



**Fundusze Europejskie**  
Wiedza Edukacja Rozwój



**Rzeczpospolita  
Polska**

**Unia Europejska**  
Europejski Fundusz Społeczny



**Centrum Usług Społecznych w Koszalinie**

# Plan Wdrażania CENTRUM USŁUG SPOŁECZNYCH w Koszalinie

w ramach Projektu "Centrum Usług Społecznych Koszalin", współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020.

Koszalin 2021



**Fundusze Europejskie**  
Wiedza Edukacja Rozwój



**Rzeczpospolita  
Polska**

**Unia Europejska**  
Europejski Fundusz Społeczny



## Spis treści

WSTĘP.....	4
DIAGNOZY OBECNEGO STANU ŚWIADCZENIA USŁUG, POTENCJAŁU I POTRZEB MIESZKAŃCÓW W ZAKRESIE USŁUG SPOŁECZNYCH .....	5
PLANOWANY KATALOG USŁUG SPOŁECZNYCH DO WDROŻENIA W RAMACH PILOTAŻU..	9
CELE DO OSIĄGNIĘCIA W RAMACH CENTRUM I SPOSOBY POMIARU STOPNIA ICH OSIĄGNIĘCIA .....	11
PLAN PODNOSZENIA KWALIFIKACJI I NABYCIA UMIEJĘTNOŚCI PRZEZ ZESPÓŁ WDRAŻAJĄCY CENTRUM USŁUG SPOŁECZNYCH.....	12
SPOSOBY PROMOCJI I INFORMACJI NA TEMAT DZIAŁANIA CENTRUM KIEROWANE DO POSZCZEGÓLNYCH GRUP ODBIORCÓW USŁUG SPOŁECZNYCH ORAZ OPIS PLANOWANYCH DO ZASTOSOWANIA METOD DOCIERANIA DO POTENCJALNYCH ODBIORCÓW .....	14
SPOSÓB ZARZĄDZANIA CENTRUM USŁUG SPOŁECZNYCH.....	15
SPOSÓB POZYSKIWANIA I ZARZĄDZANIA INFORMACJAMI PRZYDATNYMI DLA POTENCJALNYCH KLIENTÓW.....	19
ZAŁOŻENIA DO PROGRAMU USŁUG SPOŁECZNYCH.....	21
PLAN ORGANIZOWANIA SPOŁECZNOŚCI LOKALNEJ .....	21
PROPOZYCJA STRUKTURYZACJI INDYWIDUALNYCH PLANÓW USŁUG SPOŁECZNYCH .....	27
SPOSOBY TESTOWANIA ORAZ OKREŚLENIE REZULTATÓW TESTOWANIA .....	28
PLAN I SPOSÓB MONITOROWANIA USŁUG ŚWIADCZONYCH W RAMACH CENTRUM.....	31
OKREŚLENIE PAKIETU DOKUMENTÓW, KTÓRY POWSTANIE W WYNIKU TESTOWANIA ZAŁOŻONEGO W PROJEKCIE MODELU .....	33
PLAN FINANSOWY CENTRUM USŁUG SPOŁECZNYCH .....	34
ZASADY WSPÓŁPRACY MIĘDZY JEDNOSTKAMI ZAJMUJĄCYMI SIĘ ŚWIADCZENIAMI I USŁUGAMI .....	35
SPIS ZAŁĄCZNIKÓW .....	37

## WSTĘP

Zgodnie z ustawą z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych, usługi społeczne oznaczają działania podejmowane przez gminę, świadczone w formie niematerialnej w celu zaspokajania potrzeb wspólnoty samorządowej na rzecz osób, rodzin, grup społecznych, grup mieszkańców o określonych potrzebach lub ogółu mieszkańców. Usługi społeczne obejmują działania z zakresu: polityki prorodzinnej, wspierania rodziny, systemu pieczy zastępczej, pomocy społecznej, promocji i ochrony zdrowia, wspierania osób niepełnosprawnych, edukacji publicznej, przeciwdziałania bezrobociu, kultury, kultury fizycznej i turystyki, pobudzania aktywności obywatelskiej, mieszkalnictwa, ochrony środowiska, reintegracji zawodowej i społecznej.

Centra Usług Społecznych są odpowiedzią na potrzeby społeczeństwa w zakresie dostępu do kompleksowych usług społecznych. Zwiększające się zapotrzebowanie na tego rodzaju usługi jest nowym wyzwaniem cywilizacyjnym związanym z wydłużaniem się życia ludzkiego, przemianami stylów życia i wzorów funkcjonowania rodziny. Głównym celem strategicznym Centrum jest integracja, rozwój i poszerzenie dostępności usług społecznych. W ujęciu systemowym centra usług społecznych będą stanowić instytucjonalny pomost pomiędzy wsparciem socjalnym organizowanym według zasady selektywności i adresowanym do osób i rodzin znajdujących się w najtrudniejszej sytuacji życiowej (pomoc społeczna) oraz wsparciem społecznym o charakterze powszechnym z usługami oferowanymi wszystkim zainteresowanym mieszkańcom.

Przystąpienie przez Gminę Miasto Koszalin do realizacji projektu „Centrum Usług Społecznych Koszalin”, współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020, umożliwi wprowadzenie zmian w lokalnej polityce społecznej. Celem wdrażanych zmian jest przekształcenie Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie w Koszalinie w Centrum Usług Społecznych w Koszalinie, a co za tym idzie zwiększenie dostępu do kompleksowej oferty usług społecznych kierowanych do mieszkańców Miasta. Proces przekształcenia i testowania będzie oparty o działania zaplanowane w ramach Planu Wdrażania Centrum Usług Społecznych w Koszalinie.

## DIAGNOZY OBECNEGO STANU ŚWIADCZENIA USŁUG, POTENCJAŁU I POTRZEB MIESZKAŃCÓW W ZAKRESIE USŁUG SPOŁECZNYCH

Jednym z zadań realizowanych przez centrum usług społecznych jest przeprowadzenie diagnozy potrzeb i potencjału wspólnoty samorządowej w zakresie usług społecznych (art. 21 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych). W ramach projektu przeprowadzone zostały dwie diagnozy: „Diagnoza obecnego stanu świadczenia usług społecznych w Gminie Miasto Koszalin” oraz „Diagnoza potrzeb i potencjału wspólnoty samorządowej w zakresie usług społecznych”. Diagnozy dostarczają władzom gminy informacji o potrzebach mieszkańców w zakresie usług społecznych oraz o potencjale usługowym środowiska lokalnego<sup>1</sup>.

