjalni wykonawcy usług społecznych.

#### 4.2.3 Konferencje i spotkania promujące

##### **Metody:**

organizacja i udział (wystąpienia, prezentacje itp.) w konferencjach promujących ideę Centrum Usług Społecznych, jako instytucji odpowiadającej na potrzeby w obszarze usług społecznych.

##### **Kanały informacji:**

- ✓ Konferencje lokalne

**Odbiorcy:** władze samorządowe oraz pracownicy instytucji gminnego, organizacje pozarządowe, PES i inni potencjalni wykonawcy usług społecznych, mieszkańcy gminy.

Jak pokazują wyniki diagnozy, komunikacja społeczna w gminie Dębica postrzegana jest w sposób ambiwalentny, zatem należy podjąć działania zmierzające do jej usprawnienia. Nieefektywna jest wymiana informacji między lokalnymi podmiotami i brakuje systemowych rozwiązań w tej sferze życia. W przypadku CUS komunikację społeczną należy oprzeć na trzech filarach: mediach lokalnych (papierowych i elektronicznych, w tym portalach społecznościowych), istniejących zasobach instytucjonalnych, a także kontaktach bezpośrednich.

Pożądane będzie utworzenie centralnego, wiodącego, kompleksowego źródła informacji na temat lokalnej oferty, zarządzanego przez CUS. Konieczne jest wypromowanie ww. nośnika jako źródła aktualnej i pełnej wiedzy na temat możliwości skorzystania z usług społecznych. Będzie to wymagać dobrej i stałej kooperacji z usługodawcami: instytucjami publicznymi, organizacjami pozarządowymi, czy podmiotami ekonomii społecznej.

W CUS Gminy Dębica rozwijana będzie strategia komunikacyjna, polegająca na dywersyfikacji nośników, czy kanałów komunikacji społecznej:

- strona internetowa CUS
- poczta elektroniczna,
- spotkania mieszkańców z pracownikami CUS
- kanały nieformalne (np. własne obserwacje, rozmowy ze znajomymi, sąsiadami, członkami rodziny),
- spotkania bezpośrednio z przedstawicielami władz lokalnych i urzędnikami,
- sołtysi,
- zebrania wiejskie,

- parafie, księża,
- prasa lokalna („Obserwator Lokalny”) lub regionalna,
- lokalne portale internetowe,
- strona internetowa urzędu gminy,
- media społecznościowe
- „tradycyjne” ogłoszenia i plakaty (na tablicach ogłoszeniowych, klatkach schodowych, w ośrodkach zdrowia, placówkach kulturalnych, edukacyjnych lub sportowych itp.).
- tzw. „marketing szeptany”, tj. informowanie znajomych, współpracowników o działaniach CUS.

Metody docierania do potencjalnych odbiorców:

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

Działania komunikacyjne będą dostosowane do potrzeb i możliwości percepcji różnych grup odbiorców (w tym osób o specjalnych potrzebach, różnych grup wiekowych, środowisk).

Wizytówką CUS będzie sposób funkcjonowania pracowników tej instytucji w środowisku lokalnym, zwłaszcza w aspekcie zawodowym, ale również – co niezmiernie istotne – w sytuacjach prywatnych.

Planowane jest również ustanowienie instytucji ambasadorów CUS, którzy mogliby rekrutować się spośród lokalnych autorytetów, a także przedstawicieli organizacji partnerskich.

## Rozdział V

### Sposób zarządzania Centrum Usług Społecznych

Zarządzanie Centrum Usług Społecznych jest procesem, który można określić stylem zarządzania managerskiego jednostką organizacyjną na poziomie gminy.

Zarządzanie polegać będzie na odpowiednim koordynowaniu i wykorzystywaniu zasobów ludzkich, finansowych i informacyjnych do osiągnięcia celów statutowych.

Sposób Zarządzania CUS jest oparty na następujących elementach:

1. zgodność z ustawą o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych;
2. zapewnienie struktury organizacyjnej dostosowanej do nowych zadań związanych z utworzeniem CUS ;
3. stworzenie procedur i sieci komunikacji wewnętrznej w procesie zarządzania.

Zarządzanie CUS obejmować będzie zarządzanie procesem zmiany społecznej i zarządzanie usługami społecznymi (realizowanymi przez CUS oraz partnerów /kooperantów).

W celu osiągnięcia jak najwyższego poziomu efektywności i jakości najważniejszego obszaru działalności CUS, zostaną wprowadzone zarządzeniem Dyrektora CUS: Procedury określające tryb świadczenia usług społecznych oraz ich monitorowania (wraz z wzorami niezbędnej dokumentacji), które będą aktualizowane po wnioskach i rekomendacjach z przebiegu testowania Modelu Centrum Usług Społecznych.

#### **W ramach struktury organizacyjnej CUS wyodrębnią się:**

- 1) Stanowisko Dyrektora CUS;
- 2) Stanowisko Zastępcy Dyrektora CUS;
- 3) Stanowisko Głównego Księgowego;
- 4) Zespół ds. Finansowo – Administracyjnych;
- 5) Zespół ds. organizowania usług społecznych, w tym:
  - a. Stanowisko Organizatora Usług Społecznych/Dyrektor CUS
  - b. Stanowiska Koordynatorów Indywidualnych Planów Usług Społecznych;
- 6) Stanowisko Organizatora Społeczności Lokalnej;
- 7) Zespół ds. realizacji zadań z zakresu pomocy społecznej, w tym:
  - a. Stanowisko Organizatora Pomocy Społecznej

- b. Stanowiska specjalistów z zakresu pracy socjalnej, pracy z rodziną oraz innych specjalistów realizujący zadania z zakresu pomocy społecznej, w tym w zakresie integracji społecznej;
- 8) Zespół ds. obsługi świadczeń i programów.

Działalnością Centrum Usług Społecznych kieruje i reprezentuje go na zewnątrz Dyrektor. Dyrektor realizuje zadania określone w art. 24 ust 2 ustawy o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych. Dyrektor CUS będzie jednocześnie pełnił funkcję Organizatora Usług Społecznych. W ramach struktury organizacyjnej zostanie wydzielone również stanowisko Zastępcy Dyrektora CUS, jako osoby wspierającej całościowy proces zarządzania jednostką organizacyjną.

### **ZAKRES ZADAŃ DYREKTORA CUS :**

1. Kierowanie pracami CUS i reprezentowanie CUS na zewnątrz;
2. Zatwierdzanie opracowywanych przez organizatora usług społecznych standardów jakości usług społecznych;
3. Zatwierdzanie indywidualnych planów usług społecznych i ich aktualizacji.
4. Opracowywanie rocznego planu działalności CUS;
5. Opracowywanie sprawozdania z działalności CUS za poprzedni rok kalendarzowy;
6. Sprawowanie zarządu mieniem CUS;
7. Prowadzenie gospodarki finansowej CUS;
8. Wykonywanie uprawnień pracodawcy wobec pracowników CUS;
9. Wydawanie decyzji administracyjnych w zakresie zadań zleconych i zadań własnych gminy zgodnie z upoważnieniem udzielonym przez Wójta;
10. Składanie corocznie Radzie Gminy, sprawozdania z działalności CUS za poprzedni rok kalendarzowy oraz przedstawianie wniosków wynikających z rozeznania potrzeb i potencjału wspólnoty samorządowej w zakresie usług społecznych i pomocy społecznej.
11. Wykonywanie zarządzeń Wójta i uchwał Rady Gminy przekazanych do realizacji.
- 12. Dyrektor CUS jednocześnie wykonuje zadania Organizatora Usług Społecznych (zgodnie z art. 24 ust. 3 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych) w tym realizuje w szczególności zadania w zakresie:**
  - Organizowania usług społecznych realizowanych przez centrum;
  - Prowadzenia na bieżąco rozeznania:
    - a) potrzeb wspólnoty samorządowej w zakresie usług społecznych,

- b) potencjału wspólnoty samorządowej w zakresie organizowania usług społecznych;
- Podejmowania działań w celu rozwijania oraz koordynacji lokalnego systemu usług społecznych, w tym nawiązywanie współpracy z organami administracji publicznej, organizacjami pozarządowymi i podmiotami, o których mowa w art. 3 ust. 3 ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie, podmiotami wykonującymi działalność leczniczą w rozumieniu ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej oraz osobami fizycznymi i prawnymi, wykonującymi usługi z zakresu, o którym mowa w art. 2 ust. 1, na obszarze działania centrum;
  - ✓ Opracowywania standardów jakości usług społecznych określonych w programie usług społecznych, w przypadku braku określenia tych standardów w obowiązujących przepisach.

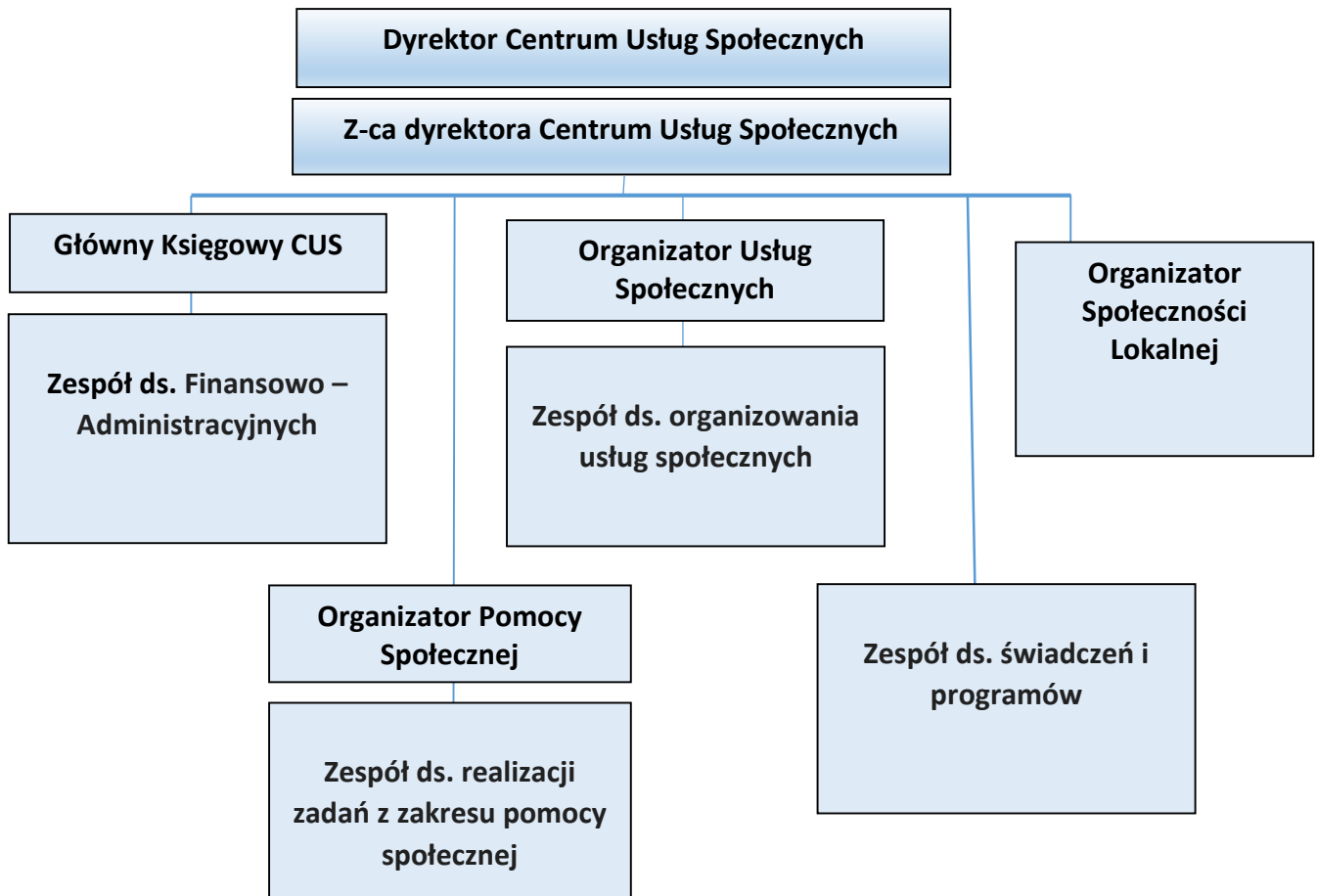
#### **ZAKRES ZADAŃ ZASTĘPCY DYREKTORA CUS**

