



POLSKIE
TOWARZYSTWO
POLITYKI
SPOŁECZNEJ



Janowskie Stowarzyszenie Niesienia Pomocy
"HUMANUS"



ALTERNATYWNA PARTYCYPACJA NGO W ROZWOJU USŁUG SPOŁECZNYCH

KOMPLET ZESZYTÓW EDUKACYJNYCH



Projekt Wzmocnienie Kompetencji – *Alternatywna
partycypacja NGO w rozwoju usług społecznych dla rodzin*
dofinansowany ze środków Programu Fundusz Inicjatyw
Obywatelskich NOWEFIO na lata 2021 – 2030.



ALTERNATYWNA PARTYCYPACJA NGO W ROZWOJU USŁUG SPOŁECZNYCH

KOMPLET ZESZYTÓW EDUKACYJNYCH

SPIS TREŚCI

ZESZYT PIERWSZY – Instrumentarium ustawy o realizacji usług społecznych

| | |
|---|----|
| 1. Termin krocząca zmiana systemowa – etapy jej wprowadzania | 7 |
| 2. Tryb tworzenia nowych jednostek CUS – najistotniejsze aspekty prawne | 8 |
| 3. Najważniejsze instrumenty realizacji usług społecznych | 9 |
| 4. Specjalności CUS ważne dla współpracy z organizacjami pozarządowymi | 10 |

ZESZYT DRUGI – Model Alternatywnej Partycypacji (MAP)

| | |
|---|----|
| 1. Interesariusze, relacje międzyinstytucjonalne MAP oraz akty prawne | 12 |
| 2. Przestrzeń społeczna MAP w czasie kroczącej zmiany systemowej | 14 |
| 3. Główne komponenty MAP – ich charakterystyka | 14 |
| 3.1. Organizacyjne specjalności NGO | 16 |
| 3.2. Ocena lokalnej pozycji NGO | 18 |
| 3.3 Indywidualna Strategia Partycypacji | 20 |

ZESZYT TRZECI – Animacja współpracy w Modelu Alternatywnej Partycypacji

| | |
|--|----|
| 1. Animacja współpracy w MAP | 23 |
| 2. Animacja relacji wg terytorium MAP | 24 |
| 2.1. Animacja na terytorium innowacyjnym | 24 |
| 2.2. Animacja na terytorium tradycyjnym | 25 |
| 3. Animacja relacji wg roli NGO w lokalnej polityce społecznej | 26 |

ZAŁĄCZNIKI

| | |
|--|----|
| Załącznik 1 – Pytania sprawdzające | 26 |
| Załącznik 2 – Ważne pojęcia Modelu Alternatywnej Partycypacji (MAP) | 27 |
| Załącznik 3 – Przykłady usług społecznych świadczonych przez organizacje pozarządowe (PES) | 34 |
| Załącznik 4 – Przykłady działań wspierających świadczonych przez organizacje pozarządowe (PES) | 38 |

ZESZYT PIERWSZY

Instrumentarium ustawy o realizacji usług społecznych

1. Termin „krocząca zmiana systemowa” – etapy jej wprowadzania

Uporządkowanie tematyki usług społecznych nastąpiło z chwilą wprowadzenia do porządku legislacyjnego kraju aktu prawnego – ustawy z dn. 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych (Dz. U. z 2019 r., poz. 1818), która wskazała płaszczyznę dokonywanych zmian w polityce społecznej (centralnej, lokalnej) i przechodzenia z redystrybucji i zapewniania bezpieczeństwa socjalnego poprzez ubezpieczeniowe i podatkowe świadczenia pieniężne na rzecz aktywizacji zawodowej i społecznej poprzez świadczenia w formie usług aktywizacyjnych i innych, które wspierają proces aktywizacji¹.

(np. seniorzy, osoby niepełnosprawne) niż pozostawanie w placówkach całodobowych, co dotyczyło zarówno personelu jak i pensjonariuszy.

KROCZĄCA ZMIANA SYSTEMOWA
– 4 ZASADY ŚWIADCZENIA USŁUG SPOŁECZNYCH

Proces wdrażania rozwiązań w obszarze usług społecznych jest obecnie jednym z ważniejszych kierunków dopasowywania systemu pomocy i wsparcia dla wszystkich grup społecznych, a więc eliminowania selektywności i zawężania działań do usług socjalnych.

Usługi społeczne

to działania, czynności skierowane na człowieka, których celem jest kształtowanie i wzbogacanie jego zasobów fizycznych i intelektualnych, w wyniku których tworzy się kapitał ludzki, prowadzone w zakresie i obszarach wskazanych w ustawie z dn. 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych (Dz. U. z 2019, poz. 1818).

w tym

Wcześniejsze doświadczenia organizowania pomocy i wsparcia dla różnych grup społecznych, w tym przede wszystkim po-

moc dla osób starszych, samotnych, niepełnosprawnych, niesamodzielnym życiowo w ich lokalnym środowisku życia, a więc w miejscach zamieszkiwania oraz przy udziale rodziny, sąsiadów, wolontariuszy i innych ludzi dobrej woli – były fundamentem dla inicjatywy legislacyjnej wprowadzającej systemowe rozwiązania zmieniające organizację praktyk pomocowych. To także wstęp do dalszego szerszego otwierania się instytucji pomocy społecznej na wielosektorową współpracę. Poparciem dla poszukiwania nowych rozwiązań były również doświadczenia w warunkach pandemii, gdzie lepszym wsparciem było organizowanie różnych działań bezpośrednio w miejscu zamieszkania

Usługi socjalne

to działania przeznaczone na zaspokajanie życiowych potrzeb człowieka, zwłaszcza osób i grup słabszych, zapewniają ochronę przed ogólnymi i szczególnymi zagrożeniami dla życia oraz pomagają w realizacji osobistych wyzwań w sytuacjach kryzysowych – usługi socjalne są kluczowymi instrumentami ochrony podstawowych praw i godności człowieka.

Autorzy zmian zdecydowali się na etapowość wprowadzania nowych rozwiązań, nazywając ten czas **krocząca zmiana systemowa** w zakresie organizacji usług społecznych.

Jak twierdzi M. Rymśza, jeden z głównych orędowników i współautor nowych rozwiązań, ta zmiana ma prowadzić do urealnienia czterech ważnych zasad świadczenia usług społecznych²:

- 1) **zasada pierwsza**, odejście od dominacji logiki selektywności wsparcia na rzecz zasady powszechności, co z czasem powinno pomóc w odejściu od wsparcia socjalnego, adresowanego do osób mniej zamożnych, czy słabszych na rzecz powszechności wsparcia adresowanego do ogółu mieszkańców danej wspólnoty samorządowej,
- 2) **zasada druga**, zdecydowane wzmocnienie personalizacji wsparcia usługowego tworzonego na podstawie pracy specjalistów, opracowujących indywidualne plany usług społecznych z wyprzedzającym rozpoznaniem indywidualnych potrzeb, a także konstruowanie relacji pomocowych we wspólnym działaniu specjalistów i mieszkańców,
- 3) **zasada trzecia**, wzmacnianie integracji usług przy wykorzystaniu potencjału lokalnych usługodawców z różnych sektorów, a także rozszerzanie pola współpracy prowadzące do zwiększania popytu na wsparcie usługowe świadczone m. in. przez organizacje sektora obywatelskiego i podmioty ekonomii społecznej,
- 4) **zasada czwarta**, intensyfikowanie „otwarcia” systemu pomocy społecznej na współpracę z podmiotami prowadzącymi

¹ Patrz R. Szarfenberg: Centra usług społecznych: w kierunku reformy pomocy społecznej, w: Wiadomości Społeczne, Nr 1 (24)2021, s.11, <http://ptps.org.pl> [16.08.2022].

² M. Rymśza: Centra Usług Społecznych – krocząca zmiana systemowa, w: Wiadomości Społeczne, Nr 1 (24)2021, s.8, <http://ptps.org.pl> [16.08.2022].

działania z zakresu zdrowia, rehabilitacji, kultury i innych obszarów sfery społecznej, a więc minimalizowania selektywności wsparcia na rzecz powszechności dostępu do różnych usług społecznych.

Termin **krocząca zmiana systemowa** został przyjęty jako odwzorowanie warunku o charakterze techniczno-organizacyjnym, który zakłada stopniowe dochodzenie do rozwiązania systemowego z wykorzystaniem trzech faz wdrożeniowych:

1) **faza pilotażu ustawy o cus** – rozpoczęcie tworzenia nowych jednostek organizacyjnych pomocy i wsparcia (cus), często zwanymi eksperymentalnymi wraz z działaniem podsumowującym na przełomie 2022/2023, tj. zgodnie z ustawowym zapisem o przedłożeniu do Sejmu sprawozdania z realizacji ustawy za lata 2020-2022,

2) **faza skalowania innowacji** – okres zakładanego znacznego wzrostu liczby cus-ów przy zachowaniu zasady samodzielnego decydowania przez JST o momencie przekształcenia ośrodków pomocy społecznej, a także okres, w którym zakłada się dopływ środków finansowych do regionów z Programu FERS, który ma zastąpić w unijnej perspektywie 2021-2027 do-

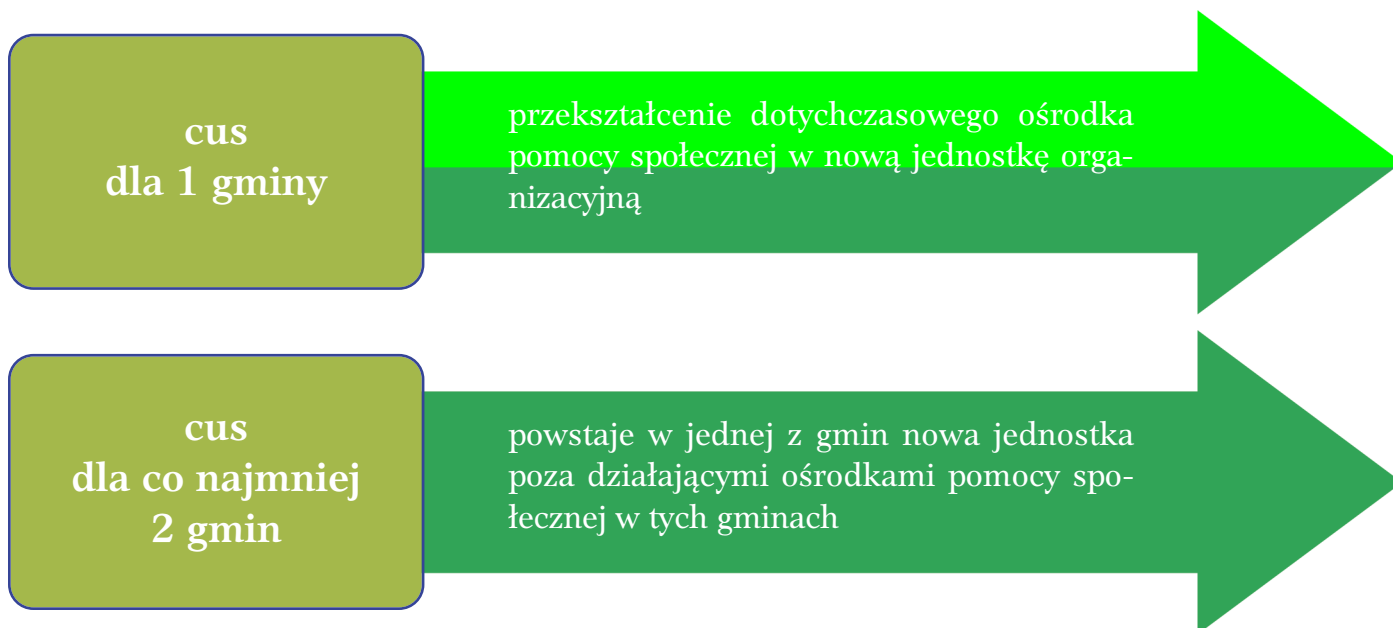
tychczasowy program POWER,

3) **faza dochodzenia do rozwiązania systemowego** – to etap, w którym po okresie pilotażowym trzeba będzie ewentualnie uzupełnić rozwiązania systemowe o sposobie osiągnięcia końcowego celu (przewiduje się projekt ustawy o działalności pomocowej – profesje i zawody pomocowe).

Fazowość *kroczącej zmiany systemowej* wg niektórych ekspertów polityki społecznej nazywana jest tzw. „miękką” reformą systemu pomocy społecznej (świadczenia usług), pozwalającą na dokonywanie porównań między tymi, którzy zdecydowali się na uczestnictwo w „eksperymentach” (pilotaż ustawy) a tymi, którzy postanowili pozostać przy starym systemie³.

2. Tryb tworzenia nowych jednostek cus – najistotniejsze aspekty prawne⁴

W ustawie z 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych przewidziano dwa podstawowe tryby tworzenia cus:



W pierwszym trybie tworzenia cus należy pamiętać, że:

1) nowa jednostka przejmuje zadania dotychczas realizowane przez ośrodek pomocy społecznej, w tym także dotychczas świadczone usługi społeczne oraz wykonuje dodatkowo nowe usługi społeczne z dwóch zakresów określonych w art.2 ust.1 ustawy o cus,

2) usługi społeczne są podstawową częścią działalności nowej jednostki i kierowane są do ogółu mieszkańców, natomiast dotychczasowe usługi ops-u z uwagi na selektywny ich charakter mają znaczenie uzupełniające,

3) w strukturze organizacyjnej nowej jednostki cus obligatoryjnie wyodrębnia się zespół do spraw realizacji zadań z zakresu pomocy społecznej,

4) procedura przekształcenia ośrodka pomocy społecznej w cus jest nieobligatoryjna i powinna ewentualnie zavrzeć się w poniższych etapach:

- inicjatywa powołania cus,
- analiza zasadności powołania cus,
- powołanie zespołu do spraw organizacji cus dla opracowania wstępnej koncepcji utworzenia cus,
- uchwała rady gminy/miejskiej/miasta o przekształceniu w cus,
- przygotowanie projektów niezbędnych dokumentów (dostosowanie istniejących) wewnętrznych regulacji dla cus,
- zatrudnienie kadry cus.

³ Patrz D. Zalewski: Centra usług społecznych a reforma systemu pomocy społecznej, Wiadomości Społeczne Nr 1 (24)2021, s.14, <http://ptps.org.pl> [18.07.2022].

⁴ Fragment opracowania został oparty na treściach Broszury Nr 6 „Przekształcenie ośrodka pomocy społecznej w centrum usług społecznych” Kancelarii Prezydenta RP, Autorzy: P. Wiśniewski i M. Kowalska, www.prezydent.pl> materiały [17.08.2022].

5) w ramach nowej jednostki cus nie mogą funkcjonować placówki zapewniające pobyt całonocowy,

6) w ramach struktury organizacyjnej cus wyodrębnia się:

- stanowisko dyrektora centrum,
- zespół ds. organizowania usług społecznych – organizator społeczności lokalnej, koordynatorzy indywidualnych planów usług społecznych, organizator usług społecznych,
- zespół ds. realizacji zadań z zakresu pomocy społecznej – organizator pomocy społecznej, specjaliści z zakresu pracy socjalnej, pracy z rodziną oraz inni specjaliści, w tym z zakresu integracji społecznej.

W drugim trybie tworzenia cus ważne do zapamiętania jest to, że:

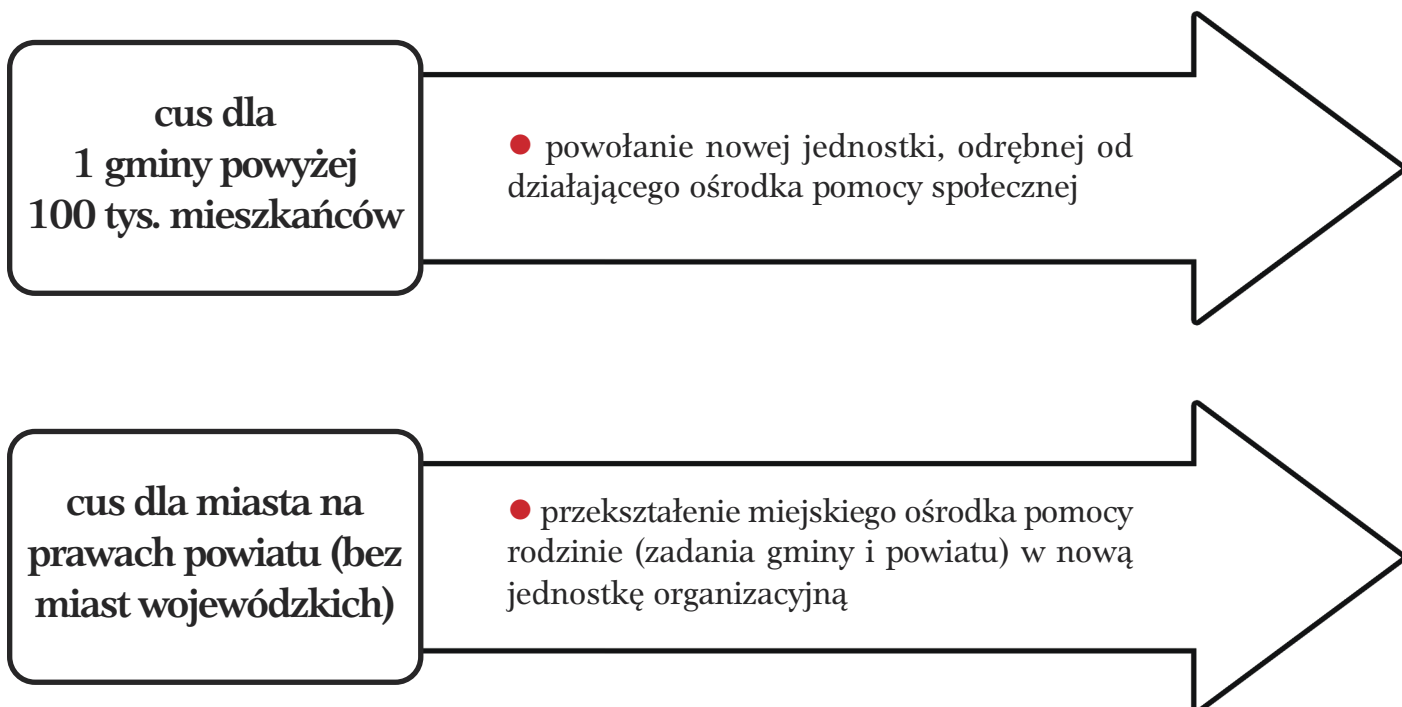
1) nowa jednostka działać będzie równolegle z istniejącymi ośrodkami pomocy społecznej w gminach, które zawarły porozumienie o utworzeniu cus,

2) nowa jednostka powinna przejąć od gmin co najmniej trzy zakresy usług, o których mowa w art.2 ust.1 ustawy o cus oraz stosować do nich kryterium powszechnego dostępu mieszkańców z gmin, które zawarły porozumienie,

3) usługi selektywne (na rzecz osób ubogich, wykluczonych i innych korzystających z pomocy społecznej) będą świadczone nadal w gminnych ops-ach.

