



Fundusze Europejskie  
dla Podkarpacia



Rzeczpospolita  
Polska

Dofinansowane przez  
Unię Europejską



PODKARPACKIE  
przestrzeń otwarta

# PLAN WDRAŻANIA CENTRUM USŁUG SPOŁECZNYCH W JEDLICZU

PW CUS wypracowany w ramach projektu  
„Centrum Usług Społecznych w Jedliczu” Priorytet nr FEPK.07  
„Kapitał ludzki gotowy do zmian”,  
Działania 7.18 Usługi społeczne i zdrowotne  
świadczane w społeczności lokalnej  
programu regionalnego  
Fundusze Europejskie dla Podkarpacia 2021-2027

we współpracy z:

dr Wojciech Broszkiewicz

JEDLICZE, 31 MARCA 2025 R

„Centrum Usług Społecznych w Jedliczu” Priorytet nr FEPK.07 „Kapitał ludzki gotowy do zmian”, Działania 7.18  
Usługi społeczne i zdrowotne świadczone w społeczności lokalnej programu regionalnego  
Fundusze Europejskie dla Podkarpacia 2021-2027

## Spis treści

Wstęp.....	3
1. Organizacja Centrum Usług Społecznych w Jedliczu.....	4
1.1 CUS w Jedliczu – charakterystyka projektu w zarysie .....	4
1.2 Model funkcjonowania Centrum Usług Społecznych w Jedliczu .....	5
1.2.1 Struktura CUS w Jedliczu i sposób zarządzania .....	5
1.2.2 Szczegółowe cele i zadania CUS oraz plan finansowy .....	8
1.2.3 Zasady współpracy między jednostkami zajmującymi się świadczeniami i usługami .....	10
1.2.4 Plan podnoszenia kwalifikacji i nabycia umiejętności przez zespół wdrażający CUS .....	10
1.2.5 Sposoby promocji i informacji na temat działania CUS w odniesieniu do poszczególnych grup odbiorców usług społecznych oraz metody docierania do potencjalnych odbiorców .....	11
1.2.6 Sposoby testowania, określenie rezultatów testowania oraz pakietu produktów, który powstanie w wyniku testowania.....	12
2. Centrum Usług Społecznych w Jedliczu w opinii mieszkańców Gminy Jedlicze – wyniki diagnozy potrzeb i potencjałów członków społeczności lokalnej .....	13
2.1 Problematyka badawcza i zarys metodologii badań diagnostycznych.....	13
2.2 Uwarunkowania życia w Gminie Jedlicze .....	14
2.3 Potencjał Gminy Jedlicze w zakresie pomocy społecznej.....	14
2.5 Zakresu partycypacji społecznej mieszkańców Gminy Jedlicze .....	15
2.4 Potrzeby mieszkańców Gminy Jedlicze w zakresie pomocy społecznej .....	15
3. Program Usług Społecznych w Jedliczu – szczegółowy plan wdrażania.....	16
3.1 Charakterystyka i przewidywana liczba osób objętych programem .....	16
3.2 Organizacja Programu Usług Społecznych.....	17
3.3 Plan organizowania społeczności lokalnej w ramach działalności CUS .....	18
3.3.1 Cele organizowania społeczności lokalnej w ramach działalności CUS, główne przesłanki i kierunki planowania działań .....	18
3.3.2 Sposoby aktywizacji społeczności lokalnej, samopomocy mieszkańców i wsparcia sąsiedzkiego w ramach działań wspierających .....	23
3.3.3 Zakres zadań organizatora społeczności lokalnej.....	24
4. Projekt monitoringu prac nad wdrożeniem Centrum Usług Społecznych w Jedliczu .....	25
4.1 Propozycja strukturyzacji Indywidualnych Planów Usług Społecznych.....	25
4.1.1 Przyznawanie usług społecznych, dokumentacja aplikacyjna, wymagane dane osobowe ..	25
4.1.2 Procedura obsługi klientów przez Koordynatora Indywidualnych Planów Usług Społecznych .....	26
4.1.3 Indywidualne Plany Usług Społecznych (IPUS).....	26
4.1.4 Procedura tworzenia Indywidualnych Planów Usług Społecznych (IPUS) .....	26
4.2 Sposób pozyskiwania i zarządzania informacjami przydatnymi dla potencjalnych klientów CUS .....	28
4.3 Plan i sposób monitorowania usług świadczonych w ramach CUS.....	29
4.3.1 Monitorowanie Indywidualnych Planów Usług (IPUS) .....	29
4.3.2 Monitorowanie jako narzędzie zarządzania strategicznego .....	30
Spis graficznych i tabelarycznych form prezentacji danych .....	31
Aneks.....	32
Raport z badań diagnostycznych pt.: Lokalna diagnoza potrzeb i potencjałów wspólnoty samorządowej w zakresie usług społecznych – Centrum Usług Społecznych w Jedliczu .....	32

## Wstęp

Z dniem 1 kwietnia 2025 r. na mocy uchwały nr XVI/155/2025 Rady Miejskiej w Jedliczu z dnia 10 lutego 2025r. w Gminie Jedlicze zostanie utworzona poprzez przekształcenie Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Jedliczu nowa jednostka budżetowa pod nazwą Centrum Usług Społecznych w Jedliczu. Centra usług społecznych to działanie fakultatywne gmin, co oznacza, że władze gminy mogą ale nie muszą podjąć decyzji o ich utworzeniu. Należy więc docenić decyzję władz Gminy Jedlicze, które w trosce o jakość życia mieszkańców i szeroko rozumiany dobrobyt społeczny podjęły decyzję o utworzeniu CUS. W tym kontekście ważnym jest również to, że Uchwała Rady Miejskiej w Jedliczu nie nadaje jedynie nowej nazwy istniejącej jednostce organizacyjnej, ale oznacza zmianę w systemie świadczenia usług społecznych w Gminie Jedlicze. Jest nade wszystko kamieniem milowym w zakresie powstania nowoczesnego systemu zabezpieczenia społecznego w Gminie Jedlicze, w ramach którego publiczne wsparcie usługowe będzie dostępne dla ogółu mieszkańców. Istotnym jest także, iż podjęta Uchwała o utworzeniu CUS w Jedliczu, chociaż ma charakter decyzyjny i inicjujący proces zmiany społecznej, sama w sobie nie przesądza o konkretnych rozwiązaniach, które zostaną wdrożone w lokalnym systemie usług społecznych. Również ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych (Dz.U. 2019r., poz. 1818) nie narzuca gotowych rozwiązań. Zakłada ona jedynie ramy funkcjonowania CUS i kierunki zmian, ale sposób ich wdrożenia na poziomie merytorycznym i instytucjonalnym pozostawia w gestii samorządów. Centrum Usług Społecznych w Jedliczu stoi zatem przed ogromnym wyzwaniem, jakim jest praktyczne wprowadzenie w życie założeń ustawy o CUS jak i wywiązanie się z zobowiązań wynikających z zawartej w dniu 20 grudnia 2024r. umowy o dofinansowanie Projektu w ramach Priorytetu nr FEPK.07 "Kapitał ludzki gotowy do zmian", programu regionalnego Fundusze Europejskie dla Podkarpacia 2021-2027 „Centrum Usług Społecznych w Jedliczu” nr FEPK.07.18-IP.01-0006/24 zwanego dalej „Projektem”, współfinansowanego z Europejskiego Funduszu Społecznego Plus, usługi społeczne i zdrowotne świadczone w społeczności lokalnej.

Celem głównym projektu jest zwiększenie dostępności usług społecznych odpowiadających na zdiagnozowane potrzeby mieszkańców Gminy Jedlicze dzięki powołaniu Centrum, które w sposób skoordynowany i spersonalizowany oferować będzie usługi społeczne adresowane do ogółu mieszkańców, adekwatnie do ich potrzeb. Realizacja celu głównego projektu przyczyni się do zwiększenia dostępu do zintegrowanych usług społecznych odpowiadających na potrzeby społeczności lokalnej, poprzez zapewnienie kompleksowego wsparcia za pomocą usług, których mieszkańcy gminy potrzebują. Integracja usług społecznych, rozproszonych obecnie w różnych podsystemach, umożliwi bardziej efektywne wykorzystanie lokalnej infrastruktury usługowej i tym samym skuteczniejsze zaspokajanie potrzeb wspólnoty samorządowej w zakresie określonych usług społecznych oferowanych w odpowiednio sprofilowanych pakietach usług, świadczonych przez różnych usługodawców i dostarczanych w zindywidualizowanej formule.

Założono, iż projektowany na miarę indywidualnych potrzeb mieszkańców Gminy Jedlicze wolumen usług społecznych świadczonych przez Centrum Usług Społecznych w Jedliczu stale będzie się zwiększał, a w oparciu o partycypację społeczną dopasowywał do aktualnych potrzeb społeczności lokalnej. Znaczącym jest jednak, iż wypracowanie modelowych rozwiązań w zakresie świadczenia usług społecznych nie będzie kwestią dni, ale wielu miesięcy, a nawet lat, a służyć temu będzie opracowany Plan Wdrażania CUS, zawierający najważniejsze elementy opracowanego Modelu CUS, które podlegać będą testowaniu, monitorowaniu i ewaluacji.

# 1. Organizacja Centrum Usług Społecznych w Jedliczu

## 1.1 CUS w Jedliczu – charakterystyka projektu w zarysie

**Aspekty formalno-ewidencyjne** – CUS w Jedliczu powstaje dzięki dofinansowaniu ze środków w ramach Priorytetu nr FEPK.07 "Kapitał ludzki gotowy do zmian", programu regionalnego Fundusze Europejskie dla Podkarpacia 2021-2027 „Centrum Usług Społecznych w Jedliczu” nr FEPK.07.18-IP.01-0006/24 zwanego dalej „Projektem”, współfinansowanego z Europejskiego Funduszu Społecznego Plus, usługi społeczne i zdrowotne świadczone w społeczności lokalnej.

Centrum będzie zlokalizowane w Gminie Jedlicze w powiecie krośnieńskim w województwie podkarpackim i powstanie w wyniku przekształcenia Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Jedliczu. CUS będzie powołane na mocy Ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych.<sup>1</sup>

**Cel projektu** (ogólne założenia) – celem głównym projektu wskazanym we wniosku o dofinansowanie jest utworzenie CUS dzięki, któremu nastąpi zwiększenie dostępu do dobrej jakości, trwałych i przystępnych cenowo usług społecznych w skutek rozszerzenia usług świadczonych na rzecz mieszkańców Gminy Jedlicze. Ideą tych działań jest zwiększenie efektywności polityki publicznej dla rynku pracy, gospodarki i edukacji poprzez zwiększenie dostępu do zintegrowanych usług społecznych odpowiadających na potrzeby społeczności lokalnej. Integracja usług społecznych, rozproszonych obecnie w różnych podsystemach, umożliwi bardziej efektywne wykorzystanie lokalnej infrastruktury usługowej i tym samym skuteczniejsze zaspokajanie potrzeb wspólnoty samorządowej w zakresie określonych usług społecznych oferowanych w odpowiednio sprofilowanych pakietach usług, świadczonych przez różnych usługodawców i dostarczanych w zindywidualizowanej formule. Przewiduje się ponadto kontynuację działalności CUS także po zakończeniu realizacji omawianego projektu. Ponadto w ramach projektu przeprowadzono diagnozę potrzeb i potencjałów mieszkańców Gminy Jedlicze, konsultacje społeczne oraz zaplanowano monitorowanie realizacji założeń przyjętych w projekcie wdrożeniowym.