1. W przypadku nieobecności Dyrektora realizacja wszystkich zadań wskazanych wyżej.
2. Sprawowanie bezpośredniego nadzoru nad realizacją zadań przez:
  - a) Stanowisko Organizatora Społeczności Lokalnej;
  - b) Zespół ds. realizacji zadań z zakresu pomocy społecznej;
  - c) Zespół ds. obsługi świadczeń i programów;
3. Współpraca przy realizacji zadań statutowych CUS z wszystkimi zatrudnionymi pracownikami.
4. Koordynacja współpracy instytucjonalnej i międzysektorowej w obszarze polityki społecznej na poziomie lokalnym.
5. Inicjowanie i realizacja innowacyjnych form wsparcia podstawowej działalności CUS w tym w szczególności: projekty samodzielne, partnerskie, programy osłonowe MRIPS oraz inne pochodzące ze źródeł zewnętrznych w tym środków UE

Struktura organizacyjna Centrum Usług Społecznych Gminy Dębica dostosowana jest do realizacji zadań własnych i zleconych z zakresu administracji rządowej oraz innych na podstawie zawartych umów, porozumień, projektów a także programów resortowych i osłonowych Ministra Rodziny i Polityki Społecznej.



## Schemat organizacyjny Centrum Usług Społecznych Gminy Dębica





## Rozdział VI

### Sposób pozyskiwania i zarządzania informacjami przydatnymi dla potencjalnych klientów Centrum Usług Społecznych

W celu zdobycia informacji przydatnych dla mieszkańców Gminy Dębica, zatrudnieni na stanowiskach koordynatorów pracownicy będą prowadzić stały monitoring organizowanych usług społecznych. Informacja o usługach prowadzonych / kontraktowanych przez CUS oraz inne podmioty umieszczana będzie na stronie internetowej centrum Usług Społecznych i stale aktualizowana. W ramach sprawnego przekazywania informacji przydatnych dla mieszkańców gminy Dębica, którzy są zainteresowani usługami społecznymi, zostaną wdrożone rozwiązania organizacyjne w formie:

- ✓ jednego okienka,
- ✓ skrzynki zgłoszeń
- ✓ wyodrębnionej skrzynki mailowej oraz strony www CUS, Zapewni to mieszkańcom kompleksową obsługę w jednym miejscu oraz możliwość zgłaszania potrzeb w formie elektronicznej, zdalnej.

Formuła jednego okienka świadczona będzie bezpośrednio w budynku CUS, natomiast formuła kontaktu online umożliwiona będzie przez stronę internetową CUS. Dodatkowo rozważna jest także opcja kontaktu przez media społecznościowe – Facebook,

Zapewnienie mieszkańcom dostępu do usług w formie „jednego okienka” będzie miało charakter kompleksowy i zintegrowany – pracownicy CUS zostaną wcześniej przeszkoleni z obsługi klienta i komunikacji z klientem.

Dzięki temu zostanie zapewniony sprawny system dostarczenia informacji mieszkańcom gminy Dębica oraz profesjonalnej wzajemnej komunikacji z mieszkańcami.

Celem powyższych działań CUS jest:

- ✓ Skoncentrowanie w jednym miejscu informacji i oferty wielu lokalnych instytucji polityki społecznej, w tym potencjalnych producentów usług.
- ✓ Profesjonalne zarządzanie ofertą proponowanych usług społecznych i skuteczna realizacja usług na rzecz dobra ogólnego.

- ✓ Skuteczne udostępnianie usług społecznych, zarówno personalnych jak i dla społeczności lokalnej.
- ✓ Przekazywanie wiedzy na temat usług i diagnoza potrzeb w tym zakresie.

Pozyskiwanie informacji o potrzebach w zakresie usług będzie bazowało także na stałej analizie danych zastanych, prowadzeniu regularnych badań opinii publicznej i diagnozie potrzeb w zakresie usług społecznych.

Działania komunikacyjne będą adresowane do wszystkich mieszkańców gminy. Na podstawie przeprowadzonych badań i analiz na szczególne potraktowanie zasługują następujące grupy docelowe:

- dzieci i młodzież,
- rodziny z dziećmi,
- seniorzy,
- osoby z niepełnosprawnościami.

#### Proponowane cele i kierunki zmian w odniesieniu do zidentyfikowanych grup docelowych

Grupa docelowa	Cele/potrzeby	Pożądanee postawy i zachowania
dzieci i młodzież	edukacja do demokracji, aktywności społecznej, budowanie kultury współpracy, kreowanie poczucia więzi i tożsamości lokalnej, zapobieganie negatywnym zjawiskom społecznym, wsparcie na etapie wchodzenia na rynek pracy, potrzeby w zakresie korzystania z usług specjalistycznych	zwiększenie poziomu wiedzy i postaw obywatelskich, umiejętność współpracy, poczucie związku z miejscem zamieszkania i dumy z bycia mieszkańcem obszaru gminy, korzystanie z oferty usług społecznych na obszarze gminy, w tym usług specjalistycznych
rodziny z dziećmi	edukacja, kultura, czas wolny, budowanie wysokiej jakości życia poprzez kompleksową ofertę usług społecznych, w przypadku nowych mieszkańców gminy - adaptacja, integracja z dotychczasowymi mieszkańcami, kreowanie poczucia więzi i tożsamości lokalnej	zwiększenie poziomu satysfakcji z życia w gminie, a także przekonania o wysokiej jakości lokalnych usług społecznych, zwiększenie poziomu wiedzy na temat gminy, poczucie związku z miejscem zamieszkania i dumy z bycia mieszkańcem obszaru gminy, korzystanie z oferty usług społecznych na obszarze gminy
seniorzy	rozwój usług społecznych adresowanych do tej grupy mieszkańców w perspektywie zmian demograficznych (rosnącego udziału osób starszych w populacji), transport, wzmocnienie relacji społecznych, aktywizacja i wykorzystanie społecznego potencjału seniorów	poprawa społecznego wizerunku osób starszych, wykorzystanie ich potencjału, aktywizacja społeczna i włączenie ich do głównego nurtu życia i działalności społecznej w gminie

osoby z niepełnosprawnościami	wsparcie osób z niepełnosprawnościami i ich rodzin, rozwój usług społecznych adresowanych do tej grupy mieszkańców, transport, wzmocnienie relacji społecznych, aktywizacja i wykorzystanie ich społecznego potencjału	poprawa społecznego wizerunku osób z niepełnosprawnościami, wykorzystanie ich potencjału, aktywizacja społeczna i włączenie ich do głównego nurtu życia i działalności społecznej w gminie
-------------------------------	--	--

Kluczowym przesłaniem zintegrowanej komunikacji społecznej CUS będzie budowanie rynku wysokiej jakości usług społecznych, a także tworzenie społeczności lokalnej o wysokim kapitale zaufania i przyjaznych relacjach międzyludzkich, skutecznie współpracującej, rozwiązującej problemy społeczne, przeciwdziałającej wyzwaniom. Społeczność lokalna gminy Dębica powinna być dynamiczną, uczącą się i niezwykłą wspólnotą, zapewniającą wysoką jakość życia mieszkańców i turystów poprzez harmonijne powiązanie tradycji, historii, przyrody i nowoczesności, oferującą unikatową ofertę turystyczną, kulturową, sportowo-rekreacyjną i edukacyjną.

## Rozdział VII

### Założenia do Programu Usług Społecznych

Priorytetem Centrum Usług Społecznych jest zbudowanie lokalnego systemu usług społecznych, świadczącego kompleksowe i dostępne 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 PUS.

Program Usług Społecznych w gminie Dębica (Program) będzie zatem zawierał nowe usługi społeczne, skierowane do osób, rodzin, grup społecznych, grup mieszkańców o określonych potrzebach lub ogółu mieszkańców.

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 poprzez spotkania informacyjne i zapewnienie konsultacji społecznych na każdym etapie jego planowania, wdrażania i monitorowania.

W Programie Usług Społecznych Gmina Dębica 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.

Program Usług Społecznych będzie zawierał poniższe elementy- zgodnie z art. 5 ust. 3 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych tj.

1. Nazwę i cel programu;
2. Okres realizacji programu;

3. Opis potrzeb uzasadniających realizację programu;
4. Charakterystykę i przewidywaną liczbę osób objętych programem;
5. Określenie usług społecznych oferowanych w programie;
6. Warunki i tryb kwalifikowania osób zainteresowanych do korzystania z usług społecznych określonych w programie;
7. 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;
8. Sposób dokumentowania spełniania warunków, o których mowa w pkt 6, oraz uprawnień do uzyskania ulg w opłacie, o których mowa w pkt 7;
9. 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);
10. Organizację programu, w tym etapy jego realizacji;
11. Sposób monitorowania i oceny programu oraz mierniki efektywności jego realizacji;
12. Budżet programu oraz źródła jego finansowania.

Przyjęcie przez Radę Gminy Dębica uchwałą Programu Usług Społecznych, obowiązującego na terenie gminy Dębica będzie konsekwencją przekształcenia Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Dębicy i utworzenia Centrum Usług Społecznych Gminy Dębica, którego zadaniem będzie przygotowanie i świadczenie usług dopasowanych do potrzeb społeczności lokalnej. Uchwała o przyjęciu programu stanowić będzie akt prawa miejscowego, będzie zatem podlegała ogłoszeniu w wojewódzkim dzienniku urzędowym zgodnie z art. 13 pkt 2 ustawy z dnia 20 lipca 2000 r. o ogłaszaniu aktów normatywnych i niektórych innych aktów prawnych Rada może przyjąć więcej niż jeden program usług społecznych.

Przyjęcie Program Usług Społecznych będzie składało się z następujących po sobie etapów:

- ✓ Przeprowadzenia rozeznania potrzeb i potencjału wspólnoty samorządowej i sporządzenie diagnozy tych potrzeb i potencjału. Wynikające z diagnozy wnioski i rekomendacje posłużą do opracowania katalogu usług społecznych;
- ✓ Utworzenia katalogu usług społecznych zgodnych z zakresem wynikającym z art. 2 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych;
- ✓ Proces partycypacji prowadzony na każdym etapie opracowania Planu Usług Społecznych w tym min: spotkania i debaty konsultacyjne, konsultacje społeczne dostępne na BIP Gminy Dębica i oraz stronach internetowych Gminy Dębica i CUS, opinia Zespołu Projektowego
- ✓ Opinia Komisji Infrastruktury Społeczno-Oświatowej Rady Gminy Dębica
- ✓ Przyjęcie na sesji przez Radę Gminy Dębica Uchwały w sprawie: Przyjęcia Programu Usług Społecznych.