Badania były przeprowadzane w styczniu i lutym 2021 roku. W związku z epidemią COVID-19 oraz występującymi obostrzeniami i kwestiami bezpieczeństwa, wywiady przeprowadzono głównie w formie zdalnej z wykorzystaniem technik i narzędzi teleinformatycznych.

Badania wśród dorosłych mieszkańców zostały przeprowadzone za pomocą techniki CAWI (*ankieta elektroniczna*), jak i PAPI (*ankieta papierowa*). Ankieta w formie elektronicznej została udostępniona na poniższych stronach, portalach internetowych:

- Głos Koszaliński,
- Koszalin Info,
- E-Koszalin,
- Koszalin Centrum Pomorza,
- Rzecznik prasowy Miasta Koszalina,
- Uniwersytet Trzeciego Wieku,
- Mama w Mieście Koszalin,
- Radio Eska Koszalin – informacja o prowadzonych badaniach i zaproszenie do udziału dla mieszkańców,
- Szkoły na terenie miasta Koszalina – informacja poprzez dziennik elektroniczny rodziców,
- Koszalińska Biblioteka Publiczna,
- Stowarzyszenie Przyjaciół Koszalina,
- Związek Emerytów, Rencistów i Inwalidów w Koszalinie.

---

<sup>1</sup> Pełne raport z badań (diagnozy) stanowią odpowiednio Załącznik nr 1 i Załącznik Nr 2 do Planu Wdrażania Centrum Usług Społecznych w Koszalinie.

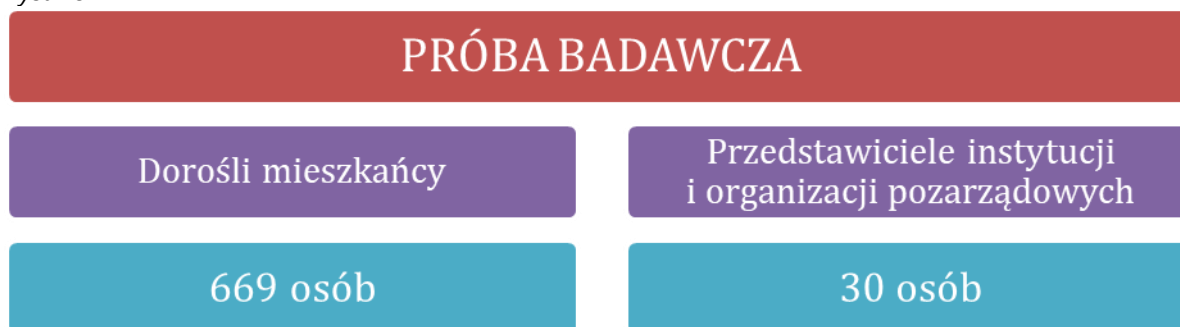
Badanie ankietowe w formie papierowej zostało zrealizowane:

- w Miejskim Ośrodku Pomocy Rodzinie w Koszalinie (Biuro Obsługi Klienta, PFRON, Dodatki mieszkaniowe),
- w grupach wsparcia (terapeuci uzależnień),
- na koszalińskiej giełdzie,
- na miejskim targu.

Z przedstawicielami instytucji i organizacji pozarządowych świadczących usługi społeczne w Mieście Koszalin przeprowadzono zogniskowane wywiady grupowe. W badaniach wzięli udział m.in.:

- przedstawiciele organizacji pozarządowych, podmiotów ekonomii społecznej działających na terenie Miasta Koszalin (Koszalińskiego Stowarzyszenia Pomocy Osobom Autystycznym, Mama w Mieście Koszalin, Spółdzielni Socjalnej „Feniks”, Fundacji Nauka dla Środowiska, Pracowni Pozarządowej, Towarzystwa Przyjaciół Dzieci, Stowarzyszenia Koszalińskiego Klubu „Amazonka”, Związku Emerytów, Rencistów i Inwalidów),
- przedstawiciele Ośrodka Wsparcia Ekonomii Społecznej, Agencji Rozwoju Regionalnego,
- przedstawiciele instytucji miejskich, urzędów państwowych, służb mundurowych (członkowie Rady Miejskiej, Urzędu Miejskiego, Miejskiej Poradni Psychologiczno-Pedagogicznej, Domu Pomocy Społecznej „Zielony Taras”, Zarządu Budynków Mieszkalnych, Straży Miejskiej, Policji, Prokuratury, Opiniodawczego Zespołu Sądowych Specjalistów),
- przedstawiciele organów doradczych (Rada Seniorów),
- przedstawiciele instytucji szeroko rozumianej branży zawodów pomocowych (kuratorzy, pedagodzy, psycholodzy, Izby Pielęgniarskiej, Środkowopomorskiego Centrum Zdrowia Psychicznego).

Rysunek 1



W ramach przeprowadzonych badań, wykorzystano również analizę danych zastanych. Analizie poddane zostały dane z Głównego Urzędu Statystycznego oraz wszystkie programy wykonawcze, raporty, sprawozdania i analizy w zakresie polityki społecznej prowadzonej na terenie Miasta Koszalin.

Pod względem liczby wypełnionych ankiet w badaniu zdecydowaną większość stanowiły kobiety – 83,26% ogółu, natomiast mężczyźni 16,74%. Najliczniejszą grupę stanowili ankietowani w wieku 36-45 lat (51,12%). Wśród osób biorących udział w badaniu byli również mieszkańcy w wieku 46-55 lat (18,83%), 26-35 lat (16,59%) oraz 56-65 lat (6,58%). Najmniejszy udział w badaniu mieli mieszkańcy w wieku powyżej 65 lat (4,19%) oraz do 25 roku życia (2,69%).