Priorytetem Centrum Usług Społecznych w Jedliczu jest zatem zbudowanie lokalnego systemu usług społecznych, świadczącego kompleksowe, dopasowane do rzeczywistych potrzeb usługi dla ogółu mieszkańców. Proces ten opiera się na dwóch ważnych filarach:

- Utworzeniu bazy usług społecznych, świadczonych w CUS w sposób zintegrowany (wybór usług spośród ogółu dostępnych, z obszarów wymienionych w ustawie) – integracja przez CUS usług dotychczas rozproszonych i świadczonych przez różne instytucje, co pozwoli na efektywne wykorzystanie istniejącej infrastruktury społecznej.

- Wprowadzeniu nowych usług społecznych, które będą dostępne dzięki uchwaleniu Programu Usług Społecznych w Gminie Jedlicze. Program Usług Społecznych w Gminie Jedlicze (Program) zawiera zatem nowe usługi społeczne, skierowane do osób, rodzin, grup społecznych, grup mieszkańców o określonych potrzebach lub ogółu mieszkańców. Istotną cechą Programu jest kompleksowość pomocy, oznaczająca sprofilowane pakiety usług, świadczone przez specjalistów reprezentujących różne zawody pomocowe, uzupełniane wsparciem społecznym oferowanym przez członków lokalnej społeczności. Program opracowany został na podstawie art. 4 i 5 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych.

---

<sup>1</sup> Ustawa o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych z 19.07.2020 r., Oficjalna strona Prezydenta RP, <https://www.prezydent.pl/kancelaria/centrum-uslug-spolecznych/ustawa-o-cus> (Dostęp: 01.06.2021 r.)

**Grupy docelowe projektu** – działalność CUS będzie skierowana do osób korzystających dotychczas z pomocy społecznej udzielanej przez GOPS w Jedliczu, ale będzie ona również miała na celu dotarcie do osób, które nie do tej pory nie korzystały z usług pomocy społecznej. Należy tu podkreślić, iż w ramach funkcjonowania CUS są przewidziane zabiegi diagnostyczne mające na celu rozpoznanie rzeczywistych potrzeb członków społeczności lokalnej oraz będzie ono uwzględniało ich partycypację w realizacji podejmowanych przedsięwzięć i inicjatyw.

**Wykonawca (personel)** – przewiduje się, iż CUS będzie opierało się na doświadczonej kadrze zatrudnionej w dotychczasowym GOPS w Jedliczu w razie zaistniałej konieczności pracownikami zatrudnionymi w związku z poszerzeniem zakresu obowiązków i działań przekraczających podejmowane dotychczas aktywności związane ze wsparciem społecznym.

**Zasoby infrastrukturalne** – w ramach działalności CUS zostaną wykorzystane zasoby aktualnie dostępne, będące dotychczas w dyspozycji GOPS.

**Okres realizacji projektu** – mieści się w przedziale od 01.01.2025 r. do 31.12.2027 r.

**Środki finansowe** – powstanie CUS jest przedsięwzięciem dofinansowanym w ramach Priorytetu nr FEPK.07 "Kapitał ludzki gotowy do zmian", programu regionalnego Fundusze Europejskie dla Podkarpacia 2021-2027 „Centrum Usług Społecznych w Jedliczu” nr FEPK.07.18-IP.01-0006/24 zwanego dalej „Projektem”, współfinansowanego z Europejskiego Funduszu Społecznego Plus, usługi społeczne i zdrowotne świadczone w społeczności lokalnej.

Całkowita wartość wydatków kwalifikowanych Projektu wynosi 3 863 871,52 zł ( trzy miliony osiemset sześćdziesiąt trzy tysiące osiemset siedemdziesiąt jeden złotych 52/100 ) i obejmuje dofinansowanie oraz wkład własny Gminy Jedlicze.

Łączna wysokość dofinansowania Projektu wynosi 3 670 677,52 zł ( trzy miliony sześćset siedemdziesiąt tysięcy sześćset siedemdziesiąt siedem złotych 52/100 ) i obejmuje środki pochodzące z następujących źródeł:

- 1) ze środków europejskich w kwocie: 3 284 290,79 zł ( trzy miliony dwieście osiemdziesiąt cztery tysiące dwieście dziewięćdziesiąt złotych 79/100 ), co stanowi nie więcej niż 85% wydatków kwalifikowalnych Projektu;
- 2) ze środków dotacji celowej w kwocie: 386 386,73 zł ( trzysta osiemdziesiąt sześć tysięcy trzysta osiemdziesiąt sześć złotych 73/100 ).

Gmina Jedlicze wnosi wkład własny w kwocie: 193 194,00 zł ( sto dziewięćdziesiąt trzy tysiące sto dziewięćdziesiąt cztery złote 00/100 ).

## 1.2 Model funkcjonowania Centrum Usług Społecznych w Jedliczu

### 1.2.1 Struktura CUS w Jedliczu i sposób zarządzania

Sposób Zarządzania CUS jest oparty na następujących elementach:

- 1) zgodność z ustawą o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych;
- 2) zapewnienie struktury organizacyjnej dostosowanej do nowych zadań związanych z utworzeniem CUS (por. Schemat 1. Struktura Organizacyjna Centrum Usług Społecznych w Jedliczu);
- 3) stworzenie procedur i sieci komunikacji wewnętrznej w procesie zarządzania.

Zarządzanie CUS obejmuje:

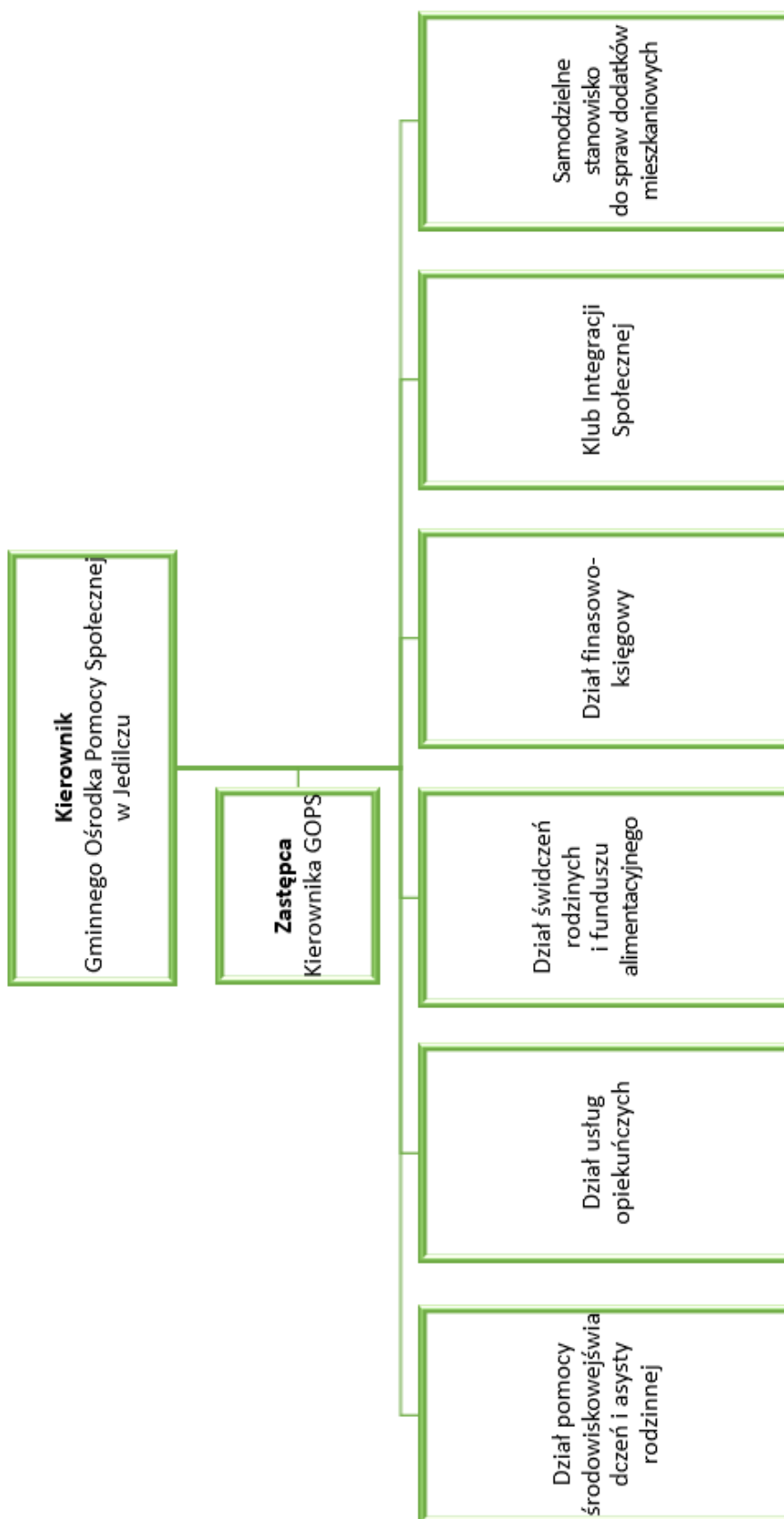
- 1) zarządzanie procesem zmiany społecznej,
- 2) zarządzanie usługami społecznymi.

Zarządzanie usługami społecznymi jest jednym z kluczowych elementów zarządzania CUS. Działalnością CUS będzie kierować Dyrektor, będący jednocześnie organizatorem usług społecznych.

W ramach struktury organizacyjnej Centrum wyodrębnia się:

- 1) Stanowisko Dyrektora Centrum Usług Społecznych.
- 2) Stanowisko Zastępcy Dyrektora Centrum Usług Społecznych.
- 3) Zespół ds. finansowo-księgowych, w skład którego wchodzi:
  - a) Główny księgowy
  - b) Inspektor Centrum
  - c) Pomoc administracyjno-biurowa.
- 4) Zespół ds. organizowania usług społecznych, w skład którego wchodzi:
  - a) Organizator Usług Społecznych – kierujący zespołem
  - b) Koordynatorzy Indywidualnych Planów Usług Społecznych w liczbie dostosowanej do potrzeb wynikających z uwarunkowań lokalnych.
- 5) Stanowisko Organizatora Społeczności Lokalnej.
- 6) Zespół ds. wsparcia środowiskowego, w skład którego wchodzi:
  - a) Kierownik Klubów Seniora
    - Klub Seniora w Jedliczu
    - Klub Seniora w Moderówce
    - Klub Seniora w Potoku
    - Klub Seniora w Żarnowcu
  - b) Klub Integracji Społecznej
  - c) Opiekunki.
- 7) Zespół ds. Świadczeń Rodzinnych i Funduszu Alimentacyjnego:
  - a) Inspektorzy Centrum
  - b) Pomoc Administracyjno-Biurowa.
- 8) Zespół ds. realizacji zadań z zakresu pomocy społecznej, w skład którego wchodzi:
  - a) Organizator Pomocy Społecznej – za-cą dyrektora Centrum kierujący zespołem
  - b) Starszy Specjalista Pracy Socjalnej – Koordynator,
  - c) Starsi Specjaliści Pracy Socjalnej,
  - d) Specjaliści Pracy Socjalnej,
  - e) Starszy Pracownik Socjalny,
  - f) Pracownicy Socjalni.
- 9) Zespół do spraw asysty rodzinnej.
- 10) Zespół ds. administracyjnych i obsługi:
  - a) Inspektorzy Centrum,
  - b) Pomoc administracyjno-biurowa,
  - c) Sprzątaczk.

Schemat 1 Struktura Organizacyjna Centrum Usług Społecznych w Jedliczu.



Źródło: opracowanie własne.

