



# DZIENNIK URZĘDOWY

## WOJEWÓDZTWA ŚWIĘTOKRZYSKIEGO

---

Kielce, dnia 20 lipca 2021 r.

Poz. 2592

### UCHWAŁA NR VIII/6/2021 RADY MIEJSKIEJ W STARACHOWICACH

z dnia 16 lipca 2021 r.

#### **w sprawie przyjęcia Programu Usług Społecznych w Gminie Starachowice**

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U z 2020 r. poz. 713, 1378), art. 4 ust. 1 i ust. 2 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych (Dz. U. z 2019 r. poz. 1818) Rada Miejska w Starachowicach uchwala, co następuje:

§ 1. Przyjmuje się Program Usług Społecznych w Gminie Starachowice w brzmieniu stanowiącym załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2. Wykonanie uchwały powierza się Prezydentowi Miasta Starachowice.

§ 3. Uchwała wchodzi w życie po upływie 14 dni od dnia ogłoszenia w Dzienniku Urzędowym Województwa Świętokrzyskiego.

Wiceprzewodniczący Rady  
Miejskiej w Starachowicach

**Mariusz Konarski**



Załącznik Nr 1 do Uchwały Nr VIII/6/2021  
Rady Miejskiej w Starachowicach

z dnia 16 lipca 2021 r.

# PROGRAM USŁUG SPOŁECZNYCH W GMINIE STARACHOWICE

Starachowice 2021 r.



Rzeczpospolita  
Polska

Unia Europejska  
Europejski Fundusz Społeczny



## Spis treści

<b>Wstęp</b> .....	3
<b>Słowniczek</b> .....	4
<b>Nazwa i cel Programu</b> .....	5
<b>Okres realizacji Programu</b> .....	8
<b>Opis potrzeb uzasadniających realizację Programu</b> .....	8
<b>Raport z badania – informacje ogólne</b> .....	8
<b>Koncepcja i metodologia badania</b> .....	9
<b>Wyniki badania w zakresie jakości życia mieszkańców i usług społecznych w Starachowicach</b> .....	10
<b>Wnioski i rekomendacje z badania</b> .....	17
<b>Charakterystyka i przewidywana liczba osób objętych Programem</b> .....	25
<b>Określenie usług społecznych oferowanych w Programie</b> .....	27
<b>Warunki i tryb kwalifikowania osób zainteresowanych do korzystania z usług społecznych określonych w Programie</b> .....	30
<b>Wysokość opłaty za usługi społeczne, osoby uprawnione do uzyskania ulg w opłacie za usługi społeczne i wysokość tych ulg</b> .....	31
<b>Sposób dokumentowania spełniania warunków oraz uprawnień do uzyskania ulg w opłacie</b> .....	31
<b>Dane osobowe niezbędne do kwalifikowania osób zainteresowanych do korzystania z usług społecznych</b> .....	32
<b>Organizacja Programu, w tym etapy jego realizacji</b> .....	32
<b>Sposób monitorowania i oceny Programu oraz mierniki efektywności jego realizacji</b> ....	33
<b>Budżet Programu oraz źródła jego finansowania</b> .....	37
<b>Podsumowanie</b> .....	39

## Wstęp

Zgodnie z ustawą z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych (Dz. U. 2019, poz. 1818), rada gminy może przyjąć w drodze uchwały, program usług społecznych, określający usługi społeczne wynikające z potrzeb wspólnoty samorządowej. Opracowanie programu usług społecznych nie jest zatem zadaniem obligatoryjnym, lecz fakultatywnym gminy. **Jest jednak ważnym krokiem dla zbudowania lokalnego systemu usług społecznych, zapewniającego kompleksowe usługi, dostępne dla ogółu mieszkańców, którego podjęła się Gmina Starachowice.**

Uchwalenie **Programu Usług Społecznych w Gminie Starachowice** pozwoli na wprowadzenie nowych usług społecznych, skierowanych do osób, rodzin, grup społecznych, grup mieszkańców o określonych potrzebach lub ogółu mieszkańców. Zostały w nim także zawarte usługi, których wolumen zostanie zwiększony, w związku ze wzrostem społecznego zapotrzebowania. Co istotne, korzystanie z usług społecznych określonych w programie nie wymaga wydania decyzji administracyjnej i nie łączy się z nabyciem statusu „klienta pomocy społecznej”. Usługi społeczne określone w **Programie Usług Społecznych dla Gminy Starachowice** mają zatem charakter powszechny i mogą z nich korzystać wszyscy mieszkańcy.

Istotną cechą **Programu Usług Społecznych dla Gminy Starachowice** jest kompleksowość pomocy, oznaczająca sprofilowane pakiety usług, świadczone przez specjalistów, reprezentujących różne zawody pomocowe, uzupełniane wsparciem społecznym, oferowanym przez członków lokalnej społeczności w trybie pomocy sąsiedzkiej, grup samopomocowych czy wolontariatu.

Opracowanie **Programu Usług Społecznych w Gminie Starachowice** miało charakter partycypacyjny. W proces ten została włączona społeczność lokalna, w tym m.in.: przedstawiciele jednostek organizacyjnych Gminy Starachowice, instytucji pomocy i integracji społecznej, podmiotów ekonomii społecznej, grup i liderów społecznych, a także eksperci zewnętrzni, znający sytuację społeczno – gospodarczą Starachowic.

Partycypacyjny charakter opracowania **Programu Usług Społecznych w Gminie Starachowice** (zwanym dalej Programem) pozwolił na wprowadzenie usług społecznych, odpowiadających na rzeczywiste potrzeby mieszkańców Gminy Starachowice.

Dokument został przedstawiony do konsultacji społecznych, które odbyły się w dniach 29 czerwca 2021 r. – 05 lipca 2021 r.

Z podziękowaniem za współpracę

Autorzy Programu:  
Piotr Ambroszczyk  
Aneta Gołębska  
Anna Górak  
Wioletta Grosicka

## Słowniczek

1. **CUS** – Centrum Usług Społecznych w Starachowicach
2. **Ekonomia społeczna** – sfera aktywności obywatelskiej i społecznej, która przez działalność gospodarczą i działalność pożytku publicznego służy: integracji zawodowej i społecznej osób zagrożonych marginalizacją społeczną, tworzeniu miejsc pracy, świadczeniu usług społecznych użyteczności publicznej (na rzecz interesu ogólnego) oraz rozwojowi lokalnemu. Obszar wskazany definicją ekonomii społecznej obejmuje w szczególności:
  - organizacje pozarządowe oraz podmioty, o których mowa w art. 3 ust. 3 ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie;
  - koła gospodyń wiejskich;
  - spółdzielnie pracy;
  - podmioty ekonomii solidarnej.
3. **Ekonomia solidarna** – część ekonomii społecznej, której podstawowym celem jest aktywizacja zawodowa i integracja społeczna, w tym reintegracja zawodowa i społeczna osób zagrożonych wykluczeniem społecznym oraz rehabilitacja społeczna i zawodowa osób niepełnosprawnych. Z uwagi na kluczowe znaczenie działalności reintegracyjnej, do podzbioru ekonomii solidarnej zaliczane będą:
  - przedsiębiorstwa społeczne (...);
  - spółdzielnie socjalne oraz spółdzielnie inwalidów i niewidomych;
  - zakłady pracy chronionej;
  - jednostki reintegracyjne, w tym:
    - jednostki aktywizujące osoby niepełnosprawne (Warsztaty Terapii Zajęciowej, Zakłady Aktywności Zawodowej);
    - jednostki zatrudnienia socjalnego aktywizujące osoby wykluczone społecznie (Centra Integracji Społecznej, Kluby Integracji Społecznej),

*Krajowy Program Rozwoju Ekonomii Społecznej i Solidarnej do 2023, s. 10 -11.*
4. **JST** – jednostka samorządu terytorialnego
5. **PES** – podmiot ekonomii społecznej
6. **Program** - Program Usług Społecznych w Gminie Starachowice

## Nazwa i cel Programu

Nazwa Programu	<b>Program Usług Społecznych w Gminie Starachowice</b>
Cel Programu	<b>Wzrost jakości życia mieszkańców Starachowic poprzez zwiększenie dostępu do wysokiej jakości, zintegrowanych usług społecznych, dopasowanych do indywidualnych potrzeb</b>

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

### 1. **Zwiększenie dostępu do usług społecznych dla mieszkańców Starachowic**

Działania prowadzące do realizacji celu będą skoncentrowane na wprowadzeniu nowych usług społecznych odpowiadających na potrzeby mieszkańców oraz zwiększeniu wolumenu już realizowanych usług społecznych. Podejmowane działania pozwolą na udzielanie kompleksowej, spersonalizowanej pomocy mieszkańcom Starachowic, obejmującej sprofilowane pakiety usług z różnych zakresów, o których mowa w art. 2 ustawy o CUS.