Z przeprowadzonych badań wynika, że na terenie Miasta Koszalin istnieje potrzeba rozszerzenia zakresu działań usług społecznych oraz dostosowania oferty do bieżącej sytuacji epidemiologicznej, mającej ogromny wpływ na izolację i osłabienie (a nawet zerwanie) więzi społecznych. Według ankietowanych działania takie winny być skierowane w szczególności do osób z niepełnosprawnością i osób starszych.

W oparciu o dokonaną analizę potrzeb i potencjału społeczności lokalnej w zakresie usług społecznych zostały sformułowane rekomendacje. Uwzględniając innowacyjność wdrażanych rozwiązań, okres ich testowania oraz zasoby finansowe Miasta Koszalin poniżej przedstawiono wybrane rekomendacje<sup>2</sup> do dalszych działań, które będą wdrażane w ramach realizowanego projektu „Centrum Usług Społecznych Koszalin”. Założenia „Programu Usług Społecznych” obejmują usługi najczęściej wskazywane przez mieszkańców w przeprowadzonym badaniu, uwzględniając ograniczenia i limity wynikające z budżetu przewidzianego na realizację Programu.

Najczęściej wskazywane potrzeby mieszkańców obejmują:

- zapewnienie rehabilitacji oraz rozwijanie oferty i możliwości skorzystania z wypożyczenia sprzętu rehabilitacyjnego (kompleksowość usługi);
- zapewnienie transportu dla osób starszych i osób z niepełnosprawnościami;
- wprowadzenie usług wspierających osoby starsze i z niepełnosprawnościami, w tym: usług porządkowych i remontowych;
- zapewnienie pomocy w czynnościach domowych oraz zapewnienie towarzystwa osobom starszym oraz z niepełnosprawnościami;
- zapewnienie pakietu szkoleń wspomagających osoby w rodzinie, które opiekują się osobą starszą, schorowaną lub z niepełnosprawnościami;
- objęcie specjalistycznym/terapeutycznym wsparciem dzieci i młodzieży według indywidualnych potrzeb;
- utworzenie „Szkoły dla Rodzica”/warsztatów w celu podniesienia kompetencji rodzicielskich oraz zapobieganiu negatywnym zjawiskom społecznym;
- zwiększenie dostępności/oferty mediacji rodzinnych/międzypokoleniowych/partnerskich;
- organizowanie alternatywnych form spędzania czasu wolnego dla dzieci i młodzieży;

---

<sup>2</sup> Szczegółowe rekomendacje zostały zawarte w „Diagnozie potrzeb i potencjału lokalnej społeczności w zakresie usług społecznych” stanowiącej Załącznik nr 2.

- prowadzenie zajęć dotyczących uzależnień i przemocy wśród dzieci i młodzieży, mających na celu poszerzenie wiedzy z zakresu powyższej problematyki;
- zwiększenie świadomości dorosłych mieszkańców na temat negatywnych konsekwencji stosowania przemocy, poprzez warsztaty i zajęcia organizowane dla rodziców oraz przy wykorzystaniu kampanii informacyjnej;
- utworzenie Punktu Informacyjnego przy Centrum Usług Społecznych;
- prowadzenie warsztatów dla dzieci i młodzieży poruszających problematykę użytkowania oraz wykorzystywania współczesnych mediów;
- kształtowanie i współpraca międzyinstytucjonalna w zakresie promocji zdrowia i zdrowego stylu życia;
- poszerzenie działań związanych z promocją zdrowia w zakresie edukacji i profilaktyki zdrowotnej, kształtowania odpowiednich postaw prozdrowotnych oraz promowania zdrowego stylu życia;
- prowadzenie kampanii informacyjnych, których celem będzie zwiększenie poziomu informowania o miejscach, w których świadczona jest pomoc medyczna, psychologiczna, prawna, socjalna oraz zawodowa;
- upowszechnienie wolontariatu;
- podjęcie działań integracyjnych wśród mieszkańców, budowanie relacji między nimi, zaproponowanie oferty spędzania czasu wolnego w atrakcyjny sposób;
- umożliwienie mieszkańcom oddolnych inicjatyw w zakresie wolontariatu, realizacji działań w klubach osiedlowych, czy samopomocy sąsiedzkiej;
- rozszerzenie działań na rzecz współpracy instytucji i organizacji pozarządowych działających w Mieście Koszalin pod kątem budowania partnerskiej współpracy.

Wnioski płynące z przeprowadzanych badań wskazują (co stanowi potwierdzenie idei wdrażania centrów usług społecznych), na szerokie zaangażowanie w rozwój oferty i realizację procesu świadczenia usług społecznych na terenie Miasta Koszalin podmiotów z sektora ekonomii społecznej i obywatelskiego: organizacji pozarządowych, spółdzielni socjalnych i innych przedsiębiorstw społecznych. Osiągnięcie celów, jakie stawia przed sobą utworzenie na terenie Miasta Koszalin centrum usług społecznych, będzie zależało od posiadanych zasobów potencjalnych partnerów do wdrożenia usług społecznych oraz współpracy z partnerami działań skierowanych do społeczności lokalnej.

W wyniku przeprowadzonej diagnozy potrzeb i potencjału społeczności lokalnej Miasta Koszalin w zakresie usług społecznych wyznaczono priorytetowe grupy mieszkańców, którzy objęci zostaną planowanymi usługami społecznymi w Centrum Usług Społecznych. Pierwszą grupą społeczną jest **rodzina**, natomiast drugą **osoby z niepełnosprawnością i/lub osoby starsze**. Działaniami wspierającymi w ramach funkcjonowania Centrum Usług Społecznych w Koszalinie objęty zostanie również **ogół mieszkańców Miasta**.<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> Szczegółowy opis poszczególnych grup mieszkańców zawarty jest w Programie Usług Społecznych, stanowiących Załącznik nr 3 do Planu Wdrażania Centrum Usług Społecznych w Koszalinie.