### 1.2.2 Szczegółowe cele i zadania CUS oraz plan finansowy

Celem działania Centrum wskazanym w § 5 załącznika do Uchwały Rady Miejskiej w Jedliczu NR XVI/155/2025 z dnia 10 lutego 2025 r. w sprawie utworzenia oraz nadania statutu Centrum Usług Społecznych w Jedliczu poprzez przekształcenie Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Jedliczu jest:

- 1) umożliwienie osobom i rodzinom przezwyciężania trudnych sytuacji życiowych, których nie są one w stanie pokonać, wykorzystując własne uprawnienia, zasoby i możliwości;
- 2) podejmowanie działań wspierających osoby i rodziny w wysiłkach zmierzających do zaspokojenia niezbędnych potrzeb i umożliwienia im życia w warunkach odpowiadających godności człowieka;
- 3) pomoc w doprowadzeniu do życiowego usamodzielnienia osób i rodzin oraz ich integracji ze środowiskiem, w miarę możliwości Centrum;
- 4) wypracowanie partycypacyjnego modelu usług społecznych, w którym działania instytucjonalne wspierane są przez organizacje samorządowe, podmioty ekonomii społecznej i osoby fizyczne.

Do zadań CUS należy:

- 1) zaspokajanie potrzeb wspólnoty samorządowej w zakresie usług społecznych przekazanych do realizacji centrum, w tym określonych w programie usług społecznych;
- 2) prowadzenie rozeznania potrzeb i potencjału wspólnoty samorządowej w zakresie usług społecznych;
- 3) opracowywanie diagnozy potrzeb i potencjału wspólnoty samorządowej w zakresie usług społecznych;
- 4) realizowanie programu usług społecznych, w tym kwalifikowanie osób zainteresowanych do korzystania z usług społecznych określonych w programie usług społecznych oraz opracowywanie i monitorowanie realizacji indywidualnych planów usług społecznych;
- 5) realizowanie innych niż usługi społeczne zadań przekazanych do realizacji centrum, w tym zadań z zakresu pomocy społecznej;
- 6) podejmowanie działań na rzecz integracji i wspierania rozwoju wspólnoty samorządowej z wykorzystaniem potencjału tej wspólnoty, w tym organizowanie działań samopomocowych, wolontaryjnych i sąsiedzkich stanowiących uzupełnienie usług społecznych (działania wspierające);
- 7) opracowywanie standardów jakości usług społecznych określonych w programie usług społecznych, w przypadku braku określenia tych standardów w obowiązujących przepisach, oraz ich wdrażanie;
- 8) podejmowanie działań na rzecz rozwoju i koordynacji usług społecznych, w tym przez nawiązywanie współpracy z organami administracji publicznej, organizacjami pozarządowymi i podmiotami, o których mowa w art. 3 ust. 3 ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie, podmiotami wykonującymi działalność leczniczą w rozumieniu ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej oraz osobami fizycznymi i prawnymi;
- 9) gromadzenie, aktualizowanie i udostępnianie informacji o usługach społecznych realizowanych na obszarze gminy.



Ponadto do zadań CUS zaliczają się także takie jak:

- 1) zadania z zakresu wspierania rodziny i dziecka, pracę z rodziną i poszczególnymi jej członkami, w szczególności poprzez prowadzenie pracy socjalnej z rodzinami, asystenturę na rzecz rodzin wymagających usprawnienia funkcjonowania w życiu codziennym, nauki pełnienia ról i zadań społecznych oraz pomoc w opiece i wychowaniu dziecka;
- 2) zadania z zakresu pomocy społecznej, w tym:
  - a) opieka i wsparcie osób starszych, chorych i niepełnosprawnych realizowaną m.in. poprzez świadczenie usług opiekuńczych obejmujących pomoc w zaspokojeniu codziennych potrzeb życiowych, opiekę higieniczną oraz specjalistycznych usług opiekuńczych obejmujących zaspokajanie potrzeb wynikających z rodzaju schorzenia lub niepełnosprawności;
  - b) przyznawanie i wypłacanie przewidzianych ustawą o pomocy społecznej świadczeń;
  - c) pracę socjalną;
  - d) prowadzenie i rozwój niezbędnej infrastruktury socjalnej;
  - e) analizę i ocenę zjawisk rodzących zapotrzebowanie na świadczenia z pomocy społecznej;
  - f) realizację zadań wynikających z rozeznaczonych potrzeb społecznych;
  - g) rozwijanie nowych form pomocy społecznej i samopomocy w ramach zidentyfikowanych potrzeb;
- 3) zadania z zakresu przeciwdziałania przemocy w rodzinie,
- 4) prowadzenie zadań związanych z postępowaniem z zakresu świadczeń rodzinnych, w tym ustalanie i wypłacanie świadczeń rodzinnych,
- 5) zadania z zakresu świadczeń alimentacyjnych i postępowania wobec dłużników alimentacyjnych, w tym prowadzenie zadań związanych z postępowaniem wobec dłużników alimentacyjnych oraz przyznawaniem świadczeń z funduszu alimentacyjnego,
- 6) zadania wynikające z innych ustaw, w szczególności:
  - a) prowadzenie zadań związanych z postępowaniem w sprawie świadczenia wychowawczego przewidzianego ustawą o pomocy państwa w wychowywaniu dzieci,
  - b) prowadzenie zadań związanych z postępowaniem w sprawie przyznania świadczeń przewidzianych ustawą o wspieraniu kobiet w ciąży i rodzin,
  - c) prowadzenie zadań związanych z postępowaniem w sprawie przyznawania zasiłków dla opiekunów na podstawie ustawy o ustaleniu i wypłacie zasiłków dla opiekunów,
  - d) potwierdzenie prawa do świadczeń opieki zdrowotnej na podstawie ustawy o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych,
  - e) prowadzenie zadań związanych z postępowaniem w sprawie przyznawania karty dużej rodziny,
  - f) realizacja gminnego programu profilaktyki i rozwiązywania problemów alkoholowych oraz stała współpraca z gminną komisją rozwiązywania problemów alkoholowych,
- 7) zadania wynikające z uchwał rady miejskiej i zarządzeń burmistrza oraz inne zadania jeżeli z odrębnych przepisów wynika, że obowiązek ich realizacji należy do zadań ośrodka pomocy społecznej lub centrum usług społecznych.

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

Przy wykonywaniu zadań Centrum:

- 1) oferuje określone usługi społeczne wszystkim osobom uprawnionym (zasada powszechności);
- 2) ma na względzie dobro osób korzystających z usług społecznych, w szczególności potrzebę respektowania poczucia ich podmiotowości i bezpieczeństwa (zasada podmiotowości);
- 3) zachowuje standardy jakości usług społecznych (zasada jakości);
- 4) zmierza do zapewnienia usług społecznych jak najpełniej odpowiadających na potrzeby wspólnoty samorządowej, z uwzględnieniem różnych faz życia oraz sytuacji rodzin (zasada kompleksowości);
- 5) współpracuje z organami administracji publicznej, organizacjami pozarządowymi i podmiotami, o których mowa w art. 3 ust. 3 ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie, podmiotami wykonującymi działalność leczniczą w rozumieniu ustawy z dnia 15.04.2011 r. o działalności leczniczej oraz osobami fizycznymi i prawnymi (zasada współpracy);
- 6) mając na względzie potrzeby wspólnoty samorządowej, podejmuje działania zmierzające do rozszerzenia oferty usług społecznych, przy wykorzystaniu potencjału podmiotów realizujących usługi społeczne na obszarze działania centrum (zasada pomocniczości);
- 7) dąży do wzmocnienia więzi społecznych oraz integracji i rozwoju wspólnoty samorządowej (zasada wzmocniania więzi społecznych).

Współpraca ta odbywa się z uwzględnieniem suwerenności stron, partnerstwa, efektywności, uczciwej konkurencji i jawności.

### 1.2.4 Plan podnoszenia kwalifikacji i nabycia umiejętności przez zespół wdrażający CUS

Zmiany instytucjonalne mogą wywoływać opór lub niechęć osób, których ta nowa sytuacja bezpośrednio dotyczy. Może to wynikać z poczucia braku wpływu na zachodzące przemiany, a przede wszystkim z braku wiedzy i odpowiednich kompetencji. W modelu funkcjonowania CUS jedną z najważniejszych grup, które mogą poczuć dyskomfort wynikający z braku pewności co do swojej roli w nowej strukturze są pracownicy CUS. W związku z tym wśród tych osób należy podjąć działania promocyjne i informacyjne mające pozwalające na wyjaśnienie przesłanek i celu podejmowanych działań, w których konsekwencji zostanie powołany nowy podmiot, tj. CUS. Taka inwestycja w szkolenia i rozwój kadry CUS jest inwestycją w kapitał ludzki i społeczny oraz jest niezbędnym elementem skutecznego działania CUS.

Etapy podnoszenia kwalifikacji i nabywania umiejętności przez zespół wdrażający CUS:

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

Superwizja – daje możliwość poszerzenia wiedzy, rozwoju osobistego i zawodowego, w szczególności w zakresie zarządzania zespołem i koordynacji usług społecznych. Szkolenia i kursy – stanowią niezbędny element rozwoju zawodowego pracowników w każdej organizacji. W ramach działalności Centrum Usług Społecznych w Jedliczu przewiduje się wspieranie rozwoju osobistego i zespołowego pracowników.

Doskonalenie pracowników będzie obejmować:

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

Szkolenia pracowników Centrum Usług Społecznych w Jedliczu będą realizowane z trzech źródeł finansowania:

- 1) Szkolenia i kursy realizowane przez Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej w Rzeszowie. Zgodnie z art. 34 pkt 1 i 2 ustawy o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych (Dz.U.2019, poz. 1818) ROPS przeprowadzi szkolenia, o których mowa w art. 25 ust. 2 pkt 4, art. 30 pkt 3 i art. 33 pkt 3 ustawy. Szkoleniami objęte zostaną następujące stanowiska pracy: dyrektor CUS, organizator usług społecznych, organizator społeczności lokalnej, koordynatorzy indywidualnych planów usług społecznych.
- 2) Szkolenia podnoszące kompetencje realizowane w ramach środków własnych CUS, tj. komunikacja społeczna, prawo zamówień publicznych, praca socjalna, w tym współpraca z organizatorem społeczności lokalnej, praca z trudnym klientem, pierwsza pomoc, przeciwdziałanie wypaleniu zawodowemu, tworzenie decyzji administracyjnych, rozpatrywanie skarg i wniosków, itp.
- 3) Szkolenia i kursy realizowane ze środków zewnętrznych (m.in. z Powiatowego Urzędu Pracy). Szkolenia dotyczące głównie realizacji usług społecznych, ich standaryzacji, współpracy z podmiotami kooperującymi (w tym PES), animowania społeczności lokalnych w ramach OSL, budowania sieci współpracy CUS z organizacjami i instytucjami, partycypacji publicznej, itp.

Realizacja planu szkoleń przewiduje także uczestnictwo w szkoleniach i warsztatach; seminariach, konwentach i konferencjach; spotkaniach, debatach i dyskusjach panelowych; programach szkoleniowych i edukacyjnych; oraz innych przedsięwzięć o podobnym charakterze w ramach działalności Forum Centrum Usług Społecznych.