Podstawę opracowania Programu Usług Społecznych w Dębica stanowi „Diagnoza potrzeb i zasobów społeczności lokalnej Gminy Dębica”. Przeprowadzenie diagnozy miało charakter partycypacyjny. W proces diagnozowania została włączona społeczność lokalna, która miała realny wpływ na przebieg tego procesu. Przeprowadzona diagnoza pozwoliła na:

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

Ankietowani mieszkańcy gminy Dębica w największym stopniu oczekują poszerzenia oferty i zwiększenia dostępu do usług ochrony zdrowia. Najczęściej są to osoby w wieku 60-74 lat (84 proc.). Wysokie pozycje w rankingu zajęto wspieranie osób i grup dotkniętych chorobą, niepełnosprawnością, a także tworzenie miejsc spędzania czasu wolnego (w obu przypadkach nie odnotowano różnic istotnych statystycznie) oraz poszerzenie oferty zajęć pozalekcyjnych dla dzieci i młodzieży (najwyższą ocenę formułują osoby wiążące przyszłość swoją i swojej rodziny z gminą Dębica (49 proc.), kobiety (59 proc.), trzydziesto- i czterdziestolatkowie, a także respondenci pracujący na stałe (60 proc.) oraz wspieranie osób i grup doświadczających biedy i ubóstwa – istotnie częściej są to mieszkańcy w wieku 75 lat i więcej (69 proc.) i osoby bezrobotne (68 proc.). W opinii

badanych duże znaczenie ma również poszerzenie oferty zajęć dla seniorów (tę opinię najczęściej podzielają respondenci mieszkający w gminie Dębica od 10 lat lub dłużej, ale nie od urodzenia (47 proc.), wiążące przyszłość swoją i swojej rodziny z gminą Dębica (34 proc.), osoby w wieku 60-74 lat (78 proc.) oraz badani z wykształceniem zawodowym (51 proc.), a także emeryci i renciści – 64 proc.). W równym stopniu wskazywano również pobudzanie aktywności społecznej mieszkańców i ich udziału w życiu gminy – istotnie częściej są to respondenci mieszkający w gminie Dębica od urodzenia (38 proc.) oraz wiążący przyszłość swoją i swojej rodziny z tym obszarem (35 proc.). W opinii badanych duże znaczenie ma również profilaktyka uzależnień.

Wskazano też, że usługi społeczne powinny być kierowane do społeczności lokalnej, a więc do różnych grup mieszkańców. Respondenci odpowiadali na pytania o preferowane grupy odbiorców, do których w szczególności powinny być adresowane usługi społeczne w gminie Dębica. Jeśli chodzi o grupy wieku, najczęściej wymieniano w tym kontekście dzieci w wieku 7-15, młodzież w wieku lat 16-19, a także seniorów w wieku 61-80 lat. Ponadto liczna grupa badanych widzi potrzebę realizacji usług skierowanych do osób w wieku 31-45 lat. W przypadku grup kategoryalnych badani najczęściej wymieniali osoby z niepełnosprawnościami i ich rodziny, rodziny z dziećmi, młodzież doświadczającą różnych problemów, osoby doznające przemocy w rodzinie, następnie – seniorów i ich rodziny.

Na podstawie wyników Diagnozy sformułowano wstępne cele Programu Usług Społecznych w Gminie Dębica:

**Nazwa programu:** Model Usług Społecznych w Gminie Dębica

**Cel programu:** Zwiększenie dostępności do zintegrowanego systemu usług społecznych odpowiadającego na identyfikowane potrzeby mieszkańców Gminy Dębica

1. Budowanie kompleksowej oferty w sferze usług społecznych zwiększy dostępność dla mieszkańców gminy Dębica do tego rodzaju usług,
2. Samorząd gminny otrzyma trafniejszą i kompleksową odpowiedź na rosnące i zmieniające się potrzeby wszystkich mieszkańców - nie tylko tych znajdujących się w trudnej sytuacji materialnej, jak w przypadku klasycznej świadczeń pomocy społecznej.

3. Kluczowym elementem do rozwoju usług społecznych na poziomie gminy Dębica, są działania adresowane do całych społeczności lokalnych,
4. Działania prowadzące do rozwoju usług ukierunkowane są na integrację mieszkańców o charakterze samopomocowym i wolontaryjnym, prowadzone i inspirowane przez samych mieszkańców.
5. Ostatecznymi odbiorcami Programu Usług Społecznych są wszyscy mieszkańcy gminy Dębica, w szczególności kategorie osób/rodzin wynikające z przeprowadzonej diagnozy potrzeb i potencjału społeczności lokalnej.

**Adresat programu :** Adresatami usług społecznych określonych w programie mogą być osoby, rodziny, grupy społeczne, grupy mieszkańców o określonych potrzebach lub ogół mieszkańców (art. 5 ust. 1 ustawy). Zgodnie z art. 4 ust. 4 ustawy opracowywanie, przyjmowanie, realizowanie i ocena programów usług społecznych należy do zadań własnych gminy o charakterze fakultatywnym – gmina ma zatem dowolność w tym zakresie.

Z uwagi na zwiększenie standardu świadczenia usług społecznych w gminie Dębica przed rozpoczęciem świadczenia usług społecznych zostanie przyjęty do realizacji przez CUS Program Usług Społecznych na okres od stycznia 2022 r. do listopada 2023 r.

Jego źródłem są środki pochodzące z budżetu projektu „Centrum Usług Społecznych w gminie Dębica - nowa jakość życia mieszkańców” finansowanego w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój; Oś priorytetowa II Efektywne polityki publiczne dla rynku pracy, gospodarki i edukacji; Działanie 2.8 Rozwój usług społecznych świadczonych w środowisku lokalnym, współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego.



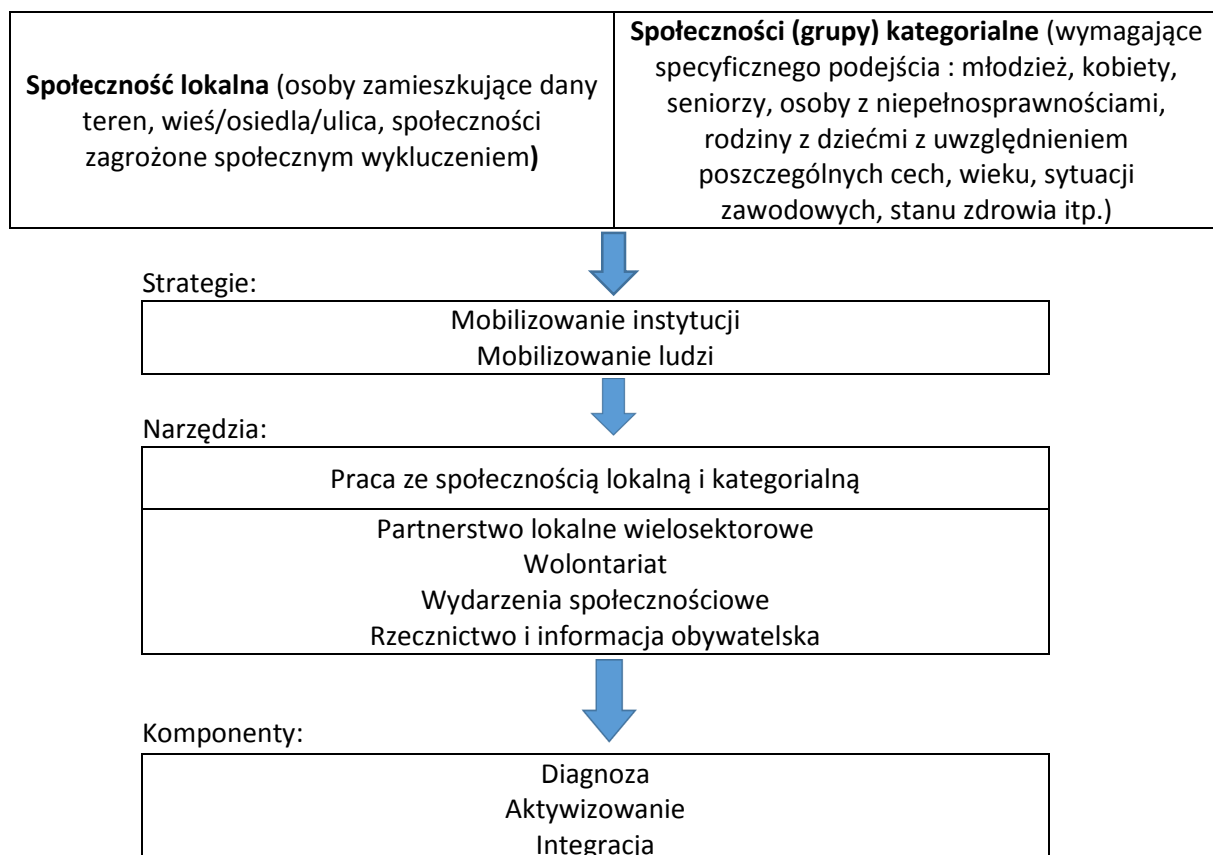
## Rozdział VIII

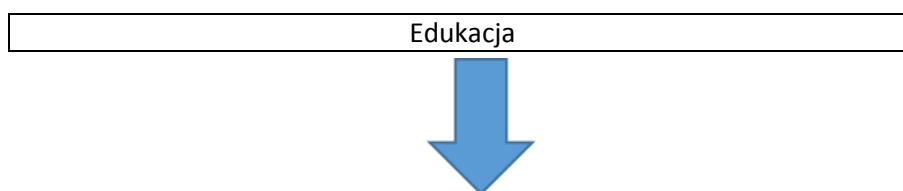
### Przygotowanie planu organizowania społeczności lokalnej w ramach aktywności CUS.

Proces organizowania społeczności lokalnej, który jest nastawiony na zmianę rzeczywistości społecznej, bazuje na aktywności mieszkańców oraz wykorzystaniu potencjału grup, instytucji i organizacji. Podstawowym zadaniem organizatora społeczności lokalnej jest rozpoznanie sił i możliwości mieszkańców, a następnie ich aktywizacja, ukierunkowana na twórcze kreowanie nie tylko życia własnego, ale także środowiska, w którym ono się toczy.

OSL należy traktować jako długofalowy proces upodmiotowienia ludzi jako członków konkretnej wspólnoty terytorialnej, tworzenia sieci współpracy i lokalnych struktur, które na stałe będą wspierać rozwój lokalny, umożliwiając społeczności rozwiązywanie własnych problemów, wzmacniając potencjał zarówno grup, jak i całej społeczności i współtworząc środowisko zmiany ukierunkowanej na polepszenie jakości życia.

#### Model OSL z uwzględnieniem głównych podmiotów działania





Etapy procesu:

- diagnoza środowiska
- wybór podmiotu działania i rozpoznanie jego potrzeb oraz potencjału
- pozyskiwanie sojuszników
- tworzenie planu i struktury działania
- realizacja zaplanowanych działań
- monitoringi ewaluacja działnia

Cykl sześć etapów wzajemnie ze sobą powiązanych, powtarzany jest aż do momentu pojawianie się określonych struktur, które będą w stanie samodzielnie działać na rzecz dalszego rozwoju społeczności.<sup>1</sup>

Strategie mobilizacji modelu OSL

- **Mobilizacja ludzi** to bezpośrednia praca z mieszkańcami budująca pomiędzy nimi relacje; efektywna szczególnie w mniejszych grupach i miejscach zamieszkania (rodzina, znajomi)
- **Mobilizacja instytucji** to praca środowiskowa polegająca na uruchomieniu nowego podejścia w instytucjach działających w społeczności lokalnej, wykraczająca poza rutynowe formy aktywności.

---

<sup>1</sup> Na podstawie B. Bąbska, M. Dudkiewicz i in. Model środowiskowej pracy socjalnej / organizowania społeczności lokalnej, [http://www.osl.org.pl/wp-content/uploads/2014/12/Model\\_OSL1.pdf](http://www.osl.org.pl/wp-content/uploads/2014/12/Model_OSL1.pdf), s. 68-80.

## Narzędzia

Narzędzia w Modelu OSŁ	
Partnerstwo lokalne	porozumienie instytucji publicznych, organizacji pozarządowych (różnych typów) i przedsiębiorstw, które są zainteresowane wspólnym działaniem na rzecz swojego terytorium. Partnerstwo z założenia ma długofalowy charakter i jest realizowane na rzecz zmiany społecznej, która ma zachodzić na danym terenie.
Wolontariat	Wolontariat oznacza bezpłatne, dobrowolne, ochotnicze i świadome działanie, wykonywane okazjonalnie lub w sposób stały na rzecz innych, zwłaszcza słabszych i potrzebujących pomocy. W procesie OSŁ wolontariat może być wykorzystany w dwóch płaszczyznach: przez włączanie w proces zmian wolontariuszy działających na danym terenie lub w szerszym środowisku oraz przez prowadzenie edukacji środowiskowej, promującej wolontariat.
Wydarzenia społecznościowe	Wydarzenia społecznościowe informacyjne, edukacyjne i uwrażliwiające jako jeden z elementów procesu rozwiązywania problemów społecznych (np. festyny).
Rzecznictwo i informacja obywatelska	Rzecznictwo to działanie skierowane na wprowadzenie zmiany polityki, stanowiska, programu instytucji publicznej bezpośrednio lub pośrednio oddziałującej na daną społeczność. Podstawową potrzebą staje się tu sfera informacji obywatelskiej.

### Główni partnerzy OSŁ

- pracownicy CUS, ze szczególnym uwzględnieniem KIPUS – Koordynatorów Indywidualnych Planów Społecznych; pracowników socjalnych realizujących pracę socjalną
- lokalne władze i instytucje świadczące usługi społeczne (edukacja, kultura, zdrowie, sport i rekreacja);
- animatorzy – prowadzący działania ożywiające społeczność lokalną i aktywizujące mieszkańców, budujący sieci współpracy, inicjujący i wspierający oddolne inicjatywy;
- partnerzy wspierający OSŁ w ramach realizowanego sieciowania (organizacje i stowarzyszenia, grupy nieformalne);
- lokalni liderzy i autorytety formalne i naturalne społeczności lokalnych
- wolontariusze.

Tworzenie profesjonalnego rynku usług i sieci usługodawców nie może pozostawać w sprzeczności z misją i wrażliwością społeczną. Konieczne jest prowadzenie systematycznych mikro-diagnoz (w ujęciu przestrzennym lub kategoryjnym) i ich praktyczne zastosowanie, tj.

prorowadzenie działań animacyjnych, dopasowanych do precyzyjnie zidentyfikowanych potrzeb. Proponuje się również kontynuację i wzmocnienie innych instrumentów „uspołeczniania” usług społecznych, jak np. wolontariatu, działań sąsiedzkich, czy innych rozwiązań o charakterze wzajemnościowym (w ten sposób mogą być zaspokajane potrzeby różnych grup odbiorców, jak np. seniorzy, czy osoby z niepełnosprawnościami). Ważnym aspektem jest również integracja różnych grup mieszkańców gminy, w tym międzypokoleniowa.

Celem działań Organizatora Społeczności Lokalnej w perspektywie długofalowej jest:

- tworzenie i stymulowanie więzi wspólnotowych oraz budowa poczucia tożsamości i współodpowiedzialności za przestrzeń (mała ojczyzna w wymiarze fizycznym i społecznym),
- wyrównywanie szans, poprzez wspieranie i wzmacnianie grup, czy społeczności znajdujących się w najtrudniejszym położeniu – zagrożonych społecznym wykluczeniem, biernych, niezorganizowanych lub zatamizowanych środowisk lokalnych,
- wzmocnienie poczucia solidarności społecznej, w tym solidarności sąsiedzkiej, organizacji pomocy wzajemnej oraz tworzeniu świadomości wspólnoty miejsca, losu i sytuacji – podstawowe relacje na poziomie miejscowości, czy osiedla,
- tworzenie wspólnot, w których przełamana jest izolacja i osamotnienie, budowane są więzi emocjonalne, międzyludzkie oraz sieci znajomości i wspólnych celów i interesów.

Do podstawowych elementów pracy OSL-owca można zaliczyć: **diagnozę społeczną** (opracowaną i na bieżąco aktualizowaną w oparciu o narzędzia partycypacyjne, rozpoznanie najważniejszych potrzeb, wyzwań, zasobów i potencjałów społecznych), **wspieranie integracji społecznej**, **aktywizację** (wspomaganie aktywności, uaktywnianie mieszkańców i pobudzanie do działania), **edukację**, oznaczającą lokalną edukację środowiskową, czyli proces realizowany w środowisku, ze środowiskiem, przez środowisko i dla środowiska, przy udziale zewnętrznego, profesjonalnego wsparcia, którego 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.

**Schemat planu OSŁ – Przykład w zakresie działań na rzecz seniorów. Określenie potrzeb grupy oraz zapewnienie im szerokiego zakresu usług społecznych realizowanych na ich rzecz lub organizowanych na zasadzie „samopomocy”**

Etap	Najważniejsze aktywności	Przykład / elementy planu
<b>Diagnoza</b>	<p>Ustalenie najważniejszych problemów i potrzeb grupy</p> <p>Rozpoznanie potencjałów:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ludzie</li> <li>- Organizacje i instytucje jako sojusznicy</li> <li>- Zasoby własne CUS</li> </ul>	<p>Problemy – ograniczona oferta usług dla seniorów oraz miejsc dla wartościowego i atrakcyjnego spędzania czasu wolnego</p> <p>Cel: współdziałanie w procesie wsparcia oraz aktywizacji „starzejącego się społeczeństwa”</p> <p>Zasoby:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- istniejąca placówka Dzienny Dom senior + w Kochanówce, specjaliści i ich doświadczenie w pracy z osobami starszymi</li> <li>- doświadczenia specjalistów (pracowników OPS/CUS w zakresie wsparcia osób starszych)</li> <li>- usługi transportowe door to door dla osób potrzebujących wsparcia w zakresie mobilności, dowóz osób niemogących samodzielnie dotrzeć do placówki dziennego pobytu</li> </ul>
<b>Wybór podmiotu działania i rozpoznanie jego problemów oraz potencjału</b>	<p>Określenie sposobu docierania oraz działania pomocowe kierowane do danej grup. Identyfikowanie trudności, problemów które jej dotyczą, zapobieganie marginalizacji</p>	<p>Pogłębianie analizy sytuacji osób starszych zamieszkujących na terenie gminy poprzez uzupełnienie diagnozy np. we współpracy z placówkami służby zdrowia, wolontariuszami, organizacjami pozarządowymi działającymi na rzecz seniorów ( KGW, Kluby Seniora)</p>
<b>Poznanie ludzi/pozyskiwanie sojuszników</b>	<p>Poszukiwanie sojuszników</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rada Seniorów Gminy Dębica</li> <li>• Przedstawiciele NGO-sów działających na rzecz seniorów</li> <li>• Specjaliści (dietetycy, rehabilitanci, fizjoterapeuci itp.)</li> </ul>
<b>Tworzenie planu i struktury działania grupy</b>	<p>Opracowanie szczegółowego planu wraz z podziałem zadań i osób za nie odpowiedzialnych</p>	<p>Przydzielenie zadań partnerom:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• stworzenie oferty usług społecznych realizowanych na rzecz seniorów</li> <li>• Organizowanie usług na zasadzie „samopomocy”</li> <li>• działania wolontarystyczne, samopomocowe</li> <li>• rozwój integracji wewnątrz i międzypokoleniowej</li> <li>• organizacja czasu wolnego przez prowadzenie zajęć sportowo-rekreacyjnych, edukacyjnych, kulturalno-społecznych</li> <li>• działania mające na celu rozwój zainteresowań podopiecznych, aktywność artystyczna</li> <li>• wsparcie specjalistyczne (fizjoterapeuta, psycholog itp.)</li> </ul>

<b>Realizacja zaplanowanych działań</b>	Spotkania monitorujące realizację i przydzielanie dodatkowych zadań	Korekty i uzupełnienia w planie
<b>Monitorowanie i ocena efektywności działań</b>	Sprawdzenie w jakim stopniu zostały osiągnięte zaplanowane cele i ocena zaangażowania partnerów ( formalnych i nieformalnych). Wnioski dla dalszej współpracy.	

W ramach struktury organizacyjnej Centrum Usług Społecznych Gminy Dębica wyodrębnione zostanie stanowisko pracy Organizatora Społeczności Lokalnej. Podstawą pracy OSŁ, będzie rozpoznanie środowiska, lokalnej społeczności. Organizowanie społeczności lokalnej jest pracą z ludźmi, stąd do podstawowych obowiązków OSŁ należy wchodzenie z nimi w bezpośrednie interakcje, dzięki czemu stworzy podwaliny pod przyszłe wspólne działania. Taki sposób pracy umożliwi organizatorowi poznanie aktywnych uczestników życia społecznego oraz potencjalnych liderów wśród mieszkańców oraz instytucji/organizacji gotowych do zaangażowania w planowane działania. Działania te będą miały na celu budowanie szerokiej sieci współdziałania ukierunkowanego na zmianę.

Najważniejszą zasadą pracy organizatora społeczności lokalnej będzie realizowanie działań na rzecz społeczności przy zaangażowaniu mieszkańców i miejscowych zasobów. OSŁ podczas swojej pracy dążyć będzie do wyłonienia lokalnych liderów-wolontariuszy, którzy – przy wsparciu swoich sąsiadów i znajomych – będą realizować własne pomysły, rozwiązywać problemy i konflikty. OSŁ w ramach pracy jako animator społeczny będzie mobilizował mieszkańców wspólnot lokalnych gminy do działania bez przyjmowania przywództwa, rozwoju wolontariatu oraz będzie wspierał tworzenie inicjatyw społecznych i grup obywatelskich. Będzie stymulował do działania grupę oraz lokalną społeczność.

Do zadań OSŁ poza wynikającymi z art. 32 ustawy o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych należą m.in.:

- 1) planowanie oraz realizacja wspólnie z OUS diagnozy potrzeb i potencjału społeczności lokalnej oraz konsultacji społecznych;
- 2) współdziałanie z pracownikami CUS w zakresie: zapoznanie pracowników CUS z ideą OSŁ i narzędziami wykorzystywanymi w pracy, poszerzenie ich wiedzy na temat działań, które usługi społeczne mogą uzupełniać i jednocześnie mogą wpływać na poprawę jakości funkcjonowania wspólnoty samorządowej;

- 3) wspólne analizowanie potrzeb mieszkańców pod kątem możliwości uzupełnienia proponowanych usług o działania wspierające z zakresu OSŁ oraz animowania społeczności lokalnych oraz konsultowanie z pracownikami CUS planu OSŁ;
- 4) monitorowanie realizowanych działań o charakterze środowiskowym, analizowanie oraz koordynowanie działań wspierających realizowanych wobec poszczególnych osób, grup w celu łączenia ich w kompleksowy proces OSŁ, służące budowaniu zintegrowanej bazy usług CUS.

Wdrożenie Centrum Usług Społecznych Gminy Dębica w części dotyczącej organizowania społeczności lokalnej niesie za sobą również ryzyka, które wynikają z wielu subiektywnych i obiektywnych przyczyn.

Do najważniejszych przyczyn, które mogą spowolnić lub w sposób niezadowolający wdrożyć OSŁ należy zaliczyć:

✓ **Innowacyjność projektu.**

Pomimo wielu opracowań teoretycznych dotyczących OSŁ, brak jest w Polsce doświadczeń w tym zakresie, które mogłyby być podstawą do porównania skuteczności podejmowanych w gminie Dębica działań. Każde przedsięwzięcie w ramach OSŁ, 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 OSŁ.

✓ **Trudności w identyfikacji i pozyskaniu liderów w społecznościach.**

Celem działania OSŁ 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 OSŁ. Brak identyfikacji lub zaangażowania tych osób, utrudni uwiarygodnienie działań OSŁ, 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.

✓ **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.

✓ **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.

✓ **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. Ryzyko to może być zmniejszone lub ograniczone poprzez działania on-line, zapewnienie niezbędnych środków bezpieczeństwa, ograniczenie liczby uczestników, prowadzenie działań w terenie otwartym itp.



## Rozdział IX

### Propozycja strukturyzacji indywidualnych planów usług społecznych

Procedury przyznawania usług przez podmiot typu GOPS wymagały przeprowadzenia wywiadu środowiskowego oraz przedstawienia dokumentacji wynikającej z przepisów prawa. 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.

Można zakładać, iż Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Dębicy był dotąd postrzegany głównie jako miejsce odbioru świadczeń finansowych, a jego działalność była ograniczona wyłącznie do ograniczonej kategorii mieszkańców gminy, którzy wymagali pomocy społecznej ze strony instytucji publicznych. Mogło to być efektem z jednej strony relatywnie wąskiej oferty pomocowej, a z drugiej brakiem wiedzy i zainteresowania mieszkańców gminy innymi formami wsparcia.

#### 9.1. Przyznawanie usług społecznych, dokumentacja aplikacyjna, wymagane dane osobowe

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

Zakwalifikowanie do korzystania z usług społecznych określonych w Programie:

1) odbywa się na podstawie złożonego wniosku wraz z oświadczeniem o spełnieniu określonych w Programie warunków do korzystania z usług społecznych,

- 2) następuje w oparciu o warunki i w trybie wynikającym z Programu i nie wymaga wydania decyzji administracyjnej,
- 3) następuje z uwzględnieniem ograniczeń i limitów wynikających z budżetu przewidzianego na realizację Programu,
- 4) może zostać poprzedzone koniecznością złożenia dodatkowych dokumentów potwierdzających sytuację m.in. życiową, rodzinną, zdrowotną,
- 5) może zostać poprzedzone przeprowadzeniem rozeznania potrzeb przez koordynatora indywidualnych planów usług.

Odmowa zakwalifikowania do korzystania z usług społecznych następuje w drodze decyzji administracyjnej w trybie określonym w Kodeksie postępowania administracyjnego.

Pozyskiwanie i przetwarzanie danych osobowych wnioskodawców oraz osób korzystających z usług społecznych i członków ich rodzin odbywać się będzie na podstawie art. 6 pkt 1c i art. 9 pkt 2b 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), w związku z ustawą z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych.

Pozyskiwanie i przetwarzanie danych odbywać się będzie w celu wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na administratorze, wynikającego z w/w ustawy (realizacji zadań dotyczących wybranych form świadczeń i/lub uczestnictwa w zajęciach w zależności od potrzeb).

Zakres danych osobowych koniecznych do kwalifikowania osób do uzyskania usług społecznych w ramach Programu obejmuje:

- a) dane osoby korzystającej z usług społecznych: nazwisko i imię, dane kontaktowe: adres zamieszkania, numer telefonu, adres mailowy, numer pesel, data urodzenia, niepełnosprawność, niesamodzielność;
- b) dane wnioskodawcy (przedstawiciela ustawowego albo opiekuna faktycznego osoby korzystającej z usług społecznych): nazwisko i imię, dane kontaktowe: adres zamieszkania, numer telefonu, adres mailowy.

## 9.2. Procedura obsługi mieszkańców przez Koordynatora Indywidualnych Planów Usług Społecznych

Mieszkańcy gminy w Centrum Usług Społecznych Gminy Dębica będą obsługiwani przez KIPUS w biurze znajdującym się bezpośrednio przy odpowiednio oznakowanym wejściu znajdującym się na parterze budynku Urzędu Gminy Dębica. Budynek urzędu jest dostosowany do potrzeb osób z niepełnosprawnościami, a także przyjazny matkom z dziećmi. Przy urzędzie znajduje się podjazd umożliwiający dostanie się osób z niepełnosprawnościami do budynku. Przy budynku jest także stanowisko postojowe dla samochodów osób z niepełnosprawnościami. Stanowisko obsługi wyposażone jest w pętlę indukcyjną wzmacniającą dźwięk, wspomagającą komunikację z osobami niedosłyszącymi oraz nadajnik Beacon z aplikacją YourWay Beacon, która pełni funkcje informacyjne i nawigacyjne, opisując przestrzeń osobom niewidomym. Dodatkowo na potrzeby Centrum dostosowano pomieszczenie w piwnicach budynku gminy, gdzie wyremontowano salę konferencyjną – warsztatową, która wykorzystywana będzie do spotkań z mieszkańcami.

## 9.3. Indywidualne Plany Usług Społecznych (IPUS)

Tworzenie Indywidualnego Planu Usług Społecznych (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 IPUS. Plan będzie wskazywać te usługi, które odpowiadają na potrzeby beneficjenta określone w programie usług społecznych. Opracowanie planu będzie następować po rozpoznaniu indywidualnych potrzeb osoby zainteresowanej, a także po analizie możliwości pod względem dostępności usług. Przeprowadzenie tej procedury będzie należało do zadań Koordynatora Indywidualnych Planów Usług Społecznych (KIPUS). Centrum będzie podejmować działania na rzecz rozwoju i koordynacji usług społecznych, co m.in. będzie oznaczało inspirowanie i aktywizowanie lokalnych instytucji, organizacji czy przedsiębiorstw odnośnie budowania oferty usług na miarę potrzeb mieszkańców oraz troskę o jakość i profesjonalizację świadczenia tych usług.

**Indywidualny Plan Usług Społecznych** jest narzędziem pracy Koordynatorów Indywidualnych Planów Usług Społecznych zatrudnionych w Centrum Usług Społecznych Gminy Dębica

## I. OPRACOWYWANIE INDYWIDUALNYCH PLANÓW USŁUG SPOŁECZNYCH

Zakres opracowywania planów usług społecznych i ich regulacje są zawarte w art. 38 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych.

1. Koordynator indywidualnych planów usług społecznych rozpoznaje indywidualne potrzeby, a w uzgodnieniu z wnioskodawcą może opracować indywidualny plan usług społecznych ze wskazaniem na potrzeby osoby zainteresowanej, które są określone w programie lub programach usług społecznych.
2. Jeżeli usługi społeczne mieszczą się w zakresie usług społecznych realizowanych przez zespół lub stanowisko w centrum, urząd gminy lub inną jednostkę organizacyjną gminy, Koordynator może przekazać wniosek do rozpatrzenia przez odpowiedni zespół, stanowisko itp.
3. W przypadku koordynacji usług społecznych określonych w programie/programach usług społecznych, przygotowuje się indywidualny plan usług społecznych, udzielanych osobie zainteresowanej w terminie nie krótszym niż 3 miesiące.

## II. ELEMENTY INDYWIDUALNEGO PLANU USŁUG SPOŁECZNYCH

Indywidualny Plan Usług Społecznych zgodnie z art. 39 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych zawiera w szczególności:

1. Wskazanie usług społecznych, określonych w programie/programach usług społecznych, które odpowiadają na potrzeby osoby zainteresowanej.
2. Sposób realizacji indywidualnego planu usług społecznych, w szczególności wskazanie harmonogramu realizacji usług społecznych, podmiotów wykonujących te usługi oraz miejsca ich wykonywania.

Indywidualny plan usług społecznych może zawierać określenie działań wspierających osobę zainteresowaną.

## III. OPRACOWANIE, ZATWIERDZANIE I AKTUALIZACJA INDYWIDUALNEGO PLANU USŁUG SPOŁECZNYCH – TERMINY

1. **Indywidualny plan usług społecznych opracowuje się w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia wystąpienia z wnioskiem**, o którym mowa w art. 35 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r.

o realizowaniu usług społecznych, na okres niezbędny do realizacji usług społecznych wynikających z rozpoznania indywidualnych potrzeb, **nie dłużej jednak niż na rok** (zgodnie z art. 40 w/w ustawy) ;

2. **Indywidualny plan usług społecznych jest zatwierdzany przez dyrektora centrum.** Dyrektor centrum może **upoważnić do zatwierdzenia** indywidualnych planów usług społecznych **organizatora usług społecznych. ( zgodnie z art. 41 w/w ustawy)**
3. **Indywidualny plan usług społecznych** może być aktualizowany przez koordynatora indywidualnych planów usług społecznych, w uzgodnieniu z wnioskodawcą, w szczególności w przypadku zmiany potrzeb osoby korzystającej z usług społecznych lub przyjęcia przez gminę nowego programu usług społecznych. Do aktualizacji indywidualnego planu usług społecznych stosuje się przepis ust. 2. **( zgodnie z art. 41 w/w ustawy)**

#### **IV. WARUNKI I SPOSÓB KWALIFIKOWANIA DO USŁUG SPOŁECZNYCH**

Zgodnie z art. 42 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych:

1. Jeżeli program usług społecznych przewiduje opłatę za określone w nim usługi społeczne, kwalifikowanie oraz ustalanie opłaty za usługi społeczne odbywa się w oparciu o warunki i w trybie wynikającym z programu usług społecznych i nie wymaga wydania decyzji administracyjnej.
2. Kwalifikowanie odbywa się z uwzględnieniem ograniczeń i limitów wynikających z budżetu przewidzianego na realizację programu usług społecznych..
3. Odmowa zakwalifikowania wymaga wydania decyzji administracyjnej.

#### **V. REZYGNACJA Z KORZYSTANIA Z USŁUG SPOŁECZNYCH**

Zgodnie z art. 44 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych rezygnacja z korzystania z usług społecznych określonych w programie usług społecznych wymaga poinformowania dyrektora CUS.

Procedura tworzenia Indywidualnych Planów Usług Społecznych będzie uwzględniała następujące aspekty:

1. Podstawą opracowania IPUS przez Koordynatorów Indywidualnych Planów Usług Społecznych (KIPUS) będzie Katalog Usług Społecznych dostępnych dla mieszkańców. Na wniosek mieszkańca, w trakcie przeprowadzania rozmowy, mającej na celu rozpoznanie sytuacji życiowej oraz indywidualnych potrzeb, 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 przeprowadzi ocenę sytuacji (diagnozę potrzeb).
3. Na podstawie zebranych danych KIPUS dokonuje analizy stanu i potrzeb, a także możliwości przyznania usług i tworzy IPUS, zawierający dane mieszkańca, potrzeby oraz wykaz przyznanych usług, ilość, terminy realizacji, okres na jaki zostały przyznane, a także wskazuje oczekiwane efekty poprawy sytuacji życiowej i ustala częstotliwość kontroli jakości wykonywanych usług.
4. 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).

#### 9.4 Monitorowanie Indywidualnych Planów Usług (IPUS)

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. Monitorowanie odbywa się min. poprzez kontakt telefoniczny z mieszkańcem, rodziną mieszkańca, kontrolę jakości wykonywanych usług w trakcie trwania usługi, kontakt z wykonawcą usługi. 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.

#### **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 przebieg 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 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.

## Wzór Indywidualnego Planu Usług Społecznych

Centrum Usług Społecznych Gminy Dębica  
39-200 Dębica, ul. Stefana Batorego 13

### INDYWIDUALNY PLAN USŁUG SPOŁECZNYCH

Podstawa prawna
art. 39 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych (Dz.U. z 2019 r. poz. 1818) oraz Uchwała nr ..... Rady Gminy Dębica z dnia ..... w sprawie Przyjęcia Programu Usług Społecznych

#### A. DANE OSOBOWE

<b>Imię i nazwisko</b> (osoby korzystającej z usługi społecznej lub opiekuna prawnego)	
<b>Imię i nazwisko</b> (małoletniego dziecka korzystającego z usługi społecznej)	
<b>PESEL</b> (osoby korzystającej z usługi społecznej lub opiekuna prawnego)	
<b>PESEL</b> (osoby korzystającej z usługi społecznej lub opiekuna prawnego)	
<b>Adres zamieszkania</b>	
<b>Adres e-mail</b>	
<b>Telefon kontaktowy</b>	

#### B. OKRES REALIZACJI INDYWIDUALNEGO PLANU USŁUG SPOŁECZNYCH

Data rozpoczęcia realizacji IPUS	Data zakończenia IPUS

#### C. ZAKRES USŁUG SPOŁECZNYCH OKREŚLONYCH W PROGRAMIE USŁUG SPOŁECZNYCH ODPOWIADAJĄCYCH NA POTRZEBY WNIOSKODAWCY

(Kwalifikując należy zaznaczyć znakiem X)

Rodzaj usługi społecznej	Kwalifikacja	Liczba godzin

#### D. SPOSÓB REALIZACJI INDYWIDUALNEGO PLANU USŁUG SPOŁECZNYCH

L.p.	Rodzaj usługi	Harmonogram realizacji	Podmiot wykonujący usługi społeczne	Miejsce i forma wykonania
1.				



2.				
3.				
4.				

**E. DZIAŁANIA WSPIERAJĄCE DO INDYWIDUALNEGO PLANU USŁUG SPOŁECZNYCH**

I.p.	Rodzaj działania wspierającego	Podmiot realizujący działania wspierające
1.		
2.		

**Pouczenie:**

- Usługi społeczne określone w Indywidualnym Planie Usług Społecznych zgodnie z Uchwałą nr ..... Rady Gminy Dębica z dnia ..... w sprawie: Przyjęcia Programu Usług Społecznych świadczone są dla osób i rodzin zamieszkujących na terenie gminy Dębica bezpłatnie.
- W związku z art. 38 ust. 2 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych Indywidualny Plan Usług Społecznych opracowuje się w przypadku potrzeby koordynacji usług społecznych określonych w programie lub programach usług społecznych, które mają być udzielane osobie zainteresowanej w okresie nie krótszym niż 3 miesiące.
- Na podstawie art. 40 w/w ustawy Indywidualny Plan usług Społecznych opracowuje się w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia wystąpienia z wnioskiem, o którym mowa w art. 35, na okres niezbędny do realizacji usług społecznych wynikających z rozpoznania indywidualnych potrzeb, nie dłużej jednak niż na rok.
- W myśl art. 41 w/w ustawy Indywidualny Plan Usług Społecznych jest zatwierdzany przez dyrektora centrum. Indywidualny Plan Usług Społecznych może być aktualizowany przez Koordynatora Indywidualnych Planów Usług Społecznych, w uzgodnieniu z wnioskodawcą, w szczególności w przypadku zmiany potrzeb osoby korzystającej z usług społecznych lub przyjęcia przez gminę nowego programu usług społecznych. Do aktualizacji Indywidualnego Planu Usług Społecznych stosuje się przepis ust. 2.
- W związku z art. 42 w/w ustawy Kwalifikowanie oraz ustalanie opłaty za usługi społeczne, jeżeli program usług społecznych przewiduje opłatę za określone w nim usługi społeczne, odbywa się w oparciu o warunki w trybie wynikającym z programu usług społecznych i nie wymaga wydania decyzji administracyjnej. Kwalifikowanie odbywa się z uwzględnieniem ograniczeń i limitów wynikających z budżetu przewidzianego na realizację programu usług społecznych. odmowa zakwalifikowania wymaga wydania decyzji administracyjnej.
- W myśl art. 45 w/w ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. rezygnacja z korzystania z usług społecznych określonych w programie usług społecznych wymaga poinformowania dyrektora centrum
- Na podstawie art. 45 w/w ustawy realizacja Indywidualnego Planu Usług Społecznych jest na bieżąco monitorowana przez Koordynatora Indywidualnych Planów Usług Społecznych, który opracował ten plan. Po zakończeniu realizacji indywidualnego planu usług społecznych Koordynator Indywidualnych Planów Usług Społecznych przeprowadza z osobą objętą Indywidualnym Planem Usług Społecznych rozmowę podsumowującą realizację tego planu. Na podstawie informacji uzyskanych w toku monitorowania realizacji Indywidualnego Planu Usług Społecznych oraz rozmowy podsumowującej Koordynator Indywidualnych Planów Usług Społecznych sporządza opis przebiegu i rezultatów tego planu. Opis dołączany jest do akt sprawy.
- Zgodnie z art. 48 w/w ustawy w zakresie nieuregulowanym w ustawie do postępowań w indywidualnych sprawach dotyczących usług społecznych określonych w Programie Usług Społecznych stosuje się przepisy ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego

Data, pieczęć i podpis Koordynatora IPUS	Zatwierdzam – data i podpis Dyrektora CUS

**F. MONITOROWANIE REALIZACJI INDYWIDUALNEGO PLANU USŁUG SPOŁECZNYCH - ROZMOWA PODSUMOWUJĄCA**

<b>Imię i nazwisko</b> (osoby korzystającej z usług społecznych lub opiekuna prawnego)	
<b>Imię i nazwisko</b> (małoletniego dziecka korzystającego z usług społecznych)	
<b>Adres zamieszkania</b>	
<b>Adres e-mail</b>	
<b>Telefon kontaktowy</b>	

<b>OPIS PRZEBIEGU REALIZACJI INDYWIDUALNEGO PLANU USŁUG SPOŁECZNYCH</b>	<b>OSIĄGNIĘTE REZULTATY</b>

Na podstawie informacji uzyskanych w toku monitorowania realizacji Indywidualnego Planu Usług Społecznych oraz rozmowy podsumowującej Koordynator Indywidualnych Planów Usług Społecznych sporządza opis przebiegu i rezultatów tego planu. Opis dołączany jest do akt sprawy – zgodnie z art. 45 ust. 3 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych.

**G. MONITORING 6 MIESIĘCY PO ZAPRZESTANIU REALIZACJI INDYWIDUALNEGO PLANU USŁUG**

.....  
*Podpis i pieczęć Koordynatora IPUS*

## Rozdział X

### Sposoby testowania oraz określenie rezultatów testowania

W pierwszym Kamieniu Milowym zostały przygotowane szczegółowe założenia Modelu CUS, które będą testowane i monitorowane w trakcie następnym 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.

Zakłada się, że podczas wdrażania CUS testowaniu podlegać będzie :

1. Organizacja Centrum Usług Społecznych
2. Podnoszenie kwalifikacji kadry CUS
3. Promocja i upowszechnienie modelu CUS
4. Przygotowanie i uchwalenie Programu Usług Społecznych
5. Wdrażanie / realizacja Programu Usług Społecznych
6. Opracowanie Indywidualnych Planów Usług Społecznych
7. Organizowanie Społeczności Lokalnej

Testowanie Wstępnego Modelu Centrum Usług Społecznych będzie odbywało się poprzez następujące działania, założono także poniższe rezultaty testowania produktu:

	Działania podlegające testowaniu	Zakładane twarde rezultaty	Zakładane miękkie rezultaty	Odpowiedzialność
<b>Organizacja Centrum Usług Społecznych</b>	1. Wypracowanie schematu organizacyjnego, procedur działania, dokumentacji organizacyjnej CUS, procedur współpracy i komunikacji między jednostkami zajmującymi się świadczeniami i usługami.	1. Zostanie wypracowany i wdrożony schemat organizacyjny i procedury działania CUS, w tym: - statut CUS - regulamin organizacyjny CUS - zakresy obowiązków pracowników CUS. - schemat współpracy i komunikacji między	1. Eliminacja obaw i ryzyka związanych z postawami pracowników w wyniku zmiany instytucjonalnej. 2. Zapewnienie dobrej współpracy wewnętrznej i zewnętrznej między pracownikami CUS i interesariuszami	Zespół projektowy

	<p>2. Przekształcenie OPS w CUS.</p> <p>3. Adaptacja i remont pomieszczeń na potrzeby CUS oraz zakupienie wyposażenia.</p> <p>4. Monitoring wdrażania opracowanych procedur, ewentualna modyfikacja procedur według rezultatów monitoringu.</p>	<p>jednostkami zajmującymi się świadczeniami i usługami.</p> <p>2. Uchwała przekształceniowa</p> <p>3. Użytkowanie pomieszczeń dostosowanych do potrzeb CUS i wyposażonych w odpowiednie sprzęty i meble</p> <p>4. Raporty częściowe oraz raport końcowy z procesu testowania.</p>	<p>3. Zapewnienie ergonomii pracy</p>	
<b>Podnoszenie kwalifikacji pracowników CUS</b>	<p>1. Analiza zasobów pracownika i określenie braków kompetencyjnych</p> <p>2. Przygotowanie planu podnoszenia kwalifikacji.</p> <p>3. Roczna weryfikacja realizacji planów podnoszenia kwalifikacji zawodowych</p> <p>4. Monitoring wdrażania opracowanych procedur, ewentualna modyfikacja procedur według rezultatów monitoringu.</p>	<p>1. Wyszukanie pracowników CUS w tym wyposażenie ich w wymagane ustawowo szkolenia</p> <p>2. Opracowanie i wdrożenie opisów stanowisk pracy CUS, w tym: wypracowanie wymagań podstawowych i pożądaných do pracy na poszczególnych stanowiskach pracy;</p>	<p>1. Rozwój kompetencji i umiejętności zawodowych kadry CUS ukierunkowanych na efektywność i jakość</p> <p>2. Nabycie umiejętności kluczowych do pracy w obszarze usług społecznych: praca zespołowa, indywidualna, pod presją czasu, komunikacja, kreatywność, odpowiedzialność, terminowość itp.</p>	Zespół projektowy
<b>Promocja i upowszechnienie modelu CUS</b>		<p>1. Informacje medialne w zakresie podnoszenia świadomości społecznej w obszarze usług społecznych;</p> <p>2. Konferencje promujące Model CUS;</p> <p>3. Organizacja wizyt studyjnych dla samorządów lokalnych zainteresowanych utworzeniem CUS;</p>		Zespół projektowy

<p><b>Przygotowanie i uchwalenie Programu Usług Społecznych</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Wypracowanie i konsultacje społeczne diagnozy potencjału i potrzeb społeczności lokalnej.</li> <li>Przygotowanie Programu Usług Społecznych.</li> <li>Przeprowadzenie konsultacji społecznych Programu Usług Społecznych.</li> <li>Uchwalenie Programu Usług Społecznych</li> <li>Przeprowadzenie oceny wprowadzonych rozwiązań w oparciu o: <ul style="list-style-type: none"> <li>wyniki monitoringu</li> <li>badanie opinii mieszkańców.</li> </ul> </li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Uchwała Rady Gminy Dębica w sprawie: Przyjęcia Programu Usług Społecznych;</li> <li>Przeprowadzenie kompleksowych zmian organizacyjnych w realizowaniu usług społecznych na poziomie lokalnym w formule partycypacyjnej ze społecznością lokalną;</li> <li>Zapewnienie dostępności i adekwatności realizowanego wsparcia usługowego dla różnych grup odbiorców.</li> <li>Raporty cząstkowe oraz raport końcowy z procesu testowania.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Wzrost wizerunku samorządu lokalnego jako odpowiedzialnego za rozwój usług społecznych na poziomie lokalnym;</li> <li>Nawiązanie stałego dialogu społecznego i obywatelskiego z interesariuszami zewnętrznymi.</li> <li>Rozwój kapitału społecznego bazującego na zaufaniu i więziach społecznych</li> </ol>	<p>Zespół projektowy</p>
<p><b>Wdrożenie Programu Usług Społecznych</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Ogłoszenia na kontraktowanie usług społecznych.</li> <li>Zawarcie umów z wykonawcami usług.</li> <li>Bieżący monitoring jakości, adekwatności oraz efektywności świadczonych usług.</li> <li>Bieżąca modyfikacja usług według wyników monitoringu.</li> <li>Kontrola prawidłowości świadczenia zakontraktowanych usług społecznych</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Wypracowanie standardów, w tym minimalnego zakresu usług społecznych świadczonych w CUS</li> <li>Zapewnienie dostępności i adekwatności realizowanego wsparcia usługowego dla różnych grup odbiorców</li> <li>Sprawozdania monitoringowe dotyczące jakości, adekwatności oraz efektywności świadczonych usług wraz z rekomendacjami</li> <li>Opracowanie i wdrożenie systemu komunikacji OUS/KIPUS z wykonawcami usług.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Umiejętność prawidłowego kontraktowania usług społecznych (tryb w odniesieniu do rodzaju usługi i kategorii odbiorców)</li> <li>Umiejętność przeprowadzania kontroli, monitoringu i formułowania wniosków dla podniesienia jakości usług.</li> </ol>	<p>Zespół Projektowy, Koordynatorzy Indywidualnych Planów Usług Społecznych</p>

<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);"><b>Opracowanie Indywidualnych Planów Usług Społecznych</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Opracowanie wzoru Indywidualnego Planu Usług Społecznych oraz dokumentacji realizacji usług.</li> <li>2. Promocja usług oferowanych w ramach CUS.</li> <li>4. Bieżący monitoring świadczonych usług, zwłaszcza w zakresie jakości, adekwatności oraz efektywności świadczonych usług w wymiarze indywidualnym</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kompleksowość usług społecznych w formule tzw.: „jednego okienka”</li> <li>2. Opracowanie metodyki tworzenia Indywidualnych planów usług społecznych</li> <li>3. Indywidualne sprawozdania monitoringowe dotyczące adekwatności oraz efektywności świadczonych usług wraz z rekomendacjami</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Zmiana wizerunku instytucji pomocy społecznej poprzez promocję i upowszechnianie nowej formuły CUS jako instytucji dostępnej dla wszystkich mieszkańców.</li> <li>2. Wzrost jakości świadczonych usług społecznych poprzez bieżący monitoring.</li> </ol>	<p>Zespół Projektowy, Koordynatorzy Indywidualnych Planów Usług Społecznych</p>
<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);"><b>Organizowanie Społeczności Lokalnej</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Opracowanie i wdrażanie Planu Organizowania Społeczności Lokalnej.</li> <li>2. Budowanie wizerunku CUS w społeczności lokalnej.</li> <li>3. Utworzenie partnerstwa lokalnego.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Partnerstwo międzysektorowe w zakresie pobudzania aktywności obywatelskiej;</li> <li>2. Powstanie grup mieszkańców działających w obszarze samopomocy, np. wolontariatu</li> <li>3. System lokalnych działań wspierających tworzenie koordynowanego przez CUS lokalnego systemu usług społecznych.</li> <li>4. Przeprowadzenie kampanii społecznych.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wzrost jakości i potencjału kapitału ludzkiego, społecznego i kulturowego w pobudzaniu społeczności lokalnej.</li> <li>2. Umiejętność współpracy partnerskiej w rozwoju i koordynacji usług społecznych na poziomie gminy.</li> <li>3. Uwrażliwienie społeczności lokalnej na aktualne problemy społeczne.</li> </ol>	<p>Zespół Projektowy, Organizator Społeczności Lokalnej</p>

W końcowym etapie wdrażania Centrum Usług Społecznych przygotowany zostanie plan działań ukierunkowanych na utrzymanie i rozwinięcie efektów fazy testowania. Ponownie przeprowadzona zostanie diagnoza problemów i potrzeb społeczności lokalnej. Końcowym rezultatem będzie opracowanie rekomendacji do zmian ustawowych i aktów wykonawczych. Liczymy również na włączenie lokalnych interesariuszy i ludzi nauki/ekspertów zewnętrznych w diagnozę i współdecydowanie nt. rozwoju usług społecznych i rozwoju CUS Gminy Dębica.

## Rozdział XI

### 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

Ważnym elementem zapewnienia wysokiej jakości usług społecznych jest prowadzenie ich stałej, regularnej ewaluacji. Ewaluację definiuje się jako „obiektywną ocenę projektu, programu, usługi lub szerzej polityki na wszystkich etapach wdrażania, tj. planowania, realizacji i mierzenia rezultatów.

Wdrażanie nowej jakości usług – Model CUS – będzie podlegało monitorowaniu i testowaniu w trakcie trwania całego projektu, ponieważ jakość realizowanych usług ma wpływ na ich odbiór przez obecnych jak i przyszłych usługobiorców. Aby zapewnić jak najlepsze standardy świadczonych usług dostępnych w Centrum Usług Społecznych, będzie analizowane, jakie usługi są przydzielane, które cieszą się największą popularnością, czy mieszkańcy wybierają pojedyncze usługi, czy raczej pakiety, wiązki usług. Zespół - w skład którego wchodzić będzie min. Koordynator Indywidualnych Planów Usług Społecznych, scharakteryzuje relacje z mieszkańcami – czy potrafią określić i nazwać swoje potrzeby, czy usługi są właściwie i sprawnie przydzielane. Będzie zwracana uwaga na sferę jakości proponowanych usług, tak aby w najwyższym stopniu zaspokoić oczekiwania mieszkańców, którzy mają zróżnicowane preferencje, oczekiwania i potrzeby. Wraz z testowaniem usług pojawi się, również monitorowanie realizowanych Indywidualnych Planów Usług Społecznych. Poddane zostanie analizie, czy osoba zainteresowana jest zadowolona z doboru usługi, czy pakietu usług, czy może należy ją zmienić, zaproponować inną, w taki sposób, aby podstawą jakości wykonywanej usługi było indywidualne podejście.

Testowanie usług realizowane będzie poprzez odwołanie się do następujących źródeł informacji:

- ✓ informacje zwrotne od mieszkańców, którzy skorzystali z IPUS,
- ✓ informacje zwrotne os usługodawców,
- ✓ kontrole usługodawców (w przypadku zawartych umów),
- ✓ okresowe podsumowanie – co 6 miesięcy,
- ✓ kontrole wykonawców zleceń (w ramach realizacji projektów).

**Realizacja procesu monitorowania i oceny programu odbywać się będzie w oparciu o następujące wystandaryzowane narzędzia.**

**NARZĘDZIA MONITOROWANIA USŁUG SPOŁECZNYCH**

1. Ocena dokonywana przez odbiorcę usługi/przedstawiciela ustawowego odbiorcy, korzystającego z indywidualnych form usług społecznych (wypełniana po skorzystaniu z indywidualnej usługi).
2. Ankiety przeprowadzane wśród odbiorców ostatecznych usług społecznych o charakterze grupowym (wypełniane po skorzystaniu z usługi grupowej).
3. Kwestionariusze wywiadów ze specjalistami bezpośrednio świadczącymi usługi społeczne na rzecz odbiorców usług (w systemie kwartalnym).
4. Miesięczne raporty z monitoringu z realizacji usług społecznych i ich efektywności, opracowywane przez Koordynatorów Indywidualnych Programów Usług Społecznych oraz Organizatora Społeczności Lokalnej.
5. Raport cząstkowy oraz końcowy z przebiegu monitorowania wraz z wnioskami zawierającymi ocenę osiągnięcia celu programu wraz z niezbędnymi rekomendacjami.

Realizacja Programu Usług Społecznych w Gminie Dębica podlegać będzie monitorowaniu w terminach określonych w części dotyczącej organizacji Programu, w tym etapów jego realizacji. Monitorowanie będzie polegało w szczególności na analizie danych ilościowych (dane sprawozdawcze), jakościowych (ankiety, rozmowy) i finansowych gromadzonych w trakcie realizacji Programu.

Kluczowym założeniem ewaluacji jest dostarczenie nie tylko bieżących informacji na temat stanu realizacji usług społecznych, lecz przede wszystkim ocena rzeczywistych efektów podejmowanych działań. Główne badania ewaluacyjne prowadzone będą przez podmiot zewnętrzny, jednak zakłada się, że część tego rodzaju działań może być realizowana przez CUS (autoewaluacja). Wyniki ewaluacji zostaną wykorzystane do wprowadzenia niezbędnych korekt w tym procesie. Zaplanowano partycypacyjny model ewaluacji, polegający na włączeniu przedstawicieli różnych grup interesariuszy lokalnego systemu usług społecznych.

**Kryteria ewaluacyjne:**

Ewaluacja Programu zostanie przeprowadzona w oparciu o następujące kryteria:

- **Adekwatność/trafność** – rozumiana jako ocena sposobu doboru zastosowanych instrumentów pod kątem realizacji celów lokalnego systemu usług społecznych (w tym rozwoju lokalnego



i podnoszenia jakości życia mieszkańców), a także ocena związku między zdefiniowanymi celami a **realnymi potrzebami** w sektorze usług społecznych,

- **Użyteczność** - rozumiana jako ocena stopnia dostosowania działań do potrzeb odbiorców usług społecznych (czy przedsięwzięcia te odpowiadają realnym potrzebom grup docelowych),
- **Efektywność** - rozumiana jako relacja poniesionych nakładów do uzyskanych efektów (czy system usług społecznych przynosi pożądane efekty przy relatywnie niskich kosztach, czy koszty te nie mogłyby być niższe, dając porównywalne efekty?),
- **Skuteczność** – rozumiana jako stopień realizacji założonych celów,
- **Trwałość efektów** – rozumiana jako ocena, w jakim stopniu uzyskane rezultaty będą widoczne w dłuższej perspektywie czasowej (czy jest prawdopodobne ich długofalowe funkcjonowanie, od czego zależy trwałość uzyskanych efektów – czynniki sprzyjające i niesprzyjające trwałości),
- **Spójność zarządzania** – rozumiana jako ocena sposobu zarządzania systemem lokalnych usług społecznych, w tym struktury organizacyjnej CUS, komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej, sposobu podejmowania decyzji, współpracy między komórkami organizacyjnymi CUS, a także między CUS a pozostałymi interesariuszami systemu itp.,
- **Wartość dodana** – rozumiana jako wystąpienie innych niż założone efektów wynikających z funkcjonowania systemu lokalnych usług społecznych (pozytywnych lub negatywnych).

Proces ewaluacji będzie poddawany bieżącej analizie. W przypadku zasadności rozszerzenia pakietu monitorowania usług społecznych zostanie opracowany dodatkowe narzędzie wzmacniające proces ewaluacji.

## Rozdział XII

### Określenie pakietu dokumentów, który powstanie w wyniku testowania założonego w projekcie modelu CUS

W ramach procesu testowania Modelu Centrum Usług Społecznych powstanie pakiet 6 produktów:

Schemat organizacyjny i procedury działania CUS

Zalecane szkolenia dla pracowników CUS (z uwzględnieniem szkoleń wskazanych w ustawie), zalecane wyposażenie CUS

Metody i techniki wykorzystywane w diagnozie potrzeb mieszkańców w zakresie usług społecznych oraz potencjału lokalnych usługodawców

Zasady współpracy CUS z partnerami, w tym tworzenie partnerstw lokalnych

Narzędzia do oceny skuteczności i efektywności funkcjonowania CUS

Dodatkowo w centrum Usług Społecznych Gminy Dębica opracowano dokumenty:

- ✓ **Plan komunikacji CUS w Gminie Dębica**, który został przygotowany na podstawie diagnozy potrzeb i potencjałów społeczności lokalnej Gminy Dębica.

Plan zawiera zalecenia odnośnie sposobu informowania mieszkańców o lokalnej ofercie usług społecznych, a także o działalności CUS. Do celów dokumentu można również zaliczyć budowanie rozpoznawalności, a także kreowanie pozytywnego wizerunku ww. instytucji w społeczności lokalnej. „Plan komunikacji CUS w Gminie Dębica” jest adresowany do (różnych grup) mieszkańców gminy. Tego rodzaju działania mogą przyczynić się również do zwiększenia poziomu identyfikacji mieszkańców z gminą, wzmocnienia tożsamości lokalnej i aktywności społecznej, a także wzrostu poczucia bezpieczeństwa. Jednym z warunków

osiągnięcia sukcesu CUS w dłuższej perspektywie czasowej jest integracja mieszkańców gminy. Wzmocnieniu więzi społecznych posłuży upowszechnienie szeroko akceptowanej wizji tej instytucji, m.in. poprzez zwiększenie rozpoznawalności i wykreowanie pozytywnego wizerunku marki CUS. „Plan komunikacji CUS w Gminie Dębica” jest dokumentem operacyjnym, służącym realizacji powyższych celów, zaś perspektywę czasową opracowania zaplanowano do roku 2025.

- ✓ **Standaryzacja narzędzi ewaluacyjnych** - celem opracowania jest utworzenie systemowych rozwiązań w obszarze gromadzenia wiedzy na temat jakości usług społecznych i stworzenie planu działań operacyjnych na rzecz podniesienia poziomu satysfakcji odbiorcy usług

**Wypracowany pakiet produktów będzie stanowił kompleksowy model centrum usług społecznych stanowiący tzw. dobrą praktykę dla innych samorządów w tym w szczególności z województwa podkarpackiego.**

## Rozdział XIII Plan finansowy

Wdrożenie Centrum Usług Społecznych oraz wypracowanie modelu usług społecznych finansowana będzie w całości z projektu „Centrum Usług społecznych w gminie Dębica – nowa jakość życia mieszkańców” w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój; Oś priorytetowa II Efektywne polityki publiczne dla rynku pracy, gospodarki i edukacji; Działanie 2.8 Rozwój usług społecznych świadczonych w środowisku lokalnym, współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego.

W okresie realizacji projektu otrzymana dotacja będzie wyłącznym źródłem finansowania.

**Planuje się, że na usługi społeczne wydatkowana będzie kwota:  
1 912 000,00 zł**

**w tym zrealizowane zostaną usługi z zakresu:**

- ✓ **Pobudzanie aktywności obywatelskiej**
- ✓ **Wspieranie rodziny i polityka prorodzinna**
- ✓ **Promocja i ochrona zdrowia**
- ✓ **Wspieranie osób niepełnosprawnych**

(z zastrzeżeniem, iż kwota może ulec modyfikacji w trakcie realizacji Programu Usług Społecznych).  
Jednocześnie należy wskazać iż realizacja usług społecznych będzie się odbywała poprzez wyłonienie wykonawców w trybie ustawy prawo zamówień publicznych oraz samodzielnie przez Centrum Usług Społecznych gminy Dębica.

## Rozdział XIV

### Podział zadań i obowiązków pomiędzy partnerów projektu i partnerów Planu wdrażania

Centrum Usług Społecznych Gminy Dębica 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 zachowają 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, ponieważ dzięki CUS pojawi się dodatkowy popyt na usługi społeczne, które te podmioty będą mogły wykonywać.

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 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 Gminy Dębica i poszczególnych instytucji.

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).

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. 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. W związku z powyższym planowane jest zaangażowanie Gminy Dębica oraz CUS w tworzenie podmiotów ekonomii społecznej .

## Rozdział XIV

### Zasady współpracy między jednostkami zajmującymi się świadczeniami i usługami

W celu wypracowania skutecznej współpracy pomiędzy Centrum Usług Społecznych Gminy Dębica a partnerami przestrzegane będą zasady:

<b>Równość wszystkich partnerów wobec siebie</b>
Ta zasada jest realizowana poprzez angażowanie wszystkich uczestników partnerstwa na każdym etapie działań oraz podejmowanie wspólnych decyzji. Ważne również jest, aby szanować każdego uczestnika i uwzględniać w podejmowanych działaniach jego możliwości i chęci zaangażowania.
<b>Innowacyjność i kompleksowość podejmowanych działań</b>
Kompleksowość partnerstwa przejawia się poprzez zaangażowanie wszystkich partnerów, którzy mogą uzyskać korzyści z partnerstwa oraz podjęcie wszystkich niezbędnych działań, bez których nie ma możliwości uzyskania pożądanego efektu. Innowacyjność jest integralną częścią każdego nowotworzonego partnerstwa. Skuteczne działające partnerstwa podejmują się realizacji nowatorskich projektów, które charakteryzują się innowacyjnymi, wcześniej nie stosowanymi rozwiązaniami.
<b>Zaufanie, otwartość i jawność działań</b>
Bez zachowania powyższej zasady nie ma możliwości zbudowania partnerstwa. Jest to fundamentalna zasada dobrze funkcjonującego partnerstwa. Wszyscy powinni otwarcie mówić o swoich oczekiwaniach. Wszystkie decyzje, działania realizowane w ramach partnerstwa powinny być jawne i uzasadnione a wszyscy członkowie partnerstwa powinni sobie ufać.
<b>Poszerzanie kręgu partnerskiego</b>
Zasada ta jest niezbędnym elementem dla rozwoju partnerstwa. Podejmowanie coraz to nowych działań i projektów wymaga zaangażowania coraz większej liczby partnerów, którzy będą uzupełniali potrzeby i wzmacniali możliwości podejmowania działań przez partnerstwo. Rozwój usług społecznych wymaga zaangażowania jak najszerszej liczby przedstawicieli i członków lokalnej społeczności.

Na terenie gminy działają stowarzyszenia i organizacje pozarządowe, które obok sektora publicznego i prywatnego są trzecim sektorem działającym na rzecz dobra publicznego. Stanowią bazę dla rozwoju lokalnych społeczności. Zrzeszają najaktywniejszych i najbardziej wrażliwych na sprawy społeczne obywateli danego środowiska. Podejmują cenne działania dla dobra mieszkańców oraz integrują i aktywizują społeczność lokalną. Stanowią znakomite uzupełnienie działań podejmowanych przez lokalne samorządy. Współpraca jednostek samorządowych z organizacjami pozarządowymi stwarza szansę na lepsze zorganizowanie wspólnego celu, jakim jest poprawa jakości życia mieszkańców gminy.

Współpraca z organizacjami pozarządowymi sprzyjać będzie efektywnemu, szybszemu, ale także tańszemu sposobowi rozwiązywania różnorodnych problemów, które dotyczą mieszkańców gminy Dębica.

Gmina Dębica zobowiązuje się również do współpracy partnerskiej w drodze zawartego porozumienia z powiatem dębickim (przy pomocy jego jednostek organizacyjnych) w celu zapewnienia koordynacji usług społecznych i zdrowotnych oraz współpracy z publicznymi służbami zatrudnienia dla mieszkańców gminy Dębica

Przed zawarciem porozumienia zostanie zorganizowane spotkanie partnerów celem szczegółowego ustalenia obszarów wzajemnej współpracy.

Planuje się, że porozumienie może dotyczyć w szczególności :

1. Bieżącej wymiany informacji międzyinstytucjonalnej o aktualnie dostępnych usługach społecznych i zdrowotnych oraz kryteriach ich dostępu dla mieszkańców gminy Dębica.
2. Wzajemnego podejmowania różnorodnych działań informacyjno-promocyjnych w obszarze usług społecznych i zdrowotnych.
3. Organizacji i przeprowadzenia szkoleń dla pracowników jednostek organizacyjnych gminnych i powiatowych wyznaczonych do realizacji porozumienia w zakresie wzrostu kompetencji i umiejętności zawodowych w realizacji efektywnej współpracy partnerskiej przy realizacji Modelu Usług Społecznych.

#### **Formy współpracy z realizatorami usług:**

- Kontraktowanie usług – zlecenie realizacji określonych usług partnerom działającym w obszarze CUS,
- Współpraca nieformalna, tj. wspólne akcje promocyjne, festyny.

Wskazać należy na korzyści dla rozwoju usług społecznych z współpracy CUS z jednostkami zajmującymi się świadczeniami i usługami:

- ✓ istnienie lokalnych zasobów możliwych do wykorzystania przez partnerstwo;
- ✓ rzeczywiste zaangażowanie lokalnego samorządu;
- ✓ szerokie zaangażowanie i poparcie społeczne;
- ✓ wzajemna współpraca i sprzyjająca atmosfera;



- ✓ zapewniony udział kluczowych osób – lokalnych liderów, osób decyzyjnych, cieszących się lokalnym uznaniem.

Nie w każdym partnerstwie urzeczywistnią się wszystkie ww. mocne cechy. Najważniejszą z nich jest jednak grupowe współdziałanie i łączenie zasobów oraz potencjału zarówno ludzkiego jak i organizacyjnego, a także doświadczenia poszczególnych osób jak i instytucji firm i organizacji biorących udział w partnerstwie.