Celem przeprowadzonego badania było zidentyfikowanie potrzeb i potencjału lokalnej społeczności w zakresie usług społecznych na terenie Miasta Koszalin. Cel ten został osiągnięty w toku weryfikacji zebranego materiału badawczego, będącego podstawą do opracowania wniosków i rekomendacji, które posłużyły do opracowania *Programu Usług Społecznych*<sup>4</sup> odpowiadającego na potrzeby mieszkańców Miasta Koszalin. Potrzeby te głównie wpisują się w zakres wsparcia osób z niepełnosprawnościami i/lub osób starszych, promocji i ochrony zdrowia oraz wspierania rodziny.

## PLANOWANY KATALOG USŁUG SPOŁECZNYCH DO WDROŻENIA W RAMACH PILOTAŻU

W wyniku przeprowadzonej diagnozy potrzeb i potencjału społeczności lokalnej Miasta Koszalin w zakresie usług społecznych, Centrum Usług Społecznych w Koszalinie w ramach realizowanego projektu będzie świadczyło dla ww. społeczności usługi w ramach 2 pakietów usług:

- 1) **Pakiet RODZINA+**
- 2) **Pakiet POMOC+**

Pakiety usług społecznych są działaniami z zakresu<sup>5</sup>:

- 1) wspierania rodziny
- 2) wspierania osób niepełnosprawnych,
- 3) promocji i ochrony zdrowia.

Pakiety usług będą uzupełniane działaniami wspierającymi w zakresie organizowania i pobudzania aktywności społeczności lokalnej i organizowania społeczności lokalnej. W celu zapewnienia sprawniejszej obsługi w zakresie identyfikacji potrzeb i koordynowania procesu świadczenia usług społecznych zostanie utworzony Punkt Informacyjny ds. Usług Społecznych.

### Planowany katalog usług:

Pakiet RODZINA +
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Klub Rodzinny</b> (wsparcie grupowe)<ul style="list-style-type: none"><li>- warsztaty/szkolenia/zajęcia podnoszące kompetencje rodzicielskie i wychowawcze;</li><li>- warsztaty/szkolenia/zajęcia dla dzieci i młodzieży;</li><li>- prelekcje tematyczne z wybranymi specjalistami: dietetyk, ginekolog, pediatra, trener komunikacji interpersonalnej itp.);</li><li>- opieka nad dziećmi (w ramach interwencji EFS) – na czas prelekcji/zajęć będzie zapewniony animator dla najmłodszych.</li></ul></li></ul>

<sup>4</sup> Program Usług Społecznych stanowi Załącznik nr 3 do Planu Wdrażania Centrum Usług Społecznych w Koszalinie.

<sup>5</sup> Zakres interwencji EFS.

- **Mediacje dla rodziny** – pomoc w zakresie rozwiązywania sporów i problemów:
  - partnerskie/małżeńskie;
  - rodzinne;
  - międzypokoleniowe;
  - sąsiedzkie.
- **Wsparcie indywidualne dla dzieci i młodzieży:**
  - terapia psychologiczna;
  - terapia logopedyczna;
  - terapia dietetyczna;
  - terapia wg. indywidualnych potrzeb.

#### **Pakiet POMOC+**

*skierowany do osób z niepełnosprawnością i/lub osób starszych*

- **Wypożyczenie sprzętu rehabilitacyjnego:**
  - kompleksowa usługa wypożyczenia sprzętu rehabilitacyjnego (wypożyczenie/dostawa/montaż).
- **„Opiekun szyty na miarę” - wsparcie dla opiekunów faktycznych:**
  - szkolenie z zakresu pielęgnacji i opieki nad osobą niesamodzielną/niepełnosprawną;
  - wsparcie informacyjne dla opiekunów gdzie uzyskać pomoc, w jaki sposób korzystać z dostępnych form pomocy;
  - wsparcie psychologiczne.
- **„POMOCna Taksówka”** – usługi transportowe.
- **„Złota Rączka”** - drobne usługi naprawcze w miejscu zamieszkania.
- **Mobilne usługi pielęgnacyjne:**
  - pielęgnacja paznokci ;
  - fryzjer.
- **Usługi porządkowe:**
  - mycie okien;
  - usługa pralnicza;
  - porządkowanie nagrobków.

#### **DZIAŁANIA WSPIERAJĄCE**

- **Utworzenie Punktu Informacyjnego ds. Usług Społecznych**
- **Alternatywne formy spędzania czasu wolnego**
- **Projekty socjalne**
- **Szkolenia z zakresu pierwszej pomocy dla mieszkańców Koszalina**
- **Klub Wolontariusza**
- **Warsztaty edukacyjne dla społeczności lokalnej**
- **Imprezy integracyjne/kampanie społeczne/wydarzenia sąsiedzkie**

## CELE DO OSIĄGNIĘCIA W RAMACH CENTRUM I SPOSOBY POMIARU STOPNIA ICH OSIĄGNIĘCIA

Centrum Usług Społecznych w Koszalinie powstaje w odpowiedzi na zmieniające się potrzeby mieszkańców oraz zmiany w podejściu do polityki społecznej.

**Celem głównym wdrożenia rozwiązania jakim jest Centrum Usług Społecznych jest wzrost dostępności do kompleksowej oferty usług społecznych**, odpowiadających na zdiagnozowane potrzeby mieszkańców Gminy Miasta Koszalin, poprzez:

- 1) organizowanie wsparcia usługowego na poziomie lokalnym, w sposób kompleksowy, spersonalizowany, zintegrowany, uwzględniający koordynację międzysektorową i międzyinstytucjonalną oraz zdiagnozowane potrzeby mieszkańców,
- 2) realizację usług społecznych w sposób odpowiadający potrzebom poszczególnych mieszkańców, rodzin, środowisk.

Zadaniem Centrum jest uzupełnienie i koordynowanie lokalnego systemu usług społecznych o charakterze ponadbranżowym, który efektywnie zaangażuje lokalną infrastrukturę usługową. Rozwój i integracja usług społecznych, rozproszonych obecnie w różnych podsystemach, umożliwi zaspokajanie potrzeb wspólnoty samorządowej w zakresie określonych usług społecznych oraz koordynowanie tych usług, zarówno w zakresie ich zapewnienia, jak i w odniesieniu do ich przyznawania indywidualnym odbiorcom.

Wszystkie zadania, wykonywane przez Centrum, realizowane będą w myśl zasady powszechności, podmiotowości, jakości, kompleksowości, współpracy, pomocniczości oraz wzmacniania więzi społecznych.