### 1.2.5 Sposoby promocji i informacji na temat działania CUS w odniesieniu do poszczególnych grup odbiorców usług społecznych oraz metody docierania do potencjalnych odbiorców

W ramach promocji CUS zaplanowano następujące działania:

- 1) kampania społeczna: lokalne media (radio, telewizja, media społecznościowe, strony internetowe JST i jednostek organizacyjnych),
- 2) zaangażowanie lokalnych autorytetów (np. lokalni liderzy społeczni, samorządowcy, politycy księża itd.),
- 3) rozwój współpracy międzyinstytucjonalnej – partnerstwo lokalne, promujące CUS i jego działania,
- 4) tzw. „marketing szeptany”, tj. informowanie znajomych, współpracowników o działaniach CUS.

Metody docierania do potencjalnych odbiorców:

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

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

W pierwszym Kamieniu Milowym zostały przygotowane szczegółowe założenia Modelu CUS, które będą testowane i monitorowane w trakcie następnych Kamieni Milowych 2-4. Testowanie będzie się odbywało poprzez „doświadczenie w praktyce”, czyli weryfikację w praktyce wprowadzonych rozwiązań. Na bieżąco będą też wyciągane wnioski z przebiegu testowania. Rezultatem testowania i jego produktem finalnym będzie Model CUS gotowy do wdrożenia w innych instytucjach wraz z wnioskami, rekomendacjami i rozwiązaniami problemów, które mogą się pojawić na każdym etapie testowania. W ostatnim Kamieniu Milowym zostanie opracowany pakiet produktów.

Pakiet będzie zawierał następujące produkty:

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

Najważniejszym rezultatem podejmowanych działań będzie sprawnie funkcjonujący CUS w Jedliczu realizujący kompleksowe usługi społeczne dla ogółu mieszkańców.

## 2. Centrum Usług Społecznych w Jedliczu w opinii mieszkańców Gminy Jedlicze – wyniki diagnozy potrzeb i potencjałów członków społeczności lokalnej

Powołanie Centrum Usług Społecznych w Gminie Jedlicze zostało poprzedzone przeprowadzeniem dogłębnej diagnozy potrzeb i potencjałów mieszkańców gminy. W ramach badań przeprowadzona również została analiza dokumentów zastanych dotycząca warunków życia w Gminie Jedlicze oraz funkcjonowania Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Jedliczu, który to podmiot ma zostać przekształcony w CUS w Jedliczu. W proces diagnozowania została włączona społeczność lokalna, która miała realny wpływ na przebieg tego procesu. Zgodnie z ustawą o CUS, diagnoza jest sporządzana raz na pięć lat.

Przeprowadzona diagnoza pozwoliła na:

- wskazanie i opisanie potrzeb uzasadniających realizację Programu oraz określenie przewidywanej liczby osób objętych Programem,
- wyłonienie usług społecznych oferowanych w Programie,
- określenie warunków i trybu kwalifikowania osób zainteresowanych do korzystania z usług społecznych,
- ustalanie podstawowych zasad realizacji usług.

### 2.1 Problematyka badawcza i zarys metodologii badań diagnostycznych

Na problematykę, która wyznaczyła zakres przedmiotowy badań oraz określiła konieczną do zastosowania procedurę badawczą składają się następujące pytania:

- 1) Jakie są uwarunkowania życia w Gminie Jedlicze?
- 2) Jaki jest potencjał Gminy Jedlicze w zakresie pomocy społecznej w opinii jej mieszkańców?
- 3) Jakie są potrzeby mieszkańców Gminy Jedlicze w zakresie pomocy społecznej?
- 4) Jakie są potrzeby mieszkańców w zakresie wsparcia osób starszych, ze szczególnym uwzględnieniem pomocy sąsiedzkiej?
- 5) Jaki jest zakres partycypacji społecznej mieszkańców Gminy Jedlicze, ze szczególnym uwzględnieniem osób starszych?

W związku z powyższym w badaniach terenowych zastosowano analizę danych zastanych oraz indywidualne wywiady kwestionariuszowe (badania typu PAPI). Uczestników badań w liczbie 180 osób wyłoniono za pomocą tzw. prostej próby losowej. Uzyskane wyniki zaprezentowano członkom społeczności lokalnej w ramach konsultacji społecznych. Zadaniem wywiadów indywidualnych było przede wszystkim uzyskanie informacji na temat oceny jakości życia w Gminie Jedlicze, problemów społecznych doświadczanych przez mieszkańców gminy, potrzeb członków tej społeczności lokalnej w zakresie pomocy socjalnej oraz opinii dotyczących planowanych działań pomocowych i wspierających, które są przewidywane w ramach działalności CUS w Jedliczu. Zastosowany w tych badaniach losowy dobór próby oparty na aktualnym operacie badawczym zawierającym listę istotnych z punktu widzenia zabiegów badawczych cech socjodemograficznych mieszkańców Gminy Jedlicze (tj. płeć, wiek, miejsce zamieszkania) pozwolił na uzyskanie reprezentatywnych wyników. Szczegółowy opis metodologii badań PAPI zawiera Aneks – *Lokalna diagnoza potrzeb i potencjałów wspólnoty samorządowej w zakresie usług społecznych – Centrum Usług Społecznych w Jedliczu*, Rozdział 7 *Uwagi metodologiczne*, podrozdział 7.2 *Badania PAPI* (s. 84 i dalej).

## 2.2 Uwarunkowania życia w Gminie Jedlicze

Gmina Jedlicze jest gminą położoną w atrakcyjnym terenie, tak pod względem krajobrazowym, jak i w kontekście sąsiadujących z nią miast i miejscowości. Jest gminą dobrze skomunikowaną z otoczeniem, o dużej dostępności instytucji publicznych oraz placówek handlowych, przy czym zwracano tu uwagę na potrzebę zapewnienia nieco większej liczby miejsc dla dzieci wieku żłobkowym i przedszkolnym. Jednocześnie wpisuje się ona w ogólnopolskie trendy dotyczące stopy bezrobocia (relatywnie niskie – ok. 4%) oraz niżu demograficznego (niekorzystna struktura społeczna – 19% osób w wieku przedprodukcyjnym i ok. 23% w wieku poprodukcyjnym). Ponadto gmina jest bezpiecznym miejscem, na co wskazują obiektywne dane pochodzące z policyjnych raportów, a także poczucie bezpieczeństwa wyrażane przez jej mieszkańców (ok. 86%). W gminie aktywnie działa GOPS, która to instytucja zapewnia mieszkańcom w trudnej sytuacji życiowej profesjonalne i kompleksowe wsparcie. Jednocześnie dąży ona do zwiększenia zakresu swojej działalności poprzez przekształcenie się w Centrum Usług Społecznych, i w związku z tym do zwiększenia oferty skierowanej do mieszkańców (w tym m.in. powstanie Klubów Seniora oraz organizacja pomocy sąsiedzkiej) – szerzej Aneks – *Lokalna diagnoza potrzeb i potencjałów wspólnoty samorządowej w zakresie usług społecznych – Centrum Usług Społecznych w Jedliczu, Rozdział 2 Przestrzenne, demograficzne, finansowe oraz społeczne uwarunkowania życia w Gminie Jedlicze* – s. 9 i dalej).

## 2.3 Potencjał Gminy Jedlicze w zakresie pomocy społecznej

Na podstawie przeprowadzonych badań diagnostycznych można stwierdzić, że zdecydowana większość mieszkańców Gminy Jedlicze dobrze ocenia jakość życia w swojej społeczności lokalnej (ok. 75%). Warunki te przeciętnie ocenił co czwarty mieszkaniec omawianej gminy (ok. 23%). W tym kontekście jedynie w przypadku ok. 2% mieszkańców uzyskano odpowiedzi wskazujące na niezadowolenie z życia w tej gminie. Z uwagi na tak dużą przewagę pozytywnych ocen można zauważyć, że były one w podobnym stopniu wyrażane przez kobiety i mężczyzn, osoby młodsze i starsze, mieszkańców miasta i wsi itd. Wynika stąd, iż Gmina Jedlicze stanowi atrakcyjne i przyjazne miejsce do życia (szerzej Aneks – *Lokalna diagnoza potrzeb i potencjałów wspólnoty samorządowej w zakresie usług społecznych – Centrum Usług Społecznych w Jedliczu, Rozdział 3 Potencjał Gminy Jedlicze w zakresie pomocy społecznej, podrozdział 3.1 Jakość życia w Gminie Jedlicze w opinii jej mieszkańców* – s. 48 i dalej).

W odniesieniu do osiągnięcia celów życiowych w kontekście zamieszkiwania w Gminie Jedlicze zdecydowanie najczęściej wskazywano na zapewnienie bliskim poczucia bezpieczeństwa (ok. 86% pozytywnych opinii). Bardzo dobrze oceniono tu także takie kwestie jak: warunki do wychowywania dzieci (ok. 80%) oraz zapewnienie dzieciom niezbędnej opieki w postaci miejsc w żłobkach i przedszkolach (ok. 76%), opieka nad osobami starszymi (ok. 73%), pozyskanie grona przyjaciół (72%), utrzymanie dobrego zdrowia (ok. 71%), jak również współpraca i pomoc sąsiedzka (ok. 70%), a także budowanie zaufania między ludźmi (ok. 62%) – szerzej Aneks – *Lokalna diagnoza potrzeb i potencjałów wspólnoty samorządowej w zakresie usług społecznych – Centrum Usług Społecznych w Jedliczu, Rozdział 3 Warunki życia w Gminie Jedlicze..., podrozdział 3.2 Jakość życia w Gminie Jedlicze poszczególnych kategorii społecznych potencjalnie wymagających pomocy społecznej* – s. 52 i dalej.

Do podstawowych problemów natury społecznej z jakimi borykają się mieszkańcy Gminy Jedlicze można zaliczyć takie jak: uzależnienie osób w wieku poniżej 18 roku życia od komputera, Internetu, telefonu itp., brak wspólnych miejsc spotkań mieszkańców, nadużywanie alkoholu wśród dorosłych, bezrobocie, niepełnosprawność i długotrwała choroba, jak również zanieczyszczeni środowiska i powietrza. Przy czym należy tu zaznaczyć, że mowa tu o takich zjawiskach, które szczególnie rzucają się w oczy mieszkańcom z uwagi na ich specyfikę, a nie o ich dużej skali. Ponadto w tym kontekście wspomniano również o braku oferty dla dzieci i młodzieży w postaci np. pozalekcyjnych zajęć, opieki w czasie ferii i wakacji. Seniorzy

często wspominali natomiast o braku domu opieki dziennej, tj. miejsca aktywizacji i integracji, stanowiącego również swoistą formę opieki wytchnieniowej (szerzej Aneks – *Lokalna diagnoza potrzeb i potencjałów wspólnoty samorządowej w zakresie usług społecznych – Centrum Usług Społecznych w Jedliczu*, Rozdział 3 *Potencjał Gminy Jedlicze w zakresie pomocy społecznej*, podrozdział 3.3 *Występowanie problemów natury społecznej...* – s. 54 i dalej).

Biorąc pod uwagę powyższe można stwierdzić, iż ogólnie rzecz ujmując Gmina Jedlicze stwarza dobre warunki życia dla swoich mieszkańców, przy czym z wyniki badań wskazują na potrzebę zwrócenia większej uwagi na kwestie bytowe osób z niepełnosprawnościami (jak np. bariery architektoniczne w instytucjach publicznych) oraz zapewnienie miejsc spotkań dla rodzin z dziećmi, młodzieży, a także miejsc aktywizacji i reintegracji społecznej osób starszych (jak np. Klub Seniora).