**Rezultaty podejmowanych działań:**

- Poszerzenie oferty usług społecznych
- Zwiększenie wolumenu istniejących usług

### 2. **Zapewnienie wysokiej jakości usług społecznych**

Środkiem realizacji celu jest odpowiednie zarządzanie procesem świadczenia usług społecznych. Usługi społeczne będą świadczone przez specjalistów reprezentujących różne zawody pomocowe, którzy są zatrudnieni u różnych usługodawców, współpracujących z CUS. Każdy z nich powinien zachować odpowiednie standardy jakości realizowanych usług, a ich praca powinna być na bieżąco monitorowana. Pierwszym krokiem do zapewnienia wysokiej jakości usług społecznych jest zatem wprowadzenie minimalnych standardów świadczenia usług społecznych i wdrożenie systemu monitoringu.

**Rezultaty podejmowanych działań:**

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

### 3. **Rozwój współpracy międzysektorowej**

**Rezultaty podejmowanych działań:**

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

**CUS w Starachowicach zakłada ścisłą współpracę z następującymi podmiotami:**

- podmiotami ekonomii społecznej i solidarnej, świadczącymi usługi społeczne (np. Spółdzielnia Socjalna „Agawa”, Spółdzielnia Socjalna „Starachowiczanka”)
- podmiotami komercyjnymi, świadczącymi usługi społeczne,
- jednostkami organizacyjnymi Powiatu Starachowickiego (Powiatowym Centrum Pomocy Rodzinie, Powiatowym Urzędem Pracy),
- innymi jednostkami organizacyjnymi Gminy Starachowice (np. MOSiR, ŚDS).

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

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

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

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

**Zwiększeniu udziału podmiotów ekonomii społecznej i solidarnej w realizacji usług społecznych sprzyjać będą:****1) Działania w sferze zamówień publicznych, w tym:**

- stosowanie klauzul i aspektów społecznych w zamówieniach publicznych, zgodnie z ustawą Prawo zamówień publicznych,
- stosowanie art. 15a ustawy o spółdzielniach socjalnych.

**2) Działania w sferze pożytku publicznego, w tym:**

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



Schemat Nr 1. Cele Programu Usług Społecznych w Gminie Starachowice, opracowanie własne



## Okres realizacji Programu

**Okres realizacji Programu: 01 lipca 2021 r. – 30 kwietnia 2023 r.**

### **Pozostałe informacje związane z okresem realizacji Programu:**

1. Usługi społeczne wskazane w Programie są współfinansowane ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój na lata 2014-2020, Oś priorytetowa II. Efektywne polityki publiczne dla rynku pracy, gospodarki i edukacji, Działanie 2.8 Rozwój usług społecznych świadczonych w środowisku lokalnym.
2. Miasto Starachowice zobowiązuje się do kontynuacji działania CUS i utrzymania oferty usług społecznych w okresie co najmniej 3 lat od zakończenia realizacji projektu, o którym mowa w pkt. 1. Liczba miejsc świadczenia usług społecznych może ulec zmniejszeniu w okresie trwałości tylko, gdy będzie to wynikało z analizy potrzeb mieszkańców.

## Opis potrzeb uzasadniających realizację Programu

Podstawę opracowania Programu Usług Społecznych w Starachowicach stanowi „Diagnoza potrzeb i potencjału społeczności lokalnej w zakresie usług społecznych na terenie Gminy Starachowice” przeprowadzona w okresie styczeń – marzec 2021 roku przez Lokalne Badania Społeczne Marcin Jóźko. Celem diagnozy było dostarczenie władzom Miasta Starachowice informacji o potrzebach mieszkańców w zakresie usług społecznych oraz danych o potencjale usługowym środowiska lokalnego. Przeprowadzenie diagnozy miało charakter partycypacyjny. W proces diagnozowania została włączona społeczność lokalna, która miała realny wpływ na przebieg tego procesu.

## Raport z badania – informacje ogólne

### **Raport z badania zawiera odpowiedzi na następujące pytania badawcze:**

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

**Obszary badawcze poddane analizie:**

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

**Koncepcja i metodologia badania****Kontekst teoretyczny - perspektywa jakości życia i rozwoju społecznego**

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

- rozwoju społecznego<sup>1</sup> oznaczającego zdolność społeczności lokalnej do generowania warunków umożliwiających wszystkim członkom osiągnięcie pełnego potencjału, zaspokojenie podstawowych potrzeb i zwiększania spójności społecznej (w tym m.in. zmniejszania rozwarstwienia społecznego, wyrównywania szans, przeciwdziałania dyskryminacji, marginalizacji i wykluczeniu),
- jakości życia oznaczającego zadowolenie z efektywnego/sprawnego układu instytucjonalnego zapewniającego dostęp do wysokiej jakości usług społecznych zakresu wsparcia społecznego, zdrowia, kultury, edukacji i aktywności obywatelskiej<sup>2</sup>.

Taka perspektywa skupiona jest na odkrywaniu i identyfikowaniu tzw. niematerialnych czynników rozwoju – roli jakościowych i ilościowych parametrów zasobów społecznych będących w dyspozycji społeczności lokalnej oraz możliwość ich efektywnego wykorzystania poprzez system usług społecznych. Przy takim podejściu priorytetem lokalnej polityki społecznej jest dobrostan (well-being) mieszkańców społeczności lokalnej rozumiany jako maksymalizowanie potencjału możliwego do osiągnięcia w środowisku życia jednostki i/lub grup oraz jako aktywny proces służący świadomym wyborom w dążeniu do osiągnięcia coraz bardziej satysfakcjonującej egzystencji. Na proponowane w badaniu zintegrowane podejście

---

<sup>1</sup> Zob. Sen A. (2002) *Nierówności. Dalsze rozważania*, Społeczny Instytut Wydawniczy "Znak" Warszawa: Fundacja im. Stefana Batorego, Kraków

<sup>2</sup> Zob. (Quality of Life. Resource, <http://www.atsqol.org/key.asp>; Quality of Life – Underlying Philosophy, <http://www.globalideasbank.org/boV/bV-376>

do rozwoju społecznego i jakości życia składają się dwa czynniki: zwiększenie wolności wyboru usług (ich formy, miejsca, sposobu świadczenia) oraz kreowanie przez usługi nowych możliwości rozwojowych dla ludzi (np. dzięki usługom mogą aktywnie uczestniczyć w życiu zawodowym, społecznym i obywatelskim).

### **Podjęcie metodologiczne**

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

### **Etapy badawcze:**

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

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

### **Jakość życia**

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

Z badania wynika, iż prawie 2/3 mieszkańców Starachowic uważa, że jakość życia w mieście utrzymuje się na średnim, przeciętnym poziomie. 18% badanych uważa, że jakość życia w Starachowicach jest wysoka, natomiast kolejnych 18% formułuje ocenę negatywną.

O wysokiej jakości życia najczęściej są przekonani dwudziestolatkowie (63%), bezrobotni (42%), osoby wysoko oceniające kondycję ekonomiczną swoich gospodarstw domowych (31 %), a także zadowolone z relacji sąsiedzkich (26 %).