Określone cele wynikają z zaplanowanych we wniosku o dofinansowanie projektu działań zmierzających do wypracowania modelowego rozwiązania organizowania i świadczenia usług społecznych przez Centrum Usług Społecznych w Koszalinie.

Opis wskaźników i sposobu pomiaru:

Opis wskaźnika	Sposób pomiaru	Termin pomiaru
liczba osób korzystających z usług społecznych	wewnętrzna ewidencja wniosków/kwalifikacji	bieżący monitoring
liczba usług społecznych określonych w katalogu usług	Program Usług Społecznych, sprawozdania	- rocznie - na koniec projektu
liczba pakietów usług społecznych świadczonych w ramach programu	Program Usług Społecznych, sprawozdania	- rocznie - na koniec projektu
liczba podmiotów realizujących	ewidencja zawartych	bieżący monitoring

usługi społeczne	umów/porozumień/zleceń	
liczba partnerstw/porozumień międzysektorowych zawartych w związku z realizacją Programu Usług Społecznych	ewidencja zawartych umów/porozumień	bieżący monitoring
liczba indywidualnych planów usług społecznych	ewidencja indywidualnych planów usług społecznych	- rocznie - na koniec projektu
liczba działań wspierających	ewidencja działań/wydarzeń sprawozdania	- rocznie - na koniec projektu

## PLAN PODNOSZENIA KWALIFIKACJI I NABYCIA UMIEJĘTNOŚCI PRZEZ ZESPÓŁ WDRAŻAJĄCY CENTRUM USŁUG SPOŁECZNYCH

Zespół wdrażający Centrum obejmuje osoby:

- 1) bezpośrednio zaangażowane w przekształcenie Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie w Centrum Usług Społecznych,
- 2) osoby bezpośrednio i pośrednio zaangażowane w organizowanie i świadczenie przez Centrum Usług Społecznych na terenie Miasta Koszalina.

### Specjalizacja w ramach szkoleń dla pracowników Centrum

Pracownicy Centrum Usług Społecznych w Koszalinie zostaną przeszkoleni z zakresu równości szans i niedyskryminacji zarówno w kwestii zarządzania Centrum, jak i stosowania tych zasad wobec klientów. Ponadto pracownicy Centrum powinni zostać przeszkoleni w obszarze:

- I. Zarządzania i organizacji usług społecznych (Dyrektor Centrum/Zastępcy Dyrektora oraz organizator usług społecznych) - **60 godzin.**
- II. Opracowywania i realizacji indywidualnych planów usług społecznych (koordynatorzy indywidualnych planów usług społecznych) – **52 godziny.**
- III. Organizacji społeczności lokalnej (dla organizatorów społeczności lokalnych) – **57 godzin.**

Program poszczególnych szkoleń specjalizacyjnych odpowiada wymogom programowym opisanym w Rozporządzeniu Rady Ministrów z dnia 30 marca 2020 roku w sprawie szkoleń dla pracowników centrum usług społecznych. Uczestnictwo w szkoleniach winno zapewnić nabycie umiejętności niezbędnych do zarządzania Centrum, właściwej i zgodnej

z oczekiwaniami i potrzebami mieszkańców koordynacji indywidualnych planów usług społecznych oraz realizacji działań i skupiania mieszkańców w ramach działań wspierających – organizowania społeczności lokalnej.

Za organizację szkoleń odpowiada Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej w Szczecinie.

**Planowany termin szkoleń:** zgodnie z ustawą o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych, osoby kluczowe dla funkcjonowania Centrum należy przeszkolić do 31.12.2021 r.

Z uwagi na brak informacji o terminach szkoleń z ROPS Szczecin, na etapie tworzenia Planu Wdrażania nie jest możliwe określenie szczegółowego harmonogramu/planu szkolenia.

### **Szkolenia miękkie oraz w zakresie technik profesjonalnej obsługi klienta**

Pracownicy Centrum, w szczególności pracownicy bezpośrednio zaangażowani w kontakt i obsługę osób potencjalnie korzystających z usług społecznych (m.in. pracownik Punktu Informacji ds. Usług społecznych, koordynatorzy indywidualnych planów usług społecznych, organizator społeczności lokalnej, Kierownik Sekcji Społeczności Lokalnej), zostaną przeszkoleni w zakresie obejmującym:

- profesjonalną obsługę klienta (osobistą i telefoniczną),
- wykorzystywanie social mediów w obsłudze klienta,
- standardy jakości obsługi klienta,
- asertywnego zachowania w obsłudze klienta,
- radzenia sobie w sytuacjach trudnych,
- typów osobowościowych klientów: rozpoznawanie i sposoby komunikowania,
- postępowanie z tzw. „trudnymi klientami”.

Planowany termin szkoleń: 2 kamień milowy, indywidualnie wg potrzeb.

### **Edukacja w działaniu**

Pilotażowy wymiar realizowanych działań wymaga wypracowania przez Centrum podejścia zorientowanego na rozwój i integrację lokalnych systemów usług społecznych, wykraczanie poza ramy pomocy społecznej. Szkolenia teoretyczne uzupełniane będą poprzez wykorzystywanie doświadczeń innych centrów w formie:

- wizyt studyjnych,
- wymiany doświadczeń i dobrych praktyk.

Planowany termin: w systemie ciągłym, w zależności od etapu zaangażowania projektu.

## SPOSOBY PROMOCJI I INFORMACJI NA TEMAT DZIAŁANIA CENTRUM KIEROWANE DO POSZCZEGÓLNYCH GRUP ODBIORCÓW USŁUG SPOŁECZNYCH ORAZ OPIS PLANOWANYCH DO ZASTOSOWANIA METOD DOCIERANIA DO POTENCJALNYCH ODBIORCÓW

Działalność informacyjna Centrum będzie skierowana przede wszystkim do mieszkańców Miasta Koszalin, a także do instytucji miejskich, w tym instytucji kultury oraz lokalnych organizacji pozarządowych i podmiotów ekonomii społecznej, realizujących działania w obszarze polityki społecznej.