## 2.4 Potrzeby mieszkańców Gminy Jedlicze w zakresie pomocy społecznej

Badania wykazały, że planowane w ramach CUS działania pomocowe uzyskały aprobatę zdecydowanej większości mieszkańców Gminy Jedlicze. Zdecydowana większość uczestników badań poparła propozycję wsparcia osób starszych wraz z ich reintegracją społeczno-zawodową poprzez utworzenie klubów seniora, których powstanie w opinii ok. 86% przyczyni się do polepszenia jakości życia seniorów. Podobnie na dużą akceptację mogą liczyć działania związane z organizacją pomocy sąsiedzkiej osobom starszym. Zdecydowana większość respondentów uznała, że tego typu wsparcie przyczyni się do znacznego polepszenia warunków życia seniorów mieszkających w gminie (ok. 86%). Wyniki badań potwierdziły trafność oferty planowanej w ramach CUS, tj. jej zgodność z oczekiwaniami społecznymi dotyczącymi pomocy i wsparcia natury społecznej (szerzej Aneks – *Lokalna diagnoza potrzeb i potencjałów wspólnoty samorządowej w zakresie usług społecznych – Centrum Usług Społecznych w Jedliczu*, Rozdział 5 *Potrzeby w zakresie wsparcia osób starszych, ze szczególnym uwzględnieniem pomocy sąsiedzkiej* – s. 68 i dalej).

## 2.5 Zakresu partycypacji społecznej mieszkańców Gminy Jedlicze

Zakres partycypacji w życiu społecznym mieszkańców Gminy Jedlicze jest nieduży. Jedynie ok. 8% respondentów zadeklarowało, że przynależy do jakiejś organizacji tj. stowarzyszenie, fundacja, Koło Gospodyń Wiejskich, Ochotnicza Straż Pożarna, klub sportowy, itp., co jednakże nie odbiega od ogólnokrajowych standardów w tym względzie. Z drugiej strony jednym z głównych postulatów dotyczących ewentualnych działań mających na celu polepszenie jakości życia w gminie jest zapewnienie rodzinom z dziećmi miejsc do wspólnego spędzania czasu, organizację miejsca dla młodzieży oraz przedstawienie atrakcyjniejszej oferty dotyczącej aktywizacji i reintegracji społecznej osób starszych (szerzej Aneks – *Lokalna diagnoza potrzeb i potencjałów wspólnoty samorządowej w zakresie usług społecznych – Centrum Usług Społecznych w Jedliczu*, Rozdział 3 *Potencjał Gminy Jedlicze w zakresie pomocy społecznej*, podrozdział 3.3 *Występowanie problemów natury społecznej...* – s. 54 i dalej).

\*\*\*

Diagnoza potrzeb i potencjałów mieszkańców Gminy Jedlicze pozwala autorytatywnie stwierdzić, iż planowane działania w zakresie pomocy i wsparcia oraz takie, które mają na celu integrację społeczną, które będą podejmowane w ramach działalności CUS w Jedliczu dokładnie odpowiadają oczekiwaniom członków społeczności lokalnej. Świadczy to o trafnym odczytaniu oczekiwań społecznych przez autorów wniosku o dofinansowanie przekształcenia GOPS w Jedliczu w Centrum Usług Społecznych.



### 3. Program Usług Społecznych w Jedliczu – szczegółowy plan wdrażania

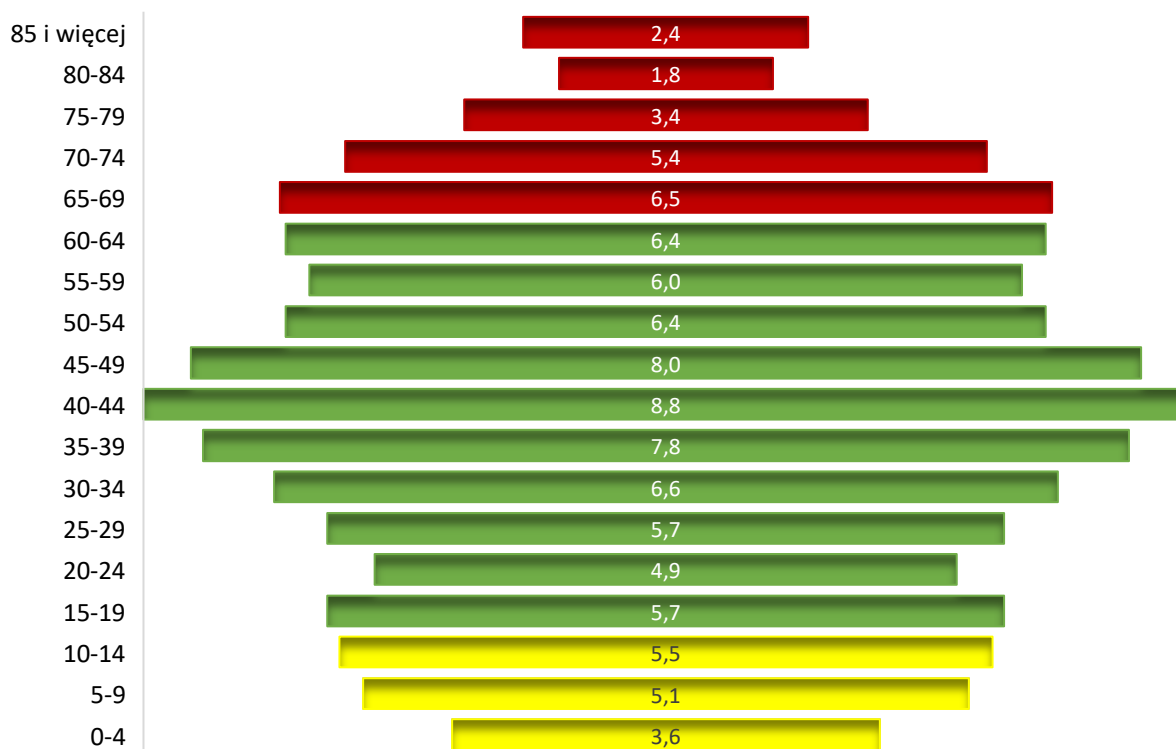
W wyniku przeprowadzonej diagnozy potrzeb i potencjału społeczności lokalnej w Gminie Jedlicze w zakresie usług społecznych, Centrum Usług Społecznych w Jedliczu w ramach realizowanego Projektu będzie świadczyło nowe usługi tj. integracja społeczna seniorów, poprzez utworzenie czterech klubów seniora (5 grup), łącznie 125 osób, mieszkańców Gminy Jedlicze oraz wsparcie środowiskowe - świadczenie usług opiekuńczych w formie usług sąsiedzkich, dedykowane osobom potrzebującym pomocy w zaspokajaniu codziennych potrzeb życiowych dla 25 mieszkańców z terenu Gminy Jedlicze. Nadmienić należy także, iż dedykowane formy wsparcia odpowiadają w pełni na oczekiwania społeczności lokalnej.

Oferowane usługi społeczne są działaniami z zakresu wsparcia w codziennym funkcjonowaniu z powodu wieku, stanu zdrowia lub niepełnosprawności. Usługi będą uzupełniane działaniami wspierającymi w zakresie organizowania i pobudzania aktywności społeczności lokalnej realizowanymi przez Organizatora Społeczności Lokalnej.

#### 3.1 Charakterystyka i przewidywana liczba osób objętych programem

Na podstawie aktualnych danych można zauważyć, że społeczność lokalną Gminy Jedlicze dotyka problem tzw. odwrócenia piramidy demograficznej. Oznacza to, że relatywnie mały udział w strukturze ludności mają dzieci i młodzież, a duże osoby starsze. W wieku poniżej 15 roku życia w 2024 r. w Gminie Jedlicze było ok. 14% mieszkańców. Natomiast w tym samym czasie osoby w wieku 65 lat i więcej stanowią ok. 20% – por. Wykres 1.

Wykres 1. Struktura wieku według mieszkańców Gminy Jedlicze w 2024 r.  
(Dane w %, N=15 2925).



Źródło: GOPS w Jedliczu.



Na podstawie powyższych danych oczywistym jest zapewnienie usług społecznych określonych w Programie Usług Społecznych w Gminie Jedlicze osobom potrzebującym wsparcia w codziennym funkcjonowaniu z powodu wieku, stanu zdrowia lub niepełnosprawności w związku z potrzebą wsparcia w codziennym funkcjonowaniu.

Osoby starsze w związku z zauważalnym wydłużeniem się życia oraz zmianami w tradycyjnym modelu rodziny potrzebują i wymagają różnorodnych usług społecznych o charakterze aktywizującym i wspomagająco-opiekuńczym. Prócz organizacji czasu wolnego, oczekują także opieki i wsparcia. Seniorzy potrzebują, aby świadczone na ich rzecz działania prowadziły do deinstytucjonalizacji usług oraz zapobiegania ich ekskluzji społecznej poprzez zapewnienie usług w miejscu ich zamieszkania. Daje im to poczucie bezpieczeństwa. Na podstawie diagnozy potrzeb i potencjałów wśród tej kategorii społecznej mieszkańców Gminy Jedlicze zaplanowano uczestnictwo w klubach seniora oraz wsparcie w miejscu zamieszkania – usługi opiekuńcze w formie usług sąsiedzkich. W ramach Programu zaplanowano objęcie wsparciem łącznie 150 osób. Program Usług Społecznych zakłada ponoszenie odpłatności za świadczone usługi.

### 3.2 Organizacja Programu Usług Społecznych

Realizatorem Programu Usług Społecznych jest Centrum Usług Społecznych w Jedliczu. Zadaniem realizatora jest w szczególności:

- 1) diagnoza potrzeb i potencjału wspólnoty samorządowej w zakresie usług społecznych;
- 2) zaspokajanie bieżących potrzeb wspólnoty samorządowej w zakresie usług społecznych;
- 3) realizacja programu usług społecznych, w tym kwalifikowanie osób zainteresowanych do korzystania z usług społecznych oraz opracowywanie i monitorowanie realizacji indywidualnych planów usług społecznych;
- 4) inicjowanie działań w zakresie integracji i wspierania wspólnoty samorządowej z wykorzystaniem jej potencjału (działania wspierające), w tym organizowanie działań wolontaryjnych, sąsiedzkich i samopomocowych, stanowiących uzupełnienie usług społecznych
- 5) opracowanie i wdrażanie standardów jakości usług społecznych

Program Usług Społecznych będzie realizowany etapami. Z uwagi na realizację usług w ramach projektu pt.: Centrum Usług Społecznych w Jedliczu etapy realizacji Programu Usług Społecznych są tożsame z harmonogramem Projektu.

Usługi realizowane w ramach Programu Usług Społecznych w Gminie Jedlicze finansowane będą w ramach projektu pt.: „Centrum Usług Społecznych w Jedliczu” Priorytet nr FEPK.07 „Kapitał ludzki gotowy do zmian”, Działania 7.18 Usługi społeczne i zdrowotne świadczone w społeczności lokalnej programu regionalnego Fundusze Europejskie dla Podkarpacia 2021-2027.