### Jakość usług społecznych

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

### Poziom zadowolenia z usług lokalnych instytucji

**Wysokie oceny w tym zakresie otrzymały następujące instytucje:**

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

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

**Najniższe oceny otrzymały następujące instytucje:**

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

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

### Najbardziej dotkliwe problemy społeczne w Starachowicach

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

Tabela nr 1. Najbardziej dotkliwe problemy społeczne w Starachowicach

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

*Źródło: opracowanie własne na podstawie Raportu z badań ilościowych i jakościowych „Diagnoza potrzeb i potencjału społeczności lokalnej w zakresie usług społecznych na terenie Gminy Starachowice”.*

### Preferowane działania w sferze społecznej w ciągu najbliższego roku

Respondenci mogli wymienić maksymalnie 5 kierunków działań (spośród 20 wymienionych w ankiecie), które ich zdaniem powinny zostać zrealizowane w Starachowicach w okresie najbliższego roku, licząc od daty realizacji pomiaru). Uzyskane wyniki korespondują z oceną jakości różnych obszarów usług społecznych w mieście. Ankietowani w największym stopniu oczekują poprawy dostępności i jakości usług w obszarze ochrony zdrowia, inwestycji w mieszkalnictwo socjalne i komunalne, zapewnienia dostępu do mieszkań wspieranych (chronionych), a także zwiększenia udziału w życiu społecznym mieszkańców.

Tabela nr 2. Preferowane działania w sferze społecznej w ciągu najbliższego roku

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

*Źródło: opracowanie własne na podstawie Raportu z badań ilościowych i jakościowych „Diagnoza potrzeb i potencjału społeczności lokalnej w zakresie usług społecznych na terenie Gminy Starachowice”.*

### Grupy wiekowe, do których powinny być kierowane usługi społeczne

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

Tabela nr 3. Grupy wiekowe, do których powinny być skierowane usługi społeczne

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

*Źródło: opracowanie własne na podstawie Raportu z badań ilościowych i jakościowych „Diagnoza potrzeb i potencjału społeczności lokalnej w zakresie usług społecznych na terenie Gminy Starachowice”.*

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

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

Tabela nr 4. Grupy społeczne, do których powinny być kierowane usługi społeczne

Lp.	Grupy społeczne/kategorialne, do których powinny być kierowane usługi społeczne	Odpowiedzi
1	Osoby z niepełnosprawnościami	52%
2	Kobiety	34%
3	Osoby doświadczające przemocy	30%
4	Mężczyźni	29%
5	Osoby bezrobotne	26%
6	Rodziny z dziećmi	25%

<b>7</b>	Osoby żyjące w ubóstwie	25%
<b>8</b>	Rodziny w kryzysie	21%
<b>9</b>	Osoby w kryzysie bezdomności	19%
<b>10</b>	Osoby chore psychicznie	9%
<b>11</b>	Osoby LGBT	6%
<b>12</b>	Imigranci	2%

*Źródło: opracowanie własne na podstawie Raportu z badań ilościowych i jakościowych „Diagnoza potrzeb i potencjału społeczności lokalnej w zakresie usług społecznych na terenie Gminy Starachowice”.*

### Zapotrzebowanie na różne usługi społeczne

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

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

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

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

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

Pozostałe usługi wymienione w Tabeli nr 5 postrzegane są jako potrzebne dla mieszkańców Starachowic, choć ankietowani niekoniecznie chcieliby skorzystać z nich osobiście. W największym stopniu dotyczy to opieki wytchnieniowej dla opiekunów faktycznych, mieszkań chronionych (wspieraných) dla seniorów oraz osób i rodzin w kryzysie oraz usług opieki nad dziećmi dla osób w kryzysie.

Tabela nr 5. Zapotrzebowanie na usługi społeczne

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

Źródło: Raport z badań ilościowych i jakościowych „Diagnoza potrzeb i potencjału społeczności lokalnej w zakresie usług społecznych na terenie Gminy Starachowice”.

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

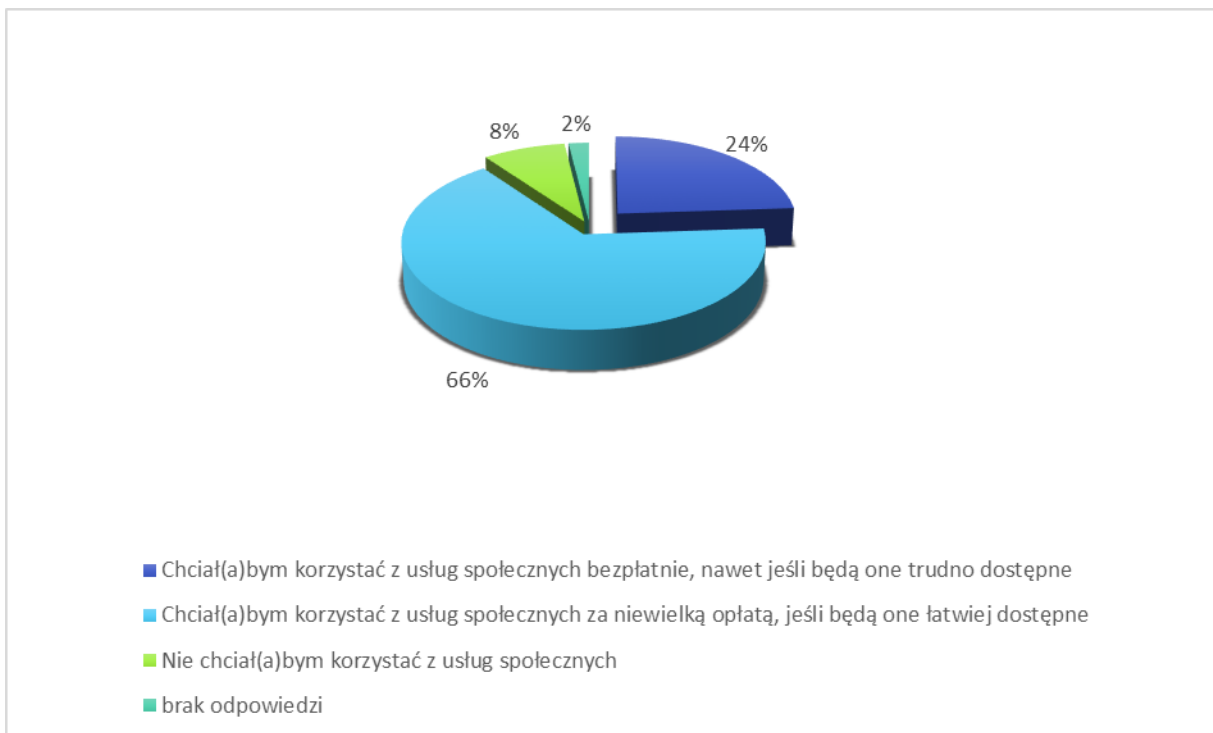
- dostęp do ochrony zdrowia – 13%,
- potrzeby kulturalne – 12%,
- potrzeby mieszkaniowe – 9%,
- oferta sportowa i rekreacyjna – 9%,
- możliwości spędzania czasu wolnego dla różnych grup mieszkańców – 8%,
- dostęp do pomocy psychologicznej – 7%,
- poprawa sytuacji na rynku pracy – 6 %,
- zapewnienie wsparcia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



## Odpłatność za usługi

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

Wykres nr 2. Korzystanie z bezpłatnych i odpłatnych usług społecznych



Źródło: opracowanie własne na podstawie Raportu z badań ilościowych i jakościowych „Diagnoza potrzeb i potencjału społeczności lokalnej w zakresie usług społecznych na terenie Gminy Starachowice”.

## Dostęp do informacji o usługach społecznych

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

i skonstruowanie skutecznej strategii komunikacyjnej, tym bardziej, że 38% nie korzysta z usług społecznych z braku potrzeby.

## Wnioski i rekomendacje z badania

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

	<p>tego rodzaju rozwiązań, ponieważ – w ich opinii – istnieje niebezpieczeństwo nadmiernego zbiurokratyzowania procesu świadczenia usług społecznych.</p> <p>Na podstawie zebranych informacji można sformułować <b>kilka pożądaných cech procesu standaryzacji</b>, które – zdaniem uczestników badania – sprzyjają zapewnieniu wysokiej jakości usług. Do tego rodzaju atrybutów można zaliczyć: dość wysoki poziom ogólności (generalne ramy, określenie warunków brzegowych), z dużym zakresem autonomii dla poszczególnych usługodawców, koncentracja na odbiorcach i ich potrzebach, ale połączona z szeroko rozumianym wsparciem usługodawców, użyteczność, adekwatność do potrzeb i realność wdrożenia i egzekucji.</p>
--	---

<b>3</b>	<p><b>Wniosek:</b></p> <p>Lokalny rynek usług społecznych znajduje się we wczesnym stadium rozwoju i musi być tworzony od podstaw. Większość potencjalnych usługodawców (np. organizacje pozarządowe) realizuje cenne przedsięwzięcia dla miejscowej społeczności, jednak w dużym stopniu nie są oni przygotowani (np. pod względem organizacyjnym i świadomościowym) do profesjonalnego funkcjonowania w paradygmacie usług społecznych (np. realizują zadania publiczne zlecane przez administrację w trybie konkursowym lub podejmują tradycyjnie rozumiane działania społeczne, nie definiując ich w kategoriach świadczenia usług). Wielu dotychczasowych i potencjalnych usługodawców to podmioty oparte na osobach swoich liderów – dość prężnie działających społeczników, jednak często dość zaawansowanych wiekowo i nieposiadających następców (co generuje zagrożenie braku kontynuacji ich działań w przyszłości).</p> <hr/> <p><b>Rekomendacja:</b></p> <p>Rekomenduje się <b>utworzenie systemu wsparcia usługodawców przez CUS</b>. Proponuje się oddelegowanie osoby i/lub wyodrębnienie komórki organizacyjnej w ramach CUS, która pomagałaby realizatorom usług np. w sprawach administracyjnych, ale również merytorycznych (w tym związanych z zapewnieniem wysokiej jakości usług). Rolą CUS jest tworzenie profesjonalnego rynku usług społecznych, zatem konieczne jest zainwestowanie i „wychowywanie” usługodawców, których większość aktualnie nie jest gotowych do funkcjonowania w modelu usług społecznych. Konieczne jest również podjęcie działań informacyjnych i edukacyjnych, sprzyjających profesjonalizacji sektora usługodawców. Tworzenie rynku usługodawców to również inwestowanie w lokalnych liderów, w tym wspieranie procesów sukcesji w miejscowych organizacjach. Tego rodzaju działania należy rozpatrywać w ujęciu procesowym, a także w dłuższej perspektywie czasowej.</p>
----------	---

4	<p><b>Wniosek:</b></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 do trzech głównych grup klientów: mieszkańców niebędących klientami pomocy społecznej, klientów hybrydowych (klientów usług społecznych z niewielkim komponentem świadczeń z systemu pomocy społecznej) oraz klientów pomocy społecznej. CUS wdrożył rozwiązania, mające sprzyjać świadczeniu usług dla tak zróżnicowanej grupy odbiorców – usługi powszechne będą umiejscowione w Galerii Skałka, natomiast pomoc społeczna pozostanie w starym budynku MOPS.</p> <hr/> <p><b>Rekomendacja:</b></p> <p>CUS wdrożył rozwiązania mające na celu <b>przestrzenne odseparowanie usług społecznych o charakterze powszechnym od obsługi świadczeń z systemu pomocy społecznej</b>. Z pewnością ten podział ułatwi mieszkańcom uchwycenie nowej misji instytucji, ponadto sprzyjać będzie budowaniu pozytywnego wizerunku nowej instytucji (odcięcia się od stereotypu MOPS-u). Jednocześnie tego rodzaju rozwiązanie niesie również pewne zagrożenia, związane z dodatkową stygmatyzacją klientów części pomocowej, która będzie symbolicznie i realnie odgradzona od zwykłych mieszkańców. W związku z powyższym konieczne jest podjęcie działań na rzecz minimalizacji tego zjawiska.</p>
5	<p><b>Wniosek:</b></p> <p>Proces tworzenia CUS wymaga również daleko idącej zmiany w samej instytucji. Jak pokazują wyniki badań jakościowych, w zespole CUS istnieją bariery o charakterze świadomościowym, związane z koniecznością zmiany sposobu myślenia (przejścia z funkcjonowania w paradygmacie pomocy społecznej do modelu usługowego).</p> <hr/> <p><b>Rekomendacja:</b></p> <p>Rekomenduje się <b>podjęcie działań informacyjnych i edukacyjnych, zmierzających do zmiany tego stanu rzeczy</b>. Przełamanie barier świadomościowych oznacza konieczność wdrożenia procesu zmiany, polegającej na przygotowaniu pracowników CUS do funkcjonowania w modelu usługowym. Proponuje się skonstruowanie wielowymiarowego i interdyscyplinarnego systemu wsparcia zespołu CUS, z zastosowaniem różnych metod i technik (np. warsztatów, szkoleń, wizyt studyjnych, usług doradczych). Tego rodzaju zmiana z pewnością wymaga czasu, a jej rezultaty będą widoczne w dłuższej perspektywie.</p>

6	<p><b>Wniosek:</b></p> <p>Poziom wiedzy mieszkańców na temat CUS jest znikomy, co potwierdzają zwłaszcza wyniki badania jakościowego. Poważnym wyzwaniem jest również budowanie wizerunku nowej instytucji w oderwaniu od skojarzeń z MOPS i negatywnego stereotypu pomocy społecznej. Skuteczne wypełnianie roli CUS wiąże się z koniecznością dotarcia z informacją do mieszkańców i zbudowania skutecznej strategii komunikacyjnej.</p> <hr/> <p><b>Rekomendacja:</b></p> <p>Pożądane jest <b>opracowanie precyzyjnego planu komunikacji CUS ze społecznością lokalną</b>, obejmującego m.in. określenie kluczowych kanałów (nośników) informacji, jak np. lokalne media, w tym społecznościowe, ogłoszenia i ulotki, czy bezpośrednie spotkania z mieszkańcami. Konieczne jest również wypracowanie i komunikowanie puli argumentów, a więc korzyści płynących z powstania CUS (dla mieszkańców – lokalnej społeczności oraz dla miasta jako jednostki samorządu terytorialnego). Z pewnością warto prowadzić kampanie społeczne, a także szeroko rozumiane działania edukacyjne w tym obszarze.</p>
7	<p><b>Wniosek:</b></p> <p>Bardzo istotnym wyzwaniem jest włączanie mieszkańców w proces projektowania i organizacji usług społecznych w mieście, tym bardziej, że – jak pokazują badania - aktywność i kapitał społeczny w Starachowicach znajdują się na raczej niskim poziomie. Świadczy o tym m.in. uczestnictwo w wyborach samorządowych, frekwencja w głosowaniu na projekty w ramach budżetu obywatelskiego, a także relatywnie niska liczba organizacji „trzeciego sektora”. Na podstawie wyników badań ankietowych stwierdzono niski poziom zaufania w relacjach z innymi, dość wysoki jest natomiast poziom zadowolenia z relacji sąsiedzkich.</p> <hr/> <p><b>Rekomendacja:</b></p> <p>Zgodnie z ideą CUS, <b>usługi społeczne powinny zostać uspołecznione, czy obudowane aktywnością mieszkańców</b>. Tworzenie profesjonalnego rynku usług i sieci usługodawców nie może pozostawać w sprzeczności z misją i wrażliwością społeczną.</p> <p>W tym kontekście szczególnie istotną rolę pełnić będą organizatorzy społeczności lokalnej, działający na zmotywowanie i włączanie (różnych grup) mieszkańców. Konieczne jest prowadzenie systematycznych mikro-diagnoz (w ujęciu przestrzennym lub kategoryjnym) i ich praktyczne zastosowanie, tj. prowadzenie działań animacyjnych, dopasowanych do precyzyjnie zidentyfikowanych potrzeb. Proponuje się również kontynuację i wzmocnienie innych instrumentów uspołeczniania usług społecznych, jak np. wolontariatu,</p>