Decyzje o tworzeniu cu przez jst mają charakter fakultatywny bez względu na tryb tworzenia nowej jednostki organizacyjnej

Rozwiązania prawne ustawy o cus dopuszczają jeszcze dwa typy tworzenia nowych jednostek organizacyjnych, a mianowicie:



3. Najważniejsze instrumenty realizacji usług społecznych

Podstawa legislacyjna organizowania i świadczenia usług społecznych zawiera instrumenty prawne, które można podzielić na dwie zasadnicze grupy, odzwierciedlające zasady powszechności dostępu oraz personalizacji świadczenia: (1)

instrumenty mające charakter wspólnotowy, to znaczy odnoszące się do całego samorządowego terytorium organizowania i świadczenia usług społecznych oraz uwzględniania potrzeb jego mieszkańców, (2) instrumenty spersonalizowane, to znaczy odnoszące się do indywidualnych potrzeb i sytuacji mieszkańca wspólnoty samorządowej.

3.1 Grupa instrumentów o charakterze wspólnotowym (Rozdział 2 ustawy)

W tej grupie należy zwrócić uwagę na dwa instrumenty:

1. Instrument programowy (fakultatywny) – program usług społecznych (art. 4 – art.6 ustawy)

● To instrument, kierowany do całej wspólnoty mieszkaniowej gminy, który ma charakter prawa miejscowego po uchwaleniu jego przez Radę Gminy. Podstawowymi elementami programu są m.in.:

- okres realizacji,
- opis potrzeb,
- opis beneficjentów i ich liczbę,
- warunki i tryb kwalifikowania,
- wysokość opłat i ulg za usługi,
- uprawnienia do ulg,
- organizację programu, w tym etapy jego realizacji,
- sposób monitorowania,
- budżet programu oraz źródła jego finansowania.

Ważną kwestią jest także sporządzanie przez gminę po programie informacji o jego efektach, kosztach oraz liście wykonawców.

● Informacja ze sprawozdania jest publikowana w Biuletynie Informacji Publicznej Gminy.

2. Instrument diagnostyczny – diagnoza potrzeb i potencjału wspólnoty samorządowej w zakresie usług społecznych (art. 5 ust.2 i art.21 ustawy)

● To instrument, który wykorzystywany jest przez instytucję zarządzającą i koordynującą organizacją usług społecznych – cus. Diagnoza opracowywana jest na okres 5 lat, przy czym może ona być korygowana w zależności od aktualnych wniosków z rozpoznania potrzeb wspólnoty.

● Diagnoza zawiera następujące elementy:

- potrzeby wspólnoty na konkretne rodzaje usług społecznych,
- wykaz jednostek organizacyjnych gminy oraz organizacji pozarządowych i podmiotów ekonomii społecznej wykonujących usługi.

● Diagnoza dostarczana jest wójtowi oraz radzie gminy a także wyprzedzająco konsultowana ze wspólnotą mieszkańców.

3.2 Grupa instrumentów spersonalizowanych (Rozdział 5 ustawy)

Zgodnie z zasadami organizacji usług społecznych mają one mieć charakter indywidualny, dopasowany do potrzeb mieszkańca gminy, bez względu na jego sytuację życiową. Stąd też,

w tej grupie instrumentów należy wymienić przede wszystkim:

1. Instrument rozpoznania – rozpoznanie indywidualnych potrzeb w zakresie usług społecznych lub działań wspierających (art. 37 ustawy)

● To instrument, który wykorzystywany jest przez specjalistę odpowiedzialnego za opracowanie indywidualnego planu usług. Rozpoznanie ma formę rozmowy z przyszłym usługobiorcą podczas której następuje: (a) prezentacja potrzeb danej osoby, (b) wybór usług możliwych do zaoferowania, ich odpłatności, (c) ocenę zasadności i możliwości udzielenia pomocy i wsparcia w kontekście posiadanego przez gminę potencjału

● Rozpoznanie indywidualnych potrzeb przeprowadza się w siedzibie centrum. Koordynator indywidualnych planów usług społecznych może przeprowadzić rozpoznanie indywidualnych potrzeb w miejscu, w którym przebywa osoba zainteresowana.

2. Instrument indywidualnej realizacji – indywidualny plan usług społecznych (art. 38 ust.2, art.39, art.40 ustawy)

● To instrument, który stosuje się w przypadku kiedy danej osobie zaproponowano udział w kilku usługach w okresie nie krótszym niż 3 m-ce.

● Indywidualny plan zawiera m.in. takie elementy jak:

- wskazane rodzaje usług odpowiadające potrzebom danej osoby,
- harmonogram realizacji usług,
- rodzaj działań wspierających, a także
- ewentualną wysokość odpłatności.

● Indywidualny Plan Usług może być aktualizowany w przypadku zmiany potrzeb danej osoby lub przyjęcia przez gminę nowego programu usług.

4. Specjalności CUS ważne dla współpracy z organizacjami pozarządowymi

Ustawa precyzuje dokładnie strukturę organizacyjną nowej jednostki, przy czym z uwagi na tematykę Modelu Alternatywnej Partycypacji NGO w Rozwoju Usług Społecznych warte zapamiętania są najważniejsze stanowiska, a mianowicie:

→ ORGANIZATOR USŁUG SPOŁECZNYCH

Art. 27. 1. Do zadań organizatora usług społecznych należy w szczególności:

- organizowanie usług społecznych realizowanych przez centrum;
- prowadzenie na bieżąco rozeznania:
 - potrzeb wspólnoty samorządowej w zakresie usług społecznych,
 - potencjału wspólnoty samorządowej w zakresie organizowania usług społecznych;
- podejmowanie działań w celu rozwijania oraz koordynacji lokalnego systemu usług społecznych, w tym nawiązywanie współpracy z organami administracji publicznej, organizacjami pozarządowymi i podmiotami, o których mowa w art. 3

➔ ORGANIZATOR POMOCY SPOŁECZNEJ

Art. 31. 1. Do zadań organizatora pomocy społecznej należy w szczególności organizowanie wykonywania przez centrum zadań z zakresu pomocy społecznej;
Art.31. 3 Organizator pomocy społecznej kieruje zespołem, o którym mowa w art. 23 ust. 1 pkt 3 – zespół ds realizacji zadań z zakresu pomocy społecznej.

Kandydatem na takie stanowisko może być osoba spełniająca wymogi, o których mowa w art.122 ust.1 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej i nie była skazana m.in. prawomocnym wyrokiem za umyślne przestępstwo ścigane z oskarżenia publicznego.

➔ ORGANIZATOR SPOŁECZNOŚCI LOKALNEJ

Art. 32. Do zadań organizatora społeczności lokalnej należy w szczególności:
1) prowadzenie na bieżąco rozeznania:
a) potrzeb wspólnoty samorządowej w zakresie działań wspierających,
b) potencjału wspólnoty samorządowej w zakresie działań wspierających;
2) 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;
3) podejmowanie działań w celu aktywizacji wspólnoty samorządowej, w szczególności organizowanie działań wspierających;
4) inicjowanie innych niż określone w pkt 3 działań zmierzających do wzmocnienia więzi społecznych i integracji wspólnoty samorządowej;
5) współpraca z podmiotami prowadzącymi na obszarze działania centrum animację lokalną lub inne formy pracy środowiskowej.

Kandydatem na to stanowisko może być osoba dysponująca wyższym wykształceniem, co najmniej 2 letnim doświadczeniem w zakresie prowadzenia animacji lokalnej lub innych prac środowiskowych, posiadająca II stopień specjalizacji w zawodzie pracownika socjalnego oraz nie była skazana m.in. prawomocnym wyrokiem za umyślne przestępstwo ścigane z oskarżenia publicznego.

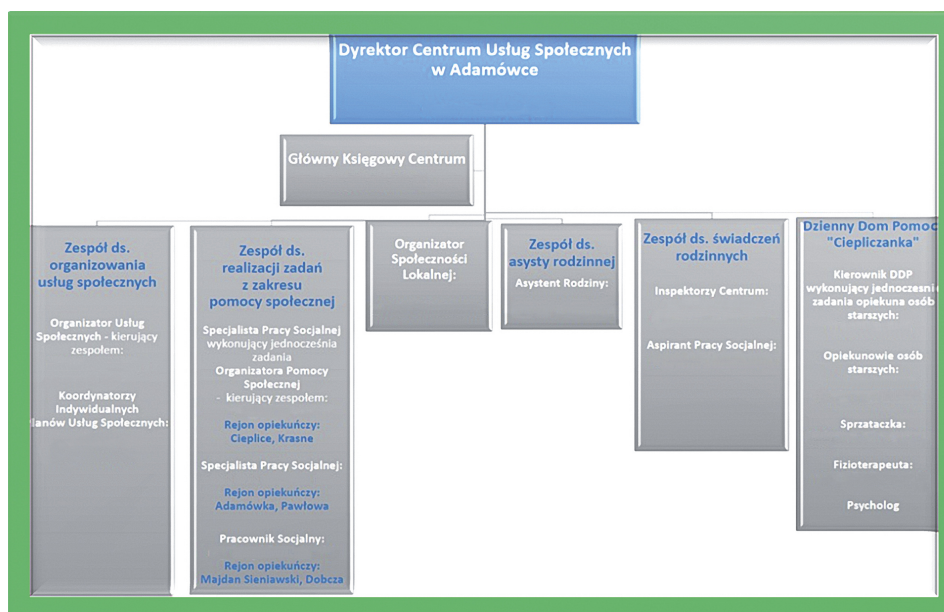
ust. 3 ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie, podmiotami wykonującymi działalność leczniczą w rozumieniu ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej oraz osobami fizycznymi i prawnymi, wykonującymi usługi z zakresu, o którym mowa w art. 2 ust. 1, na obszarze działania centrum;
4) opracowywanie standardów jakości usług społecznych określonych w programie usług społecznych, w przypadku braku określenia tych standardów w obowiązujących przepisach.
2. Organizator usług społecznych kieruje zespołem do spraw organizowania usług społecznych.

Kandydatem na takie stanowisko może być osoba dysponująca wykształceniem wyższym, co najmniej 2-letnim doświadczeniem na stanowisku kierowniczym w podmiotach wykonujących usługi społeczne, ukończonym specjalistycznym szkoleniem (art. 25 ust.2 pkt.4.4 ustawy) i nie była skazana prawomocnym wyrokiem za umyślne przestępstwo ścigane z oskarżenia publicznego.

➔ KOORDYNATOR INDYWIDUALNYCH PLANÓW USŁUG SPOŁECZNYCH

Art. 29. Do zadań koordynatora indywidualnych planów usług społecznych należy, w szczególności:
1) przeprowadzanie rozpoznania indywidualnych potrzeb osoby zainteresowanej skorzystaniem z usług społecznych określonych w programie usług społecznych, zwanego dalej „rozpoznanie indywidualnych potrzeb”;
2) opracowywanie indywidualnych planów usług społecznych i ich aktualizacji;
3) monitorowanie realizacji indywidualnych planów usług społecznych;
4) koordynowanie usług społecznych udzielanych w ramach indywidualnych planów usług społecznych;
5) przeprowadzanie z osobami objętymi indywidualnymi planami usług społecznych rozmów podsumowujących realizację tych planów.

Kandydatem na takie stanowisko może być osoba spełniająca wymogi do wykonywania zawodu pracownika socjalnego, dysponująca co najmniej 2-letnim doświadczeniem w świadczeniu pracy socjalnej oraz ukończonym specjalistycznym szkoleniem z zakresu opracowywania i realizacji planów usług społecznych i nie była skazana m.in. prawomocnym wyrokiem za umyślne przestępstwo ścigane z oskarżenia publicznego.



⁵ Patrz: <https://cus.adamowka.pl/struktura-organizacyjna/> [18.08.2022].

ZESZYT DRUGI

MODEL ALTERNATYWNEJ PARTYCYPACJI

1. Interesariusze, relacje międzyinstytucjonalne w MAP oraz akty prawne

Schemat ogólny Interesariusze MAP na terytorium gminy

Interesariusze Kluczowi MAP:

1. Administracja samorządowa gminy – organ stanowiący i wykonawczy a także jednostki organizacyjne – cus, ops, i inne jednostki organizacyjne różnych sektorów (np. edukacja, kultura, zdrowie)
2. Organizacje pozarządowe (w szerokim znaczeniu)

Interesariusze Kluczowi Wspomagający MAP

– wypełniający rolę konsultacyjno-observerską oraz promującą (np. rops, owes, Konwent CUS)

W grupie Kluczowych Interesariuszy MAP umieszczone zostały w potocznym rozumieniu organizacje pozarządowe, przy czym pod tym pojęciem należy przyjmować szerszą grupę podmiotów, albowiem realizatorem usług społecznych mogą być tzw. podmioty ekonomii społecznej i solidarnej, do których zalicza się:

1. organizacje pozarządowe oraz podmioty, o których mowa w art. 3 ust. 3 ustawy o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie,
2. koła gospodyń wiejskich,
3. spółdzielnie pracy,
4. podmioty ekonomii solidarnej, w tym:

a) przedsiębiorstwa społeczne (podmioty ekonomii społecznej, które służą rozwojowi lokalnemu i mają na celu reintegrację zawodową i społeczną osób zagrożonych wykluczeniem społecznym lub realizację usług społecznych, a działania z zakresu reintegracji zawodowej i społecznej realizowane na rzecz osób zatrudnionych w przedsiębiorstwie społecznym nie

są wykonywane w ramach działalności gospodarczej prowadzonej przez te podmioty),
b) spółdzielnie socjalne oraz spółdzielnie inwalidów i niewidomych,
c) zakłady pracy chronionej,
d) jednostki reintegracyjne, w tym jednostki aktywizujące osoby niepełnosprawne (wtz, zaz) i jednostki zatrudnienia socjalnego aktywizujące osoby wykluczone społecznie (cis, kis).

Po stronie wykonawców usług społecznych od 2023 r. należy także uwzględnić organizacje i podmioty ze statusem „przedsiębiorstwa społecznego”, co związane jest z przyjęciem nowego aktu prawnego – ustawy z 5 sierpnia 2022 r. o ekonomii społecznej⁶ (w chwili opracowywania MAP tekst ustawy został przekazany do Senatu RP). W nim ważne są poniższe przepisy:

● Art.2 pkt.1 i pkt. 9

Ilekroć w niniejszej ustawie jest mowa o:

1) ekonomii społecznej – należy przez to rozumieć działalność podmiotów ekonomii społecznej na rzecz społeczności lokalnej w zakresie reintegracji społecznej i zawodowej, tworzenia miejsc pracy dla osób zagrożonych wykluczeniem społecznym oraz świadczenia usług społecznych, realizowaną w formie działalności gospodarczej, działalności pożytku publicznego i innej działalności o charakterze odpłatnym; (...)

9) usługach społecznych – należy przez to rozumieć działania z zakresu, o których mowa w art. 2 ust. 1 pkt 1–14 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych (Dz. U. poz. 1818);

● Art.4 ust.1:

Działalność przedsiębiorstwa społecznego służy rozwojowi lokalnemu i ma na celu:

- 1) reintegrację społeczną i zawodową osób zagrożonych wykluczeniem społecznym lub
- 2) realizację usług społecznych.

Przystosowując schemat Interesariuszy do pierwszych dwóch etapów kroczącej zmiany systemowej (pilotaż cus i skalowanie innowacji – zasada fakultatywności tworzenia cus), model MAP będzie dotyczyły **dwóch wariantów relacji międzyinstytucjonalnych, a mianowicie:**

1) **Wariant pierwszy, tzw. innowacyjny** – to relacje pomiędzy organizacją pozarządową (lub podmiotem ekonomii społecznej) a utworzoną w czasie pilotażu ustawy o cus jednostką organizacyjną – cus⁷,

⁶ Druk sejmowy 2321 „Ustawa z dn. 7 lipca 2022 r. o ekonomii społecznej”, tekst przekazany do Senatu RP.

⁷ Wykaz powstałych cus-ów na stronie www.cusyp.pl [18.08.2022].

2) **Wariant drugi, tzw. tradycyjny** – to relacje pomiędzy organizacją pozarządową a Ośrodkiem Pomocy Społecznej i jego sektorowymi partnerami z obszaru edukacji, kultury, sportu i turystyki oraz ochrony zdrowia⁸.

Założenie wariantowości w relacji instytucjonalnych w MAP odzwierciedla zmianę systemową w odchodzeniu od selektywności wsparcia na rzecz wprowadzania zasady jego powszechności oraz umożliwia dokonanie wstępnych ocen porównawczych.

Kluczowi Interesariusze MAP w Gminie

Wariant innowacyjny – powszechność dostępu

Administracja samorządowa gminy
- wójt/burmistrz,
- rada gminy,
- urząd gminy

Centrum Usług Społecznych

Podmioty pozarządowe

Wariant tradycyjny – sukcesywne odchodzenie od selektywności dostępu

Administracja samorządowa gminy
- wójt/burmistrz,
- rada gminy,
- urząd gminy

Ośrodek Pomocy Społecznej

Partnerskie jednostki organizacyjne gminy z obszaru: edukacji, kultury, ochrony zdrowia, sportu i rekreacji

Dla realizatorów scenariuszy współpracy MAP istotnym jest przypomnienie, że problematyka usług społecznych jest związana z poniższym podstawowym katalogiem aktów prawnych, w którym znajdują się:

1. Ustawa z 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych (Dz.U. z 2019 r. poz. 1818).
2. Ustawa z 9 czerwca 2011 r. o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej (Dz. U. z 2020 r. poz. 821, z późn. zm.).
3. Ustawa z 29 lipca 2005 r. o przeciwdziałaniu przemocy w rodzinie (Dz. U. z 2021 r. poz. 1249).
4. Ustawa z 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (Dz. U. z 2020 r. poz. 1876, z późn. zm.).
5. Ustawa z 27 sierpnia 2004 r. o świadczeniach opieki zdro-

wotnej finansowanych ze środków publicznych (Dz. U. z 2021 r. poz. 1285, z późn. zm.).

6. Ustawa z 19 sierpnia 1994 r. o ochronie zdrowia psychicznego (tj.: Dz. U. z 2020 r. poz. 685).

7. Ustawa z 11 września 2015 r. o zdrowiu publicznym (tj.: Dz. U. z 2021 r. poz. 183, z późn. zm.).

8. Ustawa z 26 października 1982 r. o wychowaniu w trzeźwości i przeciwdziałaniu alkoholizmowi (Dz. U. z 2021 r. poz. 1119).

9. Ustawa z 29 lipca 2005 r. o przeciwdziałaniu narkomanii (Dz. U. z 2020 r. poz. 2050, z późn. zm.).

10. Ustawa z 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Dz. U. z 2021 r. poz. 573).

11. Ustawa z 14 grudnia 2016 r. – Prawo oświatowe (Dz. U.

⁸ W nie każdej gminie zdecydowano się przystąpić do pilotażu CUS – przykładowa wypowiedź Dyrektora MOPS: „Nie od dzisiaj wiadomo, że często dochodzi do sytuacji, w której jedną rodziną interesuje się kilka instytucji. (...) Więcej – wspólny udział przedstawicieli różnych zakopiańskich instytucji (instytucji zarówno w poziomie gminy jak i powiatu) w projekcie „Koperacje 3D” spowodował, że nawiązano pozainstytucjonalne kontakty, nawzajem poznaliśmy swoje możliwości i kompetencje co pozwala nam do dzisiaj współdziałać pomimo, że projekt został oficjalnie zakończony (...); mamy wspólną bazę i doświadczenia na których możemy budować owocną współpracę, dlatego nie widzieliśmy potrzeby utworzenia CUS na terenie Zakopanego.”, w artykule pt.: Centrum usług społecznych? Zakopane jest na „nie”, Wiadomości Społeczne, Nr 1 (24)2021, s.79, <http://ptps.org.pl> [08.07.2022].

z 2021 r. poz. 1082, z późn. zm.).

12. Ustawa z 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (Dz. U. z 2021 r. poz. 1100, z późn. zm.).

13. Ustawa z 13 czerwca 2003 r. o zatrudnieniu socjalnym (Dz. U. z 2020 r. poz. 176).

14. Ustawa z 25 października 1991 r. o organizowaniu i prowadzeniu działalności kulturalnej (Dz. U. z 2020 r. poz. 194, z późn. zm.).

15. Ustawa z 25 czerwca 2010 r. o sporcie (Dz. U. z 2020 r. poz. 1133).

16. Ustawa z 9 października 2015 r. o rewitalizacji (Dz. U. z 2021 r. poz. 485).

17. Ustawa z 4 lutego 2011 r. o opiece nad dziećmi w wieku do lat 3 (Dz. U. z 2020 r. poz. 75, z późn. zm.).

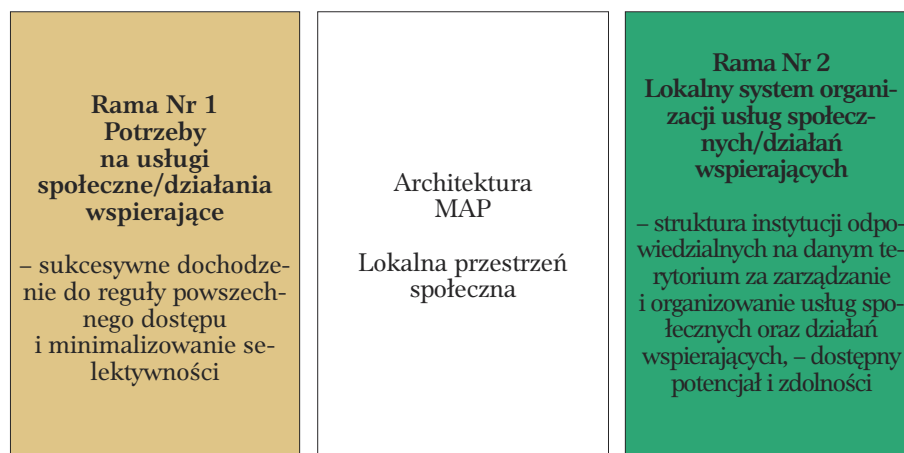
18. Ustawy z 5 grudnia 2014 r. o Karcie Dużej Rodziny (Dz. U. z 2019 r. poz. 1390).

2. Przestrzeń społeczna MAP w czasie kroczącej zmiany systemowej

Z bogatego dorobku definicji „model procesu” dla potrzeb MAP wybrano następującą: *model procesu jest to taki dający się pomyśleć lub materialnie zrealizować układ, który odzwierciedlając lub odtwarzając przebieg procesu zdolny jest zastępować go tak, że jego badanie dostarcza nam nowej informacji o tym procesie*⁹. Definicja ta jest o tyle przydatna, albowiem MAP to nie tylko propozycje scenariuszy współpracy, ale także propozycje, które mogą po etapie testowania dostarczyć wielu nowych informacji dla gremiów zajmujących się *kroczącą zmianą systemową*.

MAP zalicza się do tzw. modeli projektowych, które to są wzorami działań realizacyjnych związanych z kształtowaniem badanej rzeczywistości¹⁰, stworzonej przez przestrzeń społeczną o charakterze lokalnym, odnoszącej się do konkretnego miejsca – gminy jako wyodrębnionego obszaru geograficznego i administracyjnego.

Przestrzeń społeczna MAP wyznaczają dwie ramy.



Rama *Potrzeby na usługi społeczne/działania wspierające* to propozycje scenariuszy współpracy MAP odnoszące się przede wszystkim do problemu stopniowego odchodzenia od zasady „selektywności” pomocy i wsparcia (usług) na rzecz powszechności ich dostępu. Z punktu widzenia NGO będzie chodziło o zainteresowanie się takimi usługami społecznymi/działaniami wspierającymi, które będą mogły być świadczone jednocześnie dla tradycyjnych „klientów pomocy społecznej” oraz szerszego grona mieszkańców danego terytorium. To także próba sformułowania przez ngo jako partnera dla jst (dla jednostki organizacyjnej – *cus lub ops*) oferty usług/działań wspierających, które będą stanowiły przedmiot zleconych zadań.

Rama *Lokalny system organizacji usług/działania wspierających* to propozycje scenariuszy współpracy MAP odnoszące się do problemu dopasowania się organizacji pozarządowej do wymogów tej instytucji, która została wybrana decyzją JST jako odpowiedzialna za organizowanie usług na rzecz mieszkańców wspólnoty. Dla NGO będzie to oznaczało dopasowanie swojego potencjału do potrzeb takiej instytucji, a także poszukiwania sposobu włączenia się w niektóre etapy organizacji usług społecznych, np.: opracowywanie lokalnego programu usług społecznych, lub opracowywanie i korygowanie diagnozy potrzeb i potencjału wspólnoty samorządowej w zakresie usług społecznych.

3. Główne komponenty MAP – ich charakterystyka

Termin „architektura”¹¹, najogólniej ujmując to sztuka tworzenia pewnego ładu w otoczeniu w celu dostosowania jego do zaspokojenia potrzeb ludzi i organizacji poprzez planową przemianę środowiska – co w przypadku MAP oznacza wydzielone komponenty, z których organizacje pozarządowe będą mogły skorzystać chcąc optymalnie uczestniczyć w kroczącej zmianie systemowej i być partnerem dla instytucji zarządzających w gminie usługami społecznymi.

⁹ W. Sztoff: Modelowanie i filozofia, PWN. Warszawa 1971, str. 23.

¹⁰ B. Glinkowską: „Modelowanie w procesach usprawniania organizacji – uwagi teoretyczno-metodyczne”, ACTA UNIVERSITATIS LODZIENSIS FOLIA OECONOMICA 234, 2010. Wyróżnia ona trzy rodzaje:

1) modele poznawcze - tworzone w celu poznania badanej rzeczywistości: (a) opis badanej rzeczywistości,

(b) prognoza wyjaśniająca zależności przyczynowo-skutkowe występujące w badanej rzeczywistości obecnej i przyszłej, 2) modele decyzyjne - tworzone cele kształtowania badanej rzeczywistości i dokonywania w niej zmian, 3) modele projektowe - tworzone jako wzorce działań realizacyjnych związanych z kształtowaniem badanej rzeczywistości; <https://dspace.uni.lodz.pl/bitstream/handle/11089/286/255-264> [15.07.2022].

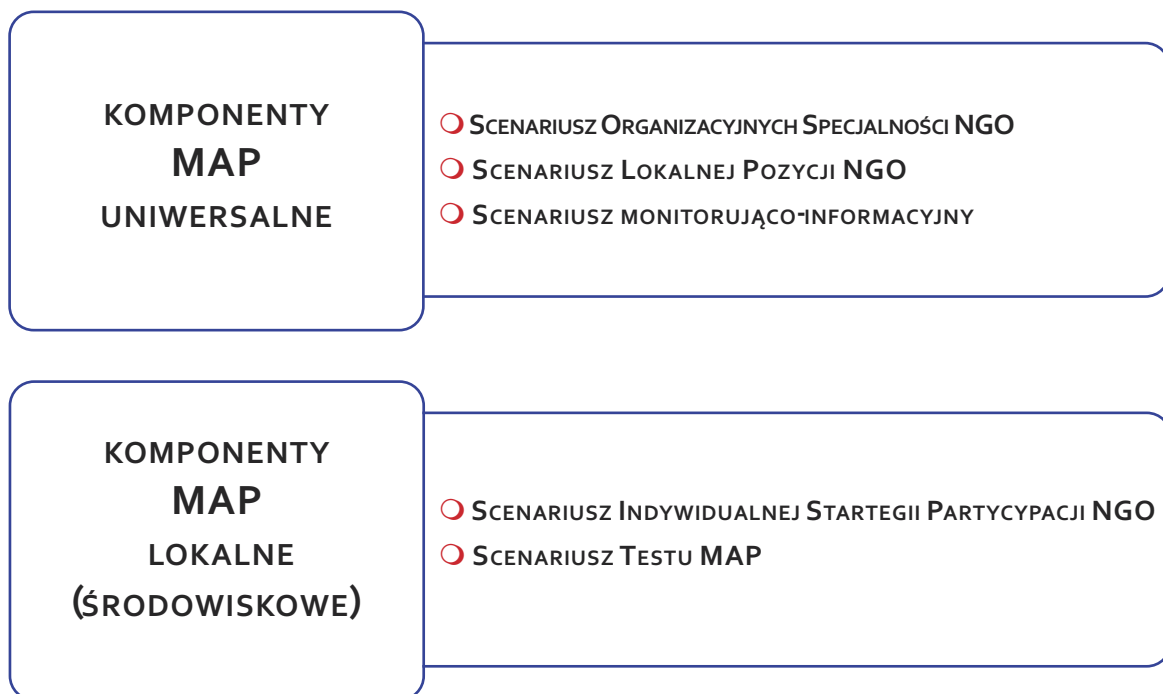
¹¹ Termin „architektura” [gr. architektōn ‘budowniczy’], *sztuka tworzenia ładu w otoczeniu w celu dostosowania go do zaspokojenia wielorakich fizycznych, materialnych i kulturowych potrzeb ludzi przez planową przemianę naturalnego środowiska oraz budowanie form i wydzielanie przestrzeni o różnym przeznaczeniu*, <https://encyklopedia.pwn.pl/haslo/architektura> [16.07.2022].

Zbiór komponentów MAP przedstawia się następująco:

| Nazwa komponentu MAP | Opis celu komponentu |
|---|---|
| Scenariusz organizacyjnych specjalności ngo | <p>Przygotowanie struktur organizacyjnych ngo niezależnie od decyzji jst o typie instytucji zarządzającej usługami społecznymi (cus lub ops) do współpracy, w tym nowych specjalności z wprowadzeniem ich do codziennej działalności:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) nowe obowiązki dla członków ngo z określonym pakietem zadań związanych z przyszłą współpracą w obszarze usług społecznych – specjalizacja członków ngo; 2) nowe dokumenty, będące formami wpisanymi w public relations wobec otoczenia krokczącej zmiany systemowej (karta atrybutów/oferta dla grup mieszkańców/zmiana kryteriów dostępu). |
| Scenariusz oceny lokalnej pozycji ngo | <p>Zmotywowanie ngo do analizy swojej pozycji na danym terytorium w zakresie m.in.:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) relacji z instytucją zarządzającą usługami społecznymi w gminie (cus/ops) – uczestnik przetargów i konkursów, faktyczny zleceniobiorca, rzetelny partner w konsultacjach nad programami rozwoju usług, itd.; 2) specjalizacji w usługach społecznych i preferowanego kręgu beneficjentów, a także szerszego stosowania kryterium „powszechności dostępu” (np. usługi i działania wspierające dla seniorów); 3) zdolności do organizowania usług/działań wspierających dla osób/grup mieszkańców z poza obszarów dotychczasowej działalności statutowej (np. poza pomocą społeczną nowe z dziedziny takie jak: kultura, edukacja, ochrona zdrowia, itp.) wraz z możliwością pozyskiwania na nowe cele zleceń/środków; 4) przyjęcia przez instytucje zarządzającą usługami społecznymi (cus/ops) propozycji współpracy w ramach nowych specjalności organizacyjnych, w tym szczególnie w specjalności tzw. obywatelskiego researchingu o lokalnych potrzebach a także jej przydatności dla opracowywania lokalnych diagnoz i programów. |
| Scenariusz indywidualnej strategii partycypacji ngo | <p>Dysponowanie przez ngo własną indywidualną strategią partycypacji, ułatwi kontakty niezależnie od typu instytucji zarządzającej usługami społecznymi oraz od czasu ewentualnego wprowadzania nowych decyzji jst co do przekształceń lub powołania nowych instytucji. Scenariusz działań komponentu pozwoli ngo na:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) prezentację zmian w ofercie usług/ działań wspierających, podkreślających uczestnictwo w fazie modyfikacji zasad dostępu - odchodzenia od selektywności dostępu, 2) zgłaszanie wniosków w lokalnych konsultacjach społecznych – diagnoza, lokalny program usług społecznych - będących wynikiem obywatelskiego researchingu lokalnych potrzeb, 3) zidentyfikowanie barier utrudniających stosowanie przez ngo nowych kryteriów dostępu do usług społecznych, tj. barier gotowości do wspierania innych grup beneficjentów, 4) formułowanie propozycji wprowadzania w lokalnym systemie zlecenia zadań (usług) modyfikacji związanych z: <ol style="list-style-type: none"> a) preferowaniem ofert z zasadami powszechności dostępu (np. zlecenie działań wspierających dla osób bez konieczności stosowania kryterium dochodowości), b) odchodzeniem od stereotypu „ceny” przy zlecaniu zadań na rzecz takich jak: personalizacja usług, jakość i terminowość, powszechność dostępu. |
| Scenariusz Testu MAP | <p>Praktyczna weryfikacja propozycji scenariuszy MAP dla udzielenia odpowiedzi na kilka zasadniczych pytań:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) czy wprowadzone zmiany organizacyjne przez ngo poprawiają kontakty w dotychczasowej współpracy instytucjonalnej bez względu na zastany na danym terytorium wariant instytucjonalny (decyzję jst co do odpowiedzialności za zarządzanie usługami społecznymi?; 2) czy ngo są skłonne do włączania się w systemową zmianę kryteriów dostępu do usług i jakie rodzaje usług lub działań wspierających na tym tle preferują?; 3) czy wprowadzenie nowej specjalności ngo - obywatelskiego researchingu będzie przydatne |

| | |
|--------------------------------------|--|
| | dla współpracy międzyinstytucjonalnej, w tym szczególnie dla diagnozy i budowania lokalnego programu usług społecznych?; 4) w którym wariancie relacji międzyinstytucjonalnych łatwiejsze jest uczestnictwo w kroczącej zmianie systemowej, jakie występują bariery dla dalszego rozwoju współpracy?, a także podjęcie próby analizy porównawczej w zakresie współpracy z NGO w czasie stosowania fakultatywności decyzji JST o zarządzaniu i koordynowaniu usługami społecznymi. |
| Scenariusz monitorująco-informacyjny | Zbieranie danych i informacji o przydatności MAP a także skorelowanie funkcji tzw. Punktu edukacyjno-informacyjnego MAP z zadaniami Lubelskiego Obserwatorium CUS – przygotowanie do planowanej debaty publicznej po pilotażu ustawy o cus. |

Każdemu komponentowi MAP można przypisać jedną z dwóch cech, którą jest uniwersalność zastosowania lub lokalność (środowiskowość). Oznacza to, że niektóre scenariusze działań muszą być elastycznie dopasowywane do zastanego wariantu relacji międzyinstytucjonalnych MAP.