### 3.3 Plan organizowania społeczności lokalnej w ramach działalności CUS

#### 3.3.1 Cele organizowania społeczności lokalnej w ramach działalności CUS, główne przesłanki i kierunki planowania działań

Plan OSL zakłada, że *"...organizowanie społeczności lokalnej to forma profesjonalnego działania ukierunkowanego na wywoływanie trwałych, pozytywnych zmian społecznych. OSL można traktować jako kwalifikowaną, zintegrowaną usługę społeczną o charakterze środowiskowym, składającą się z wielu sekwencyjnych działań prospołecznych o określonych, mierzalnych parametrach, a równocześnie przystosowanych do lokalnych uwarunkowań. W pierwszej kolejności usługa OSL adresowana jest do społeczności znajdujących się w najtrudniejszym położeniu: marginalizowanych i zagrożonych społecznym wykluczeniem. Adresatami OSL mogą być jednak także inne społeczności."*<sup>2</sup>

Cele główne założone do realizacji w ramach działań CUS:

- 1) Odbudowywanie lub tworzenie więzi wspólnotowych oraz poczucia współodpowiedzialności za przestrzeń w której funkcjonuje ta wspólnota.
- 2) Wyrównywanie szans, poprzez wspieranie i wzmacnianie grup/społeczności znajdujących się w najtrudniejszym położeniu - zagrożonych społecznym wykluczeniem.
- 3) Wzmocnienie poczucia solidarności społecznej, w tym solidarności sąsiedzkiej, organizacji pomocy wzajemnej, oraz tworzeniu świadomości wspólnoty miejsca, losu i sytuacji.
- 4) Stworzenie wspólnot, w których przełamana jest izolacja i osamotnienie, odtworzone są więzi emocjonalne, międzyludzkie oraz sieci znajomości przedmiotowych.

Tak sformułowane cele będą w procesie OSL konkretyzowane przez cele szczegółowe dla każdej społeczności, z zachowaniem szacunku dla ich specyfiki w tym dynamiki lokalnych procesów społecznych. Partycypacyjne wyznaczenie celów szczegółowych jest zadaniem organizowanych społeczności, przy wsparciu osób pełniących role wskazane w niniejszym planie.

Najważniejsze przesłanki, z których wynika przedstawiony plan nastawiony na ww. cele to:

- 1) założenia metodologiczne modelu OSL sformułowane w ramach pracy członków Ogólnopolskiego Forum Organizatorów Społeczności Lokalnej. Ponadto w kontekście metodologicznym uwzględnione zostaną tu są także przepisy ustawy o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych.
- 2) najważniejsze wnioski z diagnozy społecznej przeprowadzonej na potrzeby procesu wdrażania CUS w Jedliczu.

W planie tym zostały przyjęte trzy kluczowe zasady:

- 1) zasadę precyzyjnego dostosowania planowanych działań do specyfiki społeczności lokalnej.
- 2) zasadę kompleksowości wsparcia, w którym OSL jest elementem wsparcia pakietów usług projektowanych w ramach CUS.
- 3) komplementarności planu OSL z innymi elementami "Planu wdrażania CUS", zarówno na poziomie merytorycznym jak i organizacyjnym systemu usług społecznych w Jedliczu.

---

<sup>2</sup> Model środowiskowej pracy socjalnej / organizowania społeczności lokalnej; Centrum Wspierania Aktywności Lokalnej CAL; Warszawa 2014.

Założenia metodologiczne OSL:

Planowaniu i realizacji OSL w Jedliczu towarzyszyć będzie analiza doświadczeń Ośrodków Pomocy Społecznej w Polsce, realizujących środowiskową pracę socjalną zgodnie z modelem OSL, z uwzględnieniem wymogów ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych, tj. takich przepisów jak:

Art 2 – w myśl którego możliwa jest współpraca z potencjalnymi dostawcami usług społecznych, przede wszystkim z zakresu: polityki prorodzinnej, wspierania rodziny, pomocy społecznej, promocji i ochrony zdrowia, wspierania osób niepełnosprawnych, edukacji publicznej, kultury, kultury fizycznej i turystyki, pobudzania aktywności obywatelskiej, ochrony środowiska, reintegracji zawodowej i społecznej;

Art. 4-7 – w zakresie gotowości do rozwinięcia niniejszego Planu na potrzeby przyszłych prac planistycznych i legislacyjnych w zakresie prawa lokalnego wskazanego w ustawie;

Art. 20 – w zakresie struktury i zawartości niniejszego opracowania;

Art. 27 – w zakresie zapewnienia komplementarności OSL z zadaniami organizatora usług społecznych;

Art. 29. – w zakresie zapewnienia komplementarności OSL z zadaniami koordynatora indywidualnych planów usług społecznych;

Art. 31. – w zakresie zapewnienia komplementarności OSL z zadaniami organizatora pomocy społecznej;

Art. 32 – w zakresie spójności niniejszego planu z zadaniami organizatora społeczności lokalnej określonymi przez ustawę.

Z ogólnopolskiego dorobku metodycznego OSL, w tym głównie opracowań przygotowanych przez Centrum Wspierania Aktywności Lokalnej CAL, kluczowymi elementami na których powinno się opierać proces planowania są:

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

SUWAK empowermentu to pojęcie wyznaczające główne cele i rezultaty procesu OSL. SUWAK to skrót od pierwszych liter pojęć kluczowych dla tego podejścia: spójność; upodmiotowienie (podmiotowość); wpływ; angażowanie oraz kooperacja (współpraca, współdziałanie). Wszystkie te elementy można objaśnić na różnych poziomach wskazujących kierunki projektowania działań w ramach OSL. W Zestawieniu 1 przedstawiono obszary refleksji, które powinny towarzyszyć przy projektowaniu Planu OSL.<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> W tabeli zacytowano fragmenty materiału metodycznego Stowarzyszenia CAL, przygotowanego na potrzeby realizacji projektu „Tworzenie i rozwijanie standardów usług pomocy i integracji społecznej”

Zestawienie 1 Elementy podejścia SUWAK w OSL

Poszczególne elementy podejścia SUWAK w OSL	Wymiary poszczególnych elementów SUWAK	Uszczegółowienie
Spójność	szacunek	szacunek do siebie i innych ludzi, zwłaszcza słabszych, „innych”.
	wrażliwość	wrażliwość na drugiego człowieka/innych ludzi, w szczególności słabszych, znajdujących się w niekorzystnej sytuacji.
	dbałość o równość szans	poszanowanie różnorodności, włączanie grup słabszych/marginalizowanych do życia społeczności.
	przynależności do danego miejsca:	poczucie tożsamości z miejscem, z ludźmi.
Upodmiotowienie (podmiotowość)	wiara w siebie	wiara ludzi w siebie i swojej możliwości, poczucie sprawstwa.
	samoocena	zdolność ludzi do samooceny swoich mocnych i słabych stron jako człowieka i obywatela
	gotowość na zmianę i poczucie odpowiedzialności	zdolność i determinacja do zmiany i wzięcia na siebie odpowiedzialności.
Wpływ	poczucia wpływu	możliwości wpływu na sytuację, zmianę usług.
	decyzyjność	udział w procesach decyzyjnych.
Angażowanie	myślenie wspólnotowe	zdolność ludzi do zmiany myślenia z „ja” na „my”.
	zaufanie	nastawienie ludzi do siebie i innych w kategoriach zaufania
	relacje	kontakty społeczne, relacje interpersonalne, komunikowanie wzajemne.
	świadomość problemów/potrzeb	zdolność o określania potrzeb i problemów.
	motywacja	chęć do podejmowania działań ukierunkowanych na rozwiązywanie istniejących problemów, na zmianę sytuacji.
	gotowość oraz zdolność do podejmowania wspólnych działań	zdolność i gotowość do wspólnego rozwiązywania problemów, wzorce radzenia sobie z trudnymi sprawami/problemami, załatwienia trudnych spraw.
Kooperacja (współpraca, współdziałanie)	sieć	powiązania/współdziałanie pomiędzy mieszkańcami, mieszkańcami a instytucjami/organizacjami/władzą, między lokalnymi instytucjami/organizacjami (chodzi zarówno o poziom powiązań wewnętrznych, jak i zewnętrznych).
	otwartość i gotowość na współpracę	otwartość głównych aktorów na zmianę oraz podejmowanie wspólnych działań.

Źródło: Opracowanie własne na podstawie M. Dudkiewicz, B. Bąbska, A. Skowrońska, *ABC Organizowania Społeczności Lokalnej, Organizowanie społeczności lokalnej – usługa społeczna*, s. 11-13.

Komponenty OSL, których wykorzystanie jest planowane w ramach wdrażania CUS w Jedliczu to:

- 1) Diagnoza – rozumiana jako społeczna diagnoza aktywizująca dokonywana narzędziami partycypacyjnymi. Jej sens to nie tylko rozpoznania najważniejszych potrzeb, wyzwań, zasobów i potencjałów społecznych, ale także wewnętrzne wytworzenie wiedzy i rozwinięcie refleksji społeczności nad tworzoną wspólnotą.
- 2) Integracja – integracja społeczna czyli proces formowania się zwartej społeczności /połączonej więzią stosunków nieantagonistycznych/ z określonej zbiorowości społecznej, czynionej narzędziami wykorzystującymi organizowanie się grup wokół wartości i wyzwań istotnych dla ogółu społeczności.
- 3) Aktywizacja – wzmacnianie aktywności, uaktywnianie mieszkańców i pobudzanie do działania.

- 4) Edukacja – oznaczająca lokalną edukację środowiskową, czyli proces realizowany w środowisku, ze środowiskiem, przez środowisko i dla środowiska, przy udziale zewnętrznego, profesjonalnego wsparcia. Jego celem jest odnajdowanie, analiza oraz rozwijanie lokalnych zasobów społeczno-kulturowych.

Tak rozumiane komponenty OSL to jeden z elementów siatki metodologicznej, na których nanoszone będą w procesie planowania konkretne wydarzenia, projekty, sytuacje edukacyjne, spotkania, badania lokalne itp., ujęte w ramowym harmonogramie działań OSL.

Obszary działań w społecznościach wynikające z metodologii OSL dotyczą:

- 1) Animacji – jako metody aktywizacji społeczno-kulturowej. Jej podstawowe funkcje to:
  - a) angażowanie członków społeczności do aktywności wspólnotowych o ułatwianie członkom grup aktywności osiąganie zakładanych celów o edukowanie przez tworzenie różnorodnych sytuacji edukacyjnych o zachęcanie do aktywności przez wytworzenie i wykorzystanie różnorodnych mechanizmów motywacyjnych o delegowanie uprawnień w celu podniesienia partycypacji społecznej i publicznej
  - b) wyrównywanie szans indywidualnych osób oraz środowisk zagrożonych wykluczeniem i marginalizacją
  - c) ewaluacja aktywności grup i społeczności lokalnych
- 2) Sieciowania – sieciowanie osób, podmiotów prawnych oraz grup nieformalnych z wykorzystaniem szerokiej gamy narzędzi współpracy międzysektorowej z uwzględnieniem sektora społecznościowego, oraz wspólnot wirtualnych mających wpływ na organizowanie społeczności lokalnej.
- 3) Planowania społecznego - czyli transmisji doświadczeń i dorobku OSL do sfery lokalnych polityk publicznych, ze szczególnym uwzględnieniem polityki społecznej.

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

Model ABCD wskazuje na cztery najważniejsze obszary potencjału społeczności lokalnej:

- 1) identyfikacja i tożsamość,
- 2) relacje i zaangażowanie,
- 3) bezpieczeństwo, realizacja szans,
- 4) siły, źródła wpływu, polityka lokalna.

Źródła sukcesów rozwojowych model ABCD upatruje w kapitale społecznym na który składają się kapitały: kulturowy, przyrodniczy, finansowy, infrastrukturalny, polityczny i ludzki.<sup>4</sup>

W opracowaniu planu OSL należy wziąć pod uwagę przesłanki wynikające z diagnozy potrzeb i potencjału społeczności lokalnej w zakresie usług społecznych na terenie Gminy Jedlicze (por. Aneks – *Lokalna diagnoza potrzeb i potencjałów wspólnoty samorządowej w zakresie usług społecznych – Centrum Usług Społecznych w Jedliczu*). Za kluczowe dla planowania OSL można uznać następujące elementy:

---

<sup>4</sup> Por. M. Green, H. Moore, J. O'Brien, „*Rozwój społeczności w oparciu o zasoby Model ABCD w praktyce*”; Wyd. Centrum Wspierania Aktywności Lokalnej CAL, Warszawa 2013.

1) ogólna ocena kondycji społeczności lokalnej, a w tym szczególnie:

- poczucie więzi społecznej;
- wysoka ocena jakości życia społecznego.

2) uwzględnienie wyrażonych w ramach diagnozy potrzeb w zakresie usług i wsparcia natury społecznej:

- wsparcie dla rodzin z dziećmi, w tym szczególnie do lat 3;
- wsparcie dla dzieci i młodzieży, w tym w aspekcie budowania więzi społecznych oraz zapewnienia możliwości realizacji własnych zainteresowań i rozwoju kompetencji społeczno-kulturowych;
- wsparcie dla dorosłych mieszkańców gminy, w tym w aspekcie budowania więzi społecznych oraz zapewnienia możliwości realizacji własnych zainteresowań i rozwoju kompetencji społeczno-kulturowych;
- wsparcie dla osób niepełnosprawnych;
- wsparcie dla osób bezrobotnych;
- wsparcie dla osób starszych.

3) uwzględnienie problemów natury społecznej występujących w gminie, a w tym szczególnie:

- starzenie się społeczeństwa;
- pogarszanie się wraz z wiekiem stanu zdrowia;
- przeciwdziałanie występowaniu przejawów patologii społecznej, tj. m.in. alkoholizm, uzależnienie młodzieży od nowoczesnych technologii, przemoc w rodzinie;

4) rozwijanie oferty w zakresie kultury i rekreacji, a w tym:

- projekty kulturalne;
- usługi sportowe i rekreacyjne;
- programy wspomagające zdrowie i zdrowy tryb życia.

Działania w zakresie OSŁ będą realizowane głównie przez pracowników CUS w osobie Organizatora Społeczności Lokalnej – lokalnego planisty i aktywnego uczestnika procesu tworzenia wdrażania lokalnej polityki społecznej, obejmującej zaspokajanie potrzeb społeczności lokalnych. Do jego zadań będzie należeć:

- prowadzenie na bieżąco rozeznania potrzeb wspólnoty samorządowej w zakresie działań wspierających;
- bieżące rozpoznawanie potencjału wspólnoty samorządowej w zakresie działań wspierających;
- 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;
- podejmowanie działań w celu aktywizacji wspólnoty samorządowej, w szczególności organizowanie działań wspierających;
- inicjowanie działań zmierzających do wzmocnienia więzi społecznych i integracji wspólnoty samorządowej;
- współpraca z podmiotami prowadzącymi na obszarze działania centrum animację lokalną lub inne formy pracy środowiskowej.

Ponadto w ramach działalności CUS będą podejmowane działania mające na celu uzyskanie wsparcia ze strony partnerów społecznych, tj.:

- partnerzy wspierający OSL w ramach realizowanego sieciowania;
- lokalni liderzy społeczni;
- wolontariusze.

### 3.3.2 Sposoby aktywizacji społeczności lokalnej, samopomocy mieszkańców i wsparcia sąsiedzkiego w ramach działań wspierających

W ramach struktury organizacyjnej Centrum Usług Społecznych w Jedliczu wyodrębnione zostanie stanowisko pracy Organizatora Społeczności Lokalnej. Organizowanie społeczności lokalnej jest pracą z ludźmi, stąd do podstawowych obowiązków OSL należy wchodzenie z nimi w bezpośrednie interakcje, dzięki czemu stworzy podwaliny pod przyszłe wspólne działania. Taki sposób pracy umożliwi organizatorowi poznanie aktywnych uczestników życia społecznego oraz potencjalnych liderów wśród mieszkańców oraz instytucji/organizacji gotowych do zaangażowania w planowane działania. Działania te będą miały na celu budowanie szerokiej sieci współdziałania ukierunkowanego na zmianę. OSL w swojej pracy nie może pominąć osób, które są niechętne lub krytycznie podchodzą do jego propozycji czy działań. Poznając ich opinie, motywacje, argumenty oraz to co wzbudza u nich obawy, będzie w stanie poprzez rozmowę, wyjaśniania je rozwiązać.

Kolejnym krokiem OSL w celu aktywizacji wskazanych społeczności, będzie wspólne - podczas zorganizowanego w tym celu spotkania określenie planu oraz struktury działania. Pierwsze ustalenia należy skupić na określeniu problemu, którego rozwiązaniem należy się zająć. Tylko wspólne zakreślenie głównego problemu danej społeczności pozwoli na pełne jego rozwiązanie, a jednocześnie aktywizowanie społeczności lokalnej. Podczas tej pracy nie należy pominąć także szukania odpowiedzi na pytania związane z problemem m.in.: Co z danym problemem, potrzebą zrobić, w jaki sposób go rozwiązać oraz kto ma wpływ na jego rozwiązanie? Kto chciałby wejść do komitetu organizacyjnego? Przygotowanie planu działania, który ma być konkretny i wykonalny, oznacza również konieczność udzielenia odpowiedzi na pytanie: co chcemy zrobić? kiedy? w jaki sposób? kto będzie odpowiadał na konkretne działania? oraz jakie zasoby i fundusze będą potrzebne i jak je zdobyć? W początkach pracy OSL warto skupić się na konkretnych działaniach, które przyniosą szybkie i wymierne efekty. Osiągnięty sukces buduje bowiem ducha wspólnoty i daje poczucie siły do podejmowania kolejnych bardziej odpowiedzialnych działań. Po fazie planowania OSL wspólnie z grupą inicjatywną przystępuje do wykonania zaplanowanych działań. Ważnym elementem jego pracy w trakcie realizacji działań jest wspieranie i motywowanie uczestników.

Następną fazą pracy OSL będzie monitorowanie i ocena efektywności działań, w którą powinni być włączeni wszyscy uczestnicy procesu. Aby budować potencjał społeczności lokalnej, należy zauważać zmiany. Chodzi o podejmowane działania z ich konkretnymi wynikami, rezultatami – efekty zbiorowego wysiłku ludzi np.: poprawa lokalnego otoczenia, zbudowanie placu zabaw, wspólna z organizatorem usług społecznych i KIPUS a zwłaszcza lokalnymi organizacjami (KGW) organizacja świetlicy środowiskowej lub klubu seniora. Z drugiej strony OSL musi widzieć proces wzmacniania danej społeczności, jej zdolności do współpracy, a w szczególności poczucia empowermentu, czyli poczucie sprawstwa. Tak prowadzona praca OSL przyczyni się do aktywizowania społeczności.

Obywatele działający w swoich wspólnotach lokalnych, będą współodpowiedzialni za podejmowane w ich sprawach decyzje. To siła i mobilizacja wspólnot są szansę na ich rozwój i aktywizację, tworzenie postaw obywatelskiej aktywności i odpowiedzialności za wspólne dobro. Podstawą pracy OSL jest natomiast budzenie tej aktywności społecznej w celu samoorganizowania się do rozwiązywania konkretnych problemów danej społeczności.

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

### 3.3.3 Zakres zadań organizatora społeczności lokalnej

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

- 1) planowanie, oraz realizacja wspólnie z OUS diagnozy potrzeb i potencjału społeczności lokalnej oraz konsultacji społecznych;
- 2) współdziałanie w z pracownikami CUS w zakresie: zapoznanie pracowników CUS z ideą OSL i narzędziami wykorzystywanymi w pracy, poszerzenie ich wiedzy na temat działań, które proponowane klientom usługi społeczne mogą uzupełniać i jednocześnie mogą wpływać na poprawę jakości funkcjonowania wspólnoty samorządowej;
- 3) wspólne analizowanie potrzeb klientów CUS pod kątem możliwości uzupełnienia proponowanych usług o działania wspierające z zakresu OSL oraz animowania społeczności lokalnych oraz konsultowanie z pracownikami CUS planu OSL;
- 4) monitorowanie realizowanych działań o charakterze środowiskowym,
- 5) analizowanie oraz koordynowanie działań wspierających realizowanych wobec poszczególnych osób, grup w celu łączenia ich w kompleksowy proces OSL, służące budowaniu zintegrowanej bazy usług CUS.



## 4. Projekt monitoringu prac nad wdrożeniem Centrum Usług Społecznych w Jedliczu

### 4.1 Propozycja strukturyzacji Indywidualnych Planów Usług Społecznych

#### 4.1.1 Przyznawanie usług społecznych, dokumentacja aplikacyjna, wymagane dane osobowe

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

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

Zakwalifikowanie do korzystania z usług społecznych określonych w Programie:

- 1) odbywa się na podstawie złożonego wniosku wraz z oświadczeniem o spełnieniu określonych w Programie warunków do korzystania z usług społecznych,
- 2) następuje w oparciu o warunki i w trybie wynikającym z Programu i nie wymaga wydania decyzji administracyjnej,
- 3) następuje z uwzględnieniem ograniczeń i limitów wynikających z budżetu przewidzianego na realizację Programu,
- 4) może zostać poprzedzone koniecznością złożenia dodatkowych dokumentów potwierdzających sytuację m.in. życiową, rodzinną, zdrowotną,
- 5) może zostać poprzedzone przeprowadzeniem rozeznania potrzeb przez koordynatora indywidualnych planów usług.

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

Pozyskiwanie i przetwarzanie danych osobowych wnioskodawców oraz osób korzystających z usług społecznych i członków ich rodzin odbywać się będzie na podstawie art. 6 pkt 1c i art. 9 pkt 2b

rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016, w związku z ustawą z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych.

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

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

a) dane osoby korzystającej z usług społecznych: nazwisko i imię, dane kontaktowe: adres zamieszkania, numer telefonu, adres mailowy, numer pesel, data urodzenia, niepełnosprawność, niesamodzielność;

b) dane wnioskodawcy (przedstawiciela ustawowego albo opiekuna faktycznego osoby korzystającej z usług społecznych): nazwisko i imię, dane kontaktowe: adres zamieszkania, numer telefonu, adres mailowy.

#### 4.1.2 Procedura obsługi klientów przez Koordynatora Indywidualnych Planów Usług Społecznych

Mieszkańcy gminy w Centrum Usług Społecznych w Jedliczu będą obsługiwani przez KIPUS w biurze znajdującym się bezpośrednio przy odpowiednio oznakowanym wejściu (pokój nr 2) znajdującym się na parterze budynku. Budynek Centrum Usług Społecznych jest dostosowany do potrzeb osób z niepełnosprawnościami.

#### 4.1.3 Indywidualne Plany Usług Społecznych (IPUS)

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

#### 4.1.4 Procedura tworzenia Indywidualnych Planów Usług Społecznych (IPUS)

Procedura tworzenia Indywidualnych Planów Usług Społecznych będzie uwzględniała następujące aspekty:

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

2) Praca KIPUS będzie polegać również na budowaniu relacji poprzez: zadawanie pytań coachingowych, prowadzenie kontaktu, dialog motywujący, stosowanie zasad zawartych w postępowaniu skoncentrowanym na rozwiązaniu. Rozmowa, umiejętność słuchania, budowanie atmosfery zaufania i szacunku powinny stać się podstawą, na której opiera się kontakt. Po nawiązaniu relacji, koordynator wspólnie z klientem przeprowadzi ocenę sytuacji (diagnozę potrzeb). Koordynator będzie również oceniał gotowość klienta do zmiany.

3) Dostępność ilości usług KIPUS będzie sprawdzał w bazie usług, która będzie na bieżąco aktualizowana. Baza będzie zawierać: nazwę usługi, jednostkę miary, realizatora usługi, dostępność usługi (dni, godziny), odpłatność, ile osób korzysta, ile usług zostało przyznanych, ile usług zostało wykorzystanych, ile usług zostało do wykorzystania.