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

8	<p><b>Wniosek:</b></p> <p>Wśród badanych mieszkańców Starachowic istnieje dość duże przyzwolenie na tworzenie odpłatnej oferty usług społecznych. Prawie 2/3 badanych deklaruje chęć skorzystania z usług odpłatnych, jeśli będą one łatwiej dostępne dla mieszkańców. Blisko ¼ preferuje korzystanie z bezpłatnych usług społecznych, nawet jeśli ich podaż i – co za tym idzie – dostępność byłaby mniejsza. Powyższy pogląd jest rozpowszechniony przede wszystkim wśród osób o trudnej sytuacji ekonomicznej, które mają problemy z zaspokojeniem podstawowych potrzeb.</p> <hr/> <p><b>Rekomendacja:</b></p> <p>Tworzenie odpłatnej oferty usług społecznych nie może pozostawać w sprzeczności z ich powszechnością i dostępnością dla jak najszerszych grup mieszkańców. <b>Pobieranie opłat za usługi nie jest tożsame z budowaniem komercyjnego modelu ich świadczenia.</b> Owe opłaty powinny być dodatkowym, a nie wiodącym źródłem finansowania lokalnego systemu usług. Środki pobierane od odbiorców powinny służyć 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><b>Wniosek:</b></p> <p>Wdrożenie projektu CUS w Starachowicach świadczy o innowacyjnym potencjale miasta, miejscowych instytucji i organizacji, a także społeczności lokalnej. Tworzenie CUS jest projektem pionierskim w skali ogólnopolskiej, którego rezultaty będą inspiracją i źródłem tzw. dobrych praktyk dla innych JST, zainteresowanych wprowadzaniem podobnych rozwiązań w przyszłości. Wydaje się, że wspomniane przedsięwzięcie jest dobrą okazją do eksperymentowania, a więc konstruowania i testowania innowacyjnych rozwiązań w obszarze usług społecznych.</p> <hr/> <p><b>Rekomendacja:</b></p> <p>Proponuje się rozważenie sprawdzenia następujących rozwiązań w obszarze usług społecznych:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• utworzenie internetowej platformy usług społecznych, elektronicznego narzędzia kojarzenia przedstawicieli strony podaźowej i popytowej</li></ul>
---	--

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

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

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

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

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



- inne usługi (np. oferta Dziennego Domu Senior+, usługi opiekuńcze lub asystenckie, świadczone w miejscu zamieszkania odbiorcy) mają potencjał w odniesieniu do wybranych grup odbiorców o szczególnych potrzebach.

Usługi dla osób z niepełnosprawnościami:

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

Usługi dla osób w kryzysie bezdomności:

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

Usługi dla osób bezrobotnych:

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

Usługi dla rodzin w kryzysie:

- broker pracy,
- porady psychologiczne,
- mieszkania chronione,
- porady terapeutyczne,
- usługa asystenta rodziny, porady pedagogiczne oraz możliwość opieki nad dziećmi mają potencjał w odniesieniu do wybranych grup odbiorców o szczególnych potrzebach.

*Źródło: opracowanie własne na podstawie Raportu z badań ilościowych i jakościowych „Diagnoza potrzeb i potencjału społeczności lokalnej w zakresie usług społecznych na terenie Gminy Starachowice”.*

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

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

Diagnoza wskazała na konieczność rozszerzenia dotychczasowego katalogu usług m.in. o usługi z obszaru promocji i ochrony zdrowia, mieszkalnictwa, kultury, kultury fizycznej i sportu, pobudzania aktywności obywatelskiej. Wprowadzenie przedmiotowych usług pozwoli na objęcie kompleksowym wsparciem różnych grup seniorów oraz osób i rodzin doświadczających kryzysu w rodzinie i opuszczających pieczę zastępczą.

## Charakterystyka i przewidywana liczba osób objętych Programem

Tabela nr 6. Charakterystyka osób objętych Programem

Lp.	Grupa docelowa	Charakterystyka grupy docelowej	Przewidywana liczba osób objętych wsparciem w Programie
1.	Seniorzy	Osoby, które ukończyły 60 rok życia, mieszkające na terenie Gminy Starachowice, w tym: 1) Aktywni Seniorzy - osoby mobilne, zainteresowane pracą zarobkową i aktywnym życiem społecznym, dla których zaplanowano m.in.: usługi profilaktyczne (pakiet programów zdrowotnych, przeciwdziałający utracie sprawności fizycznej), usługi kulturalne, sportowo-rekreacyjne, animacji społecznych, których celem jest zapobieganie izolacji społ. oraz pomoc innym w formie wolontariatu i ruchów sąsiedzkich.	minimum 150

		2) Seniorzy, wymagający wsparcia w codziennym funkcjonowaniu, dla których zaplanowano: usługi wspierające (tj. usługi opiekuńcze, zdrowotne, pobyt w mieszkaniach chronionych, poradnictwo, pomoc w rozwiązywaniu codziennych problemów, itp.)	
2.	Osoby doświadczające kryzysu w rodzinie	Osoby w sytuacji kryzysowej, w tym doświadczające przemocy domowej oraz opuszczające pieczę zastępczą, którym trudno pomóc z uwagi na „milczenie, ukrywanie i wypieranie problemu” oraz zaburzenia dotyczące wielu sfer życia, np. brak poczucia własnej wartości, wyuczoną bezradność, izolację społeczną. Dla osób doświadczających kryzysu w rodzinie zaplanowano następujące działania: mieszkania chronione, opieka nad dziećmi, broker pracy, usługi wspierające (m.in.: prawnik, psycholog), usługi kulturalne i sportowo-rekreacyjne.	12
3.	Społeczność lokalna	Wsparciem zostaną objęte 3 najbardziej zdegradowane i potrzebujące wsparcia społeczności lokalne Miasta Starachowice, w tym 2 terytorialne i 1 kategoriałna (seniorzy). W społecznościach terytorialnych największe wsparcie zostanie skierowane do: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Osób zagrożonych ubóstwem i wykluczeniem społecznym,</li> <li>• Młodzieży (16-29 lat),</li> <li>• Osób zagrożonych utratą znaczenia społecznego.</li> </ul>	bez ograniczeń
<b>Liczba osób objętych wsparciem w ramach Programu (ogółem)</b>			<b>minimum 162</b>

*Źródło: opracowanie własne*

W ramach Programu Usług Społecznych dla Gminy Starachowice zaprojektowano pakiety usług dla ww. poszczególnych grup odbiorców, złożone z różnych zakresów wymienionych w art. 2 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług przez centrum usług społecznych. Wybór konkretnych usług w ramach pakietu zostanie dopasowany do indywidualnych potrzeb odbiorców wsparcia, klientów CUS. Będą to zatem usługi zindywidualizowane, tj. „szyte na miarę”.

## Określenie usług społecznych oferowanych w Programie

1. Usługi społeczne określone w Programie odpowiadają na potrzeby i wyzwania wynikające z przeprowadzonej „Diagnozy potrzeb i potencjału społeczności lokalnej w zakresie usług społecznych na terenie Gminy Starachowice”. Przedstawiony do konsultacji Program obejmuje wsparciem następujące grupy docelowe:
  - seniorów,
  - osoby i rodziny w kryzysie oraz osoby opuszczające pieczę zastępczą,
  - społeczność lokalną.
2. Zakres usług społecznych określonych 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,
  - kultury,
  - kultury fizycznej i turystyki,
  - pobudzania aktywności obywatelskiej,
  - wspierania rodziny,
  - systemu pieczy zastępczej.
3. Katalog usług społecznych określonych w Programie przedstawia Tabela nr 7, w której usługi oferowane grupom docelowym przyporządkowano do zakresów wynikających z art. 2 ustawy o CUS. Taki sposób podejścia stawia na pierwszym miejscu człowieka i jego problemy, dla którego projektowane jest kompleksowe wsparcie i pakiety usług społecznych, odpowiadające zakresom, wymienionych w art. 2 ustawy o CUS.

Tabela nr 7. Katalog usług społecznych oferowanych w Programie

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

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

*Źródło: opracowanie własne*

## Warunki i tryb kwalifikowania osób zainteresowanych do korzystania z usług społecznych określonych w Programie

1. Zgodnie z art. 35 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych (Dz. U. 2019 r. poz. 1818), kwalifikowanie osób zainteresowanych do korzystania z usług społecznych określonych w Programie będzie się odbywało za pośrednictwem CUS, na wniosek osoby zainteresowanej, jej przedstawiciela ustawowego lub opiekuna faktycznego.
2. Kwalifikowanie osób zainteresowanych do korzystania z usług społecznych, określonych w Programie realizowane będzie zgodnie z Rozdziałem 5 *Zasady realizowania programów usług społecznych przez centrum usług społecznych* cyt. wyżej Ustawy.
3. Podstawowym warunkiem kwalifikowania osób do korzystania z usług społecznych, ujętych w Programie jest miejsce zamieszkania na terenie Gminy Starachowice.
4. Pozostałe warunki oraz tryb kwalifikowania został przedstawiony w podziale na główne grupy odbiorców w Tabeli nr 8.
5. Szczegółowe warunki i tryb kwalifikowania osób do korzystania z usług społecznych zostaną określone w Regulaminach poszczególnych usług.

Tabela nr 8. Warunki i tryb kwalifikowania osób do korzystania z usług społecznych

Lp.	Grupa odbiorców objęta usługami społecznymi	Warunki kwalifikowania osób zainteresowanych do korzystania z usług społecznych	Tryb kwalifikowania
1	Seniorzy	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wiek powyżej 60 roku życia</li> <li>• Szczególne potrzeby do korzystania z usług społecznych ujętych w Programie, wynikające z samotnego gospodarowania, niepełnosprawności, ciężkiej choroby lub wsparcia w związku z niemożnością samodzielnego wykonywania co najmniej jednej z podstawowych czynności dnia codziennego (w zależności od usługi).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Złożenie wniosku/formularza zgłoszeniowego</li> <li>• Rozmowa przeprowadzona przez Koordynatora Indywidualnych Planów Usług Społecznych (rozpoznanie potrzeb)</li> <li>• Indywidualny Plan Usług Społecznych</li> </ul>
2	Osoby i rodziny w kryzysie oraz opuszczające pieczę zastępczą	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wystąpienie sytuacji kryzysowej w rodzinie, np. przemoc domowa, alkoholizm (np. Niebieska Karta)</li> <li>• Opinia pracownika socjalnego o trudnej sytuacji rodziny,</li> <li>• Usamodzielniani wychowankowie lub osoby opuszczające pieczę zastępczą.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Złożenie wniosku / formularza zgłoszeniowego</li> <li>• Rozmowa przeprowadzona przez Koordynatora Indywidualnych Planów Usług Społecznych (rozpoznanie potrzeb)</li> <li>• Indywidualny Plan Usług Społecznych</li> </ul>

3	Społeczność lokalna	Wsparciem zostaną objęte 3 społeczności lokalne Miasta Starachowice, które charakteryzują się koncentracją negatywnych zjawisk społecznych, tj. m.in. bezrobocie i ubóstwo, niski poziom edukacji i kapitału społecznego, niskim poziom uczestnictwa w życiu kulturalnym i społecznym, co koreluje z Gminnym Programem Rewitalizacji dla Gminy Starachowice na lata 2016-2025, dostępnym na stronie internetowej.	Wyboru społeczności dokona Organizator Społeczności Lokalnej
---	---------------------	---	--

*Źródło: opracowanie własne*

## Wysokość opłaty za usługi społeczne, osoby uprawnione do uzyskania ulg w opłacie za usługi społeczne i wysokość tych ulg

1. Usługi społeczne realizowane przez CUS w Starachowicach w ramach Programu będą świadczone nieodpłatnie w ramach projektu pn. „CUS – model integracji i rozwoju usług społecznych w Starachowicach”, współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój na lata 2014-2020, Oś priorytetowa: II. Efektywne polityki publiczne dla rynku pracy, gospodarki i edukacji, Działanie: 2.8 Rozwój usług społecznych świadczonych w środowisku lokalnym.
2. Po zakończeniu realizacji projektu pn. „CUS – model integracji i rozwoju usług społecznych w Starachowicach”, przewiduje się częściową odpłatność za korzystanie z usług społecznych przez świadczeniobiorców, która zostanie określona w aktualizacji Programu Usług Społecznych.

## Sposób dokumentowania spełniania warunków oraz uprawnień do uzyskania ulg w opłacie

1. Kwalifikowanie osób do korzystania z usług społecznych określonych w Programie będzie się odbywało na podstawie złożonych przez wnioskodawców oświadczeń o spełnieniu warunków do korzystania z usług, określonych w Programie lub Regulaminach usług społecznych.
2. Oświadczenia, o których mowa w pkt 1, składane będą pod rygorem odpowiedzialności karnej za składanie fałszywych oświadczeń. Składający oświadczenie będzie obowiązany do zawarcia w nim klauzuli następującej treści: „Jestem świadomy odpowiedzialności karnej za złożenie fałszywego oświadczenia”. Klauzula ta zastępuje pouczenie organu o odpowiedzialności karnej za składanie fałszywych oświadczeń.



3. CUS w Starachowicach może zwrócić się do wnioskodawcy o udokumentowanie, w sposób wskazany w Programie lub Regulaminach usług społecznych:
  - spełniania przez osobę zainteresowaną określonych warunków niezbędnych do jej zakwalifikowania, w tym informacji o sytuacji życiowej, zdrowotnej, rodzinnej i materialnej.
4. Sposób dokumentowania uprawnień do uzyskania ulg w opłacie: nie dotyczy.

## Dane osobowe niezbędne do kwalifikowania osób zainteresowanych do korzystania z usług społecznych

1. Zgodnie z art. 50.1. Centrum przetwarza określone w Programie dane osobowe, 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):
  - wnioskodawców,
  - osób korzystających z usług społecznych określonych w programie usług społecznych oraz członków ich rodzin – w zakresie niezbędnym do realizacji zadań centrum wynikających z ustawy.
2. W dokumentacji CUS będą gromadzone i przetwarzane dane osobowe niezbędne do kwalifikowania osób do korzystania z usług społecznych, w szczególności: imię i nazwisko, data urodzenia, adres miejsca zamieszkania lub pobytu lub zameldowania na pobyt stały, data urodzenia, numer PESEL, nr telefonu, stan cywilny, dane opiekuna prawnego i osoby do kontaktu (imię i nazwisko, nr telefonu), aktywność zawodowa, liczba osób w gospodarstwie domowym, relacje w rodzinie, stan zdrowia, niepełnosprawność, liczba, rodzaj, zakres, wartość i miejsce przyznanych usług.
3. Warunkiem korzystania z usług społecznych jest podpisanie oświadczenia z zakresu przetwarzania danych osobowych wynikającego z 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), uwzględniającego obowiązek informacyjny realizowany w związku z art. 13 i art. 14 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679.

## Organizacja Programu, w tym etapy jego realizacji

1. Realizatorem programu usług społecznych jest Centrum Usług Społecznych w Starachowicach.
2. Wykonawcą usług społecznych określonych w Programie Usług Społecznych może być, w szczególności:
  - CUS oraz inne jednostki organizacyjne Gminy Starachowice,
  - organizacja pozarządowa lub podmiot, o którym mowa w art. 3 ust. 3 ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie (Dz. U. z 2019 r. poz. 688 i 1570), wyłoniony na podstawie tej ustawy,
  - podmiot wyłoniony na podstawie ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. – Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2018 r. poz. 1986 i 2215 oraz z 2019 r. poz. 53, 730 i 1655).

Tabela nr 9. Etapy realizacji Programu

Etap	Działanie	Termin realizacji
I	Uchwała Rady Miejskiej w Starachowicach o przyjęciu do realizacji Programu Usług Społecznych w Gminie Starachowice	VII. 2021
II	Realizacja i koordynacja usług społecznych przez CUS	VIII. 2021 – IV. 2023
III	Monitorowanie usług społecznych	VIII. 2021 – IV. 2023
IV	Sporządzenie informacji z realizacji Programu	VIII. 2023

*Źródło: opracowanie własne*

## Sposób monitorowania i oceny Programu oraz mierniki efektywności jego realizacji

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

Proces monitorowania Programu Usług Społecznych w Starachowicach zostanie oparty na zbieraniu obiektywnych danych, ich analizowaniu i wyciąganiu wniosków pomagających w ocenie efektywności i poprawności realizowanych działań w przyjętej perspektywie czasowej.

### Monitorowanie i ocena Programu obejmuje dwa poziomy:

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

### Monitorowanie Indywidualnych Planów Usług Społecznych (IPUS)

Monitorowanie IPUS oznacza rejestrowanie zmian i postępów poszczególnych osób objętych Indywidualnym Plan Usług Społecznych oraz poprawności świadczenia usług społecznych przez Wykonawców. Monitorowanie ma służyć wprowadzaniu zmian, działań naprawczych lub alternatywnych rozwiązań, które pomogą zrealizować zakładany rezultat dla konkretnej osoby/grupy osób (zadanie KIPUS i OUS). Etapy:

1. Bieżące monitorowanie realizacji IPUS przez Koordynatorów Indywidualnych Planów Usług Społecznych (KIPUS). Pozwoli to KIPUS na bieżąco reagować w przypadku nietrafnie dobranej usługi, konieczności zmiany na inną czy też objęcie dodatkową usługą. Jest na bieżąco informowany o faktycznym wykorzystywaniu przez beneficjenta przyznanych usług. Monitorowanie odbywa się min. poprzez kontakt telefoniczny z klientem, rodziną klienta, kontrolę jakości wykonywanych usług w trakcie trwania usługi, kontakt z wykonawcą usługi – nie rzadziej niż raz na kwartał.
2. Przeprowadzenie przez KIPUS rozmowy podsumowującej po zakończeniu realizacji IPUS.
3. Organizacja spotkań przez Organizatora Usług Społecznych (OUS), służących omówieniu realizacji IPUS oraz współpracy z wykonawcami usług społecznych – co najmniej raz na 3 miesiące. W spotkaniu takim mogą uczestniczyć, na zaproszenie Organizatora Usług Społecznych, przedstawiciele wykonawców usług społecznych (art. 46 ust. 2 ustawy).
4. Podsumowanie realizacji IPUS przez OUS – co najmniej raz na 6 miesięcy. Podsumowanie będzie przedstawiane Dyrektorowi Centrum oraz Organizatorowi Społeczności Lokalnej. Podsumowanie pokazuje skuteczność podejmowanych przez CUS działań w zakresie dostarczania indywidualnego wsparcia. Pozwala na wskazanie kierunków działań dla organizatora społeczności lokalnej w zakresie rozeznania, jakiego rodzaju działania wspierające można byłoby zaplanować w celu poprawy czy też wzmocnienia oddziaływania usług społecznych.

### Monitorowanie, jako element zarządzania strategicznego

Monitorowanie, jako element zarządzania strategicznego dotyczy efektywności społeczno-ekonomicznej realizowanych usług, organizacji usług społecznych oraz rejestrowania postępów w realizacji celów wskazanych w Programie, na podstawie stopnia realizacji poszczególnych mierników efektywnościowych (zadanie OUS). Narzędzia monitorowania:

1. Opracowanie narzędzia monitorowania usług społecznych, badającego wielowymiarowo efektywność ekonomiczno-społeczną i jakość usług za pomocą

metod jakościowych i ilościowych, bazujących na miernikach.

2. Opracowanie narzędzia informatycznego (zintegrowana platforma IT), które umożliwi:
  - prowadzenie bazy dostępnych usług społecznych,
  - pozyskiwanie partnerów, realizujących usługi społeczne,
  - składania wniosków przez klientów,
  - tworzenie IPUS.

Platforma IT ułatwi kontakt z wykonawcami usług, odbiorcami usług, przesyłanie zleceń, przesyłanie informacji o zmianach, zbieranie danych do analiz porównawczych, zapewnienie zgodności realizacji usług z założonym poziomem ilościowym i jakościowym dla przyjętych standardów realizacji usług, przesyłanie informacji do wykonawców w sytuacji przekroczenia dopuszczalnego poziomu odchyień, pozwalając na podejmowanie działań korygujących.

3. Monitoring realizowany poprzez wywiady kwestionariuszowe, indywidualne wywiady, zogniskowane wywiady fokusowe w społeczności lokalnej, dotyczące:
  - jakości realizowanych usług,
  - poziomu zadowolenia z realizowanych usług,
  - komunikacji pomiędzy stronami,
  - koniecznych zmian,
  - zapotrzebowania na świadczone usługi,
  - zapotrzebowania na inne, dotychczas nieświadczony usługi,
  - możliwości ponoszenia opłat za usługi społeczne.

Wnioski z monitorowania realizacji Programu i ocena Programu w oparciu o mierniki efektywności realizacji Programu zostaną przedstawione w formie raportu, który będzie opracowywany co najmniej raz w roku. Po zakończeniu realizacji Programu zostanie przygotowana informacja z realizowanego Programu (zgodnie z art. 6 ust. 1 i 2 ustawy o CUS).

### Sposób pozyskiwania informacji o realizowanych usługach

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

jest współpraca i wymiana informacji pomiędzy Organizatorem Usług Społecznych, który dba o zapewnienie podaży usług społecznych a Koordynatorami Indywidualnych Planów Usług Społecznych, którzy analizują proces od strony popytu (potrzeb klientów),

- Ankiety, wywiady pozwalające na poznanie opinii mieszkańców Starachowic.

## Mierniki efektywności Programu

**Tabela nr 10. Mierniki efektywności Programu**

<b>Lp.</b>	<b>Nazwa miernika</b>	<b>Rodzaj miernika</b>
<b>Cel szczegółowy 1. Zwiększenie dostępu do usług społecznych dla mieszkańców Starachowic</b>		
<b>1</b>	Liczba osób objętych wsparciem w ramach Programu	wskaźnik produktu
<b>2</b>	Liczba społeczności lokalnych objętych wsparciem w ramach Programu	wskaźnik produktu
<b>3</b>	Liczba nowych usług społecznych, wcześniej nierealizowanych	wskaźnik rezultatu
<b>4</b>	Liczba usług społecznych, których wolumen został zwiększony	wskaźnik rezultatu
<b>5</b>	Liczba wolontariuszy i sąsiadów wspierających świadczenie usług społecznych	wskaźnik rezultatu
<b>6</b>	Liczba partnerstw wspierających społeczności lokalne	wskaźnik rezultatu
<b>Cel szczegółowy 2. Zapewnienie wysokiej jakości usług społecznych</b>		
<b>7</b>	Liczba spotkań konsultacyjnych z mieszkańcami Gminy Starachowice, dotyczących usług społecznych	wskaźnik produktu
<b>8</b>	Liczba usług społecznych, dla których opracowano minimalne standardy ich świadczenia	wskaźnik produktu
<b>9</b>	Wdrożenie systemu monitoringu usług społecznych	wskaźnik rezultatu
<b>Cel szczegółowy 3. Rozwój współpracy międzysektorowej</b>		
<b>10</b>	Liczba utworzonych lokalnych sieci usługodawców, realizujących usługi społeczne	wskaźnik rezultatu
<b>11</b>	Procent usług społecznych zleconych Podmiotom Ekonomii Społecznej w ramach Programu	wskaźnik rezultatu

*Źródło: opracowanie własne*

## Budżet Programu oraz źródła jego finansowania

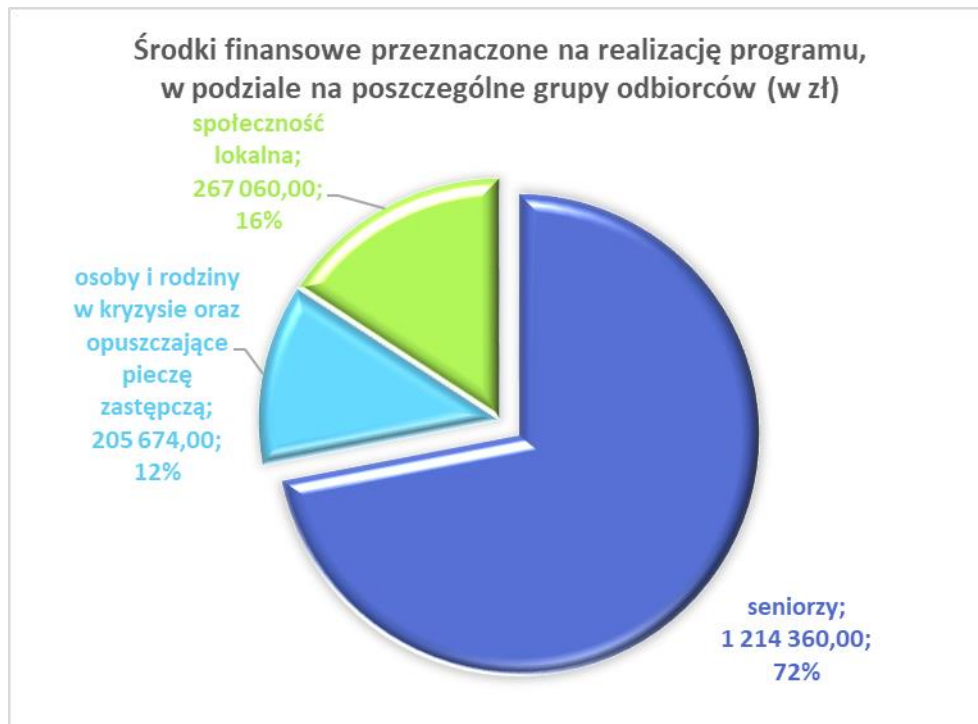
1. Łączna kwota przeznaczona na realizację usług społecznych w ramach Programu w latach 2021-2023 wynosi: **1 687 094,00 zł.**
2. Usługi społeczne określone w Programie będą realizowane w ramach projektu pn. „CUS – model integracji i rozwoju usług społecznych w Starachowicach”, współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój na lata 2014-2020, Oś priorytetowa: II. Efektywne polityki publiczne dla rynku pracy, gospodarki i edukacji, Działanie: 2.8 Rozwój usług społecznych świadczonych w środowisku lokalnym.
3. Środki finansowe przeznaczone na realizację Programu, w latach 2021-2023 obrazuje Wykres nr 3.
4. Środki finansowe przeznaczone na realizację Programu, w podziale na poszczególne grupy odbiorców przedstawia Wykres nr 4.
5. Środki finansowe przeznaczone na realizację Programu, w podziale na planowanych realizatorów usług społecznych przedstawia Wykres nr 5.

Wykres nr 3. Środki finansowe przeznaczone na realizację Programu, w podziale na lata 2021-2023 (w zł)



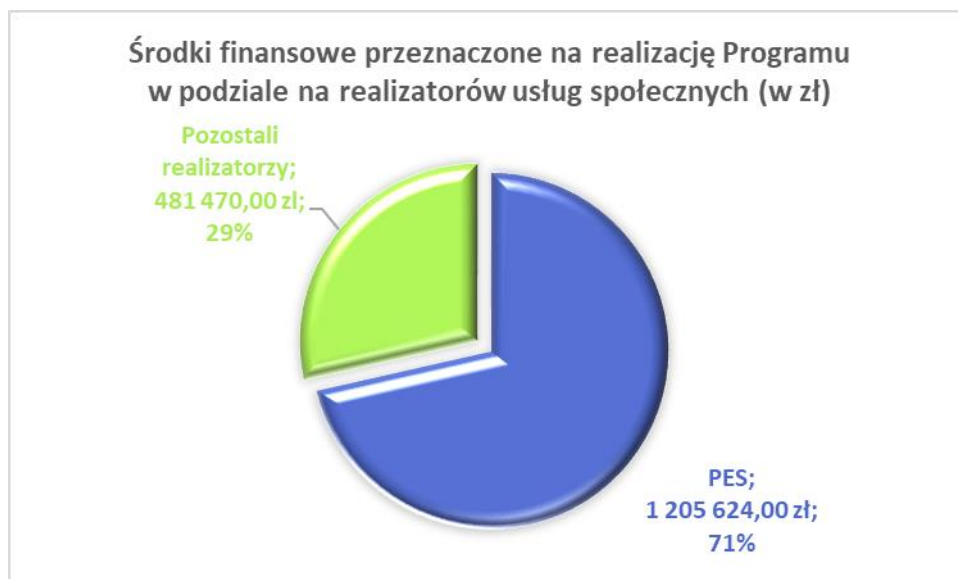
Źródło: opracowanie własne

Wykres nr 4. Środki finansowe przeznaczone na realizację Programu, w podziale na poszczególne grupy odbiorców



Źródło: opracowanie własne

Wykres nr 5. Środki finansowe przeznaczone na realizację Programu, w podziale na realizatorów usług społecznych



Źródło: opracowanie własne

## Podsumowanie

Przedstawiony Program jest komplementarny do innych dokumentów strategicznych Gminy Starachowice, tj. Strategii Rozwoju Gminy Starachowice na lata 2018-2027 oraz Gminnego Programu Rewitalizacji dla Gminy Starachowice na lata 2016-2025.

Program odpowiada na najważniejsze potrzeby i wyzwania mieszkańców Gminy Starachowice, określone w „Diagnozie potrzeb i potencjału społeczności lokalnych w zakresie usług społecznych na terenie Gminy Starachowice”. Potrzeby mieszkańców zmieniają się w czasie, dlatego wraz z pojawieniem się nowych potrzeb i wyzwań zostanie opracowany następny Program Usług Społecznych w Gminie Starachowice. Zgodnie z *ustawą z dnia 19 lipca 2019r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych (Dz. U. z 2019r. poz. 1818)*, każda gmina ma możliwość realizacji wielu Programów.

Nie jest proste opracowanie Programu, ale jeszcze trudniejsza jest jego realizacja. Jako Gmina Starachowice/Centrum Usług Społecznych dołożymy wszelkich starań, aby dostarczyć mieszkańcom Starachowic powszechnych, a zarazem spersonalizowanych (dopasowanych do potrzeb) usług społecznych. Liczymy w tym zakresie na współpracę z mieszkańcami, którzy pokażą nam wszelkie niedoskonałości Programu, na każdym etapie jego realizacji.



## Spis tabel

Tabela Nr 1. Najbardziej dotkliwe problemy społeczne w Starachowicach.....	12
Tabela Nr 2. Preferowane działania w sferze społecznej w ciągu najbliższego roku.....	12
Tabela Nr 3. Grupy wiekowe, do których powinny być skierowane usługi społeczne.....	13
Tabela Nr 4. Grupy społeczne, do których powinny być skierowane usługi społeczne.....	13
Tabela Nr 5. Zapotrzebowanie na usługi społeczne.....	15
Tabela Nr 6. Charakterystyka osób objętych Programem.....	25
Tabela Nr 7. Katalog usług społecznych oferowanych w Programie.....	28
Tabela Nr 8. Warunki i tryb kwalifikowania osób do korzystania z usług społecznych.....	30
Tabela Nr 9. Etapy realizacji Programu.....	33
Tabela Nr 10. Mierniki efektywności Programu.....	36

## Spis schematów i wykresów

Schemat Nr 1. Cele Programu Usług Społecznych w Gminie Starachowice.....	7
Wykres Nr 2. Korzystanie z bezpłatnych i odpłatnych usług społecznych.....	16
Wykres Nr 3. Środki finansowe przeznaczone na realizację Programu, w podziale na lata 2021-2023 (w zł).....	37
Wykres Nr 4. Środki finansowe przeznaczone na realizację Programu, w podziale na poszczególne grupy odbiorców.....	38
Wykres Nr 5. Środki finansowe przeznaczone na realizację Programu, podziale na realizatorów usług społecznych.....	38