

PLAN WDRAŻANIA CENTRUM USŁUG SPOŁECZNYCH W GMINIE GÓRNO

Górno, luty 2022 r.



Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



Spis treści

Wstęp.....	4
CZĘŚĆ I DIAGNOZOWANIE I PLANOWANIE.....	6
Diagnoza potrzeb i potencjału społeczności lokalnej.....	7
Wstęp.....	7
Koncepcja i metodologia badania.....	7
Wyniki badania w zakresie jakości życia mieszkańców i usług społecznych w Górnicy.....	8
Wnioski i rekomendacje z badania.....	17
Cele CUS i sposoby pomiaru stopnia ich osiągnięcia.....	24
Cel główny i cele szczegółowe.....	24
Wymiary integracji usług społecznych:.....	25
Rezultaty.....	25
Sposoby pomiaru stopnia osiągnięcia celów szczegółowych.....	25
Katalog istniejących i planowanych usług społecznych w ramach pilotażu.....	27
Usługi społeczne.....	27
Katalog istniejących usług społecznych.....	28
Planowany katalog usług społecznych do wdrożenia w ramach pilotażu.....	29
Założenia do Programu Usług Społecznych.....	32
Wyzwania.....	32
Założenia ogólne.....	34
Diagnoza.....	35
Opis potrzeb uzasadniających realizację Programu Usług Społecznych.....	35
Usługi społeczne oferowane w Programie Usług Społecznych.....	37
Okres realizacji Programu Usług Społecznych.....	39
Cele Programu Usług Społecznych.....	39
Warunki korzystania z usług społecznych oferowanych w Programie Usług Społecznych.....	42
Sposób monitorowania i oceny Programu Usług Społecznych.....	43
Plan organizowania społeczności lokalnej (OSL) w ramach aktywności CUS.....	45
Cele organizowania społeczności lokalnej w ramach aktywności CUS.....	45
Główne kierunki planowania OSL i ich źródła.....	46
Społeczności w pilotażu CUS.....	54
Planowane etapy OSL prowadzonego w ramach pilotażu projektowego.....	59
Ramowy harmonogram działania w ramach OSL.....	62

Podsumowanie.....	71
CZĘŚĆ II REALIZOWANIE I MONITOROWANIE USŁUG SPOŁECZNYCH.....	73
Propozycja strukturyzacji indywidualnych planów usług społecznych.....	74
Przyznawanie usług społecznych.....	74
Procedura obsługi klientów KIPUS.....	75
Indywidualne Plany Usług Społecznych (IPUS).....	75
Procedura tworzenia Indywidualnych Planów Usług Społecznych.....	76
Sposób pozyskiwania i zarządzania informacjami przydatnymi dla potencjalnych klientów CUS.....	78
Plan i sposób monitorowania usług świadczonych w ramach CUS.....	82
Monitorowanie Indywidualnych Planów Usług Społecznych.....	82
Monitorowanie, jako element zarządzania strategicznego.....	84
Podział zadań pomiędzy CUS i partnerów Planu Wdrażania CUS.....	85
CZĘŚĆ III ORGANIZACJA CUS.....	88
Sposób Zarządzania CUS.....	89
Plan podnoszenia kwalifikacji i nabycia umiejętności przez zespół wdrażający CUS	92
Sposoby promocji i informacji.....	93
Plan finansowy.....	94
Sposoby testowania, określenie rezultatów testowania oraz pakietu produktów, który powstanie w wyniku testowania.....	95
Partycypacja społeczna.....	98

Wstęp

1 stycznia 2020 r. weszła w życie ustawa z dnia 19 lipca 2019 roku o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych (Dz. U. 2019 r., poz. 1818), zwana dalej Ustawą, która stworzyła ramy prawne dla rozwoju usług społecznych, ożywienia społeczności lokalnych i konsolidacji rozproszonych inicjatyw samorządowych, po to „aby uruchomić proces kroczącej zmiany systemowej polegającej na integracji i rozwoju usług społecznych użyteczności publicznej, adresowanych do ogółu mieszkańców”¹. Ustawa jest odpowiedzią na zmieniające się warunki życia ludzi, potrzeby i oczekiwania społeczne oraz wyzwania cywilizacyjne tj. atomizacja życia społecznego, słabnięcie więzi społecznych i niekorzystne zmiany demograficzne.

Zgodnie z Ustawą, usługi społeczne stają się zasadniczym komponentem realizowanej przez samorządy polityki społecznej. Podejście usługowe nie przekreśla roli tradycyjnego systemu zabezpieczenia społecznego, ale przesuwając akcent na świadczenia o charakterze niematerialnym. Oznacza to, iż dotychczasowe zadania z zakresu pomocy społecznej, realizowane przez ośrodki pomocy społecznej, a kierowane do osób i rodzin najbardziej potrzebujących będą jedynie uzupełnieniem powszechnie dostępnych usług społecznych, świadczonych w centrach usług społecznych.

Utworzenie centrum usług społecznych nie jest obligatoryjnym zadaniem gminy, a jedynie fakultatywnym. Pomimo to, dostrzegając oczekiwane korzyści społeczne tego przedsięwzięcia, tj. wzrost jakości życia mieszkańców i dobrostanu społecznego, władze gminy Górno podjęły decyzję o utworzeniu centrum usług społecznych. Jest to pierwsza gmina wiejska w województwie świętokrzyskim, która zdecydowała się na ten ważny krok i pozyskała środki na realizację projektu pn. „CUS DLA WSZYSTKICH” z Europejskiego Funduszu Społecznego, w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój.

Z dniem 1 stycznia 2022 r. na mocy uchwały Nr XXXVI/369/2021 Rady Gminy Górno z dnia 30 listopada 2021 r., Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Górnym został przekształcony w jednostkę budżetową pod nazwą Centrum Usług Społecznych w Górnym, która nie tylko przejęła dotychczasowe zadania Ośrodka, ale nadała mu nowy wymiar, jakim jest świadczenie usług społecznych.

Centrum Usług Społecznych w Górnym jest innowacyjnym przedsięwzięciem, które w założeniu ma zapewnić skoordynowane, skuteczne i profesjonalne świadczenie usług

¹ Prof. M. Rymsza, Dlaczego Centrum Usług Społecznych?, Biblioteczka CUS Seria materiałów edukacyjnych „Jak utworzyć i prowadzić centrum usług społecznych”, s. 10.

społecznych zaadresowanych do całej społeczności lokalnej, a nie jedynie do osób wykluczonych lub zagrożonych wykluczeniem społecznym. CUS w Górnio ma kompleksowo wspierać mieszkańców, w oparciu o szeroką ofertę usług społecznych, odpowiadającą na ich zdiagnozowane potrzeby. Jednocześnie CUS powinien być miejscem pierwszego kontaktu, w którym mieszkańcy zdobędą informację i dostęp do usług społecznych, realizowanych na terenie gminy.

Zarówno Ustawa, jak i Uchwała Rady Gminy o utworzeniu CUS nie wskazują konkretnych rozwiązań wdrożenia przedstawionej innowacji społecznej, pozostawiając to w gestii zarządzających CUS. Daje to możliwość wykorzystania dorobku lokalnych polityk publicznych oraz wprowadzenia nowatorskich rozwiązań, które powstaną we współpracy z partnerami i lokalną społecznością, ale jest też ogromnym wyzwaniem dla decydentów i zespołu CUS. Wypracowanie rozwiązań w tym zakresie będzie procesem trudnym i rozłożonym w czasie, a pomocny w tym będzie Plan Wdrażania CUS.

Przedstawiony Plan Wdrażania CUS w Górnio jest dokumentem o charakterze operacyjnym, zawierającym najważniejsze elementy opracowanego Modelu CUS, które podlegać będą testowaniu, monitorowaniu i ewaluacji. Testowanie pozwoli na ocenę ich jakości i efektywności oraz wprowadzanie koniecznych zmian. Produktem finalnym będzie przetestowany i zweryfikowany Model CUS w Górnio oraz pakiet produktów powstałych podczas testowania.

CZĘŚĆ I

DIAGNOZOWANIE I PLANOWANIE

Diagnoza potrzeb i potencjału społeczności lokalnej

Wstęp

W IV kwartale 2021 r. firma Lokalne Badania Społeczne Marcin Jóźko wybrana w trybie konkurencyjności, zgodnie z Wytocznymi w zakresie kwalifikowalności wydatków w ramach Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego, Europejskiego Funduszu Społecznego oraz Funduszu Spójności na lata 2014-2020 przeprowadziła badanie ilościowe i jakościowe pn. „Diagnoza potrzeb i potencjału społeczności lokalnej w zakresie usług społecznych na terenie Gminy Górno”. Raport z ww. badania posłużył opracowaniu Planu Wdrażania CUS.

Raport zawiera m.in. omówienie następujących zagadnień:

- analiza usług społecznych, świadczonych w gminie Górno (m.in. rodzaje usług, usługodawcy, miejsca świadczenia usług, infrastruktura usługowa),
- zasoby i potencjały mieszkańców, grup i podmiotów lokalnych,
- istniejące i możliwe sposoby zaangażowania różnych grup mieszkańców w proces rozwiązywania wspólnych problemów,
- zasady i możliwości współpracy między podmiotami publicznymi, społecznymi i komercyjnymi.

Koncepcja i metodologia badania

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

- rozwoju społecznego, oznaczającego zdolność społeczności lokalnej do tworzenia warunków umożliwiających osiągnięcie pełnego potencjału oraz zaspokojenie podstawowych potrzeb wszystkich jej członków, jak również do zwiększania stopnia spójności społecznej (w tym m.in. wyrównywania szans, przeciwdziałania zjawiskom dyskryminacji, marginalizacji i wykluczenia społecznego, zmniejszania rozwarstwienia społecznego),
- jakości życia, rozumianej jako poziom zadowolenia z efektywnego i sprawnego układu instytucjonalnego, zapewniającego dostęp do wysokiej jakości usług społecznych

z obszaru wsparcia społecznego, zdrowia, kultury, edukacji i aktywności obywatelskiej. .

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

Etapy badawcze:

- 1) Analiza danych zastanych (desk research)
- 2) Badania ilościowe (CAWI), N=121
- 3) Badania jakościowe:
 - IDI – indywidualne wywiady pogłębione (20 IDI)
 - FGI - zogniskowane wywiady grupowe oraz design – thinking dla poszczególnych grup odbiorców, w tym: seniorzy, osoby niepełnosprawnościami, rodziny z problemami opiekuńczo-wychowawczymi, osoby długotrwale bezrobotne, osoby w kryzysie zdrowia psychicznego, osoby doznające przemocy w rodzinie, rodziny z dziećmi, młodzież itp.),
- 4) Opracowanie raportu i rekomendacje,
- 5) Konsultacje społeczne.

Wyniki badania w zakresie jakości życia mieszkańców i usług społecznych w Górnio.

Jakość życia

Na potrzeby badania przyjęto, że pomiar jakości życia oznacza próbę odpowiedzi na pytanie o poziom rozwoju społeczno-ekonomicznego, a także ocenę zadowolenia z życia – w różnych aspektach, w tym w odniesieniu do stopnia zaspokojenia potrzeb lokalnych (np. poprzez świadczenie usług publicznych). Z jednej strony może oznaczać próbę

poszukiwania możliwie obiektywnych wskaźników jakości życia (tj. na podstawie danych zastanych), z drugiej - odwołanie się do subiektywnych przekonań mieszkańców (mierzonych na podstawie badań deklaratywnych). Z badania wynika, iż ponad 1/3 mieszkańców uważa, że jakość życia w Górnio utrzymuje się na średnim, przeciętnym poziomie. 47% badanych uważa, że jakość życia jest wysoka, natomiast kolejnych 17% formułuje ocenę negatywną.

Jakość usług społecznych

Badani mieszkańcy gminy Górnio formułują relatywnie wysokie oceny jakości usług edukacyjnych (przedszkoli oraz szkół) oraz jakości żłobków. Na tle pozostałych obszarów wysokie oceny uzyskały również usługi pomocy społecznej. Najwięcej wątpliwości budzi jakość usług specjalistycznych (np. psychiatrycznych, a także jakość oraz dostępność mieszkań komunalnych i socjalnych.

Ankietowani w największym stopniu oczekują poszerzenia oferty i zwiększenia dostępu do usług ochrony zdrowia. Ponadto wysokie pozycje w rankingu oczekiwań zajmuje także tworzenie miejsc spędzania czasu wolnego, a także profilaktyka uzależnień oraz pobudzanie aktywności społecznej mieszkańców i ich udziału w życiu gminy.

Poziom zadowolenia z usług lokalnych instytucji

Wysokie oceny w tym zakresie otrzymały następujące instytucje:

- Koła Gospodyń Wiejskich oraz Gminne Koło Gospodarzy w Gminie Górnio,
- Gminny Ośrodek Kultury w Górnio,
- Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Górnio,
- Gminna Biblioteka Publiczna w Górnio.

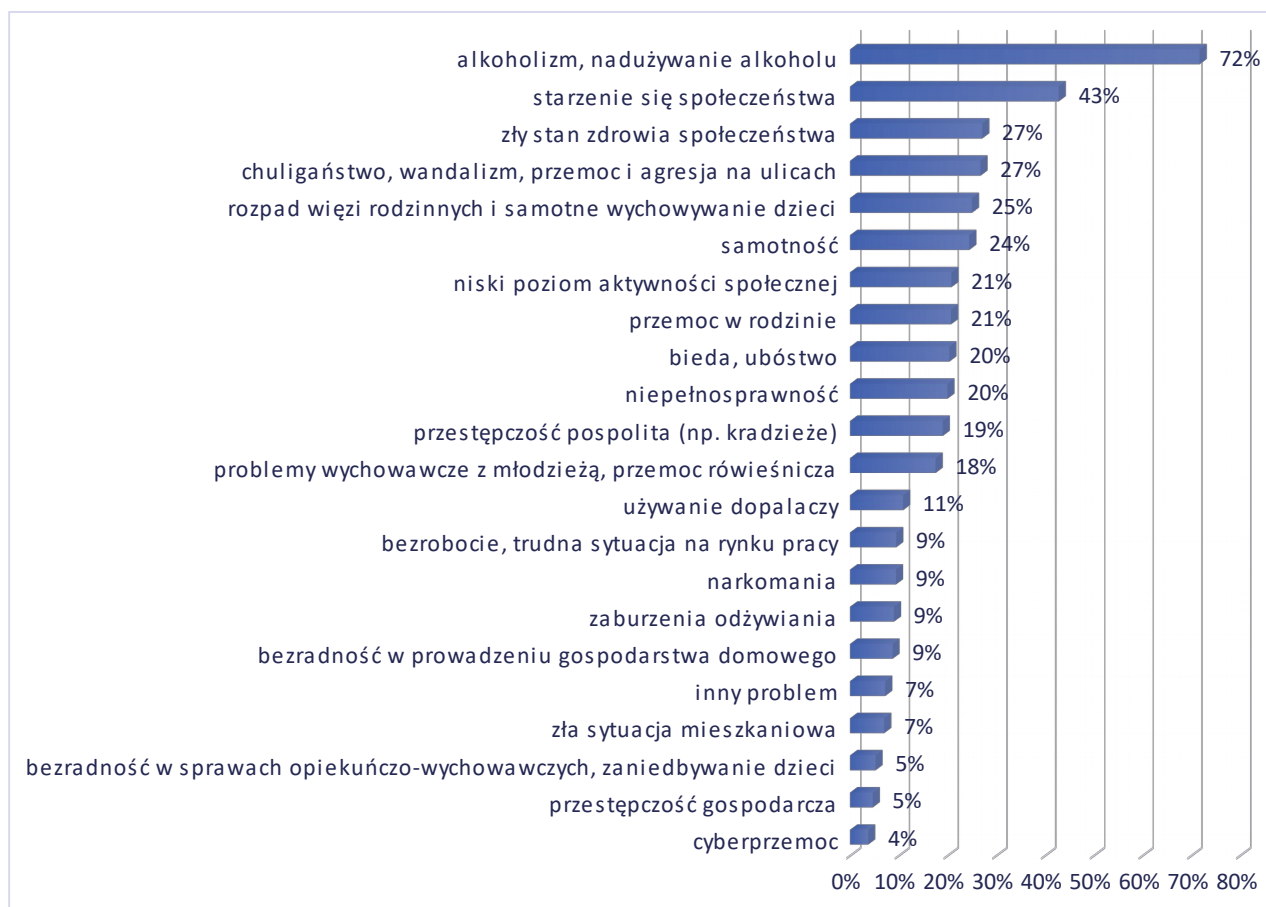
Najniższe oceny otrzymały następujące instytucje:

- Klub Seniora,
- Organizacje pozarządowe.

Najbardziej dotkliwe problemy społeczne w Górnio

Spośród 22 problemów społecznych, objętych badaniem, ankietowani za najbardziej dotkliwe uznali: alkoholizm i nadużywanie alkoholu (72%), starzenie się społeczeństwa (43%), zły stan zdrowia społeczeństwa (27 %), chuligaństwo, wandalizm, przemoc i agresja na ulicach (27%), co obrazuje poniższy wykres.

Wykres nr 1. Najważniejsze problemy społeczne Gminy Górno



Preferowane działania w sferze społecznej w ciągu najbliższego roku

Respondenci wskazali najważniejsze kierunki działań (spośród 14 wymienionych w ankiecie), które ich zdaniem powinny zostać zrealizowane w Górnicy w okresie najbliższego roku (licząc od daty realizacji pomiaru). Uzyskane wyniki korespondują z oceną jakości różnych obszarów usług społecznych w gminie Górno. Ankietowani w największym stopniu oczekują poprawy dostępności i jakości usług w obszarze ochrony zdrowia, tworzenia miejsc spędzania czasu wolnego, profilaktyki uzależnień, a także pobudzenia aktywności społecznej i zwiększenia udziału w życiu społecznym mieszkańców.

Tabela nr 1. Preferowane działania w sferze społecznej w okresie najbliższego roku

Lp.	Preferowane działania w sferze społecznej w ciągu najbliższego roku	Odpowiedzi
1	Poszerzenie oferty i zwiększenie dostępu do usług ochrony zdrowia	61%
2	Tworzenie miejsc spędzania czasu wolnego	58%
3	Profilaktyka uzależnień	41%
4	Pobudzanie aktywności społecznej mieszkańców i ich udziału w życiu gminy	39%
5	Poszerzenie oferty i zwiększenie dostępu do usług w obszarze sportu i rekreacji	32%
6	Wspieranie osób i grup doświadczających biedy i ubóstwa	30%
7	Zapobieganie przemocy w rodzinie	26%
8	Działania na rzecz bezrobotnych i innych osób w trudnej sytuacji na rynku pracy	26%
9	Integracja różnych grup mieszkańców (np. międzypokoleniowa)	23%
10	Poszerzenie oferty i zwiększenie dostępu do usług miejscowych żłobków	20%
11	Poszerzenie oferty i zwiększenie dostępu do usług kulturalnych	19%
12	Poszerzenie oferty i zwiększenie dostępu do usług miejscowych przedszkoli	17%
13	Inne działanie	12%
14	Poszerzenie oferty i zwiększenie dostępu do usług miejscowych szkół	10%

Grupy wiekowe, do których powinny być kierowane usługi społeczne

Wśród grup wiekowych, do których powinny być skierowane usługi społeczne ankietowani wymieniali najczęściej seniorów w wieku 61-80 lat (48%) oraz młodzież w wieku 16-19 lat (43%). Najrzadziej wskazywano dzieci do 6-tego roku życia (17%), co może być przesłanką, świadcząca o wysokim poziomie zaspokojenia potrzeb najmłodszych mieszkańców gminy Górno. Respondenci mogli wymienić nie więcej niż 3 najważniejsze odpowiedzi.

Tabela nr 2. Do jakich grup (wiekowych) mieszkańców powinny być kierowane usługi społeczne?

Lp.	Grupy wiekowe, do których powinny być skierowane usługi społeczne	Odpowiedzi
1	Seniorzy w wieku 61-80 lat	48%
2	Młodzież w wieku 16-19 lat	43%
3	Dzieci w wieku 7-15 Lat	32%
4	Osoby w wieku 46-60 lat	29%
5	Seniorzy w wieku powyżej 80 lat	28%

6	Osoby w wieku 20-30 lat	28%
7	Osoby w wieku 31-45 lat	21%
8	Dzieci do 6-tego roku życia	17%

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

W przypadku grup kategorialnych, do których powinny być kierowane usługi społeczne, badani najczęściej wymieniali osoby z niepełnosprawnościami, osoby doznające przemocy w rodzinie, osoby chore lub zaburzone psychicznie oraz członków ich rodzin, następnie – rodziny z dziećmi, dalej – seniorów i ich rodziny, osoby bezrobotne, żyjące w ubóstwie, a także rodziny pozostające w kryzysie, z problemami opiekuńczo - wychowawczymi. Warto wspomnieć, że respondenci mogli wymienić nie więcej niż 3 najważniejsze odpowiedzi.

Tabela nr 3. Do jakich grup mieszkańców powinny być kierowane usługi społeczne?

Lp.	Grupy społeczne/kategorialne, do których powinny być kierowane usługi społeczne	Odpowiedzi
1	Osoby z niepełnosprawnościami	54%
2	Osoby doznające przemocy w rodzinie	37%
3	Osoby chore lub zaburzone psychicznie oraz członków ich rodzin	31%
4	Rodziny z dziećmi	25%
5	Seniorzy i ich rodziny	22%
6	Osoby bezrobotne	22%
7	Osoby żyjące w ubóstwie	21%
8	Rodziny pozostające w kryzysie, z problemami opiekuńczo-wychowawczymi	21%
9	Młodzież doświadczająca różnych problemów (np. psychicznych po pandemii COVID-19)	17%
10	Osoby LGBT	10%
11	Inna grupa	8%
12	Imigranci	8%
13	Osoby w kryzysie bezdomności	5%

Zapotrzebowanie na różne usługi społeczne

Respondenci najczęściej deklarowali chęć skorzystania z usług o charakterze powszechnym, a więc usług sportowych i rekreacyjnych, oferty kulturalnej, czy programów wspomagających zdrowie i zdrowszy tryb życia.

Wszystkie usługi wymienione w poniższej tabeli postrzegane są jako potrzebne dla mieszkańców gminy, choć ankietowani niekoniecznie chcieliby skorzystać z nich osobiście.

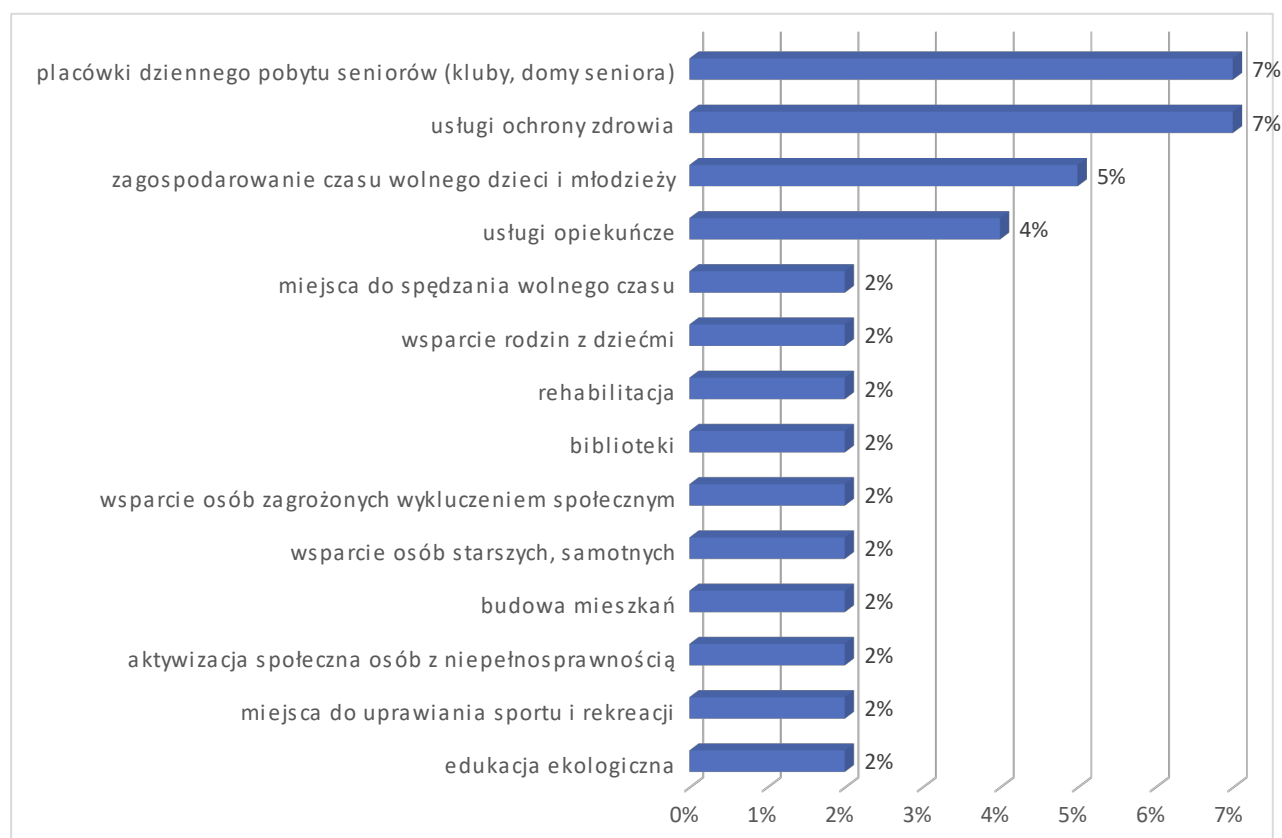
Tabela nr 4. Zapotrzebowanie na usługi społeczne

ta usługa jest potrzebna dla mieszkańców	54 %	52 %	48 %	44 %	43 %	42 %	36 %	36 %	36 %	35 %	33 %	33 %	27%	27 %
i chciał(a)bym z niej skorzystać														
	usługi sportowe i rekreacyjne													
	programy kulturalne (kino, koncerty, lekcje muzealne, wystawy, prelekcje, bon kulturalny)													
	programy wspomagające zdrowie i zdrowy tryb życia (np. dietetyk)													
	mobilny fizjoterapeuta (dojeżdżający do odbiorcy)													
	wsparcie ambulatoryjne z zakresu rehabilitacji, fizykoterapii i fizjoterapii													
	mobilny konserwator-ziółta rączka													
	Młodzieżowe Centrum Kompetencji – działania skierowane do młodzieży m.in. połączone z programem socjoterapii													
	doradca osoby lub rodziny znajdującej się w trudnej sytuacji zdrowotnej													
	wsparcie psychologiczne i terapeutyczne													
	taksówka dla seniora i osób z niepełnosprawnościami													
	animacja społeczna, wspieranie aktywności mieszkańców, budowanie relacji i więzi w społecznościach lokalnych													
	usługi opieki nad dziećmi, w tym dziećmi osób niepełnosprawnych													
	z niepełnosprawnościami oraz osób i rodzin w kryzysie mieszkania chronione\wspierane i treningowe dla seniorów, osób													
	pracodawcami)broker pracy, pomoc dla osób chcących wrócić na rynek pracy (np. seniorów i rodziców; wyszukiwanie ofert pracy i kontakty z													

ta usługa jest potrzebna dla mieszkańców, ale osobiście nie chciał(a)bym z niej skorzystać	24%	28%	31%	42%	43%	38%	45%	52%	53%	46%	47%	51%	52%	49%
ta usługa jest niepotrzebna i nie chciał(a)bym z niej skorzystać	22%	20%	22%	14%	15%	20%	19%	13%	12%	19%	20%	16%	21%	25%

Respondenci formułowali również (w pytaniu otwartym) opinie na temat niezaspokojonych potrzeb mieszkańców gminy Górno, które powinny zostać wypełnione poprzez usługi społeczne. W tym kontekście najczęściej wymieniano placówki dziennego pobytu seniorów i usługi ochrony zdrowia, takie jak np. trudny dostęp do lekarzy specjalistów, a co za tym idzie zbyt długi czas oczekiwania na wizytę lekarską.

Wykres nr 2. Najważniejsze potrzeby mieszkańców gminy w obszarze usług społecznych



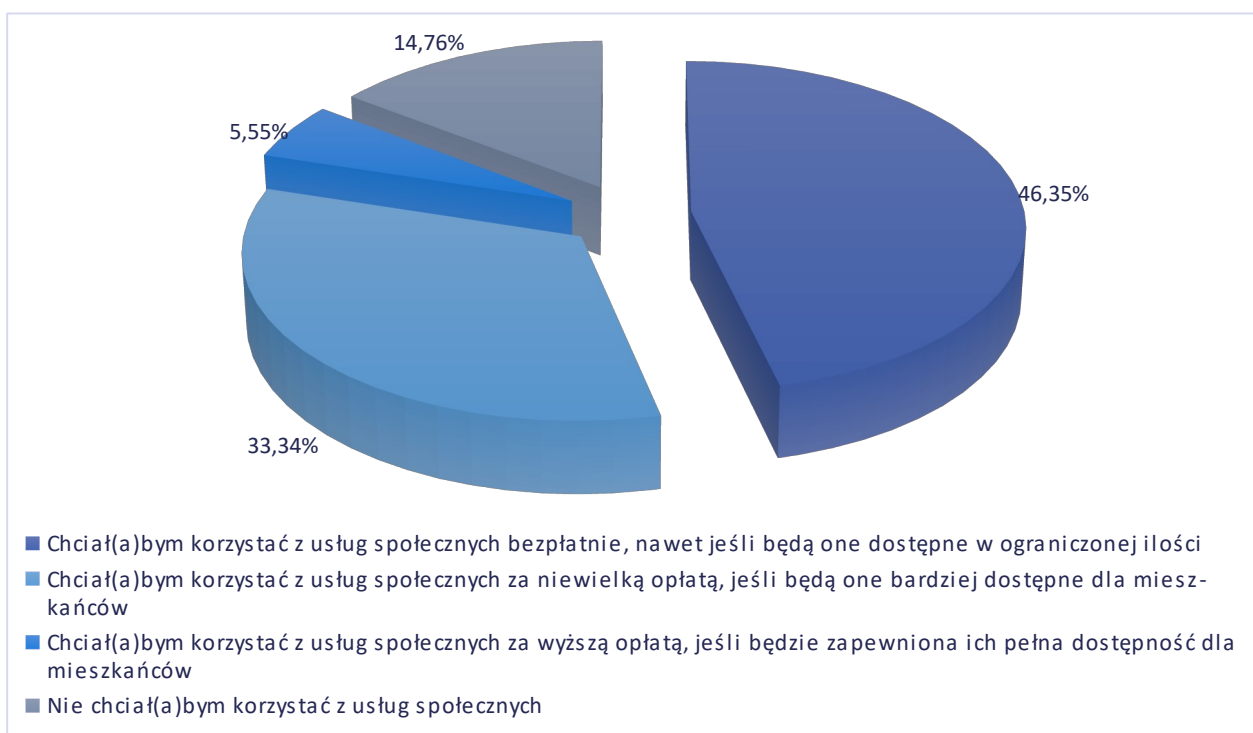
Odpłatność za usługi

Respondentom zaprezentowano 3 stwierdzenia odnośnie chęci korzystania z odpłatnych lub bezpłatnych usług społecznych, przy założeniu, że kwestia odpłatności wiąże się z dostępnością usług dla mieszkańców. Chęć skorzystania z usług społecznych deklaruje 85% ankietowanych. Największa grupa badanych - 46 % uczestników pomiaru – oczekuje dostępu do bezpłatnych usług społecznych. Wspomniany wynik znacznie odbiega od rezultatów pomiaru przeprowadzonych w innych gminach o zbliżonych parametrach gdzie występuje silne przyzwolenie na korzystanie z częściowo odpłatnej oferty. Natomiast 39% badanych deklaruje chęć skorzystania z odpłatnych usług społecznych, jeśli byłyby one łatwiej dostępne dla mieszkańców (1/3 mieszkańców – za niewielką opłatą). Tego rodzaju przekonanie

w największym stopniu podzielają osoby z wykształceniem wyższym (62%), badani pracujący na etacie (51%), jak również osoby pełnosprawne (41%). Korzystanie z bezpłatnych usług społecznych, nawet jeśli ich podaż i – co za tym idzie – dostępność byłaby mniejsza jest najbardziej rozpowszechnione wśród osób, które mieszkają w gminie Górnio od urodzenia

i wiążą z nią przyszłość swoją i swojej rodziny (po 56%), ankietowanych w wieku 60-74 lat (75%), badanych z wykształceniem zawodowym (72%), pracujących dorywczo (80%), zajmujących się domem, a także emerytów i rencistów (75%) .

Wykres nr 3. Korzystanie z bezpłatnych i odpłatnych usług społecznych



Dostęp do informacji o usługach społecznych

Uzyskane wyniki pokazują, że mieszkańcy gminy Górno są w małym stopniu poinformowani o dostępnej ofercie usług społecznych, a wielu z nich doświadcza trudności ze znalezieniem informacji na ten temat (35%). Z pewnością pokazuje to, że jednym z kluczowych wyzwań, przed jakim stanie Centrum Usług Społecznych w gminie Górno, będzie dotarcie z informacją do mieszkańców i skonstruowanie skutecznej strategii komunikacyjnej, tym bardziej, że liczna grupa mieszkańców nie korzysta z usług społecznych „z braku potrzeby” (27%).

Postrzegane cechy wyróżniające gminę, istotne z perspektywy procesu tworzenia CUS

- duża powierzchnia i specyficzny układ przestrzenny, silne rozproszenie terytorialne, brak wyodrębnionego centrum administracyjnego gminy, przestrzenne odseparowanie różnych instytucji i podmiotów lokalnych, nierównomierny, zróżnicowany poziom rozwoju infrastruktury społecznej i technicznej,
- rozproszenie problemów społecznych, brak miejsc silnej koncentracji negatywnych zjawisk społecznych,
- bliskie sąsiedztwo Kielc:
 - mocne strony: możliwość korzystania z kieleckiego rynku pracy, edukacji, kultury, rozrywki, możliwości spędzania czasu wolnego, możliwość pozyskiwania specjalistów (np. ekspertów zewnętrznych, realizatorów usług społecznych), duża liczba nowych mieszkańców,
 - słabe strony/zagrożenia: zagrożenie utratą kapitału ludzkiego na rzecz stolicy regionu, w tym zwłaszcza młodych ludzi, brak utożsamiania się części nowych mieszkańców z gminą, utracony związek z tradycyjną kulturą wiejską, „wyjałowienie z korzeni, z tożsamości...”,
- doświadczenie miejscowych instytucji, płynące z realizacji licznych projektów społecznych (kompetencje kadry, duża liczba uczestników ww. projektów, którzy mogą aktywnie uczestniczyć w procesie tworzenia rynku usług społecznych),
- wieloletnia współpraca z ekspertami i podmiotami zewnętrznymi, np. z Kielecko-Ostrowieckim OWES, Fundacją PESTka, Stowarzyszeniem PROREW,
- postrzegane sukcesy władz gminy w budowaniu „twardej” infrastruktury (tego rodzaju przekonanie podzielają również przedstawiciele różnych grup odbiorców usług społecznych, o czym piszemy w kolejnym rozdziale),

- niewystarczająco rozwinięta infrastruktura, służąca realizacji usług społecznych,
- zbyt mała liczba specjalistów i podmiotów lokalnych, przygotowanych do profesjonalnego funkcjonowania w modelu usługowym,
- nie do końca sprawny przepływ informacji na temat lokalnej oferty,
- mało rozwinięte kanały komunikacji cyfrowej, niechęć mieszkańców i lokalnych instytucji do korzystania z elektronicznych form komunikacji (np. niski poziom uczestnictwa w konsultacjach społecznych, realizowanych w trybie on-line).

Wnioski i rekomendacje z badania

Tabela nr 5. Wnioski i rekomendacje z badania

1	<p>Wniosek 1:</p> <p>Niewystarczający poziom wiedzy (różnych grup) mieszkańców gminy Górnó na temat CUS i jego oferty. Kluczowym wyzwaniem jest 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 Górnó 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 Górnó, informacja jest rozproszona oraz brakuje wiodącego źródła wiedzy w tym obszarze. Ten aspekt jest szczególnie istotny ze względu na specyficzne cechy gminy, jak rozproszony terytorialnie układ przestrzenny, a także niski poziom korzystania z elektronicznych kanałów komunikacji. Jednocześnie proces tworzenia CUS generuje daleko idące oczekiwania różnych grup mieszkańców, co również wymaga uporządkowania sfery przepływu informacji.</p> <p>Rekomendacja:</p> <p>Pożądane jest opracowanie precyzyjnego Planu Komunikacji CUS ze społecznością lokalną, obejmującego m.in. określenie kluczowych kanałów (nośników) informacji, jak np. lokalne media, w tym społecznościowe, ogłoszenia i ulotki, czy bezpośrednie spotkania z mieszkańcami gminy Górnó. Wykorzystanie mediów elektronicznych, ale również tradycyjnych, a także uwzględnienie roli osób, czy instytucji, ważnych dla społeczności lokalnej (np. parafii, organizacji pozarządowych, lokalnych liderów, itp.). Proponuje się rozważenie innowacyjnego podejścia do komunikacji społecznej, np. rozproszone sieci komunikacyjne, oparte o zasoby lokalne (lokalnych liderów,</p>
---	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>sołtysów, relacje sąsiedzkie, miejscowe podmioty.</p>
<p>2</p>	<p>Wniosek 2:</p> <p>W kontekście społecznych aspektów rozwoju gminy kluczowe znaczenie mają długoterminowe trendy i perspektywy demograficzne. W gminie Górnio systematycznie zwiększa się liczba mieszkańców (duża liczba nowych mieszkańców wiąże się z bliskim sąsiedztwem Kielc) a jednocześnie zmienia 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>Rekomendacja:</p> <p>Usługi społeczne w gminie Górnio powinny odpowiadać na wyzwania związane z trendami demograficznymi. 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</p>

	<p>i wzmocnienia lokalnej gospodarki. Jednocześnie pożądanym 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 Górnio.</p>
<p>3</p>	<p>Wniosek 3:</p> <p>Centrum Usług Społecznych powinno pełnić rolę koordynatora i współtwórcy lokalnego rynku usług, podmiotu siecującego JST, PES, NGO, biznes i różne grupy mieszkańców. 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. CUS mógłby stać się kluczowym podmiotem wspomaganie rozwoju gminy, tworzącym systemowe rozwiązania w obszarze gromadzenia wiedzy na potrzeby programowania lokalnych polityk publicznych i podejmowania kluczowych decyzji przez władze samorządowe.</p> <p>Rekomendacja:</p> <p>Rekomenduje się utworzenie przez CUS systemu skutecznej koordynacji usług oraz współpracy z usługodawcami. Jednym z wyzwań przed którym staje nowa instytucja jest sieciowanie różnych podmiotów z różnych sektorów (publicznego, pozarządowego, komercyjnego). Ponadto proponuje się silne zaakcentowanie roli CUS jako głównej instytucji eksperckiej tworzącej systemowe rozwiązania w obszarze gromadzenia wiedzy, prowadzącej badania i analizy społeczne i tym samym wspomagającej rozwój gminy. Aby CUS mógł podejmować ważne decyzje i programowanie lokalnych polityk publicznych w paradygmacie opartego na dowodach niezbędne jest wyposażenie pracowników w odpowiednie kompetencje w obszarze prowadzenia diagnoz lokalnych. Rolą CUS mogłaby również być koordynacja procesów rozwojowych, w tym np. tworzenia dokumentów strategicznych i programowych.</p>
	<p>Wniosek 4:</p> <p>Lokalny rynek usług społecznych – ogólnie rzecz biorąc - znajduje się w relatywnie wczesnym stadium rozwoju. 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).</p>

4	<p>Rekomendacja:</p> <p>Rekomenduje się utworzenie systemu wsparcia usługodawców przez CUS. Proponuje się wyodrębnienie komórki organizacyjnej (lub oddelegowanie osoby) w ramach CUS, która pomagałaby realizatorom usług np. w sprawach proceduralno-administracyjnych, ale również merytorycznych (w tym związanych z zapewnieniem wysokiej jakości usług). Rolą CUS jest tworzenie profesjonalnego rynku usług społecznych, zatem konieczne jest zainwestowanie i „wychowywanie” usługodawców, których większość aktualnie nie jest gotowych do funkcjonowania w modelu usług społecznych. Konieczne jest również podjęcie działań informacyjnych i edukacyjnych, ponieważ powstawanie rynku usług społecznych sprzyjać będzie ekonomizacji i profesjonalizacji sektora usługodawców w gminie Górnio. Tworzenie rynku usługodawców to również inwestowanie w lokalnych liderów, stymulowanie powstawania nowych organizacji społecznych, promowanie wolontariatu, czy usług sąsiedzkich.</p>
5	<p>Wniosek 5:</p> <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>Rekomendacja:</p> <p>Proponuje się rozważenie wprowadzenia rozwiązań mających na celu przestrzenne odseparowanie usług społecznych o charakterze powszechnym od obsługi świadczeń z systemu pomocy społecznej (z uwzględnieniem struktury terenowej i możliwości lokalowych). W tym celu warto prześledzić „dobre praktyki” z innych centrów usług społecznych w Polsce (np. w Starachowicach usługi dla różnych grup mieszkańców są świadczone w jednym z centrów handlowych). Jak już wspomnieliśmy, wskazane jest tworzenie rozproszonego systemu organizacji usług społecznych w gminie, zaprojektowanego w logice zrównoważonego rozwoju, w oparciu o istniejącą infrastrukturę.</p>
	<p>Wniosek 6:</p> <p>Proces tworzenia CUS wymaga również daleko idącej zmiany w samej instytucji. Jak pokazują 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</p>

6	<p>z funkcjonowania w paradygmacie pomocy społecznej do modelu usługowego).</p> <p>Rekomendacja:</p> <p>Rekomenduje się podjęcie działań, zmierzających do zmiany tego stanu rzeczy. Przełamanie barier 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 Górnó. Proponuje się skonstruowanie wielowymiarowego i interdyscyplinarnego systemu wsparcia zespołu CUS, z zastosowaniem różnych metod i technik (np. warsztatów, szkoleń, wizyt studyjnych, usług doradczych, superwizji, działań na rzecz zapobiegania wypaleniu zawodowemu).</p>
7	<p>Wniosek 7:</p> <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 Górnó funkcjonują organizacje pozarządowe, podmioty ekonomii społecznej, liderzy lokalni i grupy nieformalne, co stanowi podstawę do planowania działań w obszarze aktywizacji społecznej. Jednocześnie istotnym wyzwaniem jest szeroko rozumiana integracja społeczności lokalnej (np. mieszkańców różnych miejscowości i rejonów gminy, „starych” i „nowych” mieszkańców, międzypokoleniowa).</p> <p>Rekomendacja:</p> <p>Zgodnie z ideą centrów usług społecznych, owe usługi powinny zostać uspołecznione, a więc obudowane działaniami na rzecz integracji oraz aktywnością mieszkańców. Tworzenie profesjonalnego rynku usług i sieci usługodawców nie może pozostawać w sprzeczności z misją i wrażliwością społeczną.</p> <p>W tym kontekście szczególnie istotną rolę pełnić będą Organizatorzy Społeczności Lokalnej, działający na rzecz zmotywowania i włączania (różnych grup) mieszkańców. Konieczne jest prowadzenie systematycznych mikro-diagnoz (w ujęciu przestrzennym lub kategoryalnym) 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).</p> <p>Wniosek 8:</p>

8	<p>Jak pokazują badania, wśród badanych mieszkańców Gminy Górnó nie ma większego przyzwolenia na tworzenie (częściowo) odpłatnej oferty usług społecznych, co z pewnością można zaliczyć do elementów lokalnej specyfiki (w innych podobnych gminach tego rodzaju przekonania są znacznie bardziej rozpowszechnione). 46 proc. badanych chciałoby korzystać z usług bezpłatnych, natomiast 33 proc. 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 będzie ich pełna dostępność.</p> <p>Rekomendacja:</p> <p>Zaleca się budowanie modelu opartego na nieodpłatnych usług społecznych. Ewentualne uzupełnienie oferty o usługi odpłatne nie może pozostawać w sprzeczności z ich powszechnością i dostępnością dla jak najszerszych grup mieszkańców. Pobieranie opłat za usługi nie jest tożsame z budowaniem komercyjnego modelu ich świadczenia. Owe opłaty powinny być dodatkowym, a nie wiodącym źródłem finansowania lokalnego systemu usług. Środki pobierane od odbiorców powinny służyć zapewnieniu większej dostępności usług, natomiast z całą pewnością nie mogą być czynnikiem wpływającym na standard, czy jakość ich świadczenia. Osobną kwestią pozostaje oczywiście ustalenie odpowiedniej wysokości opłat, być może warto rozważyć ustanowienie systemu zniżek dla osób, czy rodzin znajdujących się w szczególnie trudnej sytuacji życiowej i ekonomicznej.</p>
9	<p>Wniosek 9:</p> <p>Na podstawie badania zidentyfikowano stopień zaspokojenia różnych potrzeb społecznych w gminie Górnó, a także ocenę różnych obszarów usług społecznych. Badani mieszkańcy Gminy Górnó najczęściej wyrażają ambiwalentną ocenę lokalnych usług społecznych. Relatywnie wysokie oceny dotyczyły jakości usług edukacyjnych (przedszkoli oraz szkół) oraz jakości oferty żłobków. Na tle pozostałych obszarów wysokie oceny zyskały również usługi pomocy społecznej. Najwięcej wątpliwości budzi jakość usług specjalistycznych (np. psychiatrycznych), jakość oraz dostępność mieszkań komunalnych i socjalnych.</p> <p>Rekomendacja:</p> <p>Rekomenduje się szczególne uwzględnienie następujących kierunków rozwoju usług społecznych w gminie Górnó (przez CUS oraz inne lokalne instytucje):</p> <ul style="list-style-type: none"> - poszerzenie oferty i zwiększenie dostępu do usług ochrony zdrowia - tworzenie miejsc spędzania czasu wolnego - profilaktyka uzależnień - pobudzanie aktywności społecznej mieszkańców i ich udziału w życiu gminy - poszerzenie oferty i zwiększenie dostępu do usług w obszarze sportu i rekreacji

- wspieranie osób i grup doświadczających biedy i ubóstwa.

Jeśli chodzi o **grupy odbiorców, wymagające specjalnego potraktowania na etapie konstruowania oferty usług społecznych**, są to przede wszystkim:

- seniorzy w wieku 61-80 lat
- młodzież w wieku 16-19 lat
- dzieci w wieku 7-15 lat
- osoby z niepełnosprawnościami oraz członkowie ich rodzin
- osoby doznające przemocy w rodzinie
- osoby chore lub zaburzone psychicznie oraz członkowie ich rodzin
- rodziny z dziećmi
- seniorzy oraz członkowie ich rodzin
- osoby bezrobotne

W świetle wyników badania **największy potencjał mają następujące usługi społeczne:**

- usługi sportowe i rekreacyjne
- programy kulturalne (kino, koncerty, lekcje muzealne, wystawy, prelekcje, bon kulturalny)
- programy wspomagające zdrowie i zdrowy tryb życia (np. dietetyk)
- mobilny fizjoterapeuta (dojeżdżający do odbiorcy)
- wsparcie ambulatoryjne z zakresu rehabilitacji, fizykoterapii i fizjoterapii
- mobilny konserwator-złota rączka
- Młodzieżowe Centrum Kompetencji – działania skierowane do młodzieży m.in. połączone z programem socjoterapii
- doradca osoby lub rodziny znajdującej się w trudnej sytuacji zdrowotnej
- wsparcie psychologiczne i terapeutyczne
- taksówka dla seniora i osób z niepełnosprawnościami

Wszystkie proponowane usługi społeczne postrzega się jako użyteczne dla mieszkańców Gminy Górnó, 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).

Wniosek 10:

Oferta usług społecznych oraz sposób ich świadczenia muszą być dopasowane do precyzyjnie zdiagnozowanych potrzeb odbiorców. Na podstawie zrealizowanych badań można dodać, że wspomniana oferta powinna być wielowymiarowa i kompleksowa. W dużym stopniu chodzi tu o zaspokojenie różnych kategorii potrzeb: niższego

10	<p>i wyższego rzędu.</p> <p>Rekomendacja:</p> <p>Rekomenduje się tworzenie dopasowanych do indywidualnych potrzeb odbiorców, możliwie rozbudowanych pakietów usług społecznych. Kompleksowość oferty oznacza również zaspokajanie zróżnicowanych oczekiwań (różnych grup) odbiorców. Tego rodzaju pakiety usług powinny być szerokie i zaspokajać różne kategorie potrzeb odbiorców (podstawowe i bardziej zaawansowane). Warto podkreślić, że dotyczy to wszystkich grup odbiorców, w tym klientów pomocy społecznej, którzy – oprócz świadczeń z systemu pomocy społecznej – mogliby otrzymywać w pakiecie np. usługę edukacyjną lub kulturalną.</p>
-----------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Cele CUS i sposoby pomiaru stopnia ich osiągnięcia

Cel główny i cele szczegółowe

Tabela nr 6. Cele CUS

Cel główny	Rozwój wysokiej jakości usług społecznych, odpowiadających na potrzeby mieszkańców Gminy Górno
Cele szczegółowe	<ol style="list-style-type: none">1. Zwiększenie dostępu do usług społecznych dla ogółu mieszkańców gminy Górno2. Zapewnienie spersonalizowanych i kompleksowych usług społecznych mieszkańcom gminy Górno3. Rozwój wolontariatu, usług sąsiedzkich i samopomocowych, jako działań wspierających usługi społeczne i budujących solidarność społeczną4. Utworzenie lokalnej sieci powiązań mieszkańców, w celu zwiększenia dostępu do informacji o CUS5. Budowanie lokalnej sieci usługodawców, złożonych w szczególności z podmiotów ekonomii społecznej (PES)6. Intensyfikacja współpracy z organami administracji publicznej i organizacjami pozarządowymi na rzecz zmian zachodzących w polityce społecznej w gminie Górno.

Warunkiem przeprowadzenia zmiany społecznej w gminie Górno będzie integracja i koordynacja usług społecznych.

Wymiary integracji usług społecznych:

- **Wymiar instytucjonalny:** w jednej instytucji – centrum usług społecznych, mieszkańcy na zasadzie „jednego okienka” uzyskują dostęp do usług społecznych z różnych obszarów, świadczonych przez podmioty lokalne z różnych sektorów w ramach zintegrowanego lokalnego systemu usługowego.
- **Wymiar funkcjonalny:** budowanie przez CUS szerokiej palety usług dostępnych dla mieszkańców z jednoczesnym ich personalizowaniem pozwoli na kompleksowe zaspokajanie potrzeb mieszkańców.
- **Wymiar więziotwórczy:** integracja usług świadczonych przez profesjonalistów zaangażowanych przez CUS lub sieć usługodawców z działaniami o charakterze samopomocowym, wzajemnościowym, wolontaryjnym i sąsiedzkim dzięki metodzie pracy środowiskowej - Organizowanie Społeczności Lokalnej.
- **Wymiar profesjonalny:** integracja profesji i zawodów pomocowych, współpracujących ze sobą w ramach koordynowanego przez CUS systemu².

Rezultaty

CUS – realizatorem powszechnych, kompleksowych i spersonalizowanych usług społecznych wysokiej jakości w gminie Górnio.

Sposoby pomiaru stopnia osiągnięcia celów szczegółowych

Tabela nr 7. Wskaźniki pomiaru

Lp.	Nazwa wskaźnika	Sposób pomiaru
1.	Liczba nowych osób, korzystających z usług społecznych w CUS	Kwartalnie na podstawie Indywidualnych Planów Usług Społecznych (IPUS)
2.	Liczba nowych usług społecznych, świadczonych przez CUS	Kwartalnie na podstawie IPUS
3.	Poziom zadowolenia mieszkańców ze świadczenia usług społecznych	Kwartalnie na podstawie IPUS
4.	Liczba wolontariuszy, sąsiadów i ruchów samopomocowych, wspierających usługi społeczne	Kwartalnie na podstawie danych OSL
5.	Liczba mieszkańców, którzy znają ofertę CUS	Raz na rok, na podstawie ankiety, dystrybuowanej wśród mieszkańców
6.	Odsetek usług społecznych realizowanych przez	Raz na pół roku, na podstawie

² Prof. M. Rymsza, Dłaczego Centrum Usług Społecznych?, Biblioteczka CUS Seria materiałów edukacyjnych „Jak utworzyć i prowadzić centrum usług społecznych”, s. 32.

	PES	zawartych umów z realizatorami usług społecznych
7.	Liczba podmiotów, które zawarły Porozumienie na rzecz rozwoju społecznego gminy Górno	Raz w roku, na podstawie zawartego Porozumienia na rzecz rozwoju społecznego gminy Górno

Realizacja celu CUS będzie procesem złożonym, a rezultaty będą widoczne w perspektywie długoterminowej.

Tabela nr 8. Etapy realizacji celów

Lp.	Etap	Działania
I	Diagnozowanie i planowanie	Planowanie działań na podstawie diagnozy
II	Realizacja	Promowanie CUS, animowanie współpracy, budowanie bazy usługodawców, świadczenie usług społecznych i ich standaryzacja
III	Monitorowanie i ewaluacja	Badanie poziomu zadowolenia klientów, jakości świadczonych usług i na tej podstawie określenie kierunków pożądanych zmian.

Katalog istniejących i planowanych usług społecznych w ramach pilotażu

Usługi społeczne

Zgodnie z ustawą z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych (Dz. U. 2019, poz. 1818), zwaną dalej Ustawą, usługi społeczne oznaczają działania z następujących zakresów:

1. polityki prorodzinnej,
2. wspierania rodziny,
3. systemu pieczy zastępczej,
4. pomocy społecznej,

5. promocji i ochrony zdrowia,
6. wspierania osób niepełnosprawnych,
7. edukacji publicznej,
8. przeciwdziałania bezrobociu,
9. kultury,
10. kultury fizycznej i turystyki,
11. pobudzania aktywności obywatelskiej,
12. mieszkalnictwa,
13. ochrony środowiska,
14. reintegracji zawodowej i społecznej.

Zgodnie z Ustawą, usługa społeczna to:

- wsparcie o charakterze niematerialnym,
- świadczone bezpośrednio,
- świadczone przez osoby mające odpowiednie kwalifikacje.

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

Katalog istniejących usług społecznych

Mając na względzie wskazaną powyżej definicję usług społecznych, zidentyfikowano następujące usługi społeczne, świadczone dotychczas przez CUS w Górnicy, które przedstawia tabela nr 9.

Tabela nr 9. Katalog istniejących usług społecznych

Lp.	Usługa społeczna	Zakres, zgodnie z art. 2 ustawy o CUS	Liczba osób/rodzin objętych wsparciem (Stan na 31.12.2021r.)	Źródło finansowania

1	Usługi opiekuńcze w miejscu zamieszkania	Pomoc społeczna	5 osób	Środki własne
2	Opieka wytchnieniowa	Pomoc społeczna	11 osób	Fundusz Solidarnościowy, Środki własne
3	Asystent osoby z niepełnosprawnościami	Pomoc społeczna	0 osób (w 2022r. zaplanowano wsparcie 7 osób)	Fundusz Solidarnościowy
4	Specjalistyczne usługi opiekuńcze dla osób z zaburzeniami psychicznymi	Pomoc społeczna	6 osób	Budżet Państwa
5	Praca socjalna	Pomoc społeczna	60 osób (175 osób w rodzinach)	Środki własne, dofinansowanie z Budżetu Państwa
6	Aktywizacja społeczna i zawodowa	Pomoc społeczna	4 osoby (prace społecznie-użyteczne)	Fundusz Pracy – 60% Środki własne – 40%
7	Prowadzenie Klubu Seniora	Pomoc społeczna	24 osoby	Środki własne Środki UE
8	Prowadzenie grupy wsparcia dla osób uzależnionych od alkoholu	Pomoc społeczna	8 osób	We współpracy z Klubem AA Środki własne
9	Poradnictwo specjalistyczne	Pomoc społeczna	Terapeuta ds. uzależnień – 280 osób Psycholog – 70 osób	Środki własne
10	Asystent rodziny	Wspieranie rodziny i systemu pieczy zastępczej	15 rodzin	Środki własne
11	Transport „door to door”	Wspieranie osób niepełnosprawnych	43 osoby	PFRON
12	Prowadzenie Środowiskowego Domu Samopomocy	Pomoc społeczna Wspieranie osób niepełnosprawnych	25 osób	Budżet Państwa

Planowany katalog usług społecznych do wdrożenia w ramach pilotażu

Katalog planowanych usług społecznych do wdrożenia w ramach pilotażu przedstawia Tabela nr 10.

Nazwa usługi	Wyzwania wspólnoty samorządowej wynikające z diagnozy	Obszar Usług Społecznych	Cel usługi	Grupa docelowa	Miejsce świadczenia	Odpłatność
Klub Seniora w Bęczkowie	Starość	Pomoc społeczna	Umożliwienie funkcjonowania w dotychczasowym środowisku	Seniorzy	Bęczków	Bezpłatnie w ramach pilotażu
Klub Seniora w Skorzeszycach	Starość	Pomoc społeczna	Umożliwienie funkcjonowania w dotychczasowym środowisku	Seniorzy	Skorzeszyce	Bezpłatnie w ramach pilotażu
Świetlica Socjoterapeutyczna w Bęczkowie	Uzależnienia Wsparcie dzieci i młodzieży	Wspieranie rodziny	Wsparcie opiekuńcze – wychowawcze, łagodzenie niedostatków wychowawczych i eliminowanie zaburzeń zachowania.	Dzieci i młodzież z rodzin dysfunkcyjnych	Bęczków	Bezpłatnie w ramach pilotażu
Pakiet Opieka Plus	Starość Niepełnosprawność (ON)	Pomoc społeczna, Wspieranie ON	Umożliwienie funkcjonowania w dotychczasowym środowisku	Seniorzy, Osoby z niepełnosprawnościami	Miejsce zamieszkania klienta	Bezpłatnie w ramach pilotażu
Pakiet Rehabilitacja Plus	Problemy zdrowotne Niepełnosprawność	Ochrona i promocja zdrowia, Wspieranie ON	Wsparcie w powrocie do zdrowia w lokalnym środowisku	Osoby z problemami zdrowotnymi, i/lub ON	Miejsce zamieszkania klienta	Bezpłatnie w ramach pilotażu
Grupa wsparcia dla osób uzależnionych od alkoholu	Uzależnienia	Pomoc społeczna	Przeciwdziałanie uzależnieniom i patologiom społecznym	Osoby uzależnione od alkoholu	Gmina Górnó	Bezpłatnie w ramach pilotażu
Grupa wsparcia dla osób z rodzin z	Uzależnienia	Wspieranie rodziny Pomoc społeczna	Wsparcie rodziny w kryzysowej sytuacji	Osoby z rodzin z problemem	Gmina Górnó	Bezpłatnie w ramach

problemem alkoholowym				alkoholowym		pilotażu
Edukacja obywatelska – Szkoła Partycypacji Społecznej	Pobudzanie aktywności społecznej mieszkańców i zwiększanie ich udział w życiu gminy	Edukacja	Dostarczenie wiedzy na temat współpracy z administracją publiczną	Społeczność lokalna	Gmina Górnó	Bezpłatnie w ramach pilotażu
Uczestnictwo w kulturze	Tworzenie miejsc spędzania czasu wolnego	Kultura Kultura fizyczna i turystyka	Zapewnienie dostępu do usług zaspokajających potrzeby wyższego rzędu	Społeczność lokalna, w szczególności: seniorzy, osoby z problemami zdrowotnymi, rodziny w kryzysie	Gmina Górnó	Bezpłatnie w ramach pilotażu
Animacje społeczności lokalnej	Pobudzanie aktywności społecznej mieszkańców i ich udział w życiu gminy	Pobudzanie aktywności obywatelskiej	Rozwój działań wspierających usługi społeczne (wolontariat, ruchy samopomocowe i sąsiedzkie)	Społeczność lokalna	Gmina Górnó	Bezpłatnie w ramach pilotażu

Tabela nr 10. Katalog planowanych usług społecznych

Pakiet Opieka Plus obejmuje: usługi opiekuńcze w miejscu zamieszkania oraz usługi towarzyszące, w tym n.in.: usługę „złotej rączki”, usługi sprzątania.

Pakiet Rehabilitacja Plus obejmuje: usługi rehabilitacji w miejscu zamieszkania (m.in.: fizjoterapeuty i masażyści) oraz usługi towarzyszące, w tym: pielęgniarskie.

Założenia do Programu Usług Społecznych

Wyzwania

Celem głównym Centrum Usług Społecznych w Górnio jest rozwój wysokiej jakości usług społecznych, odpowiadających na potrzeby mieszkańców Gminy Górnio. Oznacza to konieczność zaplanowania, koordynacji i integracji usług społecznych, jak również utworzenia lokalnej sieci usługodawców, którzy zapewnią usługi społeczne wysokiej jakości, zgodnie ze standardami opracowanymi przez CUS. Poszczególne Programy Usług Społecznych

w gminie Górnio powinny uwzględniać cele CUS i sposoby ich realizacji.

Rynek usług społecznych

Analiza ekonomiczna tego zagadnienia wskazuje, iż w planowaniu usług społecznych świadczonych przez CUS powinny zostać uwzględnione następujące zmienne (elementy):

- popyt na usługi, czyli zapotrzebowanie na usługi społeczne
- podaż usług, czyli możliwość realizacji usług, na które występuje popyt (w szczególności przez PES).

Z „Diagnozy potrzeb i potencjału społeczności lokalnej” wynika, iż w gminie wiejskiej, jaką jest Górnio występuje duży popyt na usługi społeczne, ale mogą wystąpić trudności z realizatorami usług społecznych. Lokalny rynek usług społecznych znajduje się bowiem w relatywnie wczesnym stadium rozwoju. Część potencjalnych usługodawców, tj. podmioty ekonomii społecznej i solidarnej 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). Wiele wysiłku należy zatem włożyć w budowanie lokalnej sieci usługodawców oraz rozwój podmiotów ekonomii społecznej i solidarnej, w tym ich ekonomizację.

Utworzenie lokalnej sieci usługodawców, złożonej ze stabilnych lokalnych partnerów świadczących usługi społeczne jest jednym z fundamentalnych założeń Programu Usług Społecznych w gminie Górnio i ważnym krokiem dla zbudowania trwałej współpracy międzysektorowej w obszarze usług społecznych. Najważniejszymi partnerami są dla Gminy Górnio/CUS w Górnio podmioty ekonomii społecznej i solidarnej, w tym przede wszystkim przedsiębiorstwa społeczne z uwagi na następujące aspekty:

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

Zbudowanie lokalnej sieci usługodawców, złożonej z podmiotów ekonomii społecznej i solidarnej, świadczących kompleksowe i wysokiej jakości usługi społeczne może przynieść gminie Górnio dodatkowe korzyści, a mieszkańcom dostęp do przystępnych cenowo usług społecznych. Należy podkreślić, że współpraca z podmiotami ekonomii społecznej i solidarnej powinna być realizowana w duchu partnerstwa i pomocniczości, tylko wtedy przyniesie korzyści dla mieszkańców i samorządowej wspólnoty lokalnej.

Koordinacja i integracja usług społecznych

Wyzwaniem dla Centrum Usług Społecznych w gminie Górnio będzie integracja różnych usług społecznych, która umożliwi skuteczne wsparcie osób potrzebujących pomocy oraz koordynacja lokalnego systemu usług społecznych.

Skuteczne wsparcie to wsparcie kompleksowe, obejmujące odpowiednio sprofilowane pakiety usług świadczonych przez specjalistów reprezentujących różne profesje i zawody pomocowe, uzupełnione wsparciem społecznym, oferowanym przez członków lokalnej społeczności

w trybie pomocy sąsiedzkiej, grup samopomocowych czy wolontariatu.

Integracja usług społecznych to szansa na wzrost ich realnej dostępności i efektywności ich świadczenia, oraz realna szansa na zaspokojenie potrzeb społecznych, w szczególności na terenach wiejskich, w których dostęp do usług społecznych jest relatywnie niższy. Integracja usług społecznych może przyjąć różne formy i modele organizacyjne, w tym m.in.:

- partnerstwa podmiotów, działających na danym terenie w sferze usług społecznych,
- kontraktowania usług – zlecenie realizacji określonych usług partnerom działającym na obszarze CUS,
- współpracy specjalistów przy rozwiązywaniu konkretnych, złożonych problemów.

Forma współpracy wynika z lokalnych możliwości, doświadczeń oraz sytuacji i potrzeb wspólnoty lokalnej. W gminie Górnio praktykowana jest współpraca specjalistów przy rozwiązywaniu problemów lokalnych, wyzwaniem będzie partnerstwo w sferze usług społecznych.

Program Usług Społecznych w gminie Górno będzie odpowiedzią na przedstawione wyzwania i najważniejsze problemy społeczne.

Założenia ogólne

Przedstawione poniżej założenia ogólne wynikają z ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych oraz regulaminu konkursu „Wsparcie tworzenia centrów usług społecznych i rozwój dostarczanych przez nie

usług ” nr: POWR.02.08.00-IP.03-00-001/20:

1. Program Usług Społecznych jest kluczowym dokumentem określającym m.in., jakie usługi społeczne będą świadczone przez CUS w celu zaspokojenia potrzeb wspólnoty samorządowej.
2. W Programie Usług Społecznych zostaną zawarte zarówno usługi nowe, jak i kontynuowane, których wolumen zostanie zwiększony.
3. Usługi społeczne zawarte w Programie Usług Społecznych będą powszechnie dostępne – dla wszystkich mieszkańców gminy Górno, niezależnie od posiadania statusu klienta ośrodka pomocy społecznej i konieczności wydania decyzji administracyjnej.
4. Program Usług Społecznych zostanie opracowany na podstawie art. 4 i 5 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych.
5. W proces planowania, wdrażania i monitorowania Programu Usług Społecznych zostanie włączona społeczność lokalna. Partycypacja społeczna, realizowana będzie m.in. poprzez otwarte konsultacje społeczne, spotkania Porozumienia na rzecz rozwoju społecznego w gminie Górno, Rady Usług Społecznych, itp. na każdym etapie wdrażania Programu.
6. W Programie Usług Społecznych, zostanie zawarte zobowiązanie 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 będzie to wynikało z analizy potrzeb mieszkańców.

Diagnoza

Podstawę opracowania Programu Usług Społecznych w gminie Górno będzie stanowić „Diagnoza potrzeb i potencjału społeczności lokalnej w zakresie usług społecznych na terenie Gminy Górno” przeprowadzona w 2021 r. przez Lokalne Badania Społeczne Marcin Józko. Celem diagnozy było poznanie potrzeb mieszkańców Gminy Górno w zakresie usług społecznych i zbadanie lokalnego potencjału usługowego. Informacje zintegrowane w diagnozie wspomogą również programowanie lokalnych polityk publicznych, wyznaczając priorytetowe kierunki interwencji. Co za tym idzie, diagnoza będzie narzędziem dla władz gminy i innych podmiotów lokalnych, działających na rzecz zapewnienia wysokiej jakości życia mieszkańców i skutecznego rozwiązywania problemów społecznych.

Przeprowadzenie diagnozy miało charakter partycypacyjny. W proces diagnozowania została włączona społeczność lokalna, która miała realny wpływ na przebieg tego procesu.

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

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,
- Poznanie potencjału realizatorów usług społecznych.

Opis potrzeb uzasadniających realizację Programu Usług Społecznych

O potrzebie realizacji Programu Usług Społecznych w gminie Górno decydują dwa główne czynniki, które zostały zidentyfikowane na podstawie „Diagnozy potrzeb i potencjału społeczności lokalnej w zakresie usług społecznych na terenie Gminy Górno”:

- Konieczność świadczenia usług dla lokalnej społeczności, a więc dla ogółu mieszkańców gminy Górnó. Oznacza to, że CUS powinien swoje działania adresować nie tylko do klientów pomocy społecznej, jak miało to miejsce w dotychczasowym OPS. CUS powinien wdrożyć rozwiązania, sprzyjające świadczeniu usług powszechnych dla ogółu mieszkańców, którzy niekoniecznie chcieliby się stać klientami pomocy społecznej.
- Konieczność zapewnienia kompleksowego wsparcia dla mieszkańców gminy Górnó, czyli tworzenia pakietów usług, dopasowanych do indywidualnych potrzeb odbiorców.

Opracowanie i wdrożenie Programu Usług Społecznych w gminie Górnó pozwoli na realizację powyższych rekomendacji.

Wyzwania społeczne i potrzeby mieszkańców gminy Górnó

„Diagnoza potrzeb i potencjału społeczności lokalnej w zakresie usług społecznych na terenie gminy Górnó” wskazała, iż usługi społeczne powinny odpowiadać na wyzwania związane

z trendami demograficznymi. Ze 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. Dwie pozostałe grupy wieku, do których należy kierować wsparcie to młodzież w wieku lat 16-19, a także dzieci w wieku 7-15 lat.

Koniecznością staje się również odpowiedź na następujące wyzwania społeczne:

- Alkoholizm, nadużywanie alkoholu (72% wskazań), który często jest przyczyną kryzysu w rodzinie tj. jak przemoc w rodzinie.
- Zły stan zdrowia społeczeństwa, (27% wskazań),

Należy wziąć pod uwagę preferowane przez mieszkańców działania w sferze społecznej:

- Poszerzenie oferty i zwiększenie dostępu do usług ochrony zdrowia (61% wskazań)
- Tworzenie miejsc spędzania czasu wolnego (58% wskazań)
- Profilaktyka uzależnień (41% wskazań)
- Pobudzanie aktywności społecznej mieszkańców i ich udziału w życiu gminy (39%)

Jednocześnie należy uwzględnić najważniejsze usługi społeczne dla mieszkańców gminy Górnó, w tym:

- Placówki dziennego pobytu seniorów (kluby seniora, dzienne domy pomocy),
- Usługi ochrony zdrowia,
- Zagospodarowanie czasu wolnego dzieci i młodzieży,
- Usługi opiekuńcze.

Usługi społeczne oferowane w Programie Usług Społecznych

1. Zgodnie z „Diagnozą potrzeb i potencjału społeczności lokalnej w zakresie usług społecznych na terenie gminy Górno” wsparciem w ramach Programu Usług Społecznych w gminie Górno zostaną objęte następujące grupy odbiorców:
 - Seniorzy,
 - Osoby z problemami zdrowotnymi lub niepełnosprawnościami
 - Rodziny w kryzysie (rodziny w których występuje przemoc domowa, uzależnienia, itp.), w tym osoby uzależnione, współuzależnione, dzieci i młodzież,
 - Społeczność lokalna.
2. Zakres usług społecznych oferowanych w Programie jest zgodny z art. 2 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych (Dz. U. 2019 r., poz.1818), zwaną dalej ustawą o CUS. Usługi określone w Programie obejmują działania z zakresu:
 - Pomocy społecznej,
 - Promocji i ochrony zdrowia,
 - Wspierania rodziny,
 - Wspierania osób niepełnosprawnych,
 - Edukacji,
 - Kultury,
 - Kultury fizycznej i turystyki,
 - Pobudzania aktywności obywatelskiej.
3. W Programie zostaną zawarte zarówno usługi nowe, jak i dotychczas realizowane, których wolumen zostanie zwiększony.
4. Usługi społeczne oferowane w Programie są zgodne ze strategią deinstytucjonalizacji, która oznacza proces przejścia od opieki instytucjonalnej do usług świadczonych w społeczności lokalnej, realizowany w oparciu o „Ogólnoeuropejskie wytyczne dotyczące przejścia od opieki instytucjonalnej do opieki świadczonej na poziomie lokalnych społeczności” i wymagający z jednej strony rozwoju usług świadczonych w społeczności lokalnej, z drugiej – stopniowego ograniczenia usług w ramach opieki instytucjonalnej.

Katalog usług społecznych oferowanych w Programie przedstawia Tabela nr 11.

Tabela nr 11. Katalog usług społecznych oferowanych w Programie Usług Społecznych

Grupa docelowa	Nazwa usługi	Rodzaj usługi	Obszar wymieniony w art. 2 ustawy o CUS
Seniorzy	Klub Seniora w Bęczkowie	Zwiększenie wolumenu istniejących usług	Pomoc społeczna
	Klub Seniora w Skorzeszycach	Zwiększenie wolumenu istniejących usług	Pomoc społeczna
	Pakiet Opieka Plus	Usługa nowa	Pomoc społeczna
	Edukacja obywatelska – Szkoła Partycypacji Społecznej	Usługa nowa	Edukacja
	Uczestnictwo w kulturze	Usługa nowa	Kultura Kultura fizyczna i turystyka
	Animacje społeczności lokalnej	Usługa nowa	Pobudzenie aktywności obywatelskiej
Osoby z problemami zdrowotnymi i ON	Pakiet Rehabilitacja Plus	Usługa nowa	Promocja i ochrona zdrowia Wspieranie ON
	Pakiet Opieka Plus	Usługa nowa	Pomoc społeczna
	Edukacja obywatelska – Szkoła Partycypacji Społecznej	Usługa nowa	Edukacja
	Uczestnictwo w kulturze	Usługa nowa	Kultura Kultura fizyczna i turystyka
	Animacje społeczności lokalnej	Usługa nowa	Pobudzenie aktywności obywatelskiej
Rodziny w kryzysie	Świetlica socjoterapeutyczna w Bęczkowie	Usługa nowa	Wspieranie rodziny
	Grupa wsparcia dla osób uzależnionych od alkoholu	Zwiększenie wolumenu istniejących usług	Pomoc społeczna Wspieranie rodziny
	Grupa wsparcia dla osób z rodziną z problemem alkoholowym	Usługa nowa	Pomoc społeczna Wspieranie rodziny
	Edukacja obywatelska – Szkoła Partycypacji Społecznej	Usługa nowa	Kultura Pobudzenie aktywności obywatelskiej
	Uczestnictwo w kulturze	Usługa nowa	Kultura Kultura fizyczna i turystyka
	Animacje społeczności lokalnej	Usługa nowa	Pobudzenie aktywności obywatelskiej

Społeczność lokalna	Edukacja obywatelska – Szkoła Partycypacji Społecznej	Usługa nowa	Kultura Pobudzenie aktywności obywatelskiej
	Uczestnictwo w kulturze	Usługa nowa	Kultura Kultura fizyczna i turystyka
	Animacje społeczności lokalnej	Usługa nowa	Pobudzenie aktywności obywatelskiej

Okres realizacji Programu Usług Społecznych

Założenia:

- Okres realizacji Programu nie będzie wykraczał poza okres objęty „Diagnozą potrzeb i potencjału społeczności lokalnej w zakresie usług społecznych na terenie gminy Górno”), która zgodnie z ustawą przeprowadzana jest raz na pięć lat, z możliwością aktualizacji.
- Gmina Górno/CUS w Górnem ma możliwość wdrażania wielu Programów Usług Społecznych w odpowiedzi na aktualne wyzwania społeczne.
- Pierwszy Program zostanie opracowany w I kwartale 2022r.

Cele Programu Usług Społecznych

Na podstawie wyników „Diagnozy potrzeb i potencjału społeczności lokalnej w zakresie usług społecznych na terenie gminy Górno” sformułowano wstępne cele Programu Usług Społecznych w gminie Górno.

Tabela nr 12. Cele i rezultaty Program Usług Społecznych

Cel główny: rozwój wysokiej jakości usług społecznych, odpowiadających na potrzeby mieszkańców Gminy Górno.	
Cele szczegółowe:	
1	Zwiększenie dostępu do usług społecznych dla ogółu mieszkańców gminy Górno
	Rezultaty:

	<ul style="list-style-type: none"> • Poszerzenie oferty usług społecznych • Zwiększenie wolumenu istniejących usług społecznych
2	<p>Zapewnienie spersonalizowanych i kompleksowych usług społecznych mieszkańcom gminy Górnó</p> <p>Rezultaty:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Świadczenie usług społecznych dopasowanych do indywidualnych potrzeb • Świadczenie kompleksowych usług społecznych poprzez ich pakietowanie
3	<p>Rozwój wolontariatu, usług sąsiedzkich i samopomocowych, jako działań wspierających usługi społeczne i budujących solidarność społeczną</p> <p>Rezultaty:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Utworzenie sieci pomocy wzajemnej, wspierającej świadczenie usług społecznych
4	<p>Budowanie lokalnej sieci usługodawców, złożonych w szczególności z podmiotów ekonomii społecznej (PES)</p> <p>Rezultaty:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Utworzenie lokalnej sieci usługodawców, złożonej głównie z PES • Zwiększenie odsetka usług społecznych zlecanych PES

Zlecanie zadań PES

Realizacja celu szczegółowego nr 4 wymaga zaplanowania odpowiedniego sposobu zlecenia usług społecznych podmiotom ekonomii społecznej i solidarnej. Możliwe są następujące formy zlecenia usług społecznych:

- 1) Sfera zamówień publicznych, w tym:
 - stosowanie klauzul i aspektów społecznych w zamówieniach publicznych, zgodnie z ustawą Prawo Zamówień Publicznych,
 - stosowanie art. 15 a ustawy o spółdzielniach socjalnych.
- 2) Sfera pożytku publicznego, w tym:

- otwarte konkursy ofert ogłaszane na podstawie ustawy o działalności pożytku publicznego i wolontariacie,
- zlecenia bezkonkursowe, do 10 tys. zł na podstawie ustawy o działalności pożytku publicznego i wolontariacie (zadanie publiczne musi zostać zrealizowane w okresie nie dłuższym niż 90 dni).

Tabela nr 13. Sposób zlecenia usług społecznych oferowanych w Programie Usług Społecznych

Nazwa usługi	Sposób zlecenia usługi	Uwagi
Klub Seniora w Bęczkowie	Otwarty konkurs ofert w trybie ustawy o działalności pożytku publicznego i wolontariacie	Zlecenie realizacji Klubu Seniora zgodnie z art. 25 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej. Warunki konkursu zostaną opracowane na podstawie art. 13 ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 roku o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie.
Klub Seniora w Skorzeszycach	Otwarty konkurs ofert w trybie ustawy o działalności pożytku publicznego i wolontariacie	Zlecenie realizacji Klubu Seniora zgodnie z art. 25 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej. Warunki konkursu zostaną opracowane na podstawie art. 13 ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 roku o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie.
Świetlica Socjoterapeutyczna w Bęczkowie	Otwarty konkurs ofert w trybie ustawy o działalności pożytku publicznego i wolontariacie	Zlecenie realizacji Świetlicy zgodnie z art. 190 ustawy z dnia 9 czerwca 2011 r. o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej. Warunki konkursu zostaną opracowane na podstawie art. 13 ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 roku o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie.
Pakiet Opieka Plus	PZP – klauzule społeczne	Brak
Pakiet Rehabilitacja Plus	PZP – klauzule społeczne	Brak

Grupa wsparcia dla osób uzależnionych od alkoholu	PZP – klauzule społeczne lub art. 15a ustawy o spółdzielniach socjalnych	Wybór trybu nastąpi po analizie zamówienia i rynku usługodawców.
Grupa wsparcia dla osób z rodzin z problemem alkoholowym	PZP – klauzule społeczne lub art. 15a ustawy o spółdzielniach socjalnych	Wybór trybu nastąpi po analizie zamówienia i rynku usługodawców.
Edukacja obywatelska – Szkoła Partycypacji Społecznej	PZP – klauzule społeczne lub art. 15a ustawy o spółdzielniach socjalnych	Wybór trybu nastąpi po analizie zamówienia i rynku usługodawców.
Uczestnictwo w kulturze	PZP – klauzule społeczne lub art. 15a ustawy o spółdzielniach socjalnych lub otwarty konkurs ofert w trybie ustawy o działalności pożytku publicznego i wolontariacie	Wybór trybu nastąpi po analizie zamówienia i rynku usługodawców.
Animacje społeczności lokalnej	PZP – klauzule społeczne	Brak

Warunki korzystania z usług społecznych oferowanych w Programie Usług Społecznych

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

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

Sposób monitorowania i oceny Programu Usług Społecznych

Organizacje zarządzane procesowo są zobowiązane do stosowania monitorowania procesów. Do tego celu wykorzystują zwykle różnorakie mierniki, które stanowią wskazówkę do ciągłego doskonalenia oraz efektywnego wykorzystywania zasobów. Dzięki nim organizacje zyskują informacje, czy podążają w obranym kierunku w celu realizacji swojej strategii, a tym samym czy podejmują właściwe działania. Nie inaczej należy spojrzeć na proces wdrażania Programu Usług Społecznych w gminie Górnio. Centrum Usług Społecznych w Górnio, jako podmiot odpowiedzialny za wdrożenie i realizację pilotażowego Programu Usług Społecznych, w celu optymalizacji zarządzania zaplanowało sposoby monitorowania oraz oceny tegoż procesu.

Monitorowanie będzie miało na celu zebranie i dostarczenie informacji kluczowych z punktu widzenia oceny postępu przeprowadzanych działań oraz weryfikacji tempa i kierunku wdrażanych zmian w ramach opracowanego Programu Usług Społecznych. Innymi słowy można powiedzieć, że monitorowanie służy zapewnieniu odpowiedniej jakości wdrażania Programu Usług Społecznych. Szczególną uwagę zostanie objęty proces realizacji usług społecznych. Aby proces zarządzania testowym projektem Centrum Usług Społecznych mógł przebiegać właściwie, a osoby odpowiedzialne za jego nadzorowanie miały nad nim kontrolę zasadnym jest zapewnienie nie tylko systematyczności ale również obiektywności gromadzonych danych. Dane te będą agregowane i analizowane. To z kolei pozwoli na bieżące wyciąganie wniosków z przebiegu procesu, które z kolei przełożą się na rekomendacje do dalszych działań w ramach wdrażania Programu Usług Społecznych w gminie Górnio. Istotnym elementem procesu monitorowania będzie analiza barier i trudności, które przekładają się na utrudnienia w osiągnięciu zakładanego stopnia postępu realizacji Programu. Na bieżąco podejmowane będą dzięki temu działania zaradcze. Po zakończeniu realizacji usług społecznych, każdy odbiorca będzie zobowiązany do wypełnienia ankiety zadowolenia z usług CUS. Monitorowaniu podlegać będą w szczególności cele określone w ramach Programu, jak również proces świadczenia i sposób korzystania z usług. W razie potrzeby podejmowane będą działania interwencyjne i usprawniające.

Proces monitorowania i oceny Programu będzie się składał z następujących elementów:

- 1) Ewidencjonowane będą dane pochodzące od osób objętych Indywidualnymi Planami Usług Społecznych. Chodzi tu zarówno o zasadność doboru poszczególnych usług w pakiecie dla danej osoby, stopień zadowolenia z jakości świadczonych usług, jak

również badanie elementów standaryzacji świadczonych usług przez poszczególnych realizatorów usług społecznych (wykonawców), którymi w znacznej mierze będą podmioty ekonomii społecznej. Ten element procesu służy przede wszystkim stałemu nadzorowi nad przebiegiem realizacji usług, usprawnianiu ich jakości poprzez wprowadzanie zmian czy działań naprawczych a nawet nowych rozwiązań. Najważniejszym będzie tu jednak odbiorca usługi i poziom zaspokojenia jego potrzeb życiowych oraz poziom satysfakcji jaki osiągnie poprzez skorzystanie z pakietu usług dopasowanego do jego indywidualnych potrzeb. Osobami w głównej mierze odpowiedzialnymi będą KIPUS, OUS przy wsparciu eksperta ds. monitorowania.

W skład tego procesu wejdą następujące elementy:

- Monitorowanie realizacji IPUS przez KIPUS poprzez kontakt telefoniczny lub osobisty z klientem a także bieżąca ankietyzacja poprzez kartę usługi społecznej dającej możliwość oceny stopnia satysfakcji klienta z danej usługi – nie rzadziej niż raz na kwartał
 - Na zakończenie realizacji IPUS, KIPUS przeprowadzi szczegółową rozmowę podsumowującą całość procesu przy wsparciu formularza oceniającego
 - Podsumowanie realizacji IPUS przez OUS – raz na 6 miesięcy
 - OUS cyklicznie raz na kwartał zorganizuje spotkania w których udział wezmą realizatorzy usług społecznych, celem analizy proces realizacji IPUS
- 2) Nadzór nad przebiegiem postępów w realizacji wskaźników wskazanych w PUS, w oparciu o stopień osiągnięcia poszczególnych wskaźników efektywnościowych. Zadanie to koordynowane będzie przez OUS przy wsparciu pozostałych ekspertów ze szczególnym zaangażowaniem eksperta ds. monitorowania.
- Przynajmniej raz w roku opracowany zostanie raport zawierający wnioski i rekomendacje wynikające z procesu monitorowania realizacji PUS, a także jego ocenę w oparciu o mierniki efektywności realizacji Programu oraz Rady ds. Usług Społecznych.
 - Po zakończeniu realizacji Programu Usług Społecznych zostanie sporządzona informacja z realizacji Programu. Zakres informacji będzie zgodny z art. 6 Ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych (Dz.U. 2019 poz. 1818). Informacja zostanie przygotowana w formie raportu. Opracowujący raport postarają się poszukać przede wszystkim odpowiedzi na pytania:
 - Na ile cel programu został osiągnięty?
 - Na ile zostały zrealizowane zaplanowane usługi?
 - Na ile wykonawcy usług zrealizowali działania zgodnie ze standardami?
 - Na ile odbiorcy usług są zadowoleni z realizacji świadczonych usług?

Plan organizowania społeczności lokalnej (OSL) w ramach aktywności CUS

Cele organizowania społeczności lokalnej w ramach aktywności CUS

Cele OSL w Górnicy zostały sformułowane na bazie:

- Wskazań wynikających z ww. Diagnozy potrzeb i potencjału społeczności lokalnej w zakresie usług społecznych na terenie Gminy Górnica.
- Wewnętrznej analizy pracowników CUS uwzględniającej doświadczenia wynikające z realizacji zadań z zakresu OSL na terenie gminy Górnica w ostatnich latach.

Ileokroć w niniejszym planie zostanie przywołane pojęcie OSL należy przez nie rozumieć je następująco: "...organizowanie społeczności lokalnej to forma profesjonalnego działania ukierunkowanego na wywoływanie trwałych, pozytywnych zmian społecznych. OSL można traktować jako kwalifikowaną, zintegrowaną usługę społeczną o charakterze środowiskowym, składającą się z wielu sekwencyjnych działań prospołecznych o określonych, mierzalnych parametrach, a równocześnie przystosowanych do lokalnych uwarunkowań.

W pierwszej kolejności usługa OSL adresowana jest do społeczności znajdujących się w najtrudniejszym położeniu: marginalizowanych i zagrożonych społecznym wykluczeniem. Adresatami OSL mogą być jednak także inne społeczności."³

Cele główne założone do realizacji w ramach pilotażu to:

1. Tworzenie wspólnot i tożsamości mieszkańców w oparciu o poczucie współodpowiedzialności za przestrzeń w której funkcjonują.
2. Wyrównywanie szans, poprzez wspieranie i wzmocnienie grup/społeczności znajdujących się w najtrudniejszym położeniu – zagrożonych społecznym wykluczeniem.
3. Wspieranie solidaryzmu społecznego, w tym solidarności sąsiedzkiej, organizacji samopomocy, oraz tworzeniu świadomości wspólnoty miejsca, losu i sytuacji.
4. Przełamanie izolacji i osamotnienia, poprzez odtworzenie więzi emocjonalnych, międzyludzkich oraz sieci funkcjonalnych relacji społecznych.

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

Cele te będą w procesie OSL konkretyzowane przez cele szczegółowe dla każdej społeczności:

- z zachowaniem szacunku dla ich specyfiki
- dostosowaniem dynamiki lokalnych procesów społecznych
- partycypacyjnym wyznaczeniem celów szczegółowych przez daną społeczność,
- przy wsparciu osób pełniących role wskazane w niniejszym planie.

Główne kierunki planowania OSL i ich źródła

Plan OSL dla społeczności terytorialnych i kategoryalnych w gminie Górno został sporządzony z uwzględnieniem:

- podstaw metodycznych środowiskowej pracy socjalnej
- modelu Organizowania Społeczności Lokalnej wypracowanego w ramach projektu systemowego „Tworzenie i Rozwijanie Standardów Usług Pomocy i Integracji Społecznej”
- rozwiązań wskazanych w Ustawie o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych
- wskazań wynikających z ww. Diagnoza potrzeb i potencjału społeczności lokalnej zakresie usług społecznych na terenie Gminy Górno.

W planie tym przyjęliśmy trzy kluczowe zasady:

- Partycypacji mieszkańców w wypracowywaniu celów szczegółowych na etapie pilotażu w konkretnych społecznościach
- Kompleksowości wsparcia, w którym OSL jest elementem wsparcia pakietów usług projektowanych w ramach CUS
- Komplementarności planu OSL z innymi elementami “Planu wdrażania CUS”, zarówno na poziomie merytorycznym jak i organizacyjnym systemu usług społecznych w Górnio.

Uwzględniając także wcześniejsze doświadczenia oraz potrzeby lokalnych społeczności przyjęliśmy założenia ogólne realizacji celów OSL:

- kontynuacja wsparcia dla dotychczasowych działań GOPS Górno w zakresie aktywizacji społecznej i zawodowej osób zagrożonych wykluczeniem społecznym

- integracja i aktywizacja społeczna społeczności terytorialnych i kategoryalnych z terenu gminy uwzględniająca dorobek ostatnich projektów w tym zakresie wpisujący się w zasadę trwałości rezultatów
- realizacja OSL w oparciu o: samoorganizację społeczną, wykorzystanie zasobów animacyjnych lokalnych instytucji i organizacji, ale także rozwijanie współpracy z partnerami spoza gminy, przede wszystkim z terenu powiatu, sąsiadujących gmin i województwa świętokrzyskiego.

Planowaniu i realizacji OSL w Górnicy towarzyszyć będzie bieżąca analiza doświadczeń ok. sześćdziesięciu Ośrodków Pomocy Społecznej w Polsce, realizujących środowiskową pracę socjalną zgodnie z modelem OSL, a także doświadczeń instytucji biorących udział w pracach Ogólnopolskiego Forum CUS, ze szczególnym uwzględnieniem stałej i regularnej partnerskiej współpracy z CUS z terenu woj. świętokrzyskiego.

W planowaniu OSL za szczególnie istotne przyjęliśmy zapisy ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych, w tym przede wszystkim:

- Art 2 - w myśl którego planujemy współpracę z potencjalnymi dostawcami usług społecznych, przede wszystkim z zakresu: polityki prorodzinnej, wspierania rodziny, pomocy społecznej, promocji i ochrony zdrowia, wspierania osób niepełnosprawnych, edukacji publicznej, kultury, kultury fizycznej i turystyki, pobudzania aktywności obywatelskiej, ochrony środowiska, reintegracji zawodowej i społecznej
- Art. 4-7 - w zakresie gotowości do rozwinięcia niniejszego Planu na potrzeby przyszłych prac planistycznych i legislacyjnych w zakresie prawa lokalnego wskazanego w ustawie.
- Art. 20 - w zakresie struktury i zawartości niniejszego opracowania
- Art. 27. w zakresie zapewnienia komplementarności OSL z zadaniami organizatora usług społecznych
- Art. 29. w zakresie zapewnienia komplementarności OSL z zadaniami koordynatora indywidualnych planów usług społecznych
- Art. 31. w zakresie zapewnienia komplementarności OSL z zadaniami organizatora pomocy społecznej
- Art. 32 - w zakresie spójności niniejszego planu z zadaniami organizatora społeczności lokalnej określonymi przez ustawę.

Główne inspiracje metodycznego OSL w Górnem, pochodzą z dorobku Centrum Wspierania Aktywności Lokalnej CAL. I tak, za kluczowe elementy na których oparto proces planowania przyjęto:

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

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

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

- **S**pójność
- **U**podmiotowienie
- **W**pływ
- **A**ngażowanie
- **K**ooperacja

Wszystkie elementy można objaśnić na różnych poziomach wskazujących kierunki projektowania działań w ramach OSL. W tabeli poniżej obszary refleksji które nam towarzyszyły przy projektowaniu naszego Planu OSL⁴:

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

⁴ W tabeli zacytowano fragmenty materiału metodycznego Stowarzyszenia CAL, przygotowanego na potrzeby realizacji projektu „Tworzenie i rozwijanie standardów usług pomocy i integracji społecznej”

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

Komponenty OSŁ, których wykorzystanie planujemy w Górnicy to:

<p>Diagnoza - rozumiana jako społeczna diagnoza aktywizująca dokonywana narzędziami partycypacyjnymi. Jej sens to nie tylko rozpoznania najważniejszych potrzeb, wyzwań, zasobów i potencjałów społecznych, ale także wewnętrzne wytworzenie wiedzy i rozwinięcie refleksji społeczności nad tworzoną wspólnotą</p>	<p>Integracja - integracja społeczna czyli proces formowania się zwartej społeczności /połączonej więzią stosunków nieantagonistycznych/ z określonej zbiorowości społecznej, czynionej narzędziami wykorzystującymi organizowanie się grup wokół wartości i wyzwań istotnych dla ogółu społeczności</p>
<p>Aktywizacja - wzmaganie aktywności, uaktywnianie mieszkańców i pobudzanie do działania.</p>	<p>Edukacja - oznaczająca lokalną edukację środowiskową, czyli proces realizowany w środowisku, ze środowiskiem, przez środowisko i dla środowiska, przy udziale zewnętrznego, profesjonalnego wsparcia. jego celem jest odnajdowanie, analiza oraz rozwijanie lokalnych zasobów społeczno – kulturowych.</p>

Powyższa struktura komponentów OSL to siatka metodologiczna, na których nanoszone będą w procesie planowania wydarzenia, działania, sytuacje edukacyjne, spotkania, konsultacje lokalne, społecznościowe planowanie przestrzenne itp., ujęte w harmonogramie działań OSL.

Obszary działań w społecznościach wynikające z metodologii OSL to w praktyce także zadania realizowane przez osoby odpowiedzialne na poziomie operacyjnym za realizację Planu OSL. Dotyczą one:

- **Animacji** - jako metody aktywizacji społeczno-kulturowej. Jej podstawowe funkcje to:
 - angażowanie członków społeczności do aktywności wspólnotowych
 - ułatwianie członkom grup aktywności osiągnięcie zakładanych celów
 - edukowanie przez tworzenie różnorodnych sytuacji edukacyjnych
 - zachęcanie do aktywności przez wytworzenie i wykorzystanie różnorodnych mechanizmów motywacyjnych
 - delegowanie uprawnień w celu podniesienia partycypacji społecznej i publicznej
 - wyrównywanie szans indywidualnych osób oraz środowisk zagrożonych wykluczeniem i marginalizacją

- ewaluacja aktywności grup i społeczności lokalnych
- **Sieciowania** - sieciowanie osób, podmiotów prawnych oraz grup nieformalnych z wykorzystaniem szerokiej gamy narzędzi współpracy międzysektorowej z uwzględnieniem sektora społecznościowego, oraz wspólnot wirtualnych mających wpływ na organizowanie społeczności lokalnej.
- **Planowania społecznego** - czyli transmisji doświadczeń i dorobku OSL do sfery lokalnych polityk publicznych, ze szczególnym uwzględnieniem polityki społecznej.

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

Model ABCD wskazuje na cztery najważniejsze obszary potencjału społeczności lokalnej:

- identyfikacja i tożsamość
- relacje i zaangażowanie
- bezpieczeństwo, realizacja szans
- siły, źródła wpływu, polityka lokalna.

Źródła sukcesów rozwojowych model ABCD upatruje w kapitale społecznym na który składają się kapitały: kulturowy, przyrodniczy, finansowy, infrastrukturalny, polityczny i ludzki.⁵

Główne przesłanki planowania OSL wynikające z diagnozy

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

- kwestie związane z ogólną oceną sytuacji przez mieszkańców a w tym szczególnie:
 - przeciętny poziom zaufania do innych
 - umiarkowanie wysoki poziom zadowolenia z relacji z sąsiadami
 - raczej wysoka i ambiwalentna ocena jakości życia w gminie

⁵ Omówienia dokonano m.in. na podstawie: „Rozwój społeczności w oparciu o zasoby Model ABCD w praktyce”; Mike Green, Henry Moore i John O'Brien; wyd. Centrum Wspierania Aktywności Lokalnej CAL; Warszawa 2013r.

- konieczność nawiązania do usług społecznych uzyskujących najwyższe oceny w oczach mieszkańców tj.:
 - jakość oferty przedszkoli
 - jakość oferty żłobków
 - jakość oferty szkół podstawowych
 - jakość usług pomocy społecznej
- odniesienie się do usług uzyskujących najniższe oceny:
 - jakość usług specjalistycznych (np. psychiatry)
 - dostępność i stan mieszkań komunalnych i socjalnych
 - jakość usług dla osób bezrobotnych, aktywizacja zawodowa
 - działania na rzecz promocji zdrowia i zdrowego trybu życia
- nawiązanie w działalności OSL do najważniejszych problemów społecznych gminy wskazywanych przez mieszkańców:
 - alkoholizm, nadużywanie alkoholu
 - starzenia się społeczeństwa
 - zły stan zdrowia społeczeństwa
 - chuligaństwo, wandalizm, przemoc i agresja na ulicach
- pozycjonowanie działań OSL pod kątem najwyższego poziomu zainteresowania skorzystaniem z następujących usług:
 - usługi sportowe i rekreacyjne
 - programy kulturalne
 - programy wspomagające zdrowie i zdrowy tryb życia
 - mobilny fizjoterapeuta

Narzędzia główne i wspierające, oraz główni aktorzy OSL

Główni aktorzy OSL

OSL będzie realizowany przez pracowników CUS w osobach:

- Organizatora społeczności lokalnej - lokalny planista i aktywny uczestnik procesu tworzenia i wdrażania lokalnej polityki społecznej, obejmującej zaspokajanie potrzeb społeczności lokalnych. Do jego zadań należy szczególnie:
 - prowadzenie na bieżąco rozeznania:
 - potrzeb wspólnoty samorządowej w zakresie działań wspierających,
 - potencjału wspólnoty samorządowej w zakresie działań wspierających;

- o opracowywanie, w oparciu o wnioski wynikające z rozeznania potrzeb i potencjału wspólnoty samorządowej w zakresie działań wspierających, planu organizowania społeczności lokalnej i jego aktualizacji oraz realizacja tego planu;
 - o podejmowanie działań w celu aktywizacji wspólnoty samorządowej, w szczególności organizowanie działań wspierających;
 - o inicjowanie innych niż określone w pkt 3 działań zmierzających do wzmocnienia więzi społecznych i integracji wspólnoty samorządowej;
 - o współpraca z podmiotami prowadzącymi na obszarze działania centrum animację lokalną lub inne formy pracy środowiskowej.
- Animatorzy – prowadzący działania ożywiające społeczność lokalną i aktywizujące mieszkańców, budujący sieci współpracy, inicjujący i wspierający oddolne inicjatywy.

Najistotniejsze społeczne wsparcie procesu OSL to:

- Partnerzy wspierający OSL w ramach realizowanego sieciowania
- Lokalni liderzy i autorytety formalne i naturalne społeczności lokalnych
- Wolontariusze

Narzędzia osiowe i narzędzia wspierające OSL

W procesie OSL w Gminie Górno zaplanowano wykorzystanie dwóch narzędzi osiowych:

- Społeczności Terytorialnej (“Krajno - Zagórze, Krajno Pierwsze, Krajno Drugie, Krajno - Parcele”)
- Społeczności Kategorialnej (“Seniorzy”)
- Społeczności Kategorialnej („Młodzież”)

Wspierającymi narzędziami będą przede wszystkim:

- Lokalne partnerstwo wielosektorowe
- Inicjatywy i wydarzenia społecznościowe
- Wolontariat
- Rzecznictwo i informacja obywatelska

Spoleczności w pilotażu CUS

We wdrażaniu OSŁ bardzo ważne jest precyzyjne dopasowanie działań do charakteru danej społeczności, oraz zastanych składowych kapitału społecznego. Stąd też niezbędne włączenie do Planu OSŁ profili społeczności objętych pilotażem, zarówno ze względów planistycznych jak i określenia punktu odniesienia na poczet przyszłej ewaluacji i monitorowania działań.

Spoleczność terytorialna Krajno

obszar miejscowości: "Krajno - Zagórze, Krajno Pierwsze, Krajno Drugie, Krajno - Parcele"

Opis społeczności

Sąsiadujące ze sobą sołectwa: Krajno-Zagórze – 504 mieszkańców, Krajno Pierwsze – 676 mieszkańców, Krajno-Parcele – 712 mieszkańców, Krajno Drugie – 734 mieszkańców, co stanowi łącznie 2626 mieszkańców. Teren ten od wschodu graniczy z sołectwem Bęczków, od południa z sołectwami Górno Parcele i Wola Jachowa w Gminie Górno, od zachodu z Gminą Bieliny, a od północy z gminą Bodzentyn.

Mieszkańcy tych terenów utrzymują się głównie z rolnictwa, pracy za granicą i pracy w zakładach na terenie Kielc, Gminy Górno i sąsiadujących gmin. Wśród mieszkańców wyraźnie widoczna jest postawa roszczeniowa, ukierunkowana na rozwiązanie problemów osobistych oraz lokalnej wspólnoty. Jest słaba integracja, komunikacja i współpraca między mieszkańcami zarówno w sołectwach jak również między nimi, co z jednej strony niekorzystnie wpływa na rozwiązywanie problemów tej społeczności przez samą społeczność, a z drugiej nie pozwala lepiej wykorzystać potencjał dla rozwój mieszkańców i ich miejscowości. Sołectwa Krajno Pierwsze i Krajno Drugie ujęte są w gminnym obszarze rewitalizacji, jako obszar zdegradowany, w którym występuje szczególna koncentracja negatywnych zjawisk społecznych. Z wszystkich sołectw w gminie (a jest ich 13), to w Krajnie jest najwięcej mieszkańców korzystających z pomocy CUS (w 2021 r. z pomocy GOPS skorzystało 45 środowisk). Są miejscem gdzie bezrobocie, bierność społeczna i zawodowa oraz uzależnienie od pomocy CUS jak również od alkoholu i bezradność w sprawach opiekuńczo – wychowawczych są dziedziczone z pokolenia na pokolenie. Zdarzają się kradzieże, nadużywanie narkotyków i innych używek oraz przemoc domowa (w 2021 r. zostało założonych 7 niebieskich kart). Mieszka tu też kilka osób, które przebywały w zakładzie karnym. Widoczne są różne podziały, a najbardziej widoczna przepaść powstaje między bogatymi przedsiębiorczymi mieszkańcami, a biednymi, których dopadły niepowodzenia lub są niezaradnymi życiowo. Jest to przepaść nie tylko finansowa, ale

również
i intelektualna.

mentalna

W tych czterech sąsiadujących ze sobą sołectwach występuje koncentracja niekorzystnych zjawisk społecznych, dlatego tak ważne jest by wesprzeć szczególnie mieszkańców tych sołectw.

Potencjał społeczności

Teren objęty działaniami OSL (4 sołectwa) jest bardzo ciekawy pod względem historycznym i przyrodniczym w gminie, co przyciąga coraz więcej turystów w te okolice. Jest tu między innymi bardzo atrakcyjny punkt widokowy w Krajinie-Zagórze, które też graniczy ze Świętą Katarzyną, gdzie znajduje się ścieżka na Łysicę i klasztor sióstr Bernardynek. Mieszkańcy zaczynają zauważać te atuty i walory próbując na tym zarabiać, a przykładem jest 31 gospodarstw agroturystycznych, które powstały w ostatnich latach. Jest to duża liczba w porównaniu z innymi miejscowościami w gminie, a w Krajinie-Parcelach jest Zajazd na widoku. Innym przykładem wykorzystania atutów przyrodniczo krajobrazowych jest prywatny Park Rozrywki i Miniatur – Sabat Krajno, w którym jest: Aleja miniatur, stacja narciarska, park linowy, lunapark, kino 6D, aleja miniatur i restauracja.

W Krajinie-Parcele zarejestrowane jest Stowarzyszenie Ziemi Świętokrzyskiej „Warkocz”, które w swoich celach mocno jest nastawione na dziedzictwo tych terenów. Okres ograniczeń spowodowanych covid - 19 niekorzystnie wpłynął na aktywność stowarzyszenia i obecnie jest ona sporadyczna. W Krajinie Pierwszym zarejestrowane jest Stowarzyszenie Przyjaciół Gminy Górno, w którego celach są działania na rzecz promocji i rozwoju Gminy Górno. Jednym z łączników aktywności społecznej tych sołectw jest KGW i OSP, których członkami są mieszkańcy wszystkich Krajin. Kolejnym łącznikiem dla wszystkich sołectw jest jedna parafia mieszcząca się w Krajinie Parcele, gdzie działa chór osób dorosłych „Hosanna”. Aktywnie z parafianami działa wikary, który podejmuje działania społeczne, ostatnim ich działaniem była „Szlachetna paczka”. Następnym miejscem jednoczącym parafian jest Szkoła Podstawowa w Krajinie Pierwszym przy której działa Koło wolontariatu i drużyna harcerska.

W Krajinie Parcele jest Miejsce Aktywności Lokalnej, które powstało w ramach projektu „Sukces w Górnym MALowany” przy którym działa grupa wsparcia „Łysica”. W tym samym budynku jest też filia Gminnego Ośrodka Kultury.

Jedną z szans integracji, aktywizacji i rozwoju tych sołectw może być program Smart Village, czyli inteligentna wieś rozwijająca się w oparciu o nowe technologie, ekologię

i tożsamości. O możliwość realizacji tego programu należy wystąpić do Lokalnej Grupy Działania, która działa na tym terenie.

Dużym wyzwaniem będzie wypracowanie takiego modelu komunikacji i współpracy między mieszkańcami w sołectwach oraz między sołectwami, który pozwoli na wyrównywanie standardów życia mieszkańców oraz rozwój społeczny i gospodarczy tego obszaru.

Spółeczność kategoriałna "Seniorzy"

Opis społęczności

Z opracowanej diagnozy potrzeb i potencjału społęczności Gminy Górno zleconej przez GOPS wynika, że grupa seniorów jest tą grupą, która potrzebuje największego wsparcia. Z badań tych wynika również, że na terenie Gminy Górno sukcesywnie zwiększa się odsetek osób w wieku poprodukcyjnym. Dane te wskazują na stopniowe starzenie się populacji gminy i z tego powodu bardzo istotnym elementem działalności Centrum Usług Społęcznych jest określenie potrzeb grupy osób w wieku senioralnym i zapewnienie im szerokiego zakresu usług społęcznych realizowanych na ich rzecz, lub organizowanych na zasadzie "samopomocy". Na dzień 1.02.2022 r. seniorów powyżej 60 roku w gminie było 2577 osób w tym 1441 kobiet i 1136 mężczyzn, co stanowi 17,5 % ogółu mieszkańców gminy.

Zakończenie pracy zawodowej, pogarszające się zdrowie, trudności z wykonywaniem codziennych czynności, utrata pozycji głowy rodziny pogarszają nastrój i samopoczucie, a mogą nawet doprowadzić do depresji. Depresja jest najczęstszym w tym wieku zaburzeniem psychicznym, dotyczącym szczególnie osoby samotne, czy też niesamodzielne, osoby uzależnione od pomocy innych. Częstoym zjawiskiem w grupie seniorów są również smutek, zmęczenie, kłopoty ze snem, brak nadziei na przyszłość oraz drażliwość. Coraz większym problemem współcześnie staje się zanik rodzin wielopokoleniowych, a co się z tym wiąże - poczucie zbędności czy niepotrzebności osób starszych, przyspieszający proces starzenia się, rezygnacji i degradacji.

Dużą potrzebą w grupie seniorów jest walka z samotnością oraz zagospodarowaniem czasu wolnego. Dzieci wyprowadziły się do szkół w miastach i duża część ich tam już została, inne wyprowadziły się za pracą do dużych aglomeracji, a nawet za granicę. W domu bardzo często pozostały samotne starsze osoby, którym bardzo trudno jest odnaleźć się w tej nowej rzeczywistości, gdzie zdrowie też już nie takie jak kiedyś.

Bardzo trafną klasyfikację potrzeb seniorów stworzył amerykański gerontolog Clark Tibbitis. a są to:

- Potrzeba wykonywania społecznie użytecznych działań
- Potrzeba wykorzystywania czasu wolnego w satysfakcjonujący sposób
- Potrzeba bycia uznanym za część społeczeństwa, społeczności i grupy oraz odgrywania w nich określonej roli
- Potrzeba uznania, jako jednostki ludzkiej
- Potrzeba utrzymywania normalnych kontaktów towarzyskich
- Potrzeba stwarzania okazji dla doznań i autoekspresji
- Potrzeba ochrony zdrowia i dostępu do opieki społecznej
- Potrzeba odpowiednio ustalonego trybu życia i utrzymania stosunków z rodziną
- Potrzeba odpowiedniej stymulacji umysłowej i psychicznej
- Potrzeba duchowej satysfakcji

W przypadku osób starszych, samotnych, bardzo istotna jest aktywność społeczna - uczestniczenie w życiu społeczności lokalnych, wolontariat czy edukacja w ramach np.: Uniwersytetów Trzeciego Wieku.

Potencjał społeczności

W dniu 25 czerwca 2021 r. w Radlinie uroczystie otworzono pierwszy w Gminie Górnio Klub Seniora, który czynny jest w godzinach od 8.00 do 16.00, a korzysta z niego 17 osób z terenu całej gminy. W klubie prowadzone są warsztaty: ogrodnicze, rękodzielnicze, kulinarne, muzyczne, spotkania z dietetykiem, psychologiem, prawnikiem, zajęcia komputerowe na tabletach, pierwsza pomoc, organizowane są uroczystości i święta okolicznościowe oraz wyjazdy do kina. Uczestnicy klubu stworzyli grupę wokalną. Do ich dyspozycji jest: ogólnodostępne miejsce spotkań i warsztatów, kącik RTV z TV i radiem, laptop z internetem i aneks kuchenny oraz toalety. Ta forma spędzania czasu wolnego/aktywności została bardzo mile i życzliwie przyjęta przez seniorów. Coraz liczniejsza grupa osób, dopytuje się o możliwość korzystania z tej formy aktywności. Uzupełnieniem tej oferty mogą być gospodarstwa opiekuńcze, które zaczynają powstawać w Polsce. Ich sednem jest wykorzystanie wyjątkowych miejsc, jakimi są wieś i gospodarstwa rolne do tworzenia usług dla osób wymagających wsparcia. W ofercie takiego gospodarstwa jest: możliwość przebywania blisko natury i doświadczania przyrody zmieniającej się wraz z rytmem pór roku; kontakt ze zwierzętami; możliwość wykonywania lekkich i przyjemnych prac, przede wszystkim nawiązywanie relacji z innymi ludźmi.

Bardzo ważną rolę w życiu większości seniorów pełni wiara, w przypadku mieszkańców gminy Górnio jest to wiara katolicka. Parafie, a zwłaszcza kościoły są ważnym miejscem realizowania tej potrzeby. Na terenie gminy jest 5 parafii, które znajdują się w: Bęczkowie, Górnio, Krajnie - Parcele, Leszczynach, Skorzeszycach. Duża grupa seniorów, głównie kobiet

udziela się

w KGW, których w gminie jest 7. Ich siedziby zlokalizowane są w: Woli Jachowej, Skorzeszycach, Radlinie, Krajnie, Cedzynie, Leszczynach i Bęczkowie.

W Gminie Górno działają zespoły, których podstawowy skład stanowią seniorzy, a są to: Zespół Etnograficzny „Niwa” i Zespół Śpiewaczy „Górnianecki”. Seniorzy są też przekąźnikiem historii i tożsamości tych terenów. Ponadto mają ogromne doświadczenie życiowe

i zawodowe, które bardzo słabo jest wykorzystywane przez lokalne społeczności. Zachłysłnęliśmy się nowymi technologiami, a trochę zapominamy o naszych korzeniach. Myślimy, że w tych obszarach seniorzy mogą pełnić ważne role społeczne.

Zapleczem lokalowym i merytorycznym do aktywności seniorów jest Gminny Ośrodek Kultury w Krajnie-Parcele z filiami w Górnio. Na terenie gminy funkcjonują też świetlice oraz miejsca spotkań w miejscowościach: Wola Jachowa, Bęczków, Cedzyna, Skorzeszyce, Górno, Leszczyny, Krajno.

Spółeczność kategoriałna “Młodzieź”

Opis społęczności

Z opracowanej Diagnozy Potrzeb i Potencjału Spółeczności Gminy Górno zleconej przez CUS wynika, że drugą grupą po seniorach, która potrzebuje wsparcia jest młodzieź. Na dzień 1.02.2022 r. młodzieży w wieku 16 – 20 lat na terenie gminy było 632 osoby, co stanowi prawie 5 % mieszkańców gminy, w tym jest 315 kobiet i 317 mężczyzn. Jest to grupa ucząca

się w liceach, technikach i szkołach zawodowych, głównie na terenie Kielc. Ponieważ oferta pozalekcyjna dla tej młodzieży w gminie jest szczątkowa, korzystają więc z oferty różnych instytucji w Kielcach. Z tego powodu większą część czasu przebywają poza domem, wyjeżdżają wcześniej rano, a wracają późnym popołudniem.

19 lutego 2022 r. GOK w Górnio zorganizował z młodzieżą spotkanie pod hasłem „Czy młodzieź w Górnio jest aktywna?”. W spotkaniu uczestniczyło prawie 40 osób, co potwierdza ich chęć do aktywności i współpracy. Podczas „burzy mózgów” wśród pomysłów na działania wymieniali: altanki, skate park, siłownie, pole namiotowe, klub gier, basen, lodowisko czy kręgielnię. Natomiast brakuje im: wyjazdów, obozów, dyskotek, wydarzeń sportowych, nocy filmowych. Podczas spotkania udało się też zauważyć, że lepiej czują się w grupie niż pojedynczo, brak im pewności siebie i boją się, że niekorzystnie wypadną lub się ośmieszą, a w grupie czują się pewniej. Kolejnymi potrzebami i problemami, które zgłosiła młodzieź podczas tego spotkania oraz w czasie rozmów prowadzonych w

różnych sytuacjach przez pracowników socjalnych są: brak pewności siebie, poczucie, że dorośli traktują ich niepoważnie, bardzo słabe poczucie ważności, czują się niezrozumiani, przez co często czują się samotni, słabe wsparcie rodziców, nie mają, z kim porozmawiać o swoich problemach.

Często zdarza się, że młodzież w wolnym czasie dorabia sobie na swoje wydatki, pracując przy zbiorach truskawek, w agroturystykach jak również w Parku Rozrywki i Miniatur – Sabat Krajno oraz na budowach.

Potencjał społeczności

Spotkanie zorganizowane przez GOK w Górnio i inne kontakty pracowników CUS w Górnio z młodzieżą pokazały, że dysponuje ona dużym potencjałem i energią oraz chęcią do działania, trzeba pomóc jej tylko to wydobyć/odkryć, zaangażować poprzez stworzenie odpowiednich warunków do ich aktywności. Do tego trzeba dać im jeszcze trochę samodzielności/wolności i zaufania.

Młodzież aktywnie działa w zespołach, które działają na terenie Gminy Górnio a są to: Gminna Młodzieżowa Orkiestra Dęta, Gminny Młodzieżowy Chór Żeński, Młodzieżowe Drużyny Strażackie, które są w Górnio, Bęczkowie i Woli Jachowej oraz Klub Sportowy (GKS) Górnio, gdzie działają: sekcje tenisa stołowego, piłki nożnej i siatkowej. Aktywnie też działa Klub Bokserski, który ze względu na pandemię, zawiesił działalność. Nieraz zostało już udowodnione, że dzieci i młodzież korzystająca z różnych zajęć pozalekcyjnych jest odważniejsza i lepiej radzi sobie w życiu.

Zapleczem lokalowym i merytorycznym do aktywności seniorów jest Gminny Ośrodek Kultury w Krajnie-Parcele z filiami w Górnio. Na terenie gminy funkcjonują też świetlice oraz miejsca spotkań w miejscowościach: Wola Jachowa, Bęczków, Cedzyna, Skorzeszyce, Górnio, Leszczyzny, Krajno.

Planowane etapy OSL prowadzonego w ramach pilotażu projektowego

Cały proces OSL został podzielony na cztery etapy:

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

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

Etapy	Cele operacyjne	Zastosowane komponenty OSL*	2022			2023				2024
			kw.			kw.				kw.
			II	III	IV	I	II	III	IV	I
Przed wejściem	Uzupełnienie i uspołecznienie diagnozy zasobów i potencjałów społeczności lokalnych	E;D	X							
	Spotkania i konsultacje z instytucjami gminnymi będącymi potencjalnymi partnerami kluczowymi w procesie OSL	A;I;E	X							
	Przygotowanie zespołów i potencjalnych realizatorów (zawodowych i społecznych) do OSL konkretnych społeczności	I; E	X							
	Gminna kampania informacyjno-edukacyjna na rzecz OSL	A; E	X	X						
Wejście	Integracja mieszkańców wokół OSL	A;I		X	X					
	Tworzenie podstaw struktur sieciowych	A;D;E;I	X	X						
	Wyłonienie lokalnych liderów i ujawnienie/zbudowanie nieformalnych grup aktywności	A;D;	X	X						

	Podjęcie dialogu z sektorem administracji, biznesu i NGO, w celu uznania OSŁ za istotny mechanizm rozwojowy w skali miasta i włączenia go do refleksji nad lokalnymi politykami publicznymi.	A;D;I		X	X					
Aktywi- zacja	Uzgodnienie i realizacja szczegółowych planów OSŁ dla każdej ze społeczności z uwzględnieniem: animacji, sieciowania i planowania społecznego.	A;D;E;I			X	X	X	X	X	X
	Powołanie i moderowanie działań lokalnych partnerstw/koalicji na rzecz wsparcia OSŁ	A;I			X	X	X	X	X	X
	Przygotowanie i wdrożenie programu edukacyjnego dla liderów i animatorów lokalnych "Akademia Mieszkańca Aktywnego", wspierającego uspołecznienie procesu OSŁ	E;I			X	X	X			
	Współpraca z samorządem, biznesem i NGO na rzecz wypracowania systemu wspierającego rozwój OSŁ w Gminie Górno po zakończeniu projektu	A;D;E;I					X	X	X	X
Wyjście	Przeprowadzenie partycypacyjnej ewaluacji OSŁ i włączenie jej wyników do kreowania systemu wsparcia OSŁ po zakończeniu projektu	A;D;								X

Ewentualne powołanie formalnych struktur (np. lokalnych NGO) mogących przejąć OSL konkretnych społeczności	A;E								X	X
Analiza dotychczasowego dorobku OSL i wypracowanie decyzji na szczeblu JST o zakresie, nowych społecznościach i innych aspektach funkcjonowania OSL w Gminie Górnio	D								X	X
Kampania informacyjno-edukacyjna podsumowująca dorobek OSL i wskazująca ścieżki jego kontynuacji	A;E;								X	X

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

Ramowy harmonogram działania w ramach OSL

W procesie planowania wypracowaliśmy cztery harmonogramy działań:

- harmonogram działań z zakresu OSL na poziomie gminnym, związany z koniecznością pogłębienia diagnozy wyjściowej pod kątem OSL, oraz przygotowania ogółu mieszkańców, instytucji i organizacji w Górnio na pojawienie się metody OSL w sferze społecznej gminy
- harmonogramy działań w poszczególnych społecznościach objętych pilotażem.

Ze względu na to że:

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

przyjeliśmy że harmonogramy będą miały charakter wstępnej propozycji do dyskusji w gronie przyszłych realizatorów i społeczności lokalnych, oraz że będą one dotyczyły okresu do końca 2022 roku.

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

Harmonogram działań z zakresu OSL na terenie Gminy Górno					
Obszar Działań OSL	Zadanie	Realizator	Kwartaly 2022 r.		
			II	III	IV
			Animacja	Spotkania informacyjne z wybranymi przedstawicielami instytucji miejskich i innych podmiotów niezbędnych do wdrożenia OSL	CUS - OSL
	Określenie płaszczyzny współpracy w zakresie realizacji zadań OSL przez instytucje i podmioty ekonomii społecznej na terenie Gminy Górno	CUS - OSL	x	x	
	Zachęcanie instytucji lokalnych do włączania się w świadczenie usług społecznych i rozszerzanie ich oferty	CUS - OSL	x	x	x
	Systematyczne przekazywanie informacji na temat prowadzonych działań metodą OSL, korzyści z tego płynących oraz oczekiwań mieszkańców i partnerą	CUS - OSL	x	x	x
	“Po co nam OSL” - kampania informacyjna w mediach lokalnych - aktualne działania i plany na przyszłość	CUS - OSL	x	x	
Sieciowanie	Opracowanie cyfrowej mapy zasobów i potencjałów na rzecz OSL	CUS - OSL	x		
	Pozyskiwanie nowych partnerów do realizacji działań OSL	Animatorzy OSL	x	x	x

	Włączanie do działań OSL partnerów spoza instytucji publicznych i PES	CUS - OSL	x	x	x
	Włączenie do działania OSL osób publicznych i samorządowców	CUS - OSL	x	x	x
Planowanie Społeczne	Włączenie instytucji i osób w realizację planu OSL na terenie miasta i wybranych społeczności	CUS - OSL	x		
	“Wspólnie można więcej, lepiej, taniej”- szkolenia dla przedstawicieli instytucji i NGO w zakresie działań związanych z OSL	KOOWES			x
	Przekazywanie wniosków i postulatów zidentyfikowanych w lokalnych społecznościach przez OSL odpowiednim adresatom i instytucjom	CUS - OSL	x	x	x
	Zaprezentowanie metody OSL jako formy pracy w środowiskach na sesjach Rady Gminy	CUS - OSL		x	
	Przygotowanie programu edukacyjnego dla liderów i animatorów lokalnych wspierającego uspołecznienie procesu OSL	CUS - OSL, Eksperti, Instytucje			x

Harmonogram działań z zakresu OSL w społeczności terytorialnej “Sołectwa: Krajno-Zagórze, Krajno Pierwsze, Krajno-Parcele, Krajno Drugie (Krajno)”

Obszar Działania OSL	Zadanie	Realizator	Kwartały 2022 r.		
			II	III	IV
			Animacja	Po co nam OSL - kampania informacyjna przy użyciu różnych nośników informacji (ulotki, plakaty, artykuły w prasie itp.)	CUS - OSL

	Spotkania i spacery z mieszkańcami po ich sołectwach w celu zebrania opinii, uwag, potrzeb i korekt w zakresie działań OSL - zebranie relacji, dokumentacja fotograficzna.	Animatorzy OSL	x	x	x
	Opracowanie planu działania do końca 2021 r. z uwzględnieniem aktywnego włączenia się mieszkańców w opracowanie planu poprzez konsultacje i zgłaszanie propozycji działań	CUS - OSL - eksperci	x		
	“Wakacje z naturą” – cykliczne zabawy dla dzieci pozostające w wakacje w miejscu zamieszkania – włączenie mieszkańców do pomocy w organizacji tych spotkań (np. kanapki, napoje, opieka, uczestnictwo), integracja mieszkańców wokół działań OSL	Animatorzy OSL		x	
	Utrzymywanie stałego kontaktu z mieszkańcami w celu monitorowania bieżących potrzeb poprzez upublicznienie numeru telefonu kontaktowego, adresu email, strony internetowej, itp.	CUS - OSL, Animatorzy	x	x	x
	Organizacja wydarzenia z mieszkańcami dla mieszkańców połączonego z zaprezentowaniem dobrych praktyk związanych z prowadzeniem działań OSL w lokalnych społecznościach z zaprezentowaniem oczekiwań i potencjału mieszkańców	CUS - OSL, animatorzy, eksperci, liderzy			x
Sieciowanie	Identyfikacja lokalnych liderów – mieszkańców Krajna – włączenie ich do opracowania planu działania	CUS - OSL, Animatorzy	x		
	Nawiązanie współpracy z okolicznymi przedsiębiorcami w celu wsparcia działań OSL	CUS - OSL, Animatorzy		x	
	Uzgodnienie zasad formalnego i nieformalnego partnerstwa pomiędzy liderami, przedsiębiorcami, przedstawicielami samorządu i instytucji w zakresie współpracy	CUS - OSL, Animatorzy		x	

	i pomocy na rzecz społeczności				
	Uzgodnienie wsparcia działań i włączenia się w ich realizację poprzez instytucje kultury, sportu, rekreacji, osób aktywnych i innych – zebranie pomysłów, zakres włączenia mieszkańców, itp.	CUS - OSL, Animatorzy	x	x	
Planowanie Społeczne	Prezentacja dotychczasowego dorobku OSL i opracowanie planu działania na kolejne okresy	CUS - OSL, Animatorzy Ekspert			x
	Włączenie się mieszkańców w planowanie aktywności MAL-a na następny rok	CUS - OSL, Animatorzy			x
	Uruchomienie profilu “Krajno” w portalu społecznościowym i zbieranie komentarzy i uwag dotyczących działań OSL	CUS - OSL, Animatorzy			x
	Działania na rzecz tworzenia formalnych lub nieformalnych partnerstw oraz NGO w celu rozwiązywania lokalnych problemów, pod kątem tworzenia planów OSL na lata następne	CUS - OSL, Animatorzy Ekspert			x

Harmonogram działań z zakresu OSL w społeczności kategoryjnej “Seniorzy”

Obszar Działania	Zadanie	Realizator	Kwartały		
			2022 r.		
			II	III	IV
OSL					

Animacja	Po co nam OSL - kampania informacyjna przy użyciu różnych nośników informacji (ulotki, plakaty, artykuły w prasie itp.)	CUS - OSL, Animatorzy	x		
	Spotkanie z Klubem Seniora w celu określenia oczekiwań, potrzeb i zakresu współpracy - zapoznanie z OSL, nawiązanie kontaktu	CUS - OSL, Klub Seniora	x		
	Senior w akcji - spotkania z seniorami w otwartej przestrzeni - zachęcenie do aktywności, zebranie informacji, obserwacje, korekty podejmowanych działań.	Animatorzy OSL	x	x	
	Włączenie się w organizację cyklicznych zabaw dla dzieci w okresie wakacyjnym "Wakacje z naturą" – pomocy w organizacji tych spotkań (np. kanapki, napoje, opieka, uczestnictwo), integracja mieszkańców wokół działań OSL	Animatorzy OSL, Klub Seniora		x	
	Opracowanie planu działania do końca 2022 roku przy aktywnym udziale seniorów w planowaniu, przygotowywaniu i realizacji działań.	CUS - OSL, Animatorzy OSL	x		
	Kwieciek dla seniora - kalendarz imienin i urodzin - telefon z życzeniami lub kartka (laurka) okolicznościowa wykonana na zajęciach przez seniorów.	CUS - OSL, Animatorzy OSL, wolontariusze	x	x	x
	Senior w sieci - przekazywanie na bieżąco informacji o działaniach OSL na terenie gminy oraz aktywności Seniorów z wykorzystaniem nowoczesnych technik komunikacji (internet, telefon, profil na portalu społecznościowym)	CUS - OSL, Animatorzy OSL,		x	x
Sieciowanie	Aktywny senior - szukamy liderów - identyfikowanie osób chętnych do współpracy, z autorytetem wśród mieszkańców, nie tylko seniorów	CUS - OSL, Animatorzy OSL, Klub Seniora w Radlinie, Grupy	x	x	

		parafialne			
	Opracowanie potrzeb w zakresie samopomocy lub wolontariatu na rzecz seniorów z udziałem liderów i przedstawicieli grup formalnych i nieformalnych działających na terenie gminy	CUS - OSL, Animatorzy	x		
	Określenie zasad współpracy i możliwości pomiędzy OSL a instytucjami i organizacjami, które będą mogły włączyć się w działania na rzecz seniorów	CUS - OSL, Animatorzy Instytucje, organizacje	x	x	
	Włączenie w promowanie i realizowanie działań na rzecz seniorów przedstawicieli samorządów i instytucji publicznych	CUS - OSL,	x	x	x
Planowanie Społeczne	Podsumowanie dotychczasowych działań OSL oraz ustalenie działań w przyszłości	CUS - OSL, Animatorzy			x
	Wspieranie instytucji i osób działających na rzecz seniorów z terenu Gminy Górno poprzez promocję, zlecenie działań, włączanie do procesu planowania i ewaluacji	CUS - OSL, Animatorzy	x	x	x
	Działania na rzecz samoorganizacji seniorów poprzez tworzenie grup formalnych i nieformalnych	CUS - OSL, Animatorzy KOOWES			x

Harmonogram działań z zakresu OSL w społeczności kategoryalnej "Młodzież"

Obszar Działań OSL	Zadanie	Realizator	Kwartaly		
			2022 r.		
			II	III	IV
Animacja	Po co nam OSL - kampania informacyjna przy użyciu różnych nośników informacji (ulotki, plakaty, artykuły w prasie itp.)	CUS - OSL, Animatorzy	x		
	Spotkanie z młodzieżą w celu określenia oczekiwań, potrzeb i zakresu współpracy - zapoznanie z OSL, nawiązanie kontaktu	CUS - OSL, GOK	x		
	Aktywny młodzież - spotkania z młodzieżą należącą do zespołów, sekcji i grup nieformalnych - zebranie informacji (co ich mobilizuje do aktywności), obserwacje, korekty podejmowanych działań.	Animatorzy OSL	x		
	Opracowanie planu działania do końca 2022 roku przy aktywnym udziale młodzieży w planowaniu, przygotowywaniu i realizacji działań.	CUS - OSL, Animatorzy	x		
	Włączenie się w organizację cyklicznych zabaw dla dzieci w okresie wakacyjnym "Wakacje z naturą" – pomocy w organizacji tych spotkań (np. prowadzenie zabaw), integracja mieszkańców wokół działań OSL	Animatorzy OSL, Klub Seniora		x	
	Organizacja dwóch wydarzeń przez młodzież	CUS - OSL, Animatorzy		x	x
	"Aktywna młodzież" - założenie i prowadzenie bloga przez młodzież informującego o aktywności ich rówieśników i zachęcającego/mobilizującego do aktywności	CUS - OSL, Animatorzy			x

Sieciowanie	Poszukiwanie wśród młodzieży potencjalnych liderów	CUS - OSL, Animatorzy, GOK	x	x	
	Opracowanie potrzeb w zakresie organizowania się młodzieży z udziałem liderów i przedstawicieli grup formalnych i nieformalnych działających na terenie gminy.	CUS - OSL, Animatorzy, GOK	x		
	Określenie zasad współpracy i możliwości pomiędzy OSL a instytucjami i organizacjami, które będą mogły włączyć się w działania na rzecz młodzieży	CUS - OSL, Animatorzy OSL, Instytucje, organizacje	x	x	
	Włączenie w promowanie i realizowanie działań na rzecz młodzieży przedstawicieli administracji, samorządów i instytucji publicznych	CUS - OSL,	x	x	x
Planowanie Społeczne	Podsumowanie dotychczasowych działań OSL oraz ustalenie działań w przyszłości	CUS - OSL, Animatorzy			x
	Wspieranie instytucji i osób działających na rzecz młodzieży poprzez promocję, zlecanie działań, włączanie do procesu planowania i ewaluacji	CUS - OSL, Animatorzy	x	x	x
	Działania na rzecz samoorganizacji młodzieży poprzez tworzenie grup formalnych i nieformalnych	CUS - OSL, Animatorzy OSL, KOOWES			x

Podsumowanie

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

1. Innowacyjność projektu.

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

2. Przedłużający się stan epidemii.

Jeżeli sytuacja epidemiologiczna w najbliższych miesiącach nie ulegnie radykalnej poprawie, działania w ramach OSL muszą spełniać wszystkie rygory związane z przestrzeganiem określonych przepisów i zarządzeń z tym związanych. Stan taki może doprowadzić do znacznego ograniczenia działań prowadzonych w środowiskach, lub ograniczyć w istotny sposób zasięg oddziaływania podejmowanych działań - np. mniejsza liczba osób objętych działaniem, przestrzeganie rygorów epidemiologicznych, utrudnienia w przemieszczaniu się lub zgromadzeniach publicznych, obawy uczestników i organizatorów przed ryzykiem zakażenia, itp. Ryzyko to może być zmniejszone lub ograniczone poprzez działania on-line, zapewnienie niezbędnych środków bezpieczeństwa, ograniczenie liczby uczestników, prowadzenie działań w terenie otwartym itp.

3. Trudności w identyfikacji i pozyskaniu liderów w społecznościach.

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

4. Brak zainteresowania odbiorców działaniami OSL.

Mieszkańcy wybranych środowisk, są w pewien sposób "zamknięci" na nowatorskie działania. Przyzwyczajeni są do niezmiennego rytmu prowadzonego życia. Nie oczekują zmian, "bo jest im tak wygodnie" lub nie wierzą, "że mogą zmienić swoje życie". Ryzyko to

można zmniejszyć poprzez planowanie i realizację działań metodą "małych kroków". Rozpocząć od działań mniejszych, angażujących mniejszą liczbę mieszkańców i rozwijać te działania, pokazując efekty jakie można osiągnąć.

5. Trudności w pozyskaniu partnerów do prowadzonych działań.

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

CZĘŚĆ II

REALIZOWANIE I MONITOROWANIE USŁUG SPOŁECZNYCH

Propozycja strukturyzacji indywidualnych planów usług społecznych

Przyznawanie usług społecznych

1. Przyznawaniem usług będzie się zajmował zespół do spraw organizowania usług społecznych, kierowany przez Organizatora Usług Społecznych, a tworzony m.in. przez Koordynatorów Indywidualnych Planów Usług Społecznych.
2. Kwalifikowanie osób zainteresowanych do korzystania z usług społecznych odbywać się będzie za pośrednictwem centrum, na wniosek osoby zainteresowanej, jej przedstawiciela ustawowego albo opiekuna faktycznego.
3. Kwalifikowanie oraz ustalanie opłaty za usługi społeczne, jeżeli program usług społecznych będzie przewidywał opłatę za określone w nim usługi społeczne, odbywać się będzie na podstawie złożonych przez wnioskodawców oświadczeń o spełnieniu określonych w programie usług społecznych warunków do korzystania z tych usług oraz o uprawnieniu do ulg w opłacie za usługi społeczne.
4. Zakwalifikowanie osoby zainteresowanej może zostać poprzedzone przeprowadzeniem przez koordynatora indywidualnych planów usług społecznych, w porozumieniu z wnioskodawcą, rozpoznania indywidualnych potrzeb tj. przedstawienie przez wnioskodawcę potrzeb w zakresie usług społecznych; ustalenie rodzaju usług społecznych, z których korzysta osoba zainteresowana, oraz form i trybu korzystania z tych usług; ocenę zasadności i możliwości udzielenia osobie zainteresowanej usług społecznych objętych wnioskiem oraz podjęcia działań wspierających osobę zainteresowaną, z uwzględnieniem wniosków wynikających z rozeznania potrzeb i potencjału wspólnoty samorządowej w zakresie usług społecznych; poinformowanie o odpłatności za usługi społeczne określone w programie usług społecznych, osobach uprawnionych do uzyskania ulg w opłacie za usługi społeczne i wysokości tych ulg. Wszystkie usługi wdrażane w pilotażu, ujęte we wniosku o dofinansowanie projektu będą bezpłatne.
5. Rozpoznanie indywidualnych potrzeb osób zainteresowanych korzystaniem z usług będzie przeprowadzane w Biurze Obsługi Klienta Centrum Usług Społecznych z siedzibą w Gminnym Ośrodku Kultury w Górnicy z siedzibą w Krajnie - Parcele 24b. Koordynator indywidualnych planów usług społecznych będzie mógł przeprowadzić rozpoznanie indywidualnych potrzeb w miejscu, w którym przebywa osoba zainteresowana.
6. Koordynator indywidualnych planów usług społecznych, w uzgodnieniu z wnioskodawcą na podstawie rozpoznania indywidualnych potrzeb, będzie mógł opracować indywidualny plan usług społecznych, wskazujący usługi społeczne odpowiadające na potrzeby osoby zainteresowanej określone w programie usług społecznych.
7. Indywidualny plan usług społecznych zatwierdzany jest przez dyrektora centrum lub upoważnionego do tego organizatora usług społecznych.

Procedura obsługi klientów KIPUS

Osoby zainteresowane skorzystaniem z usług społecznych będą obsługiwane w Biurze Obsługi Klienta. W ramach Centrum Usług Społecznych w Górnio zaadaptowano parter w Gminnym Ośrodku Kultury w Górnio z siedzibą w Krajinie - Parcele 24b, w którym pracować będą dwaj Koordynatorzy Indywidualnych Planów Usług Społecznych (każdy z zatrudnionych na pełny etat) oraz dwaj Organizatorzy Społeczności Lokalnej (każdy zatrudniony na ½ etatu). Biuro Obsługi Klienta posiada dobrą lokalizację dojazdową, w pobliżu znajduje się przystanek autobusowy, sklep, pizzeria oraz kościół parafialny. Omawiane miejsce zostało zaaranżowane w kolorach logotypu programu, wyposażone w odpowiedni sprzęt komputerowy oraz informatory dla klientów. Ponadto w budynku znajduje się

Miejsce	Aktywności	Lokalnej,
---------	------------	-----------

w którym jest ogólnodostępna kawiarenka i miejsce spotkań służące wszystkim mieszkańcom gminy Górnio.

Indywidualne Plany Usług Społecznych (IPUS)

Podstawą efektywnego działania na rzecz osób potrzebujących kompleksowej pomocy jest tworzenie IPUS. Po przeprowadzeniu rozpoznania indywidualnych potrzeb, a także po analizie możliwości pod względem dostępności usług i zakwalifikowaniu wnioskodawcy nastąpi proces opracowania indywidualnego planu usług społecznych przez Koordynatora Indywidualnych Planów Usług Społecznych. IPUS zawierać będzie:

- wskazanie usług, określonych w programie usług społecznych, odpowiadających na potrzeby beneficjenta,
 - sposób realizacji IPUS, w szczególności wskazanie harmonogramu realizacji usług społecznych, podmiotów wykonujących te usługi oraz miejsca ich wykonywania.
- IPUS może zawierać określenie działań wspierających osobę zainteresowaną.

Centrum będzie podejmować działania wpływające na rozwój i jakość usług społecznych m.in. animowanie lokalnych instytucji, organizacji czy przedsiębiorstw do budowania oferty usług dostosowanych do potrzeb mieszkańców.

Procedura tworzenia Indywidualnych Planów Usług Społecznych

1. Podstawą opracowania IPUS będzie Katalog Usług Społecznych dostępnych dla klientów. Na wniosek klienta, w trakcie przeprowadzania rozmowy, mającej na celu rozpoznanie sytuacji życiowej oraz indywidualnych potrzeb klienta, KIPUS będzie przedstawiał wachlarz dostępnych usług, zarówno płatnych jak i bezpłatnych, a także

- wskazywać będzie możliwości i ścieżki poprawy sytuacji życiowej.
2. Po nawiązaniu relacji, koordynator wspólnie z klientem przeprowadzi ocenę sytuacji (diagnozę potrzeb). Koordynator oceni również gotowość klienta do zmiany.
 3. KIPUS będzie sprawdzał w na bieżąco aktualizowanej bazie usług dostępność ilości usług. Baza będzie zawierać : nazwę usługi, jednostkę miary, realizatora usługi, dostępność usługi (dni, godziny), odpłatność, ile osób korzysta, ile usług zostało przyznanych, ile usług zostało wykorzystanych, ile usług zostało do wykorzystania.
 4. W trakcie rozpoznawania sytuacji życiowej oraz indywidualnych potrzeb klienta, KIPUS będzie sporządzał Indywidualną Diagnozę Potrzeb w specjalnym arkuszu programu komputerowego. Dane klientów, korzystających z usług CUS są wprowadzone do systemu Pomost – KIPUS potwierdza dane z wywiadu środowiskowego i wprowadza do Indywidualnej Diagnozy Potrzeb – lub pobiera dane z Pomostu. Dane klientów, którzy nie korzystają z usług i ich dane nie są wprowadzone do Pomostu – KIPUS wprowadza wszystkie dane, na podstawie rozmowy oraz okazanego dokumentu tożsamości.

Dane niezbędne do sporządzenia Indywidualnej Diagnozy Potrzeb: imię i nazwisko, PESEL, datę urodzenia, adres, nr telefonu, zawód, sytuację zawodową, stan cywilny, ilość osób w rodzinie, niepełnosprawność, stan zdrowia, problemy, potrzeby, rodzaj usług, z których korzysta – jednostka miary, ilość, częstotliwość, rodzaj usług, z których chciałby skorzystać - jednostka miary, ilość, częstotliwość. Indywidualna Diagnoza Potrzeb sporządzona z przeprowadzonej rozmowy będzie drukowana i podpisywana przez klienta oraz koordynatora i będzie jednocześnie stanowiła wniosek klienta.

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

konkretnej sprawy i przekazuje sprawę do konkretnej komórki CUS lub innego podmiotu.

Wzór Indywidualnego Planu Usług Społecznych zawiera załącznik nr 1.

Sposób pozyskiwania i zarządzania informacjami przydatnymi dla potencjalnych klientów CUS

Powszechność świadczonych usług, rozumiana jako skierowanie ich do wszystkich mieszkańców danej społeczności jest istotą zmiany w zakresie polityki społecznej, a CUS ma być jej swoistą emanacją. Zmiana myślenia o paradygmacie pomocy społecznej w dotychczasowym kształcie może nastąpić jedynie wtedy, gdy CUS-om uda się zachęcić szerokie gremium mieszkańców do skorzystania z oferty, a nie ograniczenia się jedynie do klientów pomocy społecznej.

Podstawowym narzędziem, które może się do tego przyczynić będzie pozyskiwanie i zarządzanie informacjami przydatnymi dla potencjalnych klientów CUS. W tym celu dla klientów CUS, tj. mieszkańców Gminy Górno, którzy będą zainteresowani usługami społecznymi, zostanie wdrożone rozwiązanie zbliżone w formie do tzw. „jednego okienka”. Zasadę tę zastosowano niejednokrotnie w administracji i w skrócie oznacza ono możliwości załatwienia przez interesanta kompleksowo jednej lub wielu spraw u jednego urzędnika (lub w jednym urzędzie), bez konieczności odwiedzania innych jednostek. Ideą jest otwarcie się urzędów na klienta, ułatwienie ścieżki postępowania, skrócenie czasu załatwiania sprawy, zmniejszenie kosztów itd.

Swoiste „jedno okienko” powstanie również w CUS Górno. Zapewni to mieszkańcom kompleksową obsługę w jednym miejscu. Funkcja ta będzie świadczona przez CUS, w którym zawsze odbywać się będzie pierwsze spotkanie. Celem spotkania będzie rozeznanie potrzeb i kwalifikowanie mieszkańców do korzystania z danej usługi społecznej.

Zespół pracowników CUS (głównie KIPUS) będzie zapewniał ofertę usługową oraz efektywne korzystanie z nich przez mieszkańców. W celu pozyskiwania i zarządzania informacją planowane są następujące rozwiązania:

- Regularne (przynajmniej raz na kwartał) spotkania sieci usługodawców (partnerstwa lokalnego). Bez stałego kontaktu i wymiany informacji z innymi jednostkami świadczącymi usługi społeczne na terenie gminy nie będzie możliwe posiadanie przez CUS kompleksowej informacji o ofercie, którą można skierować do mieszkańców gminy. Oczywiście można założyć, że bez takich spotkań możliwe jest pozyskiwanie informacji chociażby poprzez analizę danych internetowych (oferta ze stron internetowych itp.), kontakt telefoniczny lub e-mailowy, nie mniej jednak bezpośrednie spotkania pozwolą na budowę głębszych relacji pomiędzy CUS, a innymi partnerami prowadzącymi działalność w sferze społecznej, pozwoli na lepsze zrozumienie idei CUS – jako swoistego banku informacji o świadczonych na obszarze Gminy Górno usługach społecznych, wreszcie pozwoli na bezpośrednią wymianę nie tylko informacji, ale poglądów, sugestii czy problemów, które wspólnymi siłami można starać się zniwelować. Podczas spotkań zostanie wypracowana kultura współpracy i wymiany informacji pomiędzy CUS, a pozostałymi interesariuszami.
- Spotkania zespołu CUS, w szczególności z osobami pracującymi bezpośrednio z klientami.
- Bieżąca analiza danych internetowych m.in. stron internetowych np. GOK Górno, lokalnych stowarzyszeń realizujących projekty społeczne. Ustawiczny kontakt

telefoniczny i mailowy pomiędzy pracownikami CUS, a w/w jednostkami, co pozwoli na bieżącą aktualizację oferty CUS.

Przygotowanie sprawnego CUS jako „Lokalnego Banku Usług Społecznych” zostało podzielone na etapy:

- I. Przygotowanie oferty usług społecznych dostępnych dla mieszkańców z określeniem potencjalnych usługodawców,
- II. Opracowanie procedur przyznania usług społecznych,
- III. Pośredniczenie w komunikowaniu między klientem a usługodawcami,
- IV. Stałe aktualizowanie bazy informacji o dostępnych usługach społecznych na obszarze Gminy Górnio.

Dzięki powyższym zostanie zapewniony sprawny system dostarczenia informacji mieszkańcom Gminy Górnio dotyczący pakietu oferowanych usług społecznych oraz szybkie kojarzenie potrzeby z odpowiednim partnerem CUS, który ją dostarczy.

Ambicją CUS w Górnio w tym zakresie jest:

- skupienie w jednym miejscu oferty wielu lokalnych instytucji (partnerów społecznych i prywatnych świadczących usługi społeczne)
- sprawne zarządzanie ofertą proponowanych usług społecznych
- skuteczne uaktywnianie dostępu do usług społecznych
- przekazywanie wiedzy na temat usług i potrzeb w tym zakresie.

Sposób przekazywania informacji przydatnych dla klientów:

Zarządzanie informacyjne stanowi jeden z kluczowych elementów skutecznej realizacji działań i usług świadczonych przez Centrum Usług Społecznych w Górnio. Dobrze zaplanowana

i sprawnie realizowana strategia informacyjna daje gwarancję osiągnięcia zakładanych rezultatów. W tym celu planuje się stworzyć jasny system przekazu przy wykorzystaniu już istniejących kanałów komunikacji, jak i wypracowanie jego nowych form. System komunikacji będzie jednym z trzech podstawowych wyróżników planu wdrażania CUS w Górnio. Jak już wspomniano powyżej, system lokalnej komunikacji społecznej na rzecz rozwoju usług społecznych w gminie Górnio zostanie podzielony na dwie zasadnicze części:

1. Rozwój dotychczasowego systemu komunikacji w gminie
2. Utworzenie lokalnej sieci komunikacji społecznej na rzecz rozwoju usług społecznych w gminie

Ad 1) Aktualna polityka komunikacyjna realizowana będzie za pośrednictwem dotychczas stosowanych w gminie form przekazu takich jak:

- strony internetowe, np. CUS w Górnio - <https://gorno.naszcus.pl/>, Gmina Górnio - www.gorno.pl;
- prasa lokalna, tj. miesięcznik „Głos Górnio”;
- media społecznościowe - założony będzie profil CUS na portalu społecznościowym Facebook (fanpage: CUS w Górnio) oraz wykorzystane zostaną już istniejące profile, np. fanpage: Gmina Górnio, Klub Seniora w Radlinie, Gminny Ośrodek Kultury w Górnio.

Jako nową formę przekazu na terenie gminy Górnio planuje się wykorzystanie ekranu LCD, który zamontowany zostanie na budynku Centrum Usług Społecznych w Krajnie. Będzie on wyświetlał informacje o najbliższych wydarzeniach, np. Święto Pieroga, dożynki, itp.

Ad 2) Zupełnie nowym elementem strategii komunikacji społecznej w gminie Górnio będzie zbudowanie lokalnej sieci komunikacji społecznej w oparciu o sieć wolontariuszy, kurendę sołecką, proboszczów miejscowych parafii oraz radnych gminnych. Wykorzystując charakter gminy oraz panujące w niej zwyczaje zostanie uruchomiony swoisty „kanał informacyjny” angażujący osoby posiadające autorytet i zaufanie społeczne. Główną rolę takich lokalnych liderów dotychczas przypisywało się tu sołtysom. Gmina Górnio składa się z 13 sołectw posiadających własnego sołtysa, który przy okazji częstych spotkań z mieszkańcami stanowi skuteczny „nośnik informacji”. Osobami aktywnie zaangażowanymi w działalność gminy są ponadto radni, którzy również na co dzień mają kontakt ze społecznością. Relacje te także planuje się wykorzystać w celach zaznajomienia z ofertą CUS oraz jego rolą w życiu społeczności gminy. Dotychczas osoby te w niewielkim stopniu były zaangażowane w przekazywanie informacji dotyczących dawnego OPS.

Z uwagi na specyficzny charakter gminy tj. jej silne rozproszenie terytorialne, rozumiane jako brak wyodrębnionego centrum życia społecznego i gospodarczego oraz przestrzenne odseparowanie różnych instytucji i podmiotów lokalnych, dość silną rolę w zakresie komunikacji społecznej na linii gmina- mieszkańcy, ma instytucja sołtysa. Sołectwa same w sobie mają w gminie ważną rolę zaś instytucja sołtysa cieszy się społecznym uznaniem i zaufaniem. Stąd też budując charakterystyczny dla gminy sposób komunikacji społecznej w zakresie usług społecznych nie sposób nie wdrożyć w życie rozwiązań nawiązujących swoim kształtem do tzw. „kurendy sołeckiej”. Bazowanie jednak na samych sołtysach może

okazać się niewystarczające i zbyt absorbujące czasowo dla samych sołtysów, stąd też system ten zostanie rozbudowany w oparciu o lokalne zasoby osobowe oraz wykorzystanie idei wolontariatu. I tak planuje się pozyskać sieć wolontariuszy (minimum jedna osoba na sołectwo), które zostaną poddane szkoleniom z zakresu komunikacji społecznej, pracy jako wolontariusz itp., w celu zdobycia metodologii i narzędzi do pracy wolontariackiej z mieszkańcami. Osoby te będą wyłaniane spośród osób aktywnych społecznie, o społecznym uznaniu (autorytecie), rozpoznawalne, obdarzone zaufaniem itp. Po kilku spotkaniach przygotowawczych do swoistej roli „heroldów usług społecznych”, osoby te będą ściśle współpracować z sołtysami oraz CUS-em. Ich rolą będzie nie tylko przekazywanie informacji o dostępnych w CUS usługach społecznych, ale również zbieranie informacji od mieszkańców i przekazywanie ich do CUS. Ponadto wolontariusze będą przeprowadzali „mini konsultacje”, poprzez rozmowę z kilkoma osobami z danego sołectwa, będą próbowali zaczerpnąć informacje, co mieszkańcy sądzą na temat danej propozycji czy też rozwiązania jakie będzie chciał wprowadzić CUS w obszarze usług społecznych. Przekaz informacyjny będzie transferowany do szerokiego grona odbiorców, również za pośrednictwem proboszczów poszczególnych parafii. Posiadane przez kadrę CUS doświadczenie, w tym m.in. zdobyte przy realizacji projektów, wskazuje tę formę komunikacji, jako jedną ze skuteczniejszych metod przekazu wiadomości. W ten sposób, zapewniona zostanie ciągła komunikacja na linii CUS-mieszkańcy.

Plan i sposób monitorowania usług świadczonych w ramach CUS

Monitorowanie usług świadczonych w CUS Górnio przebiegać będzie na dwóch uzupełniających się poziomach:

1. Monitorowanie Indywidualnych Planów Usług Społecznych (IPUS)
2. Monitorowanie, jako narzędzie zarządzania strategicznego procesami przebiegającymi w CUS.

Monitorowanie Indywidualnych Planów Usług Społecznych

Zgodnie z art. 13 ust. 1 pkt. 4 ustawy o CUS- do zadań centrum należy w szczególności realizowanie programu usług społecznych, w tym kwalifikowanie osób zainteresowanych do

korzystania z usług społecznych określonych w programie usług społecznych oraz opracowywanie i monitorowanie realizacji indywidualnych planów usług społecznych. Zapis ten został potwierdzony i doprecyzowany w art. 45 ust. 1 ustawy, który stanowi, że: realizacja indywidualnego planu usług społecznych jest na bieżąco monitorowana przez koordynatora indywidualnych planów usług społecznych, który opracował ten plan.

Monitorowanie IPUS można zatem podzielić na dwie fazy:

1. Monitorowanie w trakcie realizacji IPUS,
2. Monitorowanie po zakończeniu ścieżki IPUS.

Monitorowanie w trakcie realizacji IPUS

Koordynator na bieżąco może i powinien reagować w przypadku nietrafnie dobranej usługi czy też konieczności zmiany na inną lub też objęcie dodatkową usługą. Jest również na bieżąco informowany o faktycznym wykorzystywaniu przez beneficjenta przyznanych usług.

W trakcie trwania realizacji IPUS, koordynator wykorzystuje szereg narzędzi do bieżącego monitorowania przebiegu planu, tj.: doraźną kontrolę jakości świadczonych usług na miejscu jej świadczenia, kontakt telefoniczny z klientem lub jego rodziną, a także kontakt z realizatorem danej usługi.

Dzięki powyższym narzędziom koordynator w lepszym stopniu może nadzorować przebieg IPUS, a także dokonać w razie potrzeby jego aktualizacji. Przyczyną zmian z IPUS może być np. zmiana potrzeb uczestnika w trakcie trwania programu. Chodzi tu zarówno o pojawienie się zupełnie nowych potrzeb, jak również zastosowanie nieco innych rodzajów usług, które będą lepiej dopasowane do dotychczas zidentyfikowanych potrzeb. Innym powodem zmian w IPUS może być np. pojawienie się nowej oferty u realizatorów usług, która wpisuje się w IPUS danego klienta. IPUS może podlegać również modyfikacjom niezależnie od samego klienta czy koordynatora, czego powodem może być uchwalenie nowego Programu Usług Społecznych przez Gminę. Wymagane jest do tego uzgodnienie z wnioskodawcą i sporządzenie na piśmie aktualizacji. Aktualizacja IPUS jest podpisywana przez strony.

Z kolei art. 46 ust. 2 precyzuje zadania organizatora usług społecznych w zakresie omówienia realizacji IPUS. 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. W spotkaniu takim mogą uczestniczyć, na zaproszenie organizatora usług społecznych, przedstawiciele wykonawców usług społecznych.

Monitorowanie po zakończeniu ścieżki IPUS

Przebieg monitorowania po zakończeniu realizacji IPUS został dość precyzyjnie określony w ustawie. I tak art. 45 ust. 2 ustawy stanowi, że 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. Z kolei ust. 3 stanowi, że 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. 46 ust 1 ustawy, organizator usług społecznych, co najmniej raz na 6 miesięcy, dokonuje podsumowania realizacji indywidualnych planów usług społecznych i przedstawia to podsumowanie dyrektorowi centrum oraz organizatorowi społeczności lokalnej. Podsumowanie to pokazuje skuteczność podejmowanych przez CUS działań w zakresie dostarczania indywidualnego wsparcia. Będzie to również narzędzie planistyczne do podejmowania działań zaradczych w obszarze świadczenia usług społecznych dla CUS Górnio.

Monitorowanie, jako element zarządzania strategicznego

CUS jak każdy rodzaj podmiotu czy to prywatnego czy publicznego, aby sprawnie działać, funkcjonować i rozwijać się, musi być zarządzany w sposób strategiczny. Monitorowanie służyć będzie wsparciu procesu zarządczego. Mówimy tu o dwóch obszarach oddziaływania CUS- zewnętrznym oraz wewnętrznym. Pierwszy z nich dotyczy efektywności społeczno-ekonomicznej realizowanych usług, organizacji procesu świadczenia usług społecznych, w tym pracy realizatorów usług społecznych. Drugi dotyczy pracy zespołu samego CUS, stopnia realizacji zaplanowanych wskaźników oraz wpływu zmiany organizacyjnej na zespół CUS, który jest pochodną zmiany nie tylko nazwy instytucji z OPS na CUS, a przede wszystkim tyczy się totalnej zmiany zasad funkcjonowania i paradygmatu myślenia o polityce społecznej czy też samej pomocy społecznej.

Aby monitorowanie mogło przyczynić się do sprawniejszego zarządzania strategicznego niezbędne jest stworzenie szeregu narzędzi, które pozwolą na zebranie, zagregowanie danych, ich analizę oraz wyciągnięcie na tej podstawie obiektywnych wniosków. Te z kolei

posłużą do stworzenia pakietu rekomendacji, które ułatwią wdrażanie rozwiązań służących dalszemu rozwojowi rynku usług społecznych w Gminie Górnio, jak również wesprą rozwój samej instytucji jaką jest CUS.

Opracowane zostaną narzędzia do monitorowania usług społecznych. Monitorowany będzie tu zarówno poziom realizacji usług, ocena stopnia ich jakości, jak również poziom (stopień) zadowolenia odbiorców usług. Ponadto zbadany zostanie poziom rozwoju podmiotów je świadczących (realizatorów usług społecznych) oraz dalsze plany tych podmiotów w zakresie rozwoju swojej oferty na rynku usług społecznych. Zbadany zostanie także poziom oddziaływania lokalnego CUS. Poprzez wywiady kwestionariuszowe, indywidualne wywiady pogłębione oraz system ankietyzacji pozyskany zostanie szereg danych do powyższej analizy. Najważniejszymi danymi będą tu: jakość świadczonych usług, poziom satysfakcji odbiorców usług, aktualne i przyszłe potrzeby odbiorców usług, poziom podaży usług i plany rozwojowe realizatorów usług społecznych.

Z kolei w odniesieniu do wewnętrznego poziomu oddziaływania, monitorowaniu poddana zostanie kadra CUS. Przynajmniej raz do roku przeprowadzony zostanie monitoring samej instytucji (jej kadry). Ma to na celu podejmowanie działań przez osoby zarządzające zarówno pod kątem wzmacniania obszarów deficytowych, jak również dalszego rozwoju potencjałów i doskonalenia kadr. Monitorowanie organizacji od wewnątrz pozwoli na usprawnienie procesu zarządzania zmianą.

Podział zadań pomiędzy CUS i partnerów Planu Wdrażania CUS

Gmina Górnio/Centrum Usług Społecznych w Górnio jest beneficjentem projektu pn. „CUS DLA WSZYSTKICH”. Projekt ten realizuje samodzielnie, niemniej jednak ceni współpracę międzysektorową i partnerstwo, a w działania związane z realizacją usług społecznych planuje włączyć lokalne instytucje, organizacje pozarządowe i podmioty komercyjne.

Współpraca i partnerstwo

Globalizacja, zmiany demograficzne, polegające na starzeniu się populacji oraz ewolucja potrzeb społecznych mieszkańców, którzy oczekują dostarczenia usług społecznych wysokiej jakości, przyczyniają się do stawiania przed polityką społeczną nowych wyzwań, związanych z zabezpieczeniem wzrastających potrzeb wspólnoty lokalnej. Prowadzą też do modyfikacji działania podmiotów polityki społecznej w kierunku orientacji na sieciowe rozwiązywanie problemów, angażujące organizacje działające w różnych sektorach, w oparciu o współpracę i partnerstwo. Współpraca i partnerstwo stwarzają bowiem możliwość

integrowania

instytucji

i usług przez nie oferowanych. Dzięki budowaniu relacji między podmiotami zwiększa się również sprawność zarządzania w działaniach, służących zaspokojeniu potrzeb społecznych.

Porozumienie na rzecz rozwoju społecznego gminy Górno

Wyrazem podejścia sieciującego, opartego na współpracy jest „Porozumienie na rzecz rozwoju społecznego gminy Górno”, którego podpisanie planowane jest na II kwartał br. Treść Porozumienia została wypracowana w sposób partycypacyjny w 2020 r., ale jego podpisanie zostało odwołane z powodu pandemii COVID 19.

Porozumienie na rzecz rozwoju społecznego w gminie Górno oparto na idei społecznie odpowiedzialnego terytorium, którego celem jest stworzenie na szczeblu lokalnym systemu dobrobytu i wysokiej jakości życia, a podstawę stanowią: dobre zarządzanie, partycypacja społeczna oraz ekonomia społeczna.

W skład partnerstwa wejdą kluczowe podmioty życia społecznego i gospodarczego z terenu gminy Górno (w tym: samorząd terytorialny i jednostki podległe, instytucje pomocy i integracji społecznej, podmioty ekonomii społecznej i solidarnej, podmioty lecznicze oraz lokalny biznes, którego przedmiotem działalności są usługi społeczne) oraz instytucje ponadlokalne, które mają znaczenie dla polityki społecznej, realizowanej przez gminę.

Współpracę na rzecz rozwoju społecznego gminy Górno, dzięki której możliwe jest uzyskanie efektu synergii, polegającego na osiągnięciu większych rezultatów niż suma poszczególnych części składowych oraz pracy osób i instytucji, zaplanowano na 4 poziomach:

- a) Współpracy Sygnatariuszy Porozumienia, przy wykorzystaniu metody projektu,
- b) Współpracy lokalnej, pozwalającej na poznanie opinii mieszkańców, realizowanej w formie dialogu lub konwentu,
- c) Współpracy ponadlokalnej z udziałem aktorów zewnętrznych, której celem jest poszerzanie ogólnych możliwości rozwojowych gminy w zakresie np. pozyskiwania środków zewnętrznych, edukacji, nauki itd.,
- d) Tworzeniu, zgodnie z potrzebami, grup projektowych.

Utworzone partnerstwo przyczyni się do budowania kapitału społecznego, zmniejszenia ryzyka wprowadzanych rozwiązań, złagodzenia konfliktów w społeczności lokalnej oraz lepszego zarządzania przedsięwzięciami lokalnymi. Co ważniejsze, planowane partnerstwo będzie dawać poczucie wpływu i dążenia do wspólnego celu oraz solidarnego i wzajemnościowego podejścia do rozwiązywania lokalnych kwestii społecznych wszystkim, ważnym aktorom życia społeczno – gospodarczego na scenie gminy Górno.

Lokalna sieć usługodawców

W ramach Porozumienia planowane jest utworzenie lokalnej sieci usługodawców (realizatorów usług społecznych), złożonej w szczególności z podmiotów ekonomii społecznej i solidarnej. W koncepcji lokalnej sieci usługodawców, realizatorzy usług społecznych nie są jedynie wykonawcami lub zleceniobiorcami usług społecznych, ale stają się pełnowartościowymi partnerami gminy Górno/CUS w Górnio w świadczeniu usług społecznych. Oznacza to wspólne diagnozowanie potrzeb, wspólne decydowanie o rodzaju podejmowanych działań oraz wspólne wypracowanie działań i zasad kontaktów między stronami. Partnerstwo z CUS oznacza również, że uzgodniona część potencjału usługowego partnera znajdzie się w bazie usług CUS, którą zarządza organizator usług społecznych, a którą wykorzystują w swojej pracy koordynatorzy IPUS. Jednocześnie mieszkańcy zachowują możliwość korzystania z usług danego podmiotu, także poza systemem CUS. Lokalna sieć usługodawców, oparta na podmiotach ekonomii społecznej i solidarnej nabiera szczególnego znaczenia w gminie Górno, w której jest uboga infrastruktura społeczna i występuje wiele potrzeb dotychczas niezaspokojonych. Potrzeb tych nie zaspokaja ani sektor publiczny, ani prywatny. Jest to miejsce, gdzie może i powinien pojawić się sektor pozarządowy.

Inicjowanie powstawania i wspieranie społecznych realizatorów usług społecznych

Budowanie lokalnej sieci usługodawców należy zacząć od inicjowania powstawania podmiotów ekonomii społecznej i solidarnej, oraz wspierania istniejących, których na terenie gminy Górno jest stosunkowo niewiele, i które co ważniejsze nie są przygotowane do świadczenia usług społecznych. Utworzenie systemu wsparcia usługodawców będzie rolą CUS, przy pomocy ośrodków wsparcia ekonomii społecznej. Realizatorzy usług społecznych otrzymają wsparcie w sprawach proceduralno-administracyjnych, ale również merytorycznych (w tym związanych z zapewnieniem wysokiej jakości usług). W ramach OSŁ zostaną również podjęte działania związane z inwestowaniem w lokalnych liderów, stymulowaniem powstawania nowych organizacji społecznych, promowaniem wolontariatu, czy usług sąsiedzkich.

CZEŚĆ III

ORGANIZACJA CUS

Sposób Zarządzania CUS

Struktura organizacyjna Centrum Usług Społecznych w Górnio obejmuje:

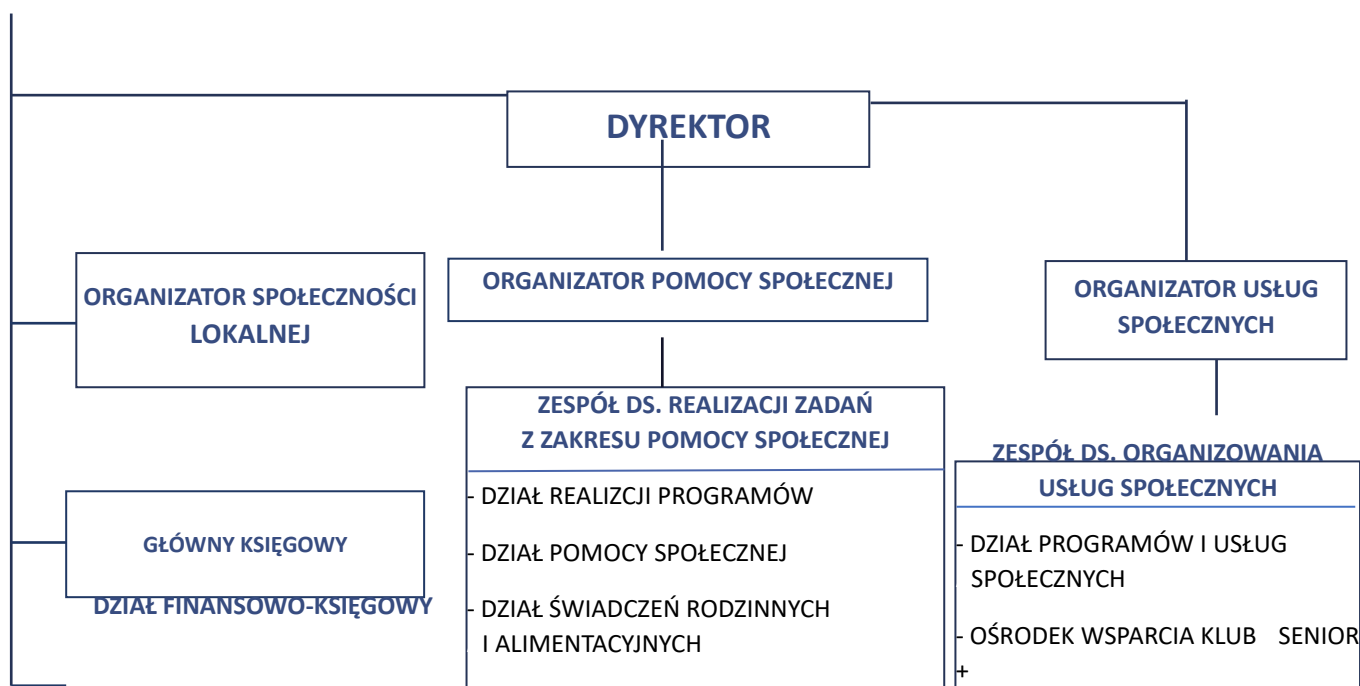
1. Stanowisko Dyrektora Centrum Usług Społecznych w Górnio, który jest jednocześnie Organizatorem usług społecznych.
2. Zespół do spraw organizowania usług społecznych. W skład zespołu wchodzi: organizator usług społecznych oraz osoby z Działu programów i usług społecznych (dwóch koordynatorów indywidualnych planów usług społecznych), jak również Ośrodek Wsparcia Klub Senior +. Główną rolę będą tu odgrywać dwa kluczowe stanowiska, tj. Organizator Usług Społecznych oraz Koordynatorzy Indywidualnych Planów Usług Społecznych, które są w pełni komplementarne: istotą zadań OUS jest zapewnienie oferty usługowej, istotą zadań KIPUS – zapewnienie efektywnego

korzystania z nich. Ponadto, OUS będzie odpowiadał za proces budowania przez CUS sieciowej relacji z partnerami i pomiędzy nimi. Skuteczna polityka promowania międzyinstytucjonalnych relacji między CUS a innymi instytucjami publicznymi, organizacjami pozarządowymi, lokalnymi przedsiębiorstwami jest fundamentem skutecznych zmian społecznych mieszkańców przy pomocy świadczonych usług społecznych. Zatrudnieni KIPUS będą odpowiadać za przeprowadzenie i rozpoznanie indywidualnych potrzeb mieszkańców zainteresowanych skorzystaniem z oferowanych usług, będą opracowywać indywidualne plany usług społecznych oraz dokonywać ich aktualizacji i monitoringu.

3. Zespół do spraw realizacji zadań z zakresu pomocy społecznej. Zespół składa się z organizatora pomocy społecznej oraz z osób z Działów: Realizacji Programów, Pomocy Społecznej, Świadczeń Rodzinnych i Alimentacyjnych, Pomocy Materialnej Uczniom, Pomocy Rodzinom z Problemami, Wsparcia Rodziny i Systemu Pieczy Zastępczej.
4. Stanowisko organizatora społeczności lokalnej. Głównym zadaniem OSŁ będzie aktywizacja i wzmocnienie potencjału wspólnoty społeczności lokalnej z terenu gminy Górnio. Przy realizacji zadań OSŁ będzie spełniał trzy role: lokalnego planisty, organizatora sieci społecznych i animatora lokalnego.
5. Główny Księgowy
6. Dział Finansowo-Księgowy

Schemat struktury organizacyjnej zawiera Załącznik nr 1 do Regulaminu Organizacyjnego Centrum Usług Społecznych w Górnio.

Załącznik nr 1
Do Regulaminu Organizacyjnego
Centrum Usług Społecznych w Górnio



Efektywne zarządzanie usługami społecznymi

Zarządzanie usługami społecznymi zostanie oparte na koncepcji network governance, czyli zarządzania sieciowego, która opiera się na włączaniu wielu interesariuszy – aktorów organizacyjnych w proces planowania i realizowania celów polityki społecznej. Celem governance jest umiejętne sterowanie siecią powiązań zewnętrznych sektora publicznego. W ramach koncepcji governance poszukuje się skutecznych reguł, procedur dla efektywnego dostarczania usług społecznych, czyli realizowania celów polityki społecznej. Governance zakłada współpracę międzysektorową, kooperację, partnerstwo i partycypację społeczną. Oznacza wzmocnienie funkcji zarządzania i jego decentralizację, oraz orientację na klienta, a nie petenta.

Managerowie zmiany społecznej

Ważną rolę w zarządzaniu CUS w Górnicy odegrają managerowie zmiany, czyli Dyrektor Centrum, Organizator Usług Społecznych i Organizator Społeczności Lokalnej. To oni będą odpowiedzialni za to, aby centrum odegrało rolę ośrodka animującego tworzenie warunków

dla rozwoju w Gminie Górno różnych usług społecznych, jednocześnie rozwijającego współpracę z lokalnymi podmiotami oferującymi usługi społeczne.

Plan podnoszenia kwalifikacji i nabycia umiejętności przez zespół wdrażający CUS

Ważnym aspektem funkcjonowania CUS jest inwestycja w kapitał ludzki, czyli rozwój kadr CUS. Realizacja tego postulatu będzie możliwa dzięki zastosowaniu takich instrumentów jak: szkolenia, warsztaty, kursy wpływające na podnoszenie umiejętności oraz wzrost poziomu wiedzy.

Plan podnoszenia kwalifikacji i nabycia umiejętności przez zespół wdrażający CUS Górnio:

- rozeznanie potrzeb szkoleniowych
- analiza możliwości finansowania szkoleń
- opracowanie planu szkoleń
- przeprowadzanie superwizji dla kadry zarządzającej

Ważnym elementem, a zarazem dobrą praktyką jest wymiana doświadczeń podczas uczestnictwa we wspólnych spotkaniach ogólnopolskiego Forum CUS, którego Partnerem strategicznym jest Instytut Rozwoju Profesji i Usług Społecznych Sp. z o.o.

Finansowanie szkoleń

- Zgodnie z art. 34 pkt 1 i 2 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych (Dz.U. z 2019, poz. 1818) szkolenia będą przeprowadzane przez Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej dla: Dyrektora, Organizatora Usług Społecznych, Koordynatorów IPUS oraz Organizatora Społeczności Lokalnej.
- Pozostałe szkolenia dla pracowników CUS zostaną sfinansowane ze środków własnych lub zostaną przeprowadzone we współpracy z organizacjami i instytucjami, takimi jak: Powiatowy Urząd Pracy, Kielecko-Ostrowiecki Ośrodek Wsparcia Ekonomii Społecznej. Przykładowa tematyka szkoleń: budowanie sieci współpracy, animowanie społeczności lokalnych w ramach OSL.

Sposoby promocji i informacji

W ramach promocji Centrum Usług Społecznych w Górnio zaplanowano następujące działania:

- kampania społeczna: lokalne media:
 - lokalna prasa – Głos Górnio,
 - media społecznościowe,
 - strony internetowe jednostek samorządu terytorialnego,
- zaangażowanie lokalnych autorytetów (np. Przemysław Łysak Wójt Gminy Górnio, sołtysi, radni, proboszczowie poszczególnych parafii, politycy, liderzy społeczni),
- rozwój współpracy międzyinstytucjonalnej - partnerstwo lokalne, promujące CUS i jego działania,
- „marketing szeptany”- informowanie znajomych, współpracowników o działaniach CUS,
- spotkania integracyjne z mieszkańcami,
- broszury informacyjne,
- stworzenie skoncentrowanej sieci informacji - powiadomienia sms dla mieszkańców.

Metody docierania do potencjalnych odbiorców:

- pracownicy socjalni - informowanie swoich podopiecznych o działaniach CUS,
- kierowanie informacji do podmiotów (w tym PES), wspierających konkretne grupy odbiorców,
- spotkania w społeczności lokalnej, skierowane do konkretnych grup odbiorców,
- sołtysi, radni, liderzy społeczni („łącznicy”) – informowanie mieszkańców o bieżących wydarzeniach i działaniach w gminie Górnio.

Plan finansowy

Rodzaj usługi	Kwota w zł
Świadczenie usług społecznych i ich integracja Realizacja usług społecznych na rzecz osób: a) osoby w wieku 60+; b) ON lub osoby z problemami zdrowotnymi c) rodziny w kryzysie	2 057 185,29 zł
Organizowanie społeczności lokalnej, w tym usługi animacji	334 106,00 zł

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

W związku z faktem, że działanie Centrum Usług Społecznych ma charakter pilotażu rozwiązań przewidzianych w ustawie z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych, funkcjonowanie Centrum jest zarazem testowaniem zaproponowanego modelu Centrum Usług Społecznych.

Testując przyjętą formułę, CUS w Górnio będzie przede wszystkim poszukiwał odpowiedzi na pytania, czy są osiągalne i na jakim poziomie cele szczegółowe oraz rezultaty. Testowanie będzie miało miejsce na każdym etapie realizacji projektu tj. podczas realizacji każdego z czterech kamieni milowych. Na etapie zakończenia pierwszego kamienia milowego rezultatem końcowym będzie opracowany i zaakceptowany przez Radę Programową Plan Wdrażania CUS. Dokument będzie przyjęty w drodze uchwały przez władze lokalne - Radę Miasta i Gminy Górnio.

Na etapie drugiego i trzeciego kamienia milowego testowanie przyjmie bardzo konkretny wymiar wdrożeniowo-analityczny. W wyniku analizy/monitoringu danych zbieranych w toku realizacji Planu Wdrażania wyciągnięte zostaną wnioski, które posłużą opracowaniu rekomendacji do aktualizacji Planu Wdrażania CUS. Testowanie będzie miało miejsce w pięciu wymiarach/sferach:

1. Funkcjonującego partnerstwa lokalnego
2. Integracji usług społecznych
3. Kompleksowości usług społecznych
4. Powszechności świadczenia usług społecznych
5. OSŁ

Ważną rolę w testowaniu odegra tu lokalne partnerstwo, w ramach którego będą regularnie spotykać się: lokalna sieć usługodawców oraz rada ds. usług społecznych. Te ciała społeczne będą analizować na bieżąco przebieg testowania, dzięki czemu zbierane będą informacje zwrotne od realizatorów usług, jak również wypracowywane będą rekomendacje do aktualizacji Planu Wdrażania CUS.

Po każdym z etapów (kamieni milowych) opracowany zostanie raport z monitorowania. Rezultaty testowania będą odnosić się głównie do odpowiedzi na kilka kluczowych pytań, m.in.:

- czy usługi społeczne odpowiadają na potrzeby mieszkańców?
- czy nastąpiła poprawa jakości świadczonych przez CUS usług społecznych? (zwłaszcza w odniesieniu do dotychczas świadczonych usług przez OPS)
- w jakim stopniu kompetencje kadry CUS oraz partnerów społecznych dostarczających usługi, odpowiadają potrzebom usługobiorców i potrzebom związanym z zarządzaniem i organizacją usług CUS?

Rezultatami twardymi testowania będą: funkcjonujące partnerstwo lokalne w tym stałe ciała konsultacyjno-opiniotwórcze tj. rada ds. usług społecznych i lokalna sieć usługodawców. Ponadto rezultatem będzie wdrożony i zaktualizowany Plan Wdrażania CUS oraz docelowo pakiet produktów, rozumiany jako model CUS. Ostatecznym rezultatem testowania a zarazem jego produktem finalnym będzie opracowany model CUS, który będzie gotowy do wdrożenia w innych instytucjach. Do modelu zostanie dołączony szereg rekomendacji oraz zaleceń związanych z wdrażaniem modelu na każdym etapie procesu.

W ramach kamienia milowego nr 4 zostanie przeprowadzony przegląd działań projektu. W oparciu o wyniki przeglądu zostaną wypracowane wnioski z realizacji Planu Wdrażania CUS i przedłożony Radzie Programowej pakiet produktów powstałych w wyniku testowania rozwiązania modelowego, takich jak:

- a) schemat organizacyjny i procedury działania CUS
- b) zalecane szkolenia dla pracowników CUS (z uwzględnieniem szkoleń wskazanych w Ustawie), zalecane wyposażenie CUS
- c) metody i techniki wykorzystywane w diagnozie potrzeb mieszkańców w zakresie usług społecznych oraz potencjału lokalnych usługodawców
- d) zalecane metody i narzędzia pracy kadr CUS z mieszkańcami, w tym w zakresie metodyki tworzenia indywidualnych planów usług społecznych (IPUS)
- e) zasady współpracy CUS z partnerami, w tym tworzenia partnerstw lokalnych
- f) narzędzia do oceny skuteczności i efektywności funkcjonowania CUS

W wyniku testowania wypracowany zostanie szereg dokumentów zarówno o charakterze strategicznym jak i operacyjnym. Mowa tu m.in. o takich dokumentach jak:

- Statut CUS nadany przez radę gminy w drodze uchwały
- Regulamin Organizacyjny wraz z strukturą zarządzania CUS
- Instrukcja postępowania w przypadku naruszenia bezpieczeństwa danych osobowych
- Regulamin wynagradzania
- Analiza zagrożeń i ryzyka przy przetwarzaniu danych osobowych
- Indywidualne Plany Usług Społecznych (IPUS)
- Plan Organizowania Społeczności Lokalnej
- Opracowywanie standardów jakości usług społecznych określonych w Programie usług społecznych
- Program Usług Społecznych.

Partycypacja społeczna

Przygotowanie **Planu Wdrażania Usług Społecznych w gminie Górnio** miało charakter partycypacyjny. W proces ten została włączona społeczność lokalna na każdym etapie jego

realizacji, a uczestniczyli w nim m.in.: przedstawiciele jednostek organizacyjnych gminy Górno, instytucji pomocy i integracji społecznej, podmiotów ekonomii społecznej, grup i liderów społecznych, a także eksperci zewnętrzni, znający sytuację społeczno – gospodarczą Górna.

W gminie Górno uznano, że to mieszkańcy są ekspertami w zakresie własnych potrzeb i efektywnych sposobów ich zaspokajania, dlatego zadbano o to, aby mogli wyrazić swoje zdanie.

Partycypacja społeczna miała miejsce na następujących poziomach opracowania Planu Wdrażania CUS:

- 1) Opracowania diagnozy potencjału i potrzeb wspólnoty samorządowej w zakresie usług społecznych:
 - Przed przygotowaniem zamówienia publicznego na opracowanie diagnozy potrzeb i potencjału społeczności lokalnej, zorganizowano we współpracy z Kielecko – Ostrowieckim Ośrodkiem Wsparcia Ekonomii Społecznej spotkania konsultacyjne z lokalnymi liderami i przedstawicielami podmiotów ekonomii społecznej, które pozwoliły na wstępne rozeznanie potrzeb i potencjału społeczności lokalnej. Spełniły one również ważną rolę informacyjną oraz zachęciły mieszkańców do wzięcia udziału w badaniu i współpracy z CUS.
 - W badaniu zastosowano metody i techniki jakościowe, zapewniające uwzględnienie potrzeb, opinii i pomysłów poszczególnych grup mieszkańców, tj. indywidualne wywiady pogłębione oraz warsztaty dla odbiorców usług społecznych, podczas których wykorzystane zostały techniki projekcyjne z obszaru *Service Design* (społeczne projektowanie usług). Przeprowadzono 8 warsztatów dla następujących grup odbiorców usług społecznych: seniorów, osób z niepełnosprawnościami, rodzin z problemami opiekuńczo-wychowawczymi, osób długotrwale bezrobotnych, osób w kryzysie zdrowia psychicznego, osób doznających przemocy w rodzinie, rodzin z dziećmi, młodzież.
Badania jakościowe pozwoliły na uzyskanie pogłębionej wiedzy, m.in. z perspektywy lokalnych ekspertów, przedstawicieli CUS, władz samorządowych, usługodawców, a także (różnych grup) odbiorców usług społecznych.
 - Odpowiedni dobór uczestników badania – w sposób celowy, tj. zgodny z założonym celem badawczym.
 - Aktywne i świadome uczestnictwo reprezentantów kadry CUS i innych przedstawicieli gminy we wszystkich etapach diagnozy.

- Konsultacje społeczne. Przed zakończeniem prac nad raportem z badania, we współpracy z Wykonawcą badania przeprowadzono 1 otwarte spotkanie konsultacyjne z mieszkańcami. Po zakończeniu prac, w dniu 1 grudnia 2021r. Raport z diagnozy wraz z formularzem uwag został opublikowany na stronie internetowej pod adresem <https://gorno.naszcus.pl/projekt-cus-dla-wszystkich/n,diagnoza-potrzeb-mieszkancow-gminy-gorno-w-zakresie-uslug-spoecznych> Pracownicy CUS oraz Urzędu Gminy w Górnio zachęcali osobiście mieszkańców do zapoznania się z Raportem i zgłaszania uwag. Żadnych uwag jednak nie zgłoszono.
- 2) Opracowania założeń funkcjonowania CUS oraz planowanego katalogu usług społecznych.
- W przygotowanie Planu Wdrażania CUS byli zaangażowani przedstawiciele CUS oraz eksperci, a podstawę ich pracy stanowiła „Diagnoza potrzeb i potencjału społeczności lokalnej w zakresie usług społecznych na terenie Gminy Górnio”. W spotkaniach zespołu uczestniczyli również przedstawiciele kluczowych instytucji, realizujących usługi społeczne w gminie Górnio, tj. Środowiskowy Dom Samopomocy, Dom Kultury oraz Ośrodek Zdrowia itp. Takie podejście zaowocowało poznaniem różnych punktów widzenia, otrzymaniem całościowego obrazu sytuacji, wypracowaniem rozwiązań uwzględniających potrzeby społeczności lokalnej oraz potencjał realizatorów usług. Spotkania z realizatorami usług społecznych umożliwiły również przygotowanie założeń dotyczących integracji i koordynacji usług społecznych oraz promocji CUS w gminie Górnio.

Załącznik nr 1 do Planu Wdrażania CUS



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój



**Rzeczpospolita
Polska**

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



INDYWIDUALNY PLAN USŁUG SPOŁECZNYCH NR

**SPORZĄDZANY NA PODSTAWIE INDYWIDUALNEJ DIAGNOZY POTRZEB
PRZEPROWADZONEJ W DNIU**

1. Dane uczestnika

IMIĘ I NAZWISKO UCZESTNIKA:	
ADRES ZAMIESZKANIA	
NUMER TELEFONU UCZESTNIKA (OSOBY WSKAZANEJ PRZEZ UCZESTNIKA)	
PESEL UCZESTNIKA:	

2. Dane opiekuna prawnego uczestnika

IMIĘ I NAZWISKO:	
ADRES ZAMIESZKANIA:	
NUMER TELEFONU :	
PESEL:	

3. Dane Koordynatora Indywidualnych Planów Usług Społecznych

IMIĘ I NAZWISKO:	
NUMER TELEFONU :	

4. Termin realizacji

DATA SPORZĄDZENIA/AKTUALIZACJI	
TERMIN OBOWIĄZYWANIA:	
ZAŁĄCZNIKI DO PLANU	KARTY USŁUG

Lp	Nazwa usługi	Okres świadczenia usługi	Harmonogram świadczenia usługi	Podmiot wykonujący usługę	Zakres świadczonej usługi	Miejsce świadczenia usługi	Usługi Wspierające
1							
2							
3							

1. Plan sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron.
2. Informacje szczegółowe znajdują się w Karcie Usługi.

.....
Data i podpis uczestnika

.....
Data, podpis i pieczęć Dyrektora