4) W trakcie przeprowadzania rozmowy mającej na celu rozpoznanie sytuacji życiowej oraz indywidualnych potrzeb klienta, KIPUS będzie sporządzał Indywidualną Diagnozę Potrzeb w specjalnym arkuszu programu komputerowego.

– dla klientów, którzy korzystają z usług CUS i ich dane są wprowadzone do systemu Pomost – KIPUS potwierdza dane z wywiadu środowiskowego i wprowadza do Indywidualnej Diagnozy Potrzeb – lub pobiera dane z Pomostu,

– dla klientów, którzy nie korzystają z usług i ich dane nie są wprowadzone do Pomostu – KIPUS wprowadza wszystkie dane, na podstawie rozmowy oraz okazanego dokumentu tożsamości.

5) Dane do Indywidualnej Diagnozy Potrzeb: imię i nazwisko, PESEL, data urodzenia, adres, nr telefonu, zawód, sytuacja zawodowa, stan cywilny, liczba osób w rodzinie, niepełnosprawność, stan zdrowia, problemy, potrzeby, rodzaj usług, z których klient korzysta (jednostka miary, ilość, częstotliwość), rodzaj usług, z których klient chciałby skorzystać – jednostka miary, ilość, częstotliwość). Indywidualna Diagnoza Potrzeb sporządzona z przeprowadzonej rozmowy będzie drukowana i podpisywana przez klienta oraz koordynatora i będzie jednocześnie stanowiła wniosek klienta.

6) Na podstawie zebranych danych KIPUS dokonuje analizy stanu i potrzeb, a także możliwości przyznania usług i tworzy IPUS, zawierający dane klienta, potrzeby oraz wykaz przyznanych usług, ilość, terminy realizacji, okres na jaki zostały przyznane, a także wskazuje oczekiwane efekty poprawy sytuacji życiowej klienta i ustala częstotliwość kontroli jakości wykonywanych usług oraz zadowolenia klienta.

7) IPUS należy stworzyć w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia wystąpienia z wnioskiem osoby zainteresowanej, jej przedstawiciela ustawowego albo opiekuna faktycznego, na okres niezbędny do realizacji usług społecznych wynikających z rozpoznania indywidualnych potrzeb, nie dłużej jednak niż na rok (art. 40 i art. 35 ustawy).

8) IPUS jest równocześnie umową między stronami tj. klientem i Dyrektorem CUS.

9) IPUS jest podpisywany przez strony lub osoby upoważnione.

10) W przypadku kiedy zgłaszający się klient nie jest zainteresowany dostępnymi aktualnie realizowanymi i koordynowanymi usługami, a prosi o udzielenie informacji - KIPUS przekazuje klientowi informację dotyczącą ścieżki i procedury załatwienia konkretnej sprawy i przekazuje sprawę do konkretnej komórki CUS lub innego podmiotu.

Indywidualny Plan Usług Społecznych powinien zawierać dane zaprezentowane na Rysunku 1.

Rysunek 1 Zakres treściowy Indywidualnego Planu Usług Społecznych

**SPRZĄDZANY NA PODSTAWIE INDYWIDUALNEJ DIAGNOZY PORZEB PRZEPROWADZONEJ  
W DNIU.....**

**Stanowiący kontrakt między stronami w zakresie usług społecznych  
realizowanych przez Centrum Usług Społecznych w Jedliczu**

IMIĘ I NAZWISKO UCZESTNIKA					
ADRES, NUMER TELEFONU UCZESTNIKA					
Pesel Uczestnika					
IMIĘ I NAZWISKO, NUMER TELEFONU Koordynatora Planu					
DATA SPORZĄDZENIA/AKTUALIZACJI					
TERMIN OBOWIĄZYWANIA:					
ZAŁĄCZNIKI DO PLANU		Regulaminy poszczególnych usług, Regulamin Uczestnika, Oświadczenia			
Lp.	NAZWA USŁUGI	OKRES ŚWIADCZENIA USŁUGI	HARMONOGRAM ŚWIADCZENIA USŁUGI	ZAKRES ŚWIADCZONEJ USŁUGI	MIEJSCE ŚWIADCZENIA USŁUGI
1)					
2)					
3)					

Plan sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron. Informacje dotyczące podmiotów świadczących usługi oraz dane szczegółowe zostaną przekazane na Karcie Usług.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

data i podpis

data i podpis

*Źródło: opracowanie własne.*

## 4.2 Sposób pozyskiwania i zarządzania informacjami przydatnymi dla potencjalnych klientów CUS

Sposób pozyskiwania informacji przydatnych dla potencjalnych klientów:

- 1) Spotkania sieci usługodawców (partnerstwa lokalnego), co pozwoli na stałą systematyczną wymianę informacji przydatnych dla potencjalnych klientów.
- 2) Zarządzanie wiedzą klienta, proces oparty na relacjach, pozwalający lepiej poznać zrozumieć potrzeby klienta, często jeszcze nieuświadomione.
- 3) Spotkania zespołu CUS, w szczególności z osobami pracującymi bezpośrednio z klientami.

Sposób przekazywania informacji przydatnych dla klientów:

- 1) Przygotowanie kompleksowej informacji dla potencjalnych odbiorców - pakiet spotów, reklam, informacji medialnych, poczta pantoflowa, itp.
- 2) Przekazywanie informacji przez pracowników CUS i pracowników PES.

Zarządzanie informacją (odbiór, przetwarzanie i upowszechnianie informacji) – istotnym elementem zarządzania informacją jest współpraca i wymiana informacji pomiędzy Organizatorem Usług Społecznych, który dba o zapewnienie podaży usług społecznych a Koordynatorami Usług Społecznych, którzy analizują proces od strony popytu (potrzeb klientów).

## 4.3 Plan i sposób monitorowania usług świadczonych w ramach CUS

### 4.3.1 Monitorowanie Indywidualnych Planów Usług (IPUS)

Zgodnie z art. 45 ust. 1 ustawy o CUS, realizacja indywidualnego planu usług społecznych jest na bieżąco monitorowana przez koordynatora indywidualnych planów usług społecznych. Koordynator na bieżąco może reagować w przypadku nietrafnie dobranej usługi, konieczności zmiany na inną czy też objęcie dodatkową usługą. Jest na bieżąco informowany o faktycznym wykorzystywaniu przez beneficjenta przyznanych usług.

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

Aktualizacja IPUS może się odbywać min. w przypadku zmiany potrzeb osoby korzystającej z usług społecznych, nowych usług dostępnych w ramach projektów lub przyjęcia przez gminę nowego programu usług społecznych. Wymagane jest do tego uzgodnienie z wnioskodawcą i sporządzenie na piśmie aktualizacji.

Aktualizacja IPUS jest podpisywana przez strony.

Zakończenie realizacji IPUS:

- 1) Na zakończenie realizacji planu wymagane jest przeprowadzenie z osobą objętą indywidualnym planem usług społecznych rozmowy podsumowującej realizację tego planu.
- 2) Sporządzenie opisu przebiegu i realizacji planu - na podstawie informacji uzyskanych w toku monitorowania realizacji indywidualnego planu usług społecznych oraz przeprowadzonej z beneficjentem rozmowy podsumowującej.
- 3) Czynności te wykonuje koordynator, a opis przebieg z realizacji planu dołączany jest do akt sprawy.

Omówienie Realizacji IPUS:

- 1) Organizator usług społecznych, co najmniej raz na 3 miesiące, organizuje spotkanie koordynatorów indywidualnych planów usług społecznych, służące omówieniu realizacji indywidualnych planów usług społecznych oraz współpracy z wykonawcami usług społecznych.
- 2) W spotkaniu takim mogą uczestniczyć, na zaproszenie organizatora usług społecznych, przedstawiciele wykonawców usług społecznych (art. 46 ust. 2 ustawy).

Podsumowanie Realizacji IPUS:

- 1) Organizator usług społecznych (art. 46 ust. 1 ustawy), co najmniej raz na 6 miesięcy dokonuje podsumowania realizacji indywidualnych planów usług społecznych przedstawia to podsumowanie dyrektorowi centrum oraz organizatorowi społeczności lokalnej.
- 2) Podsumowanie pokazuje skuteczności podejmowanych przez CUS działań w zakresie dostarczania indywidualnego wsparcia.
- 3) Podsumowanie pozwala na wskazanie kierunków działań dla organizatora społeczności lokalnej w zakresie rozeznania, jakiego rodzaju działania wspierające można byłoby zaplanować w celu poprawy czy też wzmocnienia oddziaływania usług społecznych.

### 4.3.2 Monitorowanie jako narzędzie zarządzania strategicznego

Realizacja Programu Usług Społecznych W Gminie Jedlicze podlega monitorowaniu w terminach określonych w części dotyczącej organizacji Programu, w tym etapów jego realizacji. Monitorowanie będzie polegało w szczególności na analizie danych ilościowych (dane sprawozdawcze), jakościowych (ankiety, rozmowy) i finansowych gromadzonych w trakcie realizacji Programu. Opis wskaźników i sposobu pomiaru zawiera Zestawienie 2.

*Zestawienie 2 Wskaźniki realizacji działań w zakresie PUS*

Lp.	Kategoria wskaźników	Wskaźniki - wyszczególnienie	Sposób pomiaru
1.	wskaźniki ilościowy	liczba osób korzystających z usług społecznych	wewnętrzna ewidencja wniosków/kwalifikacji
		liczba usług społecznych określonych w katalogu usług	Program Usług Społecznych
		liczba zrealizowanych usług	wewnętrzna ewidencja wniosków/kwalifikacji
		liczba podmiotów realizujących usługi społeczne	ewidencja zawartych umów/porozumień/zleceń
		liczba partnerstw/porozumień międzysektorowych zawartych w związku z realizacją Programu Usług Społecznych w Gminie Jedlicze	ewidencja zawartych umów/porozumień
		liczba indywidualnych planów usług społecznych	ewidencja indywidualnych planów usług społecznych
		liczba działań wspierających	ewidencja działań/wydarzeń
2.	wskaźniki jakościowe realizowanych usług (w tym spełnianie standardów)	poziom zadowolenia odbiorców usług	ankieta umożliwiająca mieszkańcom Gminy Jedlicze swobodną wypowiedź na temat działalności CUS
		terminowość wykonanych usług	
		kompetencje osób realizujących usługi	
		dostępność usług w zakresie odpowiadającym potrzebom mieszkańców	
		czytelność i dostosowanie procedur udzielania usług	

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych GOPS w Jedliczu.

Po zakończeniu realizacji Programu Usług Społecznych w Gminie Jedlicze sporządzona zostanie informacja z realizacji Programu. Informacja udostępniana jest na stronie Biuletynu Informacji Publicznej Gminy Jedlicze oraz na stronie Biuletynu Informacji Publicznej Centrum. Zakres informacji określa art. 6 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych.

## Spis graficznych i tabelarycznych form prezentacji danych

Rysunek 1 Zakres treściowy Indywidualnego Planu Usług Społecznych .....	28
Wykres 1. Struktura wieku według mieszkańców Gminy Jedlicze w 2024 r. ....	16
Zestawienie 1 Elementy podejścia SUWAK w OSL.....	20
Zestawienie 2 Wskaźniki realizacji działań w zakresie PUS.....	30

## Aneks

Raport z badań diagnostycznych pt.: *Lokalna diagnoza potrzeb i potencjałów wspólnoty samorządowej w zakresie usług społecznych – Centrum Usług Społecznych w Jedliczu*