Informacje dotyczące funkcjonowania Centrum oraz możliwości skorzystania z jego oferty będą upowszechniane/publikowane m.in. w:

a) lokalnych mediach:

- **telewizji** (np. cyklicznie w serwisach informacyjnych, co zwiększa szansę na dotarcie informacji do potencjalnych odbiorców, gwarantuje dotarcie do widza jednocześnie z dźwiękiem, obrazem i ruchem, pozwala na plastyczność w kształtowaniu komunikatów, a także buduje emocjonalne zaangażowanie odbiorców, ciesząc się przy tym autorytetem);
- **radiu** (np. w serwisach informacyjnych rozgłośni - radio towarzyszy ludziom niemal przez cały dzień - w domu, w pracy, w samochodzie, szybko buduje szeroki zasięg, co przekłada się na wzrost rozpoznawalności i pozwala zaistnieć w świadomości odbiorców);
- **prasie** (np. artykuł w regionalnym dzienniku, ukazującym się na terenie Pomorza Środkowego, posiadającym również wydanie online. Jeden egzemplarz czasopisma dociera do większej ilości osób, ponieważ jest ono często udostępniane w poczekalniach np. gabinetów lekarskich, a egzemplarz czasopisma zakupiony prywatnie jest także udostępniany do czytania bliskim osobom z otoczenia; komunikat w prasie jest źródłem informacji, do którego będzie można powrócić, bez konieczności zapisywania czy zapamiętywania przydatnych informacji, co jest szczególnie ważne np. w przypadku osób starszych).

b) Internecie:

- **mediach społecznościowych Centrum** (np. strona społecznościowa na Facebooku, co zapewni stały kontakt z odbiorcami – obecnymi i potencjalnymi, a także umożliwi informowanie o bieżących/nowych działaniach, usługach i wydarzeniach w ich okolicy) oraz stronach społecznościowych koszalińskich organizacji i instytucji;

- **stronach internetowych WWW/BIP Centrum** (dzięki dostosowaniu do potrzeb osób niedowidzących tj. specjalnym kontraście, czcionce, będzie istniała możliwość poszerzenia grona potencjalnych odbiorców);
- **serwisie Urzędu Miejskiego w Koszalinie** (dzięki dostosowaniu do potrzeb osób niedowidzących tj. specjalnym kontraście, czcionce, będzie istniała możliwość poszerzenia grona potencjalnych odbiorców);
- **kanal na YouTube** (materiały filmowe, realizowane o działalności Centrum będą zamieszczane w serwisie w celach promocyjnych).

Ponadto informacje, dotyczące funkcjonowania Centrum oraz możliwości skorzystania z jego oferty, będą upowszechniane/publikowane poprzez:

- **udzielanie informacji telefonicznie;**
- **plakaty/ulotki** (celem dotarcia do osób, które nie korzystają z Internetu), które zostaną przekazane spółdzielniom i wspólnotom mieszkaniowym, parafiom, związkom wyznaniowym, placówkom oświatowym czy zakładom opieki zdrowotnej – celem wywieszenia na tablicach informacyjnych;
- **organizowanie tzw. „mobilnych dni Centrum Usług Społecznych”** (w ramach zwiększania dostępności usług oraz docierania do potencjalnych odbiorców usług i działań Centrum periodically organizowane będą dyżury/odwiedziny przedstawiciela Centrum w organizacjach, placówkach które kierują swoje działania do osób z niepełnosprawnością i osób starszych);
- **spotkania tzw. „otwartych drzwi”** przy okazji organizacji wydarzeń kulturalnych/społecznych/sportowych w mieście (szczególnie organizowanych przez NGO i instytucje miejskie), podczas których pracownicy Centrum i wolontariusze będą udzielać szczegółowych informacji osobom zainteresowanym.

## SPOSÓB ZARZĄDZANIA CENTRUM USŁUG SPOŁECZNYCH

Działalnością Centrum kieruje Dyrektor Centrum.

Strukturę wewnętrzną Centrum tworzą:

- Dyrektor,
- 2 Zastępców Dyrektora,
- Główny Księgowy,
- Centrum Świadczeń Rodzinnych (Zespół ds. Obsługi Akt, Zespół ds. Obsługi Świadczeń, Stanowisko ds. Sprawozdawczości i Analiz, Zespół ds. Obsługi Dłużnika i Należności),
- Dział Administracyjny – Techniczny,
- Biuro Obsługi Klienta (**Punkt Informacji ds. Usług Społecznych**, Zespół ds. PFRON),
- Dział Dodatków Mieszkaniowych,
- Dział Finansowo – Księgowy,

- Dział Obsługi Świadczeń,
- Dział Organizacji i Kadr,
- Dział ds. Osób Starszych i Niepełnosprawnych,
- Dział Pieczy Zastępczej (Zespół ds. Rodzinnej Pieczy Zastępczej, Zespół ds. Asysty Rodzinnej, Zespół ds. Świadczeń),
- Dział Usług Opiekuńczych,
- Inspektor Ochrony Danych,
- Stanowisko ds. bhp,
- Zespół ds. Realizacji Zadań z Zakresu Pomocy Społecznej (Sekcja Świadczeń Socjalnych, Sekcja ds. Bezdomności, Sekcja Weryfikacji Świadczeń),
- **Zespół ds. Organizowania Usług Społecznych** (Sekcja ds. Spraw Społeczności Lokalnej, **Organizator Społeczności Lokalnej**, Klub Integracji Społecznej, Sekcja ds. Projektów Społecznych i Promocji, **Koordynatorzy Indywidualnych Planów Usług Społecznych**),
- Zespół ds. Płac,
- Zespół ds. Windykacji Należności,
- Zespół Informatyków,
- Zespół Kontroli,
- Zespół ds. Przeciwdziałania Przemocy i Poradnictwa Specjalistycznego,
- Zespół Radców Prawnych.

Zakres działania poszczególnych komórek organizacyjnych określony zostanie w regulaminie organizacyjnym Centrum.

Do zadań **Zespołu ds. Organizowania Usług Społecznych**, kierowanego przez **Organizatora Usług Społecznych** będzie należało organizowanie usług społecznych, w tym całokształt zadań związanych z organizowaniem wsparcia usługowego na poziomie lokalnym, w sposób kompleksowy, spersonalizowany, zintegrowany, uwzględniający koordynację międzysektorową i międzyinstytucjonalną oraz zdiagnozowane potrzeby mieszkańców, realizacja usług społecznych w sposób odpowiadający potrzebom poszczególnych mieszkańców, rodzin, środowisk.

W ramach **Zespołu ds. Organizowania Usług Społecznych** wyodrębnia się:

- 1) Sekcję ds. Społeczności Lokalnej;
- 2) Sekcję ds. Projektów Społecznych i Promocji;
- 3) Koordynatorów Indywidualnych Planów Usług Społecznych.

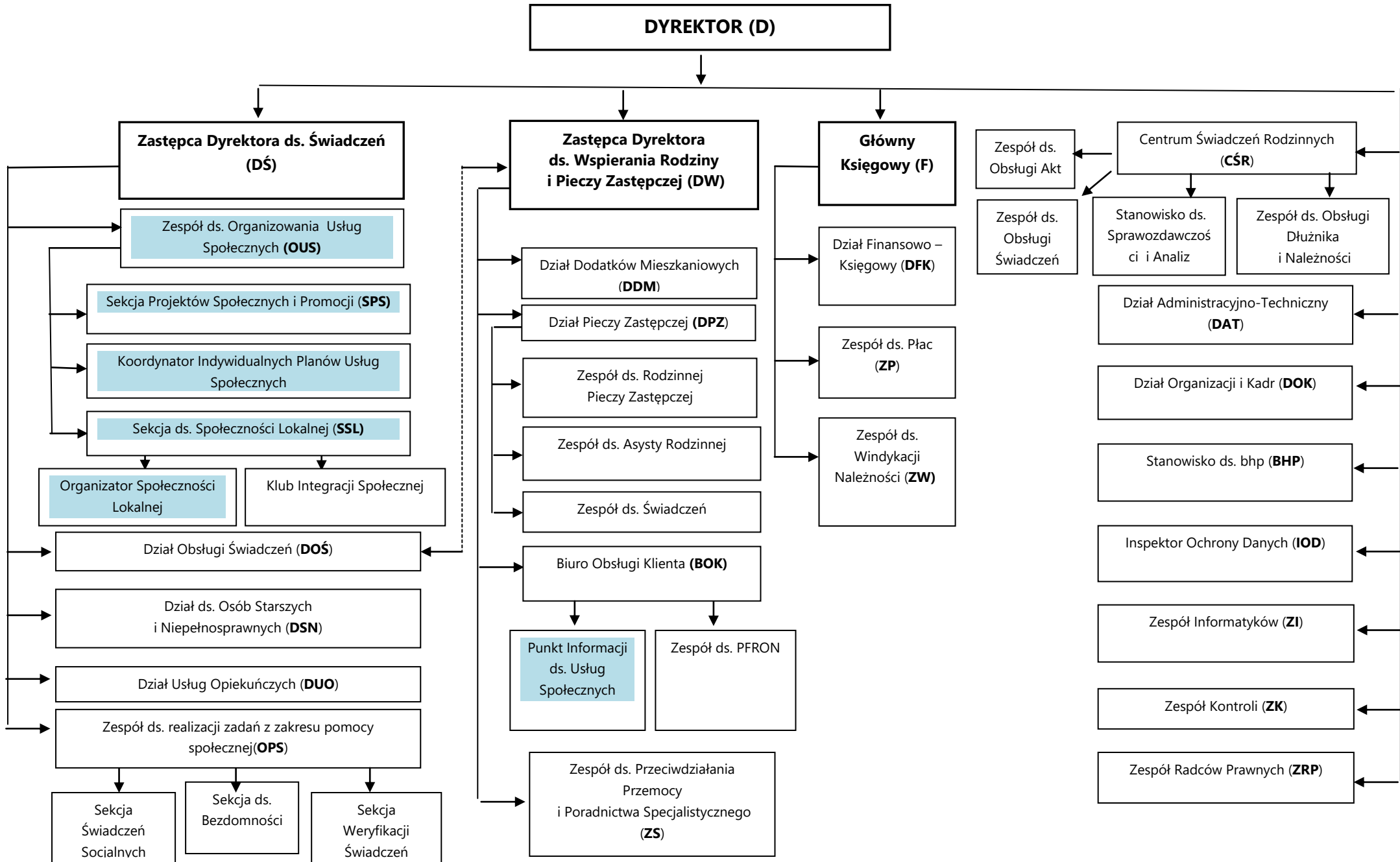
Zadaniem Zespołu będzie m.in.:

- 1) prowadzenie na bieżąco rozeznania potrzeb wspólnoty samorządowej w zakresie usług społecznych oraz jej potencjału w zakresie organizowania usług społecznych,
- 2) kwalifikowanie do korzystania z usług społecznych,
- 3) planowanie, organizowanie, realizacja oraz rozliczanie usług społecznych,



- 4) koordynacja realizacji usług społecznych,
- 5) nadzór nad realizacją Programu Usług Społecznych,
- 6) nadzór nad realizacją i monitoringiem indywidualnych planów usług,
- 7) opracowanie i wdrażanie standardów usług, monitorowanie jakości i ewaluacja usług i realizowanych działań,
- 8) kształtowanie promocji i sposobów docierania do lokalnej społeczności,
- 9) współpraca międzyinstytucjonalna oraz nawiązywanie lokalnych partnerstw,
- 10) współpraca z wykonawcami usług,
- 11) organizowanie społeczności lokalnej,
- 12) organizowanie prac społecznie użytecznych,
- 13) prowadzenie Punktu Pośrednictwa Pracy Wolontarystycznej i Klubu Integracji Społecznej,
- 14) opracowywanie programów, projektów i wniosków w celu pozyskiwania funduszy zewnętrznych na realizację zadań Centrum oraz na rzecz mieszkańców miasta Koszalina;
- 15) opiniowanie i rozliczanie projektów socjalnych,
- 16) opiniowanie i rozliczanie realizacji Programu Usług Społecznych, Planu Organizacji Społeczności Lokalnej, projektów socjalnych oraz innych projektów/programów finansowanych ze źródeł zewnętrznych,
- 17) współdziałanie z komórkami organizacyjnymi Centrum w przygotowywaniu i monitorowaniu realizacji strategii, programów i projektów;
- 18) inicjowanie i analizowanie projektów nowych rozwiązań w systemie wsparcia społecznego, sporządzanie opracowań, projektów opinii i wniosków w tym zakresie;
- 19) aktualizacja diagnozy problemów społecznych występujących w Mieście Koszalin, tworzenie mapy problemów społecznych;
- 20) sprawozdawczość.

**SCHEMAT ORGANIZACYJNY CENTRUM USŁUG SPOŁECZNYCH W KOSZALINIE**



## SPOSÓB POZYSKIWANIA I ZARZĄDZANIA INFORMACJAMI PRZYDATNYMI DLA POTENCJALNYCH KLIENTÓW

Efektywne pozyskiwanie i zarządzanie informacjami pozwoli na wykreowanie w Mieście Koszalin lidera komunikowania o dostępnej lokalnej ofercie usług oraz lokalnego banku usług społecznych.

Prawidłowe funkcjonowanie Centrum Usług Społecznych i dostarczanie niezbędnych informacji potencjalnym odbiorcom usług wymagać będzie pozyskiwania informacji z różnych źródeł oraz ich aktualizowanie. Kwestią o znaczeniu podstawowym, dla sprawnego zarządzania informacjami, będzie wyodrębnienie **bazy usług społecznych** oraz dążenie do dostarczania przez Centrum informacji o wszelkich usługach społecznych świadczonych na danym terenie przez wszystkie inne podmioty ze wszystkich sektorów za pomocą zintegrowanej platformy IT, a także udostępnienie tychże informacji w trybie off-line w bezpośrednim kontakcie z mieszkańcami<sup>6</sup>.

Pozyskiwanie informacji odbywać się będzie z wykorzystaniem różnorodnych dostępnych źródeł:

- wewnętrznych (sprawozdania, ewidencje, baza usług społecznych, umowy itp.),
- zewnętrznych (ulotki, broszury, zasoby internetowe, specjalistyczne bazy danych itp.),
- pierwotnych (diagnoza, badania ankietowe, wywiady itp.),
- wtórnych (zestawienia, sprawozdania, analizy, biuletyny informacyjne itp.).

**Zakres gromadzonych informacji** stanowić będą m.in.:

- a) w zakresie usług społecznych:
  - katalog usług realizowanych w ramach Programu Usług Społecznych,
  - katalog usług społecznych realizowanych przez instytucje/organizacje na terenie Miasta Koszalin,
  - kompleksowość oferowanych usług (wiązki, przykładowa koordynacja),
  - dane kontaktowe podmiotów realizujących usługi społeczne,
  - tryb i zasady korzystania z usług społecznych,
  - wielkość popytu na usługi społeczne,
  - jakość świadczonych usług,
- b) w zakresie działań wspierających:
  - katalog oferowanych działań,
  - katalog alternatywnych form spędzania czasu wolnego,
  - informacja o projektach socjalnych,
  - baza wolontariuszy i możliwości wsparcia w formie działań wolontarystycznych.

---

<sup>6</sup> Narodowa Rada Rozwoju, Sekcja Polityka społeczna, rodzina, *Rozwój i koordynacja usług społecznych przy wykorzystaniu Centrum Usług Społecznych. Wyjściowe założenia prezydenckiej inicjatywy ustawodawczej*, Warszawa 2018

Informacje w powyższym zakresie pozyskiwane i analizowane będą w szczególności przez pracowników:

- Zespołu ds. Organizowania Usług Społecznych (koordynatorzy indywidualnych planów usług społecznych, organizatorzy społeczności lokalnej, pracownicy obsługi administracyjnej),
- Punktu Informacji ds. Usług Społecznych.

### **Sposób gromadzenia informacji:**

Pozyskiwane informacje będą gromadzone w systemach informatycznych i w wersji papierowej, zgodnie z obowiązującymi przepisami, instrukcją kancelaryjną oraz polityką bezpieczeństwa Centrum.

### **Sposób zarządzania informacjami:**

- a) Zarządzanie i przetwarzanie pozyskiwanych informacji wewnątrz jednostki będzie odbywać się przy wykorzystaniu m.in: technologii informacyjnych, sprzętu/oprogramowania komputerowego, Internetu, poczty elektronicznej, telefon/fax, dokumentów papierowych, a także podczas regularnych spotkań przedstawicieli komórek merytorycznych.
- b) Centrum zapewni dbałość o poprawność, aktualność, dyspozycyjność i spójność pozyskiwanych oraz przekazywanych informacji na temat usług społecznych dla potencjalnych Klientów. Działania takie zapewnią sprawność realizacji świadczenia usług, możliwość współpracy i możliwość korzystania przez użytkowników z wzajemnie uzupełniających się informacji zawartych w różnych zasobach informacyjnych.
- c) Za pozyskiwanie i przekazywanie informacji, a przede wszystkim za ich aktualność i wiarygodność będą odpowiedzialni wyznaczeni pracownicy odpowiednich komórek merytorycznych.
- d) Pozyskane, zgromadzone oraz przetworzone informacje na temat usług społecznych będą przekazywane mieszkańcom (potencjalnym Klientom) między innymi poprzez kanały określone w części „Sposoby promocji i informacji nt. działania Centrum w odniesieniu do poszczególnych grup odbiorców”.

Odpowiednia organizacja i koordynacja procesu zarządzania informacjami w Centrum, przyczyni się do efektywnego i racjonalnego podejmowania decyzji na rzecz kompleksowości świadczenia usług społecznych w Mieście Koszalin, budując silną markę Centrum oraz wzmacniając maksymalną użyteczność dla potencjalnych Klientów.

## ZAŁOŻENIA DO PROGRAMU USŁUG SPOŁECZNYCH

Celem głównym Programu Usług Społecznych jest zwiększenie dostępu do kompleksowej oferty usług społecznych, odpowiadających na zdiagnozowane potrzeby mieszkańców Gminy Miasta Koszