



WZMOCNIENIE KOMPETENCJI LIDERÓW NGO. W PERSPEKTYWIE ORGANIZACJI I ZARZĄDZANIA USŁUGAMI SPOŁECZNYMI.

Dr Marta Komorska

Lublin 2022



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



Agenda szkolenia:

Zagadnienia ustawy o realizacji usług społecznych przez centra usług społecznych- nowa problematyka.

Przedstawienie założeń Modelu Alternatywnej Partycypacji – -zapoznanie z procedurami mającymi na celu aktywne włączenie organizacji obywatelskich do współpracy z CUS ze szczególnym uwzględnieniem struktury rodziny.

Poszerzenie wiedzy pracowników NGO z zakresu tworzenia lokalnych diagnoz, programów usług społecznych.

Korzyści płynące ze współpracy w realizacji usług społecznych pomiędzy NGO a CUS.

Założenia Modelu Alternatywnej Partycypacji

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

Tło inicjatywy projektowej:

Podjęta przez Janowskie Stowarzyszenie Niesienia Pomocy Humanus inicjatywa projektowa pn. „Wzmocnienie Kompetencji – Alternatywna partycypacja NGO w rozwoju usług społecznych dla rodzin” to działanie w ramach zlecenia NIW – Centrum Rozwoju Społeczeństwa Obywatelskiego.

Inicjatywa wpisuje się w wyznaczony cel zadania publicznego, którym jest „wzrost znaczenia sektora obywatelskiego w życiu publicznym”, a jego uszczegółowienie brzmi: synergiczne wzmocnienie pozycji organizacji obywatelskich w regionalnej polityce rozwoju usług społecznych poprzez wzrost ich kompetencji, a także wzrost partycypacji liderów (obywateli) w planowaniu i świadczeniu usług społecznych przy alternatywnej infrastrukturze instytucjonalnej ich świadczenia.

Tło inicjatywy projektowej:

Uzgodniony czas realizacji to przedział od 01.07.2022 do 31.03.2024.

Terytorium prowadzenia działań projektowych (zwłaszcza test) obejmuje dwa regiony, a mianowicie: woj. lubelskie i woj. łódzkie.

Dobór tych regionów był nieprzypadkowy, albowiem posiadają one obecnie zróżnicowaną infrastrukturę instytucji odpowiedzialnych za rozwój usług społecznych na rzecz mieszkańców gmin. Na ich obszarze działają już nowe jednostki organizacyjne (centra usług społecznych), a dotychczasowe ośrodki pomocy społecznej i ich partnerskie podmioty starają się wprowadzać w życie zasadę powszechności dostępu do usług społecznych.

Wdrożenie czterech ważnych zasad:

1) odejście od dominacji logiki selektywności wsparcia na rzecz zasady powszechności;

2) personalizacji wsparcia usługowego i budowania relacji pomocowej opartej na współpracy specjalistów i mieszkańców;

3) integracji usług przy wykorzystaniu, zgodnie z zasadą pomocniczości, potencjału lokalnych usługodawców z różnych sektorów;

4) otwarcie systemu pomocy społecznej na współpracę z podmiotami prowadzącymi działania z zakresu zdrowia, rehabilitacji, kultury i innych obszarów sfery społecznej.

OCZEKIWANY REZULTAT

To pozwolić środowisku NGO lepiej przygotować się do współpracy w ramach zasady fakultatywności decyzji JST, , jaka obowiązuje w trakcie kolejnych etapów zmiany systemowej.

Szczególnie ważne są dwie pierwsze fazy

- pilotaż ustawy o CUS i jego podsumowanie na przełomie 2022/2023,
- fazę skalowania innowacji – znaczny wzrost liczby nowych jednostek organizacyjnych (CUS) przy zachowaniu na obszarze niektórych gmin dotychczasowego układu ośrodków pomocy społecznej.

Na koniec pilotażu ustawy o CUS planuje się przeprowadzenie debaty publicznej o dalszych kierunkach rozwoju rozwiązań systemowych, w tym aktywny udział środowiska organizacji obywatelskich, których przedstawiciele będą mogli dostarczyć własne rekomendacje

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 dotychczasowym systemie.

Rezultaty projektu powinny dostarczyć przedstawicielom organizacji obywatelskich nie tylko nowej, aktualnej wiedzy o organizowaniu usług, ale również wskazać jak przygotować własną organizację na sytuacje:

- 1) zetknięcia się z alternatywnym sposobem zarządzania usługami społecznymi w gminie, czyli z cus-em jako koordynatorem usług społecznych lub pozostawioną dotychczasową strukturą instytucji pomocy i wsparcia, na czele z ops-em,
- 2) wprowadzania zmiany udzielania wsparcia i pomocy adresowanego do ogółu mieszkańców i odchodzeniu od ich selektywności.

Etapy projektu:



Model Alternatywnej Partycypacji NGO w rozwoju lokalnych usług społecznych.



Konsultacje w środowisku organizacji obywatelskich.



Test MAP na wybranych terytoriach.



Reasumpcja testu MAP wraz z porównaniem efektywności wariantów partycypacji

- Działania projektowe to również promocja problematyki usług społecznych kierowanych do wszystkich mieszkańców gminy, cykl edukacyjnych dla przedstawicieli organizacji obywatelskich a także innych uczestników, reprezentujących instytucje partnerskie.

Produkty projektu :

- (1) Biuletyn projektu – syntetyczna informacja o wynikach projektu
- (2) Rekomendacje środowiska NGO w zakresie partycypacji w rozwoju usług społecznych w fazie fakultatywności decyzji.

Te produkty planuje się przekazać do wiadomości m.in.: Radzie Programowej MRiPS (rada nadzorująca pilotaż wdrażania cusów), Radzie Pożytku Publicznego oraz Konwentowi CUS.

Istotnym elementem projektu, gwarantującym kontynuację gromadzenia danych i informacji potrzebnych dla podsumowania wprowadzanych rozwiązań będzie Punkt Edukacyjno-Informacyjny MAP.

Jego zadaniem będzie nie tylko utrzymywanie konsultacyjnych kontaktów oraz koordynacja Testu MAP, ale również nawiązanie ścisłej współpracy z Lubelskim Obserwatorium CUS (inicjatywa środowiska NGO z 2021 r.).

Ten sposób synergii obu inicjatyw powinien umożliwić dostarczenie pozarządowych rekomendacji na czas planowanej dyskusji po pilotażu ustawy o CUS, a także zapewnić współpracę z takimi nieformalnymi gremiami jak Konwent CUS.

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.

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.

Indywidualna Strategia Partycypacji NGO w MAP – skrót ISP MAP

Pozwoli to:

- 1) przygotować dotychczasową strukturę organizacyjną NGO do potrzeb współpracy z instytucjami zarządzającymi usługami społecznymi, bez względu na fakultatywną decyzję JST 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 w obszarze usług – potrzeby, nowe grupy osób i nowe ich rodzaje;
- 3) przygotować w ramach działalności public relations zbiór informacji i dokumentów dla instytucji zarządzających usługami społecznymi (np. portfolio ngo – specjalizacja usługi społeczne/działania wspierające).

Krocząca zmiana systemowa.

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.

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 pozarządowej, 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.

Manager NGO ds. usług społecznych / 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.

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.

Nowe rozwiązania prawne, dotyczące sfery zarządzania, koordynowania i organizowania usług społecznych .

EFEKT:

- będzie następowało sukcesywne poszerzanie kręgu odbiorców usług.
- Zmianie dotyczy tradycyjnego podejście do usług, które otrzymywali przede wszystkim klienci pomocy społecznej (kryterium dochodowe).

Grupa odbiorców usług społecznych będzie się powiększać o osoby, które do tej pory „wypadały z systemu” ze względu na kryteria dochodowe, a których sytuacja ekonomiczna nie pozwalała na pełne korzystanie z oferty otwartego rynku.

W zależności od przyjętego rozwiązania tj. CUS lub OPS

Czyli szerzej lub wąsko - propozycja MAP kierowana do organizacji pozarządowych to kierunek **preferowania poszerzania grup usługobiorców, a więc działań i czynności skierowanych na jednostkę bez względu na „kryterium dochodowe”, a jednocześnie zapewniających wsparcie tym osobom/lub grupom mieszkańców, które potrzebują pomocy zewnętrznej (np. seniorzy).**

To również włączenie się w zmianę kierunku podejścia do podwyższania wartości kapitału ludzkiego danego terytorium, jako zintegrowanej całości (gminy).

Na potrzeby MAP przyjęto obecnie obowiązującą definicję usług społecznych, która wskazuje że są to działania z zakresu:

Usługi społeczne oznaczają działania z zakresu:

- 1) polityki prorodzinnej,
- 2) wspierania rodziny,
- 3) systemu pieczy zastępczej,
- 4) pomocy społecznej,
- 5) promocji i ochrony zdrowia,
- 6) wspierania osób niepełnosprawnych,
- 7) edukacji publicznej,
- 8) przeciwdziałania bezrobociu,
- 9) kultury,
- 10) kultury fizycznej i turystyki,
- 11) Pobudzania aktywności obywatelskiej
- 12) Mieszkalnictwa
- 13) Ochrony środowiska
- 14) reintegracji społecznej

Usługi Społeczne

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.

Przykłady usług str. 17-20.

Oś współpracy MAP - usługi społeczne i działania wspierające

Praktyka organizacji pozarządowych dostarczyła wielu już przykładów działań wspierających, które wyraźnie zostały poszerzone w czasie pandemii COVID-19, a kierowane były do różnych adresatów wychodząc naprzeciw zasadzie powszechności, a nie stygmatyzacji, np.:

- utworzenie klubu aktywnego seniora
- utworzenie klubu wolontariusza, zrzeszającego wolontariuszy, świadczących pomoc osobom starszym oraz seniorów, chcących pomagać innym
- pomoc sąsiedzka

Z punktu widzenia MAP szczególną uwagę przypisuje się wolontariatowi jako działaniu wspierającemu, wykonywanemu dla różnych grup mieszkańców gmin, w tym dla tych najbardziej potrzebujących zaspokojenia ich potrzeb, m.in.: seniorzy, niepełnosprawni, dzieci obcokrajowców, przewlekle i długotrwale chorzy, rodziny dysfunkcyjne, itp.

Ten rodzaj działania wspierającego jest o tyle ważny w MAP dla włączania się organizacji pozarządowych w lokalny rozwój usług społecznych, albowiem może być świadczony bez konieczności stosowania „kryterium dochodowego”.

Wolontariat jako usługa społeczna idealnie pasuje do zmiany zasady selektywności wsparcia i pomocy, a więc usługa jaką organizacje winny oferować bez względu na instytucję zarządzającą usługami społecznymi (cus lub ops).

Interesariusze MAP:

Kluczowi Interesariusze MAP na terytorium gminy otwierają przedstawicieli administracji samorządowej:

- 1) Organ władzy wykonawczej – wójt w gminie wiejskiej, burmistrz w gminie miejskiej i wiejsko-miejskiej i prezydent w dużym mieście;
- 2) Organ stanowiący jst – rada gminy, rada miejska, rada miasta.
- 3) Jednostki organizacyjne samorządu gminy (miasta) takie jak: centrum usług społecznych, ośrodek pomocy społecznej oraz jednostki organizacyjne z takich obszarów jak: edukacja, kultura, ochrona zdrowia, sportu i turystyki i inne.

Interesariusze MAP:

Organizacje pozarządowe, w tym mogą być tzw. podmioty ekonomii społecznej i solidarnej, do których zlicza 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 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).

Interesariusze kluczowi wspomagający MAP

- wypełniający rolę konsultacyjno-obserwatorską oraz promującą (np. ROPS, OWES, Konwent CUS).

Interesariusze MAP na terytorium gminy – wariant innowacyjny – powszechność dostępu

1. Administracja samorządowa gminy:

- wójt/burmistrz,
- rada gminy,
- urząd gmin

2. Centrum Usług Społecznych

3. Podmioty pozarządowe

Wariant tradycyjny
– sukcesywne odchodzenie od selektywności dostępu

1. Administracja samorządowa gminy:

- wójt/burmistrz,

- rada gminy,

- urząd gmin

2. Ośrodek Pomocy Społecznej.

3. Podmioty pozarządowe.

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

Partnerstwo i współpraca międzyinstytucjonalna – fundament MAP

Działania wpisane w modele partnerskie służą zaspokajaniu potrzeb społecznych na szczeblu lokalnym poprzez budowanie relacji (sieci) między organizacjami, podmiotami i instytucjami administracji, wykorzystywanie ich zasobów, potencjałów kadrowych i doświadczeń.

Taka sieć budowana jest na bazie wzajemnych relacji interesariuszy, klientów wsparcia i pracowników, a także szerzej w relacji z lokalnymi społecznościami.

MAP wpisuje się w idee budowania partnerskich relacji międzyinstytucjonalnych, bowiem poszukiwanie nowego sposobu realizowania usług poprzez różnorodne konfigurowanie organizacji w ramach różnorodnych sieci międzyorganizacyjnych, w tym m.in. pod postacią partnerstw jest współcześnie konieczne.

Partnerstwo to fundament MAP dla wariantów instytucjonalnej współpracy w usługach społecznych na obszarze gminy

- a) wariant „innowacyjny” – relacje między ngo a cus jako koordynatorem usług społecznych

- b) wariant „tradycyjny” – relacje między ngo a ops i instytucjami partnerskimi z różnych obszarów (edukacja, kultura, profilaktyka zdrowotna, turystyka i sport)

Architektura MAP – modelowe komponenty współpracy:

Scenariusz organizacyjnych specjalności ngo –

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:

- 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 kroczącej zmiany systemowej (karta atrybutów/oferta dla grup mieszkańców/zmiana kryteriów dostępu).

Architektura MAP – modelowe komponenty współpracy:

Scenariusz oceny lokalnej pozycji ngo –

Zmotywowanie NGO do analizy swojej pozycji na danym terytorium w zakresie m.in.:

- 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

Architektura MAP – modelowe komponenty współpracy:

Scenariusz indywidualnej strategii partycypacji NGO –

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:

- 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:
 - 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.

Architektura MAP – modelowe komponenty współpracy:

Scenariusz Testu MAP –

Praktyczna weryfikacja propozycji scenariuszy MAP dla udzielenia odpowiedzi na kilka zasadniczych pytań:

- 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 wariantcie 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.

Architektura MAP – modelowe komponenty współpracy:

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.

„Scenariusz Organizacyjnych Specjalności NGO” – który oznacza propozycje działań przygotowujących w sposób niesformalizowany wewnętrzne struktury NGO do wstępowania w rolę partnera dla instytucji zarządzającej usługami społecznymi (powierzenie nowych ról członkom NGO) bez względu na wariant relacji międzyinstytucjonalnych.

1. MENEDŻER NGO DS. USŁUG SPOŁECZNYCH (dalej skrót: Menedżer US)

- określenie wartości usługi dla klienta.
- zidentyfikowanie strumienia wartości - identyfikację źródeł dysponujących usługami, analizę ich zdolności do zaspokojenia określonego wolumenu potrzeb, a także informacje o posiadanych rekomendacjach co do ich jakości.
- zasada ciągłego przepływu, oznaczająca dostarczanie usług w sposób jak najbardziej płynny, a także wyprzedzające ocenianie ryzyka ich nieprzewidzianego przerwania;
- systemu ssącego, oznaczającą 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.
- dążenia do doskonałości , oznaczająca wprowadzanie ciągłego monitoringu, bieżącego ich usprawniania i korygowania do aktualnych oczekiwań odbiorców.

RESEARCHER NGO DS. OBYWATELSKICH POTRZEB : Researcher OP)

To pozyskiwanie i przetwarzanie informacji uzyskiwanych w wyniku bezpośrednich kontaktów z członkami lokalnych społeczności, a także gromadzeniem i przetwarzaniem ich opinii, wniosków i próśb, które pojawiają się m.in. na internetowych portalach społecznościowych.

Główną metodą pracy jest metoda poszukiwań bezpośrednich, co oznacza przede wszystkim konieczność bezpośredniego docierania do lokalnych społeczności, grup sąsiedzkich czy skupisk mieszkańców (np. seniorów, rodzin z małymi dziećmi, osób niepełnosprawnych

Podsumowanie:

Indywidualna strategia Partycypacji NGO to odpowiedź alternatywnych ról:

NGO jako „wykonawca” usług społecznych i działań wspierających.

NGO jako „konsultant” lokalnej diagnozy potrzeb i projektu programu usług społecznych.

Dziękuję za uwagę 😊