3.1 Organizacyjne specjalności ngo

Proponowane przez MAP działanie to wprowadzenie w każdej ngo dwóch stanowisk (specjalizacji):

NOWE SPECJALNOŚCI W STRUKTURZE NGO



Powyższa propozycja nie oznacza zastosowania reguły „jednoosobowego powierzenia obowiązków” tych specjalności, albowiem do wewnętrznych decyzji organizacji pozarządowej pozostawia się ich reprezentacyjną liczebność.

● **MENEGER NGO DS. USŁUG SPOŁECZNYCH** (dalej skrót: Meneger US) – wprowadzenie tej specjalności w NGO nawiązuje do zasad koncepcji Lean Management (tzw. szczupła organizacja/szczupłe zarządzanie)¹², w której to wyróżnia się pięć reguł:

1) zasada *określenie wartości dla klienta*, (ang. *specify value*), czyli eliminowanie barier i czynności, a także takich rodzajów usług w procesie ich dostarczania (w tym przypadku usług społecznych), które z punktu potrzeb odbiorcy mogą popsuć ich jakość, dostępność w miejscu i czasie oraz terminowość, a więc zrzucić całkowicie do oferowanego produktu/usługi;

2) zasada *zidentyfikowanie strumienia wartości* (ang. *identify the value stream*), czyli przed uruchomieniem usługi dla indywidualnego odbiorcy wymagalne jest wykonanie wielu powiązanych ze sobą czynności, działań i operacji (tzw. *strumień wartości*), obejmujących m.in. identyfikację źródeł dysponujących usługami, analizę ich zdolności do zaspokojenia określonego wolumenu potrzeb, a także informacje o posiadanych rekomendacjach co do ich jakości;

3) zasada *ciągłego przepływu* (ang. *flow*), oznacza dostarczanie usług w sposób jak najbardziej płynny, umożliwiający szybkie uruchamianie ich dla oczekujących odbiorców, a także wyprzedzające ocenianie ryzyka ich nieprzewidzianego przerwania;

4) zasada *systemu ssącego* (ang. *pull*), oznacza, że usługi powinny być dostarczane klientowi zgodnie z jego zapotrzebowaniem tj. dokładnie wtedy, kiedy są one potrzebne, dokładnie w takiej ilości, w jakiej są potrzebne, więc tempo dostarczania usług musi być dostosowane do rzeczywistego popytu;

5) zasada *dążenia do doskonałości* (ang. *perfection*), oznaczająca wprowadzanie ciągłego monitoringu, bieżącego ich usprawniania i korygowania do aktualnych oczekiwań odbiorców.

Ta specjalność ngo charakteryzuje się merytoryczną samodzielnością¹³, popartą dobrą wiedzą i rozeznaniem problematyki lokalnej polityki społecznej, w tym systemów funkcjonujących usług społecznych. Dodać należy do tej charakterystyki potrzebę dysponowania kilkoma „miękkimi kompetencjami – pozytywne cechy osobowościowe”¹⁴.

Sugerowany przez MAP zakres zadań to m.in.:

1) prezentacja aktualnej oferty ngo w zakresie usług społecznych / działań wspierających w lokalnym środowisku instytucjonalnym (np. cus, ops i inne), a także gotowości do

przyjmowania zadań zleconych,

2) przedkładanie lokalnym instytucjom zarządzającym i koordynującym usługi społeczne informacji z wyników prac Researchera ds. obywatelskich potrzeb, zawierających sygnały grup społecznych (np. seniorzy) o prośbach uruchomienia określonych usług lub działań wspierających (to zasada „określenia wartości dla klienta”),

3) koordynowanie w ramach ngo zasad dostępności do usług i preferowanie rozszerzania ich powszechności z sukcesywnym odchodzeniem od kryterium „dochodowości” na rzecz takich jak: wiek, stan zdrowia, stopień niepełnosprawności, etc. (np. dostępność usług w kis, cis, klubach seniora, itp.),

4) inicjowanie w lokalnych środowiskach społecznych akcji zachęcających do korzystania z propozycji usług społecznych, lub samoorganizowania działań wspierających,

5) udział w lokalnych konsultacjach oraz zgłaszanie w imieniu określonych grup mieszkańców wniosków w trakcie etapów opracowywania diagnoz potrzeb i potencjału wspólnoty, programów usług społecznych, rodzaju potrzebnych działań wspierających, głównie: działań samopomocowych, wolontaryjnych i sąsiedzkich jako uzupełnienie lokalnego katalogu usług społecznych.

Konieczne jest podkreślenie ścisłej korelacji pomiędzy pracą Menegera US a Researchera ds. Potrzeb Obywatelskich, albowiem od niej w decydującym zakresie będzie zależało urealnianie wprowadzania powszechności dostępu mieszkańców gminy do oferowanych usług i działań wspierających oraz organizowanie dla nich tych najbardziej oczekiwanych.

● **RESEARCHER NGO DS. OBYWATELSKICH POTRZEB** – (dalej skrót: Researcher OP) – to propozycja specjalności MAP związana z pozyskiwaniem i przetwarzaniem informacji uzyskiwanych w wyniku bezpośrednich kontaktów z członkami lokalnych społeczności, a także gromadzeniem i przetwarzaniem ich opinii, wniosków i prośb, które pojawiają się m.in. na internetowych portalach społecznościowych (np. popularny Facebook). Główną metodą pracy jest metoda poszukiwań bezpośrednich (ang. *direct serach*), co oznacza przede wszystkim konieczność bezpośredniego docierania do lokalnych społeczności, grup sąsiedzkich czy skupisk mieszkańców (np. seniorów, rodzin z małymi dziećmi, osób niepełnosprawnych). Powierzenie tej specjalności w ngo w ramach MAP wiąże się z wykonywaniem m.in. takich zadań jak:

A. Grupa zadań lokalnych – odnoszących się do potrzeb lokalnych społeczności:

1) opracowywanie strategii poszukiwania informacji i danych z lokalnego środowiska z jednoczesnym kierowaniem się kryteriami

¹² Patrz: Lean management – <https://pl.wikipedia.org> [20.07.2022].

¹³ Pod pojęciem „pewna merytoryczna samodzielność” przyjmuje się w MAP taki stan wykonywania obowiązków, w którym osoba Menegera US jest niezależna merytorycznie od decyzji zarządu organizacji pozarządowej, przestrzegając przyjęte formalno-prawne statutowe zasady członkostwa, w tym: konieczności dysponowania upoważnieniem zarządu do występowania w imieniu NGO w stosunku do interesariuszy; reprezentujących instytucje i jednostki organizacyjne JST.

¹⁴ Zbiór pozytywnych cech osobowościowych obejmuje takie jak np.: stabilność emocjonalna, ugodowość, ekstrawersja, otwartość na nowe doświadczenia, sumiennosc, empatia, komunikacja, zdolność argumentowania, sugestywność i zdolność sluchania.

powszechności dostępu do ewentualnych usług i działań wspierających, a więc zbieraniem informacji i danych o potrzebach z szerokiego gremium przyszłych odbiorców (zminimalizowany wpływ kryterium dochodowości)

2) prowadzenie badań potrzeb i motywacji mieszkańców gminy w zakresie ewentualnego uruchomienia określonych rodzajów usług społecznych i działań wspierających, poprzez wykorzystywanie indywidualne ankiet i wywiadów,

3) organizowanie lokalnych testów użyteczności i przydatności funkcjonujących programów usług społecznych a także oceny stosowanych kryteriów dostępu mieszkańców do poszczególnych ofert,

4) sporządzanie wewnętrznych raportów i analiz obejmujących zwrotne informacje od lokalnej społeczności celem wyeliminowania hipotez oraz nieuzasadnionych założeń przy projektowaniu ofert ngo, a także propozycji do lokalnych programów usług (produkt dostarczany do instytucji zarządzającej usługami społecznymi – cus/ops),

5) poszukiwanie źródeł i sposobów zaspokojenia indywidualnych potrzeb określonych osób lub grup mieszkańców gminy, które wymagają wsparcia i pomocy, co głównie odnosi się do zorganizowania takich usług jak np.:

- a) usługa pomocy domowej i opieki domowej (wolontariat, pomoc sąsiadka),
- b) usługa opieki pozaszkolnej i zajęć pozalekcyjnych (bank czasu sąsiedzkiego),
- c) usługi napraw i remontów sprzętu domowego (pomoc sąsiadka), itp.

B. Grupa zadań ogólnych – odnoszących się do problematyki poszukiwania informacji o nowościach, innowacjach i doświadczeniach innych:

1) poszukiwanie informacji o działaniach innych organizacji spoza własnego terytorium, sposobach partycypacji w systemie zaspokajania potrzeb na usługi i uruchamiania innowacyjnych technik współpracy,

2) utrzymywanie kontaktów i relacji partnerskich z organizacjami z regionu/kraju o podobnym profilu działalności wobec potrzeb mieszkańców, zbieranie i wymiana danych i informacji, w tym szczególnie o stosowaniu zasad powszechności dostępu i minimalizowania selektywności wsparcia i pomocy.

Wykonywanie zadań Researchera OP nie wymaga specjalnych kwalifikacji zawodowych, aczkolwiek dobrze byłoby widzianym dysponowanie przez kandydata ogólną wiedzą z polityki społecznej, socjologii czy ekonomii społecznej. Osoba, która podejmie się tej

specjalności powinna cechować się kilkoma „miękkimi kompetencjami”, w tym przede wszystkim kreatywnością, wnikliwością, wytrwałością w zdobywaniu informacji, umiejętnością doboru kluczowych słów i formułowania pytań oraz umiejętnością słuchania.

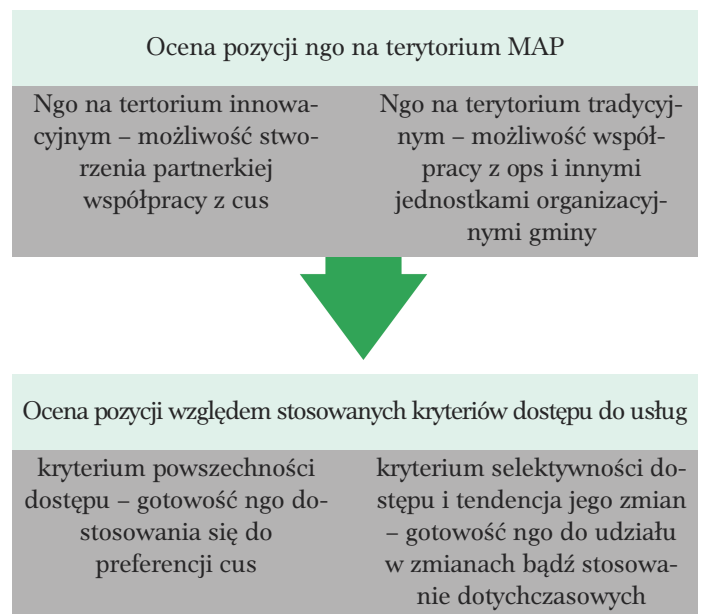
Należy także zwrócić uwagę, że specjalność Researchera OP wymaga także kierowania się pewnymi zasadami etycznymi, w tym zasadami uczciwości, rzetelności i poufności oraz przestrzegania przepisów prawnych w zakresie ochrony danych osobowych.

3.2 Ocena lokalnej pozycji ngo

Scenariusz tych działań w MAP nie jest nowością dla organizacji, albowiem w praktyce dokonywały one niejednokrotnie analiz swojej pozycji wobec instytucji zarządzających usługami społecznymi lub organizujących współpracę na rzecz zaspokojenia określonych potrzeb członków wspólnoty (gminy).

Pierwszym krokiem jest zidentyfikowanie terytorium, tj. typu podmiotu koordynującego usługami społecznymi - nowa jednostka – cus lub pozostawiony ośrodek pomocy społecznej.

Kolejnym krokiem będzie „lokalny rekonesans” listy i tendencji stosowanych kryteriów dostępu mieszkańców do usług/działań wspierających.



Te dwa elementarne ustalenia będą rzutować na dalszą analizę pozycji ngo, prowadzącej w konsekwencji do opracowania *indywidualnej strategii partycypacji* w lokalnym rozwoju usług społecznych. W trakcie analizy „pozycji ngo” proponuje się kilka pomocniczych pytań (katalog otwarty):

| Nr | Czego dotyczy pytanie | Do czego potrzebna odpowiedź |
|----|--|--|
| 1 | Jaki wariant relacji międzyinstytucjonalnych występuje na terytorium działania ngo i czy w najbliższej przyszłości zapowiadana jest decyzja o zmianie (przekształceniu) instytucji zarządzającej usługami społecznymi? | Do przygotowaniu zakresu oferty usług ngo (specjalizacji), a także ewentualnego zaproponowania takich rodzajów, przy których będą stosowane nowe kryteria dostępu i obejmowane nowe grupy mieszkańców. Ustalenia stosunku (nastawienia) instytucji zarządzającej usługami do włączania ngo w proces zlecania zadań (usług), w dialog na etapie diagnoz potrzeb i tworzenia lokalnego programu usług społecznych |

| | | |
|---|--|--|
| 2 | Czy na danym terytorium funkcjonują organizacje pozarządowe o podobnym profilu statutowej działalności i czy mogą one być konkurencją lub partnerami w świadczeniu usług lub działań wspierających? | Do ewentualnie przygotowania wspólnej, partnerskiej oferty, do wzajemnego wykorzystywania zasobów lub ukierunkowania działalności usługowej na te rodzaje usług/działań wspierających, które nie będą stanowiły przedmiotu wzajemnej konkurencji. |
| 3 | Czy istnieją na danym terytorium warunki do uczestnictwa ngo w pracach związanych z opracowywaniem lokalnej diagnozy potrzeb, lokalnego programu usług społecznych oraz wprowadzania preferowanych kryteriów wyboru ofert innych od dotychczasowego kryterium „ceny usługi”? | Do zaproponowania w ramach współpracy wykorzystywania wyników pracy nowej specjalności ngo – researching obywatelski, a ponadto do: 1) zaproponowania uczestnictwa w lokalnych gremiach ustalających kryteria zlecenia usług społecznych, 2) delegowania przedstawicieli ngo (Meneger ds. US) do prac w zespołach merytorycznych instytucji zarządzających usługami społecznymi (cus/ops lub inne jednostki organizacyjne gminy) 3) przedłożenia propozycji wykonywania (organizowania) przez ngo działań wspierających wobec niektórych grup mieszkańców z zastosowaniem kryterium powszechności dostępu (odejście od kryterium dochodowości). |
| 4 | Czy ngo jest pozytywnie spostrzegane przez mieszkańców danego terytorium i czy oczekuje się od niego nowych inicjatyw a także traktowania wsparcia i pomocy wg zasady powszechności? | Do przygotowania nowej oferty usług/działań wspierających a także uruchomienia w środowisku lokalnym specjalności ngo – researching obywatelskiego, jako metody umożliwiającej bezpośredni wpływ mieszkańców na kształt systemu usług (konkretne rodzaje). Ponadto do eliminacji wewnętrznych braków, barier i innych przeszkód utrudniających budowanie pozytywnego image ngo w środowiskach społecznych wspólnoty samorządowej. |
| 5 | Które z dotychczasowych działań statutowych ngo, usług społecznych, działań wspierających są pozytywnie oceniane przez lokalną społeczność, a które wymagałyby korekty lub wręcz zaniechania? | Do opracowania nowej oferty ngo w zakresie usług / lub działań wspierających, a także ukierunkowania swojej działalności na potrzeby nowych grup mieszkańców. Do wprowadzenia przez ngo specjalizacji w usługach społecznych lub działaniach wspierających celem zwiększenia stopnia profesjonalizacji. |
| 6 | Jakie kryteria dostępu do usług społecznych są stosowane na terytorium, czy obserwowana jest zmiana w odchodzeniu od selektywności i czy NGO gotowe jest do przeprofilowania dotychczasowej statutowej działalności? | Do podjęcia decyzji w ramach ewentualnej współpracy instytucjonalnej o rozszerzaniu statutowej działalności, przedkładania propozycji usług wobec nowych grup odbiorców (wybór grup), uczestnictwa w przetargach i konkursach z nowymi typami kryteriów dostępu. |
| 7 | Czy NGO gotowe jest do przedstawienia instytucji zarządzającej usługami na danym terytorium własnych propozycji wprowadzania zmiany kryteriów i na ile oceniane są szanse ich przyjęcia? | Do ustalenia ewentualnego wpływu NGO na decyzje instytucji zarządzającej o modyfikacjach kryteriów dostępu do usług, szczególnie w kontekście uruchamiania procedur zlecenia zadań w sferze usług społecznych/działań wspierających. |

Wyniki analizy „lokalnej pozycji NGO” pozwolą ustalić aktualny potencjał (zdolności) przed podjęciem ostatecznej decyzji o nawiązaniu współpracy w obszarze usług społecznych /działań wspierających, bez względu na wariant terytorialny MAP.

Zdolność NGO może być atrybutem pozwalającym działać w interesie docelowych grup społecznych, zamieszkujących dane terytorium lub istotnym ograniczeniem we włączanie się w lokalny rozwój usług społecznych. W związku z tym warto przeanalizować

poniższą listę zdolności organizacyjnych¹⁵:

- 1) **kultura organizacyjna ngo** – to umiejętność do:
 - antycypacji zmian otoczenia, szczególnie w kontekście dopuszczenia w kroczącej zmianie systemowej podejmowania fakultatywnych decyzji jst w każdym czasie,
 - pozyskiwania istotnych informacji dla tworzenia strategii realizacji powierzonych celów,
 - planowania i rozdziału zadań wewnątrz organizacji,
 - identyfikacji i pozyskiwania zasobów finansowych oraz

¹⁵ Zdolność organizacyjna to umiejętność pozyskania określonych zasobów przez organizację pozarządową, odpowiednie ich alokowanie i przetwarzanie w organizacji, jak również umiejętność uruchamiania procesów zarządzania dla realizacji powierzonych celów; op .cit, s.182.

ludzi do świadczenia usług lub organizacji działań wspierających, w tym wolontariuszy,

• zarządzania pozyskanymi zasobami (ludzkimi, finansowymi i rzeczowymi);

2) **zdolności ludzkie ngo** – to ogół cech i własności poszczególnych osób zaangażowanych w działania lub pracujących w ngo, często zwanymi zdolnościami społecznymi – zbiór indywidualnych zdolności zaangażowanych w aktywność organizacji osób. Ten rodzaj zdolności oceniany jest za pomocą mierników ilościowych (np. liczba zaangażowanych członków, pracowników i wolontariuszy) oraz mierników jakościowych (np. wiedza, umiejętności praktyczne, predyspozycje, motywacja);

3) **zdolność finansowa ngo** – to zasoby pozyskiwane z otoczenia w różnej postaci (składki członkowskie, darowizny, granty, dotacje), przy czym w przypadku ngo ten element jest głównym w ocenie, raczej bardziej wiarygodnym jest sposób prowadzonych rozliczeń, brak złych rekomendacji, przejrzystość sprawozdań. Zdolność finansowa ngo powinna być oceniana z perspektywy zdolności do generowania przychodów, zarządzania finansami, a także satysfakcji interesariuszy w obszarze zarządzania środkami publicznymi;

4) **zdolność zasobów rzeczowych ngo** – to elementy majątku rzeczowego, którym dysponuje organizacja pozarządowa, a który jest odwzorowany w postaci nieruchomości, środków technicznych czy posiadanych urządzeń;

5) **zdolności adaptacyjne i analityczne ngo** – to umiejętności pozyskiwania wiedzy i informacji z otoczenia, planowania strategicznego na podstawie zmian otoczenia, wprowadzania innowacji, umiejętności współpracy i tworzenia partnerstw;

6) **zdolności zarządcze ngo** – to umiejętności wprowadzenia demokratycznych zasad przywództwa, prowadzącego do inspirowania, inicjowania i motywowania innych członków organizacji do podejmowania się konkretnych funkcji lub zadań. Ten typ zdolności ujawnia się w postaci przyjmowania różnych ról wewnątrz jak i na zewnątrz organizacji, np.: lider partnerstwa, animator sieci współpracy;

7) **zdolności absorpcyjne ngo** – to szereg umiejętności indywidualnych członków organizacji do uczenia się, poszerzania wiedzy i zdobywania doświadczeń. To otwartość na wartości nowych informacji i wiedzy o zmieniającym się otoczeniu a także umiejętność przyswojenia oraz zastosowania w działaniach organizacji;

8) **zdolność zwiększania legitymizacji społecznej** – to

umiejętność do rozszerzania poparcia społecznego, w wymiarze:

a) normatywnym – umiejętność do odzwierciedlania norm, standardów i wartości właściwych dla społeczności, w której działa ngo oraz

b) pragmatycznym – umiejętność wypełniania przez organizację pozarządową oczekiwań interesariuszy w stopniu, który będzie budził ich satysfakcję (np. świadczenie zleconych usług społecznych zgodnie z potrzebami lokalnej społeczności);

9) **zdolność zakorzeniania** – to szczególna umiejętność istotna dla działalności lokalnej przybierająca formę:

a) pozyskiwania zasobów z i dla lokalnych społeczności zgodnie z jej kulturowymi i społecznymi sposobami funkcjonowania dla pomnożenia ich dla dobra członków tych społeczności,

b) tworzenia i wykorzystania lokalnych sieci instytucjonalnych, społecznych i gospodarczych dla wspólnego korzystania z posiadanych przez dane terytorium zasobów, a także pomnażania ich na rzecz lokalnych interesariuszy

c) kreowania właściwych relacji z lokalnymi interesariuszami albowiem zasadniczą część działalności uzależniona jest od ich wpływu, np.: zlecenie zadań, dofinansowywanie.

Wskazanie na szerokie spektrum własnej oceny zdolności ngo z uzyskaniem odpowiedzi na kilka zasadniczych pytań odnośnie przeszłego terytorium działania w obszarze ubiegania się o zadania publiczne – usługi społeczne i organizację działań wspierających, winno sprzyjać opracowaniu *indywidualnej strategii partycypacji w rozwoju usług społecznych*.

3.3 Indywidualna strategia partycypacji

Własna Indywidualna Strategia Partycypacji MAP (dalej skrót: ISP MAP), opracowana powinna być po dokonaniu oceny pozycji NGO w lokalnym środowisku, która wskaże przede wszystkim:

1) rodzaj terytorium, na którym prowadzone będą działania włączające ngo do procesów rozwoju usług społecznych (wariant terytorialny MAP – innowacyjny, tradycyjny),

2) preferowane kierunki w stosowanych kryteriach dostępu do usług społecznych i działań wspierających.

ISP MAP winna służyć włączeniu organizacji pozarządowej do takich usług lub działań wspierających, które będą świadczone na bazie kryterium „powszechności dostępu”, bądź z minimalizowaniem selektywności oraz przyjęcia jednej lub obu ról w lokalnym systemie organizacji usług.

Indywidualna Strategia Partycypacji NGO to odpowiedź alterantycznych ról:



Ngo jako „Wykonawca”
usług społecznych i działań wspierających



Ngo jako „Konsultant” lokalnej diagnozy
potrzeb i projektu programu usług społecznych

Scenariusz procedur dla konstruowania ISP MAP sprowadzają się do paru działań, które umożliwią opracowanie własnej strategii. Propozycje te przedstawiają się następująco:

Działanie 1: Nowe specjalności w strukturze organizacyjnej ngo

Procedura ta ma na celu organizacyjne przygotowanie ngo do współpracy z instytucjami zarządzającymi i koordynującymi usługi społeczne/działania wspierające na danym terytorium (bez względu na wariant terytorialny MAP), a także przyjęcia określonych ról we współpracy z nimi, głównie z pracownikami tych instytucji. Dobór osób w organizacji powinien podlegać demokratycznym decyzjom członków ngo, przy jednoczesnej akceptacji Zarządu do umożliwienia im zewnętrznej reprezentacji

wobec określonych instytucji, np. cus lub ops. Katalog nowych specjalności obejmuje specjalność: Meneger US oraz Researcher OP.

Obie specjalności ułatwią wypełnianie alternatywnych funkcji ngo i będą reprezentować obywatelski punkt widzenia na określanie potrzeb mieszkańców, przyjmowanie określonych rodzajów usług społecznych, czy działań wspierających.

Działanie 2: Wybór roli ngo w lokalnym rozwoju usług społecznych

Procedura ma na celu, na bazie dokonanej oceny własnej pozycji w lokalnym środowisku oraz oceny posiadanego potencjału, określenie potencjalnej roli jaką ngo chce odgrywać w procesie rozwoju usług społecznych, czyli przyjęcia jednego z poniższych wariantów:

1) wariant wszechstronny – ngo wypełniać będzie obie role, wzmacniając tym samym swój prestiż wśród lokalnej społeczności jako rzetelnego Wykonawcy oraz gwarantując sobie potencjalny konsultacyjny wpływ na zbiór oferowanych usług/działań wspierających, na identyfikowanie potrzeb szerszych grup mieszkańców a także na system stosowanych kryteriów dostępu,

2) wariant specjalizacyjny – ngo decydując się na jedną z ról będzie w ograniczony sposób partycypować w lokalnej polityce rozwoju usług społecznych, co oznacza dla ngo niekorzystny stan w zakresie dbania na przyszłość o zwiększanie jej potencjału (zdolności), tj. zdolności np.: finansowych, absorpcyjnych, legitymizacji społecznej lub zakorzenienia w lokalnym środowisku (ang. embeddedness).

Sugerowany kierunek działania ngo to wariant wszechstronny, bez względu na terytorium MAP pod warunkiem dysponowania odpowiednim poziomem zdolności (potencjału).

Działanie 3: Karta usług i kryteriów dostępu mieszkańców - gotowość ngo do stosowania preferowanego kierunku kryteriów dostępu

Procedura ma na celu przygotowanie oferty ngo dla instytucji zarządzających usługami społecznymi wraz z zaznaczeniem kryteriów dostępu do nich jakie może zastosować organizacja.

Oferta ngo powinna pomóc instytucjom zarządzającym najpierw stworzyć „koszyk lokalnych usług”, następnie przygotować lokalny program usług, a w dalszej kolejności zapraszać ngo do procedur przetargowych lub konkursowych.

Oferta nie oznacza automatycznej niemożności przystępowania do trybów zlecania innych usług (poza ofertą), które zostały

zidentyfikowane jako potrzeby mieszkańców.

Oferta NGO to informacja o gotowości wprowadzania zmian kryteriów dostępu, która winna być wykorzystywana w ramach partnerskich relacji międzyinstytucjonalnych, szczególnie na etapach przygotowywania lokalnych programów usług, a także w przypadku konstruowania indywidualnych planów usług społecznych (np. cus).

Pomocnym narzędziem procedury jest tzw. **KARTA USŁUG I KRYTERIÓW DOSTĘPU**.

¹¹ Patrz: B. Bąbska i B. Skrzypczak „Organizator społeczności lokalnej w CUS”, Broszura Nr 5 Kancelarii Prezydenta RP, Biblioteczka CUS, seria materiałów edukacyjnych „Jak utworzyć i prowadzić centrum usług społecznych”, Warszawa 2020.

**KARTA USŁUG I KRYTERIÓW DOSTĘPU
ORGANIZACJI POZARZĄDOWEJ.....**

| L.p. | Nazwa usługi/działania wspierającego | Dotychczas oferowane | Nowe do uruchomienia | Kryterium dostępu |
|--------------------------|---|----------------------|--|--|
| | <i>Przykłady:</i> | | | |
| | | | | |
| 1. | <i>Usługa opieki pozaszkolnej i zajęć pozalekcyjnych</i> | <i>tak</i> | <i>nie</i> | <i>Selekcyjne z gotowością do zmiany na powszechność</i> |
| 2. | <i>Usługa pomocy domowej i opieki domowej</i> | <i>nie</i> | <i>tak</i> | <i>Powszechność</i> |
| 3. | <i>Działanie wspierające – pomoc sąsiedzka</i> | <i>tak</i> | | <i>Selekcyjne z gotowością do zmiany na powszechność</i> |
| 4. | <i>Działanie wspierające – wydarzenia sąsiedzkie, organizowane z udziałem mieszkańców</i> | <i>nie</i> | <i>tak</i> | <i>Powszechność</i> |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| Sporządzona w dniu | | | Meneger ds. usług społecznych | |

Przygotowanie takiej „Karty Usług” będzie należało do zakresu obowiązków Menegera US, przy oczywistej współpracy ze wszystkimi członkami organizacji, którzy stykali się już z problematyką: współpracy partnerskiej, wykonywania zadań zleconych, w tym usług społecznych lub organizacji działań wspierających.



ZESZYT TRZECI

ANIMACJA WSPÓŁPRACY W MODELU ALTERNATYWNEJ PARTYCYPACJI

1. Animacja współpracy w MAP

Kształtowanie relacji międzyinstytucjonalnych pomiędzy NGO a przedstawicielami instytucji i podmiotów z różnych sektorów działalności społeczno-gospodarczych na terytorium gminy jest przedmiotem kilkuletnich praktyk i doświadczeń, wspartych zasadami partnerstwa. Wiele organizacji pozarządowych ma w tej materii własne doświadczenia oraz dysponuje własnymi wzorcami do naśladowania.

Animacja MAP oznacza budowanie relacji i więzi pomiędzy

organizacją pozarządową, a instytucjami odpowiedzialnymi na danym terytorium za koordynowanie, organizowanie i dostarczanie usług społecznych mieszkańcom, co w ostatecznym rezultacie ma prowadzić do tzw. partycypacji publicznej, czyli uzyskania wpływu na decyzje w obszarze zaspokajania potrzeb społecznych na usługi społeczne lub działania wspierające.

W MAP przyjęte zostało podstawowe założenie, że relacje pomiędzy instytucjonalnymi interesariuszami bazują na zasadach partnerstwa bez względu na jego formę (nieformalne lub sformalizowane umowami).

PARTNERSTWO TO FUNDAMENT MAP DLA WARIANTÓW INSTYTUCJONALNEJ WSPÓŁPRACY W USŁUGACH SPOŁECZNYCH NA OBSZARZE GMINY

Terytorium „Innowacyjne”
– relacje między NGO a CUS
jako koordynatorem
usług społecznych

Terytorium „Tradycyjne”
– relacje między ngo a ops
i instytucjami partnerskimi
z różnych obszarów
(edukacja, kultura, profilaktyka zdrowotna,
turystyka i sport)

Działania animacyjne NGO dla zawiązania relacji międzyinstytucjonalnych będą uzależnione od terytorium (gminy), na którym funkcjonować będzie organizacja pozarządowa i która będzie chciała wypełniać jedną z obranych ról, tj. rolę wszechstronnego partnera (wykonawca i konsultant) lub rolę specjalizacji (wykonawcy usług bądź konsultanta np. lokalnego programu usług społecznych).

W MAP wystąpią dwa rodzaje terytoriów (gmin), a mianowicie:

1. Terytorium Innowacyjne – charakteryzujące się funkcjonowaniem nowej, jednej jednostki organizacyjnej cus, odpowiedzialnej za

koordynację i organizację usług społecznych a także preferowaniem stosowania powszechnego kryterium dostępu do nich,

2. Terytorium Tradycyjne – na którym główny ciężar problematyki organizowania usług społecznych spoczywać będzie na ośrodku pomocy społecznej oraz ewentualnie na jego partnerach z innych sektorowych obszarów działalności (np. edukacja, kultura, zdrowie, sport i rekreacja), przy ewentualnym sukcesywnym odchodzeniu od selektywności dostępu.

W uproszczonym schemacie budowania relacji międzyinstytucjonalnych złożoność powiązań można przedstawić następująco:

Powiązania ngo z instytucjami odpowiedzialnymi za usługi społeczne na terytorium gminy

Terytorium Innowacyjne

Kontakty z najważniejszymi stanowiskami jednej instytucji (cus)

RELACJE SPERSONALIZOWANE

Organizator usług społecznych

Terytorium Tradycyjne

Kontakty z pracownikami wielu instytucji danego terytorium

RELACJE INSTYTUCJONALNO-SPERSONALIZOWANE

Ośrodek pomocy społecznej¹⁶ w tym m.in. stanowiska pracy:

- 1) pracownicy działu pomocy środowiskowej,
- 2) pracownicy socjalni,
- 3) specjalista ds. rodziny,
- 4) asystenci rodziny

¹⁶ Na przykładzie schematu organizacyjnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Wołominie z 2017 r., <http://wolomin.naszops.pl/pliki/plik/schemat-organizacyjny-ops-2017> [19.07.2022]

Organizator usług społecznych
Koordynator ind. planów usług społ.
Organizator społeczności lokalnej
Organizator pomocy społecznej

Pracownicy jednostek organizacyjnych gminy z obszaru:
kultury, edukacji, ochrony zdrowia,
sportu i rekreacji i innych.

2. Animacja relacji wg. terytorium MAP

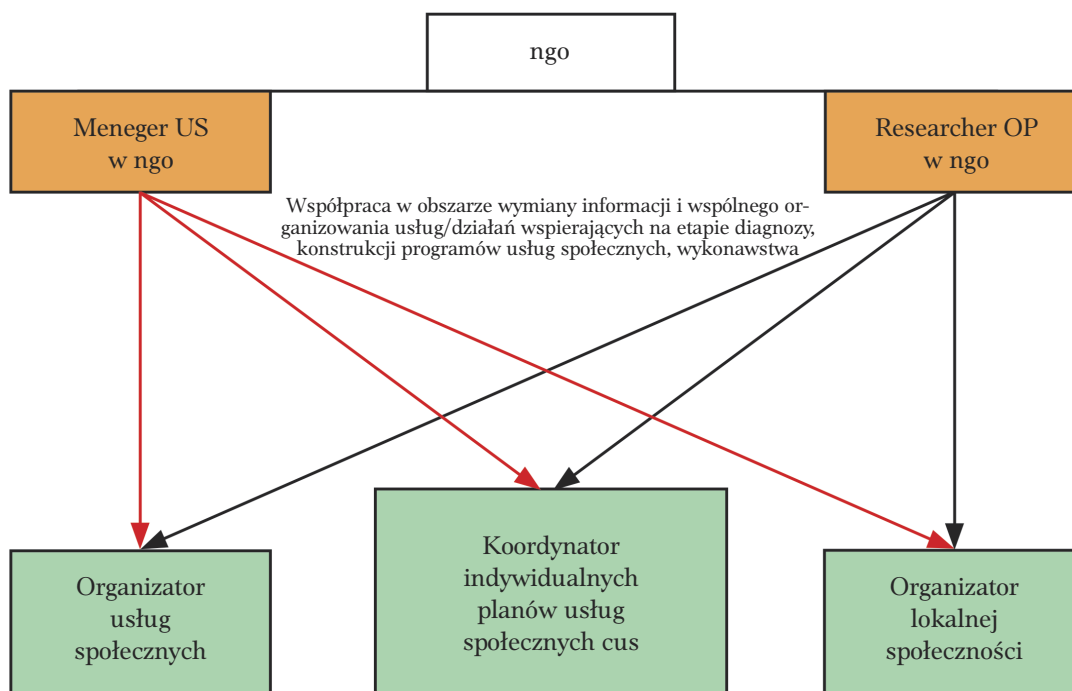
2.1 Animacja na terytorium innowacyjnym

Funkcjonowanie w gminie jednej instytucji, koordynującej organizację i świadczenie usług społecznych wobec potrzeb mieszkańców powinno ułatwiać ngo inicjowanie kontaktów i ich utrzymanie. Ustawowa struktura organizacyjna jednostki cus, w tym takie stanowiska pracy jak: organizator usług społecznych, koordynator indywidualnych planów usług społecznych czy or-

ganizator społeczności lokalnej (zakres zadań zaprezentowany w Załączniku Nr 1), w znaczny sposób upraszcza współpracę.

Stąd też, sugerowane w MAP wprowadzenie do struktur organizacyjnych ngo dwóch nowych specjalności jest swego rodzaju wyjściem naprzeciw proponowanym zmianom na terytorium zaspokajania potrzeb mieszkańców w zakresie usług społecznych. Poza prezentacją przez ngo swoich przedstawicieli (nowe specjalności) przed cus pozostanie uzgodnienie trybu współpracy praktycznie z Mengerem US, jako głównym koordynatorem problematyki usług społecznych w ngo.

RELACJE NGO W WARIANCIE INNOWACYJNYM



Oznaczenie:

- ➔ Relacje bezpośrednie pomiędzy NGO a przedstawicielami CUS – relacje o znaczeniu podstawowym we współpracy.
- ➔ Relacje pośrednie pomiędzy NGO a przedstawicielami CUS – relacje o znaczeniu uzupełniającym.

W kształtowaniu wzajemnych relacji na terytorium „innowacyjnym” odrębną kwestią ułożenia dobrej współpracy jest przyjęcie przez obie strony reguły, że wzajemne relacje nie są wobec siebie konkurencyjne, tylko uzupełniające się. To stwierdzenie jest ważne szczególnie w relacji: (a) Researcher OP - Organizator lokalnej społeczności cus oraz (b) Researcher OP – Koordynator ipus cus, albowiem chodzi o dokonanie rozsądnego podziału pracy w terenie, czyli objęcia możliwie największego wolumenu osób/rodzin, będących mieszkańcami wspólnoty terytorialnej zakresem działań dla pozyskiwania informacji o ich potrzebach.

Uproszczone relacje współpracy są także korzystne dla ngo z punktu widzenia stosowania na takim terytorium kryterium powszechności usług, bowiem taki cel ma do osiągnięcia przede wszystkim instytucja zarządzająca, utworzona decyzją jst. W MAP sugeruje się, aby ngo dążyło do zawarcia pisemnego porozumienia o współpracy z cus, z precyzyjnym ustaleniem podziału obowiązków w takich obszarach jak: identyfikowanie potrzeb, składanie propozycji uruchamiania określonych rodzajów usług społecznych/działań wspierających.

2.2 Animacja na terytorium tradycyjnym

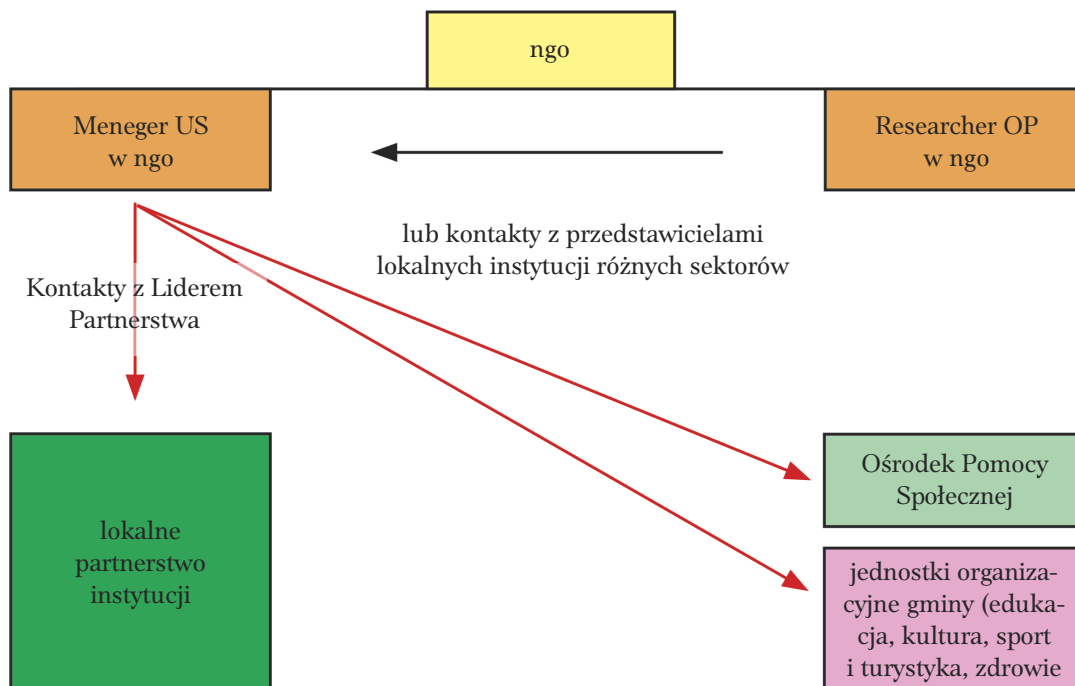
Prowadzenie działań animacyjnych przez ngo w kierunku budowania poprawnych relacji międzyinstytucjonalnych jest procesem bardziej złożonym. Podjęcie współpracy zależne jest od funkcjonujących już doświadczeń w podejmowaniu partnerskiej współpracy na rzecz zaspokajania potrzeb mieszkańców.

Dla ngo najkorzystniejszy scenariusz to taki, że na terytorium funkcjonuje zawiązane partnerstwo instytucji i organizacji pozarządowych (forma nie ma znaczenia), albowiem będzie one dobrym forum do zaprezentowania nowej oferty, w celu utworzenia nowych specjalności, a także dokonywania uzgodnień w zakresie wprowadzania zmian w dostępności do organizowanych usług społecznych¹⁷.

Nieintegrowany układu jednostek organizacyjnych w gminie komplikuje prowadzenie przez ngo czynności animacyjnych, które nabierają cech indywidualnego docierania do każdej instytucji, powtarzania i powielania argumentów za rozpoczęciem współpracy nad uruchamianiem różnych usług społecznych (usługi sektorowe). W procesie nawiązywania relacji nie można także pominąć urzędu gminy, oraz organów stanowiących i wykonawczych gminy. Ten ostatni etap nawiązywania relacji jest ważny z uwagi na fakt wpływu tych Interesariuszy na takie obszary jak: częstotliwość zlecania zadań (konkursy, przetargi), stosowanie klauzul społecznych oraz tworzenie lokalnych scenariuszy finansowych. Ostatecznie może okazać się, że dla ngo jedynym partnerem pozostaje ops i jego pracownicy, szczególnie z działu pomocy środowiskowej czy asystenci rodziny. Dla kroczącej zmiany systemowej może to oznaczać trudności w dokonywaniu zmian w systemie stosowanych kryteriów dostępu i przeważającej pozycji tzw. selektywności usług.



RELACJE NGO W WARIANCIE TRADYCYJNYM



Oznaczenie:

- ➔ Relacje bezpośrednie pomiędzy ngo, a przedstawicielami ops i jego partnerskich instytucji – relacje o znaczeniu podstawowym we współpracy.
- ➔ Relacje pośrednie wewnątrz ngo – relacje o znaczeniu uzupełniającym.

¹⁷ Poparciem tej tezy jest fragment cytowanej wcześniej wypowiedź Dyrektora MOPS Zakopane, sprowadzający się do stwierdzenia, że „...wspólny udział przedstawicieli różnych zakopiańskich instytucji (instytucji zarówno z poziomu gminy jak i powiatu) w projekcie „Koopercje 3D” spowodował, że nawiązano pozainstytucjonalne kontakty, nawzajem poznaliśmy swoje możliwości i kompetencje co pozwala nam do dzisiaj współdziałać...” – patrz str.24 niniejszego opracowania.

3. Animacja relacji wg. roli NGO w lokalnej polityce społecznej

Wybór roli jaką chce wypełniać ngo jest punktem wyjścia dla kształtowania relacji instytucjonalnych w lokalnym systemie organizowania usług społecznych. I tak można wyróżnić dwie sytuacje, a mianowicie:

→ Wszechstronna rola ngo – to sytuacja, w której organizacja pozarządowa będzie uczestniczyć we wszystkich etapach systemu usług społecznych, a więc począwszy do funkcji Konsultanta przy tworzeniu lokalnych programów usług społecznych, stosowanych zasad dostępności do nich aż do roli Wykonawcy zleconych zadań (bezpośredniego dostawcy),

→ Specjalistyczna rola ngo – to sytuacja, w której ngo decyduje się na przyjęcie jednej z ról, czyli tylko konsultanta lub alternatywnie Wykonawcy, pozbawiając się wpływu na niektóre decyzje o kierunkach rozwoju lokalnego systemu usług społecznych.

Przyjmując „wszechstronną rolę” organizacja pozarządowa będzie miała szanse na podwyższenie własnych zdolności, zdobywanie nowych doświadczeń oraz uczestnictwo w inicjowaniu nowych usług społecznych. Taka sytuacja będzie dotyczyła obu wariantów terytorialnych relacji międzyinstytucjonalnych, przy wystąpieniu większej złożoności ich tworzenia w wariancie „tradycyjnym” (liczba Interesariuszy). Przyjęcie jednej ze „specjalistycznych ról” z kolei, zawęży możliwości wewnętrznego rozwoju samej organizacji pozarządowej oraz sprawia, że będzie ona traktowana najczęściej jako potencjalny wykonawca, przy warunku oczywiście spełnienia „narzuconych” kryteriów doboru przez instytucję zarządzającą.

Animowanie pozycji NGO oraz kształtowanie nowych relacji międzyinstytucjonalnych powinno być uwzględnienie w ISP MAP poprzez skierowanie działań na niektóre szczególnie ważne pola problematyki lokalnych usług – przykładowo: płaszczyzna ustanawiania standardów świadczenia usług, płaszczyzna ustanawiania procedur, regulaminów i kryteriów doboru usług, tzw. konsultacji społecznych.



ZAŁĄCZNIK 1 PYTANIA SPRAWDZAJĄCE

Pytanie:

Scharakteryzuj termin krocząca zmiana systemowa oraz określ jego fazy wprowadzania?

Pytanie:

Jak scharakteryzujesz propozycje Modelu Alternatywnej Partycypacji, czemu mają służyć?

Pytanie:

Co stanowi merytoryczną oś MAP, jakie główne usługi społeczne są w kręgu zainteresowania MAP?

Pytanie:

Co oznacza fakultatywność decyzji jst w czasie kroczącej zmiany systemowej?

Pytanie:

Wymień głównych Interesariuszy MAP i scharakteryzuj w skrócie ich podstawowe role?

Pytanie:

Jakie warianty terytorialne wskazuje MAP i jakie są podstawowe różnice między nimi?

Pytanie:

Wymień główne komponenty MAP i scharakteryzuj ich cele?

Pytanie:

Które z komponentów MAP mają charakter uniwersalny i co to oznacza?

Pytanie:

Jakie nowe specjalności w ramach struktury ngo proponuje MAP? Wskaż główne obowiązki nowych specjalności?

Pytanie:

Scharakteryzuj działania animacyjne ngo w zakresie relacji międzyinstytucjonalnych w dwóch podstawowych wariantach terytorialnych MAP?

Pytanie:

Jakie różnice w tworzeniu relacji międzyinstytucjonalnej współpracy można wskazać w obu wariantach terytorialnych MAP?

ZAŁĄCZNIK 2

WAŻNE POJĘCIA MODELU ALTERNATYWNEJ PARTYCYPACJI (MAP)



Alternatywna partycypacja – fakultatywność decyzji samorządu gmin o organizacji usług społecznych

Dla potrzeb projektu „Model Alternatywnej Partycypacji” przyjęto założenie, że termin alternatywa będzie odnosił się do sytuacji, w której występują dwie możliwości organizowania dla mieszkańców określonego terytorium (np. gminy) usług społecznych. Te możliwości wynikają z przyjętej zasady fakultatywności wyboru przez gminę systemu organizacji usług społecznych. Zostały one określone przepisami m.in. takich aktów prawnych jak:

- 1) Art.8 ust.3 ustawy z 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych poprzez przyjęcie zasady fakultatywności jego utworzenia przez jednostkę samorządu terytorialnego;
- 2) Art.25 ustawy z 12 marca 2004 r. o możliwości zlecenia niektórych zadań sektorowi organizacji pozarządowych.

Innymi słowy alternatywa oznacza dla organizacji pozarządowych zetknięcie się w rzeczywistości z jednym z dwóch prawno-instytucjonalnych rozwiązań dotyczących organizacji i świadczenia usług społecznych.

* * *



Centrum usług społecznych – skrót CUS

To jednostka organizacyjna utworzona przez samorząd terytorialny szczebla gminnego w celu zaspokajania potrzeb wspólnoty samorządowej w zakresie określonych usług społecznych oraz koordynacji tych usług. Cus jest jednostką budżetową a utworzenie jej i prowadzenie należy do zadań własnych gminy o charakterze fakultatywnym.

Cus realizuje usługi społeczne będące zadaniami własnymi gminy oraz zadaniami z zakresu administracji rządowej zleconymi gminie.

Cus może realizować usługi społeczne będące zadaniami własnymi powiatu oraz zadaniami z zakresu administracji rządowej zleconymi powiatowi, po uprzednim zawarciu porozumienia pomiędzy gminą, która utworzyła cus a powiatem (w miastach na prawach powiatu nie jest wymagane porozumienie).

* * *



Działalność pożytku publicznego – skrót DPP

To działalność społecznie użyteczna, prowadzona przez organizacje pozarządowe w sferze zadań publicznych określonych w ustawie z 24 kwietnia 2004 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie, może być prowadzona także przez:

- 1) osoby prawne i jednostki organizacyjne działające na podstawie przepisów o stosunku Państwa do Kościoła Katolickiego w RP, o stosunku Państwa do innych kościołów i związków wyznaniowych oraz o gwarancjach wolności sumienia i wyznania, jeżeli ich cele statutowe obejmują prowadzenie dpp;
- 2) stowarzyszenia jednostek samorządu terytorialnego;
- 3) spółdzielnie socjalne;
- 4) spółki akcyjne i spółki z o.o. oraz kluby sportowe, będące spółkami działającymi na podstawie przepisów ustawy z dn. 25 czerwca 2010 r. o sporcie, które nie działają w celu osiągnięcia zysku oraz przeznaczają całość dochodu na realizację celów statutowych oraz nie przeznaczają zysku do podziału między swoich udziałowców, akcjonariuszy i pracowników.



Działania wspierające – uzupełnienie usług społecznych

To pakiet działań, stanowiących uzupełnienie usług społecznych, które określone są w art.13 ust.1 pkt. 6 ustawy o cus. Do nich zalicza się m.in. działania samopomocowe, wolontaryjne, sąsiedzka pomoc, inne.

* * *



Formy zlecenia zadań publicznych dla ngo

Formy zlecenia to:

- 1) powierzanie wykonywania zadań publicznych, wraz z udzieleniem dotacji na finansowanie ich realizacji, lub
- 2) wspieranie wykonywania zadań publicznych, wraz z udzieleniem dotacji na dofinansowanie ich realizacji.

W ramach ustawy o cus nie zostały wprowadzone żadne nowe tryby współpracy z ngo, w tym w zakresie zlecenia usług jako zadań publicznych.

* * *

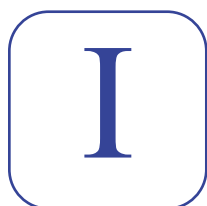


Indywidualna Strategia Partycypacji NGO w MAP – skrót ISP MAP

Każda organizacja obywatelska uczestnicząca we wdrażaniu MAP powinna dysponować własną strategią partycypacji, zbudowaną z wykorzystaniem wskazówek zawartych w opracowaniu pn.: *Model Alternatywnej Partycypacji Organizacji Pozarządowych w Rozwoju Usług Społecznych*, które pozwoli:

- 1) przygotować dotychczasową strukturę organizacyjną ngo do potrzeb współpracy z instytucjami zarządzającymi usługami społecznymi, bez względu na fakultatywną decyzję jest o typie takiej instytucji;
- 2) przeprowadzić lokalną diagnozę potrzeb na usługi społeczne/działania wspierające, ustalić tendencje w stosowaniu zasad dostępności na danym terytorium a także wprowadzić na stałe działalność *researchingu*¹⁸ w obszarze usług – potrzeby, nowe grupy osób i nowe ich rodzaje;
- 3) przygotować w ramach działalności *public relations*¹⁹ zbiór informacji i dokumentów dla instytucji zarządzających usługami społecznymi (np. portfolio ngo – specjalizacja usługi społeczne/działania wspierające).

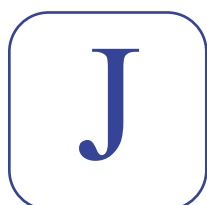
* * *



Innowacja społeczna

Termin ten oznacza najczęściej nowe rozwiązania (np. usługi, produkty, procesy, modele działania, formy organizacji, itp.), odpowiadające na potrzeby społeczne bardziej korzystnie niż istniejące rozwiązania. Innowacje poprawiają najczęściej istniejące relacje i więzi społeczne, a także optymalizują wykorzystanie zasobów różnych sektorów, przyczyniając się do synergicznych efektów.

* * *



JST – skrót nazwy jednostka samorządu terytorialnego

Zastosowany skrót terminu jednostka samorządu terytorialnego w opracowaniu MAP najczęściej dotyczyć będzie najmniejszej jednostki, czyli gminy.

¹⁸ Researching – działalność związana z pozyskiwaniem, oceną, analizą i dostarczaniem różnego rodzaju informacji, www.infobrokerka.pl/standard-zawodu-broker-informacji/ [16.07.2022]
¹⁹ Public relations – zaplanowana długoterminowa działalność kształtująca stosunki społeczne danego podmiotu/organizacji z jego otoczeniem, <https://businessinsider.com.pl/media-public-relations-> [16.07.2022]



Krocząca zmiana systemowa (termin umowny)

Pojęcie wprowadzone do procedowania rozwiązań ustawy z 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych, wskazujące trzy fazy wprowadzania zmiany systemowej:

- (1) fazę pilotażu,
- (2) fazę skalowania innowacji oraz
- (3) fazę dochodzenia do rozwiązania systemowego. Pierwsza faza zakończy się w 2022 r., odbyciem publicznej debaty o rezultatach pilotażu. Pilotaż to praktyczne przetestowanie rozwiązań przyjętych w ustawie o cus, takich jak indywidualne plany usług społecznych (ipus), programy usług społecznych, diagnoza potencjału i potrzeb wspólnoty samorządowej w zakresie usług społecznych, organizowanie społeczności lokalnej. Chodzi też o wypracowanie metod zarządzania usługami społecznymi i reguł współpracy usługodawców z różnych sektorów. Model MAP jest inicjatywą środowiska organizacji obywatelskich wpisującą się w ideę pilotażu cus.

* * *



Karta usług i kryteriów dostępu

To element ISP MAP - wynik pracy analitycznej członków organizacji zarządowej, określający rodzaje usług lub działań wspierających wraz z proponowanymi kryteriami dostępu – informacja dla instytucji zarządzającej w lokalnym środowisku problematyką usług społecznych (cus lub ops). To także informacja dla pozostałych instytucji na terytorium MAP, będących partnerami dla nieprzekształconych ośrodków pomocy społecznej.

* * *



Koordinator indywidualnych planów usług społecznych w cus

W ramach cus - to stanowisko pracy o charakterze obligatoryjnym. Podstawowe zadania to:

- 1) rozpoznanie indywidualnych potrzeb osoby/rodziny zainteresowanej skorzystaniem z usług ujętych w lokalnym programie usług społecznych;
- 2) opracowywanie indywidualnych planów usług społecznych i ich okresowe weryfikowanie;
- 3) monitoring indywidualnych planów usług społecznych;
- 4) koordynowanie usług społecznych przyjętych w indywidualnych planach;
- 5) stały kontakt w beneficjentami indywidualnych planów usług.

* * *



Lokalna polityka społeczna

Lokalna polityka społeczna odnosi się do środowiska gminnego, w którym występuje bezpośrednie, naturalne połączenie istniejących tu potrzeb oraz środków, które przeznaczane są na ich zaspokajanie. Polityka lokalna jest prowadzona przez podmioty lokalne, mające najlepsze rozpoznanie potrzeb środowiska, rodzin, osób starszych, osób niepełnosprawnych, osób bezdomnych, cudzoziemców przebywających na terenie gminy bez prawa stałego pobytu, dzieci i młodzieży, rynku pracy itp.

* * *



Model Alternatywnej Partycypacji – (skrót MAP)

MAP jest propozycją uniwersalnego „drogowskazu” procesu przygotowawczego ngo do współpracy w obszarze usług społecznych w sytuacji fakultatywności decyzji o wyborze wariantu lokalnego systemu ich organizacji, tj. tworzenia cus lub pozostawienia dotychczasowego ośrodka pomocy społecznej. MAP to propozycja dla ngo utworzenia własnej struktury organizacyjnej mającej charakter uniwersalny, a więc taki, który jest niezależny do zastanego na terytorium gminy wariantu organizacji usług społecznych. MAP to propozycja umożliwienia włączenia ngo w procesy planowania i świadczenia usług społecznych, w budowę lokalnych progra-

mów usług społecznych bez względu na decyzje samorządu gmin o kształcie jednostek organizacyjnych odpowiedzialnych za usługi społeczne.

Dopuszczona fakultatywność w ustawie z 19.07.2019 roku oznacza, że warto jest przetestować, a także porównać jak ustandaryzowana struktura ngo, czyli wprowadzenie Indywidualnej Strategii Partycypacji (ISP MAP) wspomogłoby włączenie lokalnych organizacji obywatelskich w dostarczanie usług społecznych. MAP to także propozycja uzyskania wstępnych ocen i opinii, który wariant organizacji usług społecznych z punktu widzenia współpracy sektorowej, jest efektywniejszy.

* * *



Manager NGO ds. Usług Społecznych
(dalej skrót: Manager US)

To wyodrębniona specjalność w strukturze organizacyjnej ngo odpowiedzialna za ofertę usług i działań wspierających, a także bezpośrednie kontakty z instytucjami odpowiedzialnymi za lokalny system zarządzania, koordynowania i organizowania usług społecznych dla mieszkańców danej gminy. Specjalność ta winna być powierzona osobom liderującym w strukturze ngo oraz wyróżniającym się pewnymi cechami osobowościowymi.

* * *

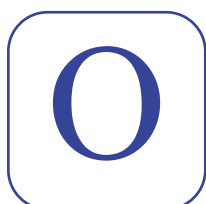


NGO
– organizacja pozarządowa

To Organizacjami pozarządowymi są podmioty, które nie są:

- 1) jednostkami sektora finansów publicznych w rozumieniu ustawy z dn. 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych lub przedsiębiorstwami, instytutami badawczymi, bankami i spółkami prawa handlowego będącymi państwowymi lub samorządowymi osobami prawnymi;
- 2) podmiotami działającymi w celu osiągnięcia zysku – osoby prawne lub jednostki organizacyjne nieposiadające osobowości prawnej, którym odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną, w tym fundacje i stowarzyszenia, z zastrzeżeniem ust. 4 ustawy.

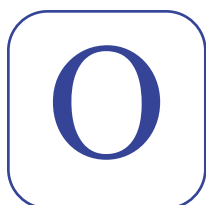
* * *



Obywatelski researching lokalnego środowiska

To umowny termin w propozycjach MAP odnoszący się do specjalizacji (zadania) wykonywanej przez członka ngo polegającej na działalności związanej z pozyskiwaniem, oceną, analizą i dostarczaniem różnego rodzaju informacji z obszaru usług społecznych – np. niezarejestrowane potrzeby mieszkańców, nowe rodzaje usług lub działań wspierających stosowane przez inne organizacje lub występujące w innych regionach (wymiana informacji w ramach sektora ngo), itp.

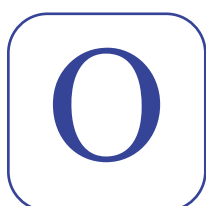
* * *



Obserwatorium CUS Regionu Lubelskiego

To struktura organizacyjna utworzona w 2021 r. w ramach projektu pn.: Strategia Partycypacji w lokalnym rozwoju usług społecznych. Głównym zadaniem jest prowadzenie działalności informacyjnej oraz współpraca z niektórymi instytucjami (np. MRiPS, Konwent CUS), a także poradnictwo i doradztwo dla ngo, podmiotów es i innych z zakresu problematyki tworzenia lokalnych systemów usług społecznych.

* * *



Organizator usług społecznych – stanowisko obligatoryjne w cus

Podstawowe zadania organizatora to:

- 1) nawiązywanie kontaktów z ludźmi na obszarze, na którym działa, z organizacjami partnerskimi oraz przedstawicielami władz, poznaje problemy i potrzeby mieszkańców;
- 2) poznawanie ludzi, nowych osób i nowych grup społecznych oraz ich potrzeb, pracuje zarówno dla ludzi w trudnej sytuacji życiowej, jak i dla grup, których pozycja społeczna jest mocna;

3) utrzymywanie bezpośrednich kontaktów z mieszkańcami, zdobywa ich zaufanie i doradza im, jak zwracać się do różnych instytucji i jak korzystać z zasobów;

4) zbieranie informacji od mieszkańców i instytucji, przedstawia się organizacjom partnerskim jako specjalista i osoba kontaktowa i jako taki powinien być znany wśród innych organizacji/instytucji.

* * *



Organizator społeczności lokalnej – stanowisko obligatoryjne w cus

Podstawowe zadania osl to:

- 1) prowadzenie rozeznania potrzeb wspólnoty samorządowej w zakresie działań wspierających i jej potencjału;
- 2) opracowywanie planu organizowania społeczności lokalnej oraz jego realizacja;
- 3) podejmowanie działań w celu aktywizacji wspólnoty samorządowej, w szczególności organizowanie działań wspierających;
- 4) współpraca z podmiotami prowadzącymi na obszarze działania centrum animację lokalną lub inne formy pracy środowiskowej.

* * *



Powszechność usług społecznych

Pojęcie to odnosi się do świadczenia różnych usług społecznych jako wsparcia powszechnego, z którego korzystają wszyscy mieszkańcy danego terytorium (gminy), przy wykorzystaniu personalizacji wsparcia usługowego tworzonej we współpracy specjalistów i samych mieszkańców (określenie ich potrzeb).

* * *



PES – podmioty ekonomii społecznej i solidarnej

Zbiór ten stanowią:

- 1) organizacje pozarządowe oraz podmioty, o których mowa w art. 3 ust. 3 ustawy z dn. 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie;
- 2) koła gospodyń wiejskich (o ile posiadają osobowość prawną);
- 3) spółdzielnie pracy;
- 4) przedsiębiorstwa społeczne (podmioty ekonomii społecznej, które prowadzą działalność gospodarczą lub odpłatną pożytku publicznego, aktywizują zawodowo osoby trudno zatrudnialne, nie prywatyzują zysku lub nadwyżki bilansowej i są zarządzane w sposób partycypacyjny, mogą otrzymać status przedsiębiorstwa społecznego);
- 5) spółdzielnie socjalne oraz spółdzielnie inwalidów i niewidomych;
- 6) zakłady pracy chronionej;
- 7) jednostki reintegracyjne, w tym:
 - a) jednostki aktywizujące osoby niepełnosprawne (warsztaty terapii zajęciowej, zakłady aktywności zawodowej),
 - b) jednostki zatrudnienia socjalnego aktywizujące osoby wykluczone społecznie (centra integracji społecznej, kluby integracji społecznej).

* * *



Program współpracy z organizacjami pozarządowymi

Program współpracy przyjmowany jest przez jst do 30 listopada roku poprzedzającego realizację zadania publicznego. W ramach tego programu powinny być wskazane przez daną jednostkę samorządu terytorialnego usługi społeczne, jakie planuje się przekazać w trybie zlecenia zadania publicznego, a także kwota na te zadania.



Plan organizowania społeczności lokalnej

Plan jest opracowywany przez organizatora społeczności lokalnej (cus), z uwzględnieniem wniosków wynikających z rozeznania potrzeb i potencjału wspólnoty samorządowej w zakresie usług społecznych i działań wspierających.

* * *



Program usług społecznych (art.4 i art.5 ustawy z 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych)

Programy usług społecznych przyjmowany jest w drodze uchwały Rady Gminy (akt prawa miejscowego). Rada Gminy może przyjąć więcej niż jeden program usług społecznych.

Przy opracowywaniu programu usług społecznych gmina bierze pod uwagę diagnozę potrzeb i potencjału wspólnoty samorządowej w zakresie usług społecznych, opracowaną przez cus. Program zawiera w szczególności:

- 1) nazwę i cel programu;
- 2) okres realizacji programu;
- 3) opis potrzeb uzasadniających realizację programu;
- 4) charakterystykę i przewidywaną liczbę osób objętych programem;
- 5) określenie usług społecznych oferowanych w programie;
- 6) warunki i tryb kwalifikowania osób zainteresowanych do korzystania z usług społecznych określonych w programie;
- 7) wysokość opłaty za usługi społeczne, osoby uprawnione do uzyskania ulg w opłacie za usługi społeczne i wysokość tych ulg, jeżeli program przewiduje opłatę lub ulgi w opłacie za usługi społeczne;
- 8) dane osobowe niezbędne do kwalifikowania osób zainteresowanych do korzystania z usług społecznych;
- 9) organizację programu, w tym etapy jego realizacji;
- 10) sposób monitorowania i oceny programu oraz mierniki efektywności jego realizacji;
- 11) budżet programu oraz źródła jego finansowania.

* * *



Researcher ds. Obywatelskich Potrzeb (dalej skrót: Researcher OP)

To proponowana w ramach MAP specjalność dla NGO polegająca na poszukiwaniu informacji o potrzebach mieszkańców, gromadzeniu ich wniosków i opinii na temat próśb uruchomienia określonego rodzaju oferty usług i działań wspierających oraz tworzeniu specjalnych raportów z przeznaczeniem dla instytucji zarządzających na terytorium gminy (cus/ops).

* * *



Selektywność usług społecznych

Pojęcie to odnosi się do stosowania przez instytucje głównie wsparcia socjalnego, adresowanego do osób mniej zamożnych czy słabszych, tj. np. klientów pomocy społecznej.

* * *



Test MAP

To działania przewidziane na określonych terytoriach zmierzające do praktycznego sprawdzenia możliwości zastosowania procedur Modelu MAP, a także dokonania analiz porównawczych współpracy ngo w ramach dwóch wariantów organizowania usług społecznych – na terytoriach z cus oraz terytoriach z dotychczasową strukturą jednostek organizacyjnych samorządu gminy (ops i instytucje partnerskie z obszaru edukacji, zdrowia, sportu i rekreacji, kultury).



Usługi – definicje umowne

Usługi publiczne – świadczone przez administrację publiczną obywatelom bezpośrednio (w ramach sektora publicznego) lub poprzez finansowanie podmiotów użyteczności publicznej, rzadziej podmiotów prywatnych zapewniających daną usługę. Usługi są tu traktowane jako dobra publiczne.

Usługi społeczne – to „działania, czynności skierowane na człowieka, których celem jest kształtowanie i wzbogacanie jego zasobów fizycznych i intelektualnych, w wyniku których tworzy się kapitał ludzki.

Usługi społeczne użyteczności publicznej – nakierowane są na zaspokajanie wielorakich potrzeb jednostek. Ich realizacja wymaga wszechstronności angażowania się różnych instytucji i jednoczesnej personalizacji działań. Najczęściej realizowane są na poziomie lokalnym. W dużej mierze finansowane ze środków publicznych, tak by gwarantowany był do nich równy dostęp.

Usługi socjalne to te, które „przeznaczone są do zaspokajania życiowych potrzeb człowieka, zwłaszcza potrzeb słabszych osób czy grup w społeczeństwie, są to kluczowe instrumenty ochrony podstawowych praw człowieka i ludzkiej godności”.

* * *



Usługi społeczne – definicja ustawowa (art.2 ust.1 z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych)

Usługami społecznymi są działania z zakresu:

polityki prorodzinnej, wspierania rodziny, pieczy zastępczej, pomocy społecznej, promocji i ochrony zdrowia, wspierania osób niepełnosprawnych, edukacji publicznej, przeciwdziałania bezrobociu, kultury, kultury fizycznej i turystyki, pobudzania aktywności obywatelskiej, mieszkalnictwa, ochrony środowiska oraz reintegracji zawodowej i społecznej

– podejmowane przez gminę w celu zaspokajania potrzeb wspólnoty samorządowej, świadczone w formie niematerialnej bezpośrednio na rzecz osób, rodzin, grup społecznych, grup mieszkańców o określonych potrzebach lub ogółu mieszkańców. Usługami społecznymi są w szczególności działania podejmowane na podstawie 17 ustaw, wymienionych w art. 2 ust. 2 ustawy o cus.

* * *



Warunki partnerstwa wielosektorowego

Warunkiem istnienia partnerskich relacji między sektorami są:

- uwzględnienie zasady partnerstwa w aktach prawnych o charakterze ustrojowym lub systemowym,
- zdefiniowanie mechanizmów współpracy o charakterze partnerskim w aktach prawnych niższego rzędu, zwłaszcza ustawach regulujących poszczególne obszary polityki społecznej oraz funkcjonowanie administracji rządowej i samorządu terytorialnego,
- stworzenie opartych na przejrzystych regułach możliwości finansowania ze środków publicznych realizacji zadań społecznych przez podmioty trzeciego sektora,
- istnienie postaw otwartości i chęci do partnerskiej współpracy, u przedstawicieli administracji publicznej oraz trzeciego sektora.

* * *



ZT MAP – skrót dla nazwy „zespół testowy MAP”

To pojęcie wprowadzone przez Model MAP dla celów przeprowadzenia testu na określonych terytoriach, oznaczający 2-osobowy zespół ekspercki z funkcją doradczą, monitorującą i wspomagającą organizacje przygotowujące się do współpracy w zakresie usług społecznych.

ZAŁĄCZNIK 3

PRZYKŁADY USŁUG SPOŁECZNYCH ŚWIADCZONYCH PRZEZ ORGANIZACJE POZARZĄDOWE (PES)

| RODZAJ USŁUG SPOŁECZNYCH | KRÓTKA CHARAKTERYSTYKA | WYMAGANE KWALIFIKACJE |
|--|---|--|
| Usługa pomocy osobistej | <p>To rodzaj usługi umożliwiającej niezależne życie osobom niepełnosprawnym (osoby dorosłe, seniorzy, dzieci), w szczególności decydowania o ocenie własnych potrzeb oraz wyborze danej usługi przy dysponowaniu na jej zakup własnymi środkami finansowymi (np. świadczenia pieniężne wypłacane z systemu pomocy społecznej). Beneficjent usługi może ją zakupić od instytucji /PES samodzielnie. Ta usługa jest rodzajem usługi niezależnej i nie jest utożsamiana z takimi usługami jak: pomoc w domu lub usługa opieki domowej. Zakup usługi „pomocy osobistej” następuje bezpośrednio na rynku.</p> <p>Osoba wykonująca usługę „pomocy osobistej” jest specyficznym rodzajem przedstawiciela prawnego, który wspiera beneficjenta w wyborze świadczeniodawcy wybranej usługi, a w niektórych przypadkach sam musi daną usługę wykonać.</p> | <p>Opiekun osoby starszej, kod zawodu: 341202 Opiekunka domowa, kod zawodu: 532201 Opiekunka dziecięca domowa (niania), kod zawodu: 531104 Opiekunka środowiskowa, kod zawodu: 341204 Organizator usług domowych, kod zawodu: 515202</p> |
| Usługa profesjonalnego reprezentowania interesów | <p>To usługa świadczona indywidualnie określonym osobom, wykonywana przez przeszkoloną osobę (będącą np. pracownikiem PES), której główną rolą jest doradzanie i pomaganie w podejmowaniu decyzji lub korzystania z przysługujących uprawnień, uczestniczenie w negocjacjach z innymi instytucjami.</p> | <p>Brak formalnych wymogów kwalifikacyjnych</p> |
| Usługa interwencji kryzysowej i usług w nagłych przypadkach | <p>To usługa kierowana najczęściej do grup osób lub rodzin doświadczających kryzysu psychicznego oraz do dzieci narażonych na zaniedbania i złe traktowanie poprzez zapewnienie opieki zastępczej. Usługa polega m.in. na:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) przebywaniu w pierwszych dniach kryzysu w domu beneficjenta usługi dla nawiązania ścisłej nacechowanej zaufaniem relacji i kontrolując podawanie np. leków, 2) sukcesywnym włączaniu w codzienne obowiązki wraz z dojściem do sytuacji powrotu do ról domowych, zawodowych, etc., 3) stopniowym ograniczaniu swojej obecności w otoczeniu beneficjenta. <p>Wykonywanie tej usługi wymaga specjalistycznego przygotowania realizatora (np. pracownika PES).</p> | <p>Wykształcenie wyższe: pedagog, psycholog, socjolog, interdyscyplinarność kierunków.</p> <p>Dodatkowe kursy i uprawnienia: studia podyplomowe z obszaru interwencji kryzysowej oraz wszystkie obejmujące zagadnienia z obszaru psychologii i pedagogiki.</p> |
| Usługa krótkich urlopów, tzw. usługa wychnieniowa | <p>To usługa stosowana wobec niepełnosprawnych dzieci lub osób dorosłych czy starszych, polegająca na odciążeniu ich opiekunów od codziennych powinności. Usługa może być świadczona przez kilka godzin, kilka dni oraz w miejscu pobytu beneficjenta lub w miejscu pobytu osoby wypełniającej rolę „zastępczego” opiekuna. Ten rodzaj usług wymaga nie tylko specjalistycznego przygotowania</p> | <p>Asystent osoby niepełnosprawnej, kod zawodu: 341201 Opiekun medyczny, kod zawodu: 532102 Opiekun osoby starszej, kod zawodu: 341202 Opiekunka domowa, kod zawodu: 532201 Opiekunka środowiskowa, kod zawodu: 341204</p> |

| | | |
|--|--|--|
| | zawodowego, ale także zagwarantowania bezpieczeństwa instytucjonalnego, np. poprzez oferowanie takiej usługi przez PES, dysponujący odpowiednimi referencjami. | |
| Usługa interwencji kryzysowej i usług w nagłych przypadkach | <p>To usługa kierowana najczęściej do grup osób lub rodzin doświadczających kryzysu psychicznego oraz do dzieci narażonych na zaniedbania i złe traktowanie poprzez zapewnienie opieki zastępczej. Usługa polega m.in. na:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) przebywaniu w pierwszych dniach kryzysu w domu beneficjenta usługi dla nawiązania ścisłej nacechowanej zaufaniem relacji i kontrolując podawanie np. leków, 2) sukcesywnym włączaniu w codzienne obowiązki wraz z dojściem do sytuacji powrotu do ról domowych, zawodowych, etc., 3) stopniowym ograniczaniu swojej obecności w otoczeniu beneficjenta. <p>Wykonywanie tej usługi wymaga specjalistycznego przygotowania realizatora (np. pracownika PES).</p> | <p>Wykształcenie wyższe: pedagog, psycholog, socjolog, interdyscyplinarność kierunków.</p> <p>Dodatkowe kursy i uprawnienia: studia podyplomowe z obszaru interwencji kryzysowej oraz wszystkie obejmujące zagadnienia z obszaru psychologii i pedagogiki.</p> |
| Usługa krótkich urlopów, tzw. usługa wytchnieniowa | <p>To usługa stosowana wobec niepełnosprawnych dzieci lub osób dorosłych czy starszych, polegająca na odciążeniu ich opiekunów od codziennych powinności. Usługa może być świadczona przez kilka godzin, kilka dni oraz w miejscu pobytu beneficjenta lub w miejscu pobytu osoby wypełniającej rolę „zastępczego” opiekuna. Ten rodzaj usług wymaga nie tylko specjalistycznego przygotowania zawodowego, ale także zagwarantowania bezpieczeństwa instytucjonalnego, np. poprzez oferowanie takiej usługi przez PES, dysponujący odpowiednimi referencjami.</p> | <p>Asystent osoby niepełnosprawnej, kod zawodu: 341201 Opiekun medyczny, kod zawodu: 532102 Opiekun osoby starszej, kod zawodu: 341202 Opiekunka domowa, kod zawodu: 532201 Opiekunka środowiskowa, kod zawodu: 341204</p> |
| Usługa budowania relacji społecznych i interpersonalnych | <p>To usługa kierowana do osób zależnych, seniorów oraz ich rodzin. Wykonawcą może być osoba rekomendowana przez znany PES (np. pracownik), a także zgłoszona do najbliższej jednostki policji jako osoba godna zaufania. Usługa ta pozwala na przewyciężanie izolacji oraz prowadzi do ewentualnego większego zaangażowania się beneficjenta w życie społeczności i towarzyskie. Osoba wykonująca tę usługę musi być przeszkolona, szczególnie w odniesieniu do opieki nad dziećmi lub dorosłymi szczególnej troski.</p> | Brak |
| Usługa pomocy domowej i opieki domowej | <p>To usługa o charakterze indywidualnym, polegająca na okresowych wizytach w miejscu pobytu beneficjenta oraz wykonywaniu czynności związanych z prowadzeniem gospodarstwa domowego. Osoba wykonująca tę usługę powinna posiadać referencje, np. PES oraz gwarancję w przypadku wystąpienia losowych zdarzeń (np. posądzeń o kradzieże, etc.).</p> | <p>Organizator usług domowych, kod zawodu: 515202 Opiekunka domowa, kod zawodu: 532201</p> |
| Usługa dla małych dzieci | <p>To usługi w formie zinstytucjonalizowanej (np. PES) – np. kluby malucha, bawialnie, opieka nad dziećmi do lat 3 w miejscu zamieszkania, świetlice dla dzieci w wielu 6-12 lat, świetlice socjoterapeutyczne, place i sale zabaw, salony rodzinne.</p> | <p>Opiekunka domowa, kod zawodu: 532201 Opiekunka dziecięca domowa (niania) kod zawodu: 531104 Animator rekreacji i organizacji czasu wolnego, kod zawodu: 342311</p> |

| | | |
|--|--|--|
| <p>Usługa żłobkowa i przedszkolna</p> | <p>To rodzaj usług prowadzonych przez PES, zatrudniające wyszkolone osoby, posiadające ukończone kursy etc. PES prowadzące taką usługę muszą posiadać zaakceptowane przez Ministra Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej programy szkoleniowe w wymiarze: (a) dla opiekuna w żłobku lub klubie dziecięcym – 280 godzin, (b) dla dziennego opiekuna – 160 godzin, (c) szkolenia uzupełniającego dla opiekuna w żłobku lub klubie dziecięcym – 80 godzin, (d) szkolenia uzupełniającego dla dziennego opiekuna – 40 godzin.</p> | <p>Opiekun w żłobku – kwalifikacje</p> <p>O stanowisko opiekuna w żłobku zgodnie z przepisami ustawy z dn.4 lutego 2011 r. o opiece nad dziećmi w wieku do lat 3 – ubiegać się może osoba posiadająca potwierdzone stosownym dokumentem kwalifikacje:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) pielęgniarki/położnej, b) opiekunki dziecięcej, c) nauczyciela wychowania przedszkolnego, d) nauczyciela edukacji wczesnoszkolnej, e) pedagoga opiekuńczo-wychowawczego, f) pedagoga społeczno-wychowawczego, g) pedagoga wczesnej edukacji, h) terapeuty pedagogicznego, nauczyciela z kwalifikacjami z terapią pedagogiczną lub i) ukończyła studia wyższe lub studia podyplomowe na kierunku lub specjalności: <ul style="list-style-type: none"> a) wczesne wspomaganie rozwoju, b) studia wspomaganie rozwoju dzieci w ramach pomocy psychologiczno-pedagogicznej w żłobkach i przedszkolach, c) studia edukacja prorozwojowa, d) studia pedagogika małego dziecka, wychowania przedszkolnego, e) studia psychologia dziecięca, f) studia psychologia wspierania rozwoju i kształcenia, psychologia wychowawcza lub odbyła nie wcześniej niż 2 lata przed podjęciem zatrudnienia, jako opiekun szkolenie z udzielania dziecku pierwszej pomocy oraz posiada co najmniej wykształcenie: <ul style="list-style-type: none"> a) wyższe na dowolnym kierunku, którego program obejmuje zagadnienia związane z opieką nad małym dzieckiem lub jego rozwojem, i odbyła 80-godzinne szkolenie w celu uaktualnienia i uzupełnienia wiedzy oraz umiejętności lub b) średnie lub średnie branżowe oraz co najmniej roczne doświadczenie w pracy z dziećmi w wieku do lat 3 lub przed zatrudnieniem jako opiekun w żłobku lub w klubie dziecięcym odbyła 280-godzinne szkolenie, z czego co najmniej 80 godzin w formie zajęć praktycznych (szkolenie winno obejmować następujące bloki tematyczne: psychologiczne podstawy rozwoju jednostki (20 godzin), rozwój dziecka w okresie wczesnego dzieciństwa (25 godzin), stymulowanie wszechstronnego rozwoju dziecka (120 godzin), kompetencje opiekuna dziecka (w tym: odpowiedzialność prawną opiekuna, podstawy medycyny ratunkowej, umiejętność radzenia sobie ze stresem, emisja głosu – 35 godzin) praktyki zawodowe (80 godzin). |
|--|--|--|

| | | |
|---|---|--|
| <p>Usługi opiekuńcze – niektóre rodzaje</p> | <p>To usługi wymagające specjalistycznego przygotowania zawodowego, obejmujące m.in.: usługi opiekuńczo-pielęgnacyjne, pomoc opiekunek, usługi opiekuńcze w godzinach popołudniowych i w weekendy, monitorowanie stanu zdrowia pacjentów, zajęcia terapeutyczne, dydaktyczne, edukacyjne, domowa opieka pielęgniarstwa oraz całodobowa asysta i pomoc osobom chorym i ich rodzinom. Usługi te oferowane są przez personel PES i wymagają specjalistycznego przygotowania zawodowego.</p> | <p>Opiekun medyczny, kod zawodu: 532102 Opiekun osoby starszej, kod zawodu: 3412 Opiekunka domowa, kod zawodu: 532201 Opiekunka dziecięca domowa (niania), Kod zawodu: 531104 Opiekunka środowiskowa, kod zawodu: 341204</p> |
| <p>Usługi rehabilitacyjne</p> | <p>To specjalistyczne usługi wykonywane przez przygotowany personel, posiadający odpowiednie kwalifikacje. Paleta tych usług jest szeroka, np. m.in.: usługi z zakresu refleksologii, zajęcia ruchowe, masaże lecznicze, kursy tańca, aerobik, gimnastykę korekcyjną, spacer (nordic-walking) z instruktorem, zabiegi dotleniające organizm, kinezyterapię, integrację sensoryczną dla dzieci, wspomaganie rozwoju mowy. Usługi te oferowane są przez personel PES i wymagają specjalistycznego przygotowania zawodowego.</p> | <p>Studia wyższe kierunkowe np.: Fizjoterapia – studia jednolite magisterskie Logopedia Neurologopedia</p> |
| <p>Usługi „towarzysza”</p> | <p>To specyficzny rodzaj usług, kierowany najczęściej do osób mających problemy ze zdrowiem psychicznym, ale niekoniecznie. Osoba wykonująca tę usługę musi nie tylko przejść odpowiednie szkolenie, ale także dysponować specyficznymi cechami osobowościowymi.</p> | <p>Asystent osobisty (concierge), kod zawodu: 516902 Asystent osoby niepełnosprawnej, kod zawodu: 341201</p> |
| <p>Usługa opieki pozaszkolnej i zajęć pozalekcyjnych</p> | <p>To różne usługi zaliczane do form opieki nad dziećmi przed i po lekcjach oraz podczas wakacji. Najczęściej prowadzone w formie instytucjonalnej.</p> | <p>Animator czasu wolnego młodzieży (pracownik młodzieżowy), Kod zawodu: 235916</p> |
| <p>Usługi pomocy technicznej i serwisowania sprzętu</p> | <p>To usługi mające na celu ułatwienie funkcjonowania beneficjentom w codziennym życiu, poprawiające kontakt z otoczeniem, a także umożliwiające odpłatne lub nieodpłatne korzystanie z urządzeń technicznych (sprzęt rehabilitacyjny, wypożyczanie go) oraz serwisowanie i naprawę. Wykonywanie tych usług wymaga specjalistycznego przeszkolenia, szczególnie w odniesieniu do obsługi sprzętu, do zaznajomienia się z konstrukcjami technicznymi oraz prowadzeniem serwisu.</p> | <p>Przykłady: Analityk sieci komputerowych, kod zawodu: 252301 Technik prac biurowych, Kod zawodu: 411004 Technik urządzeń audiowizualnych, kod zawodu: 352121</p> |
| <p>Usługi przygotowywania i dowozu posiłków</p> | <p>To usługa stosowana najczęściej do osób zależnych, w tym seniorów. Wymaga przygotowania zawodowego z zakresu gastronomii, zdrowego żywienia oraz obsługi urządzeń gastronomicznych i innych technicznych (np. pojazdów).</p> | <p>Przykład: Technik technologii żywności, kod zawodu: 314403 Kierowca samochodu dostawczego, kod zawodu: 832202</p> |
| <p>Usługi remontowo-adaptacyjne</p> | <p>To usługi wymagające przygotowania specjalistycznego w niektórych zawodach budowlanych. Ich wykonywanie ma na celu przełamywanie barier technicznych, usprawnianie pomieszczeń i dostosowywanie ich do potrzeb określonych grup beneficjentów.</p> | <p>Przykład: Tynkarz, kod zawodu: 712303 Brukarz, kod zawodu: 711205</p> |

ZAŁĄCZNIK 4

PRZYKŁADY DZIAŁAŃ WSPIERAJĄCYCH ŚWIADCZONYCH PRZEZ ORGANIZACJE POZARZĄDOWE (PES)

| SENIORZY | OSOBY NIEPEŁNOSPRAWNE I ICH RODZINY | LOKALNE SPOŁECZNOŚCI |
|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • utworzenie klubu aktywnego seniora • utworzenie klubu wolontariusza, zrzeszającego wolontariuszy, świadczących pomoce osobom starszym oraz seniorów, chcących pomagać innym • pomoc sąsiedzka | <ul style="list-style-type: none"> • utworzenie klubu osób niepełnosprawnych • klub samopomocy dla osób niepełnosprawnych i ich rodzin • założenie klubu wolontariusza, zrzeszającego osoby świadczące różne formy pomocy osobom niepełnosprawnym, jak i osoby niepełnosprawne świadczące pomoc członkom społeczności lub na rzecz całej wspólnoty • bank czasu • działania animacyjne • imprezy integracyjne • kampanie społeczne | <ul style="list-style-type: none"> • działania animacyjne, służące pobudzaniu ludzi do działania, • inicjowanie spotkań obywatelskich i grup obywatelskich, • tworzenie miejsc społecznościowych działających w oparciu o mechanizmy wspólnotowe (domów sąsiedzkich, centrów aktywności, lokalnej, itp.), • inicjowanie banku czasu, • warsztaty edukacyjne, • wydarzenia sąsiedzkie, organizowane z udziałem mieszkańców, • grupy samopomocowe. |



Projekt Wzmocnienie Kompetencji – *Alternatywna partycypacja NGO w rozwoju usług społecznych dla rodzin*
dofinansowany ze środków Programu Fundusz Inicjatyw Obywatelskich NOWEFIO na lata 2021 – 2030.



Obserwatorium
CUS
w Lublinie

PRZYDATNE KONTAKTY I ADRESY

**Obserwatorium Centrów Usług Społecznych
w Lublinie**

Siedziba Obserwatorium

ul. Frezerów 3

20-209 Lublin

woj. lubelskie

tel.: 787 805 030

e-mail: obserwatorium@fundacjakiscis.pl

strona: <https://cusy.pl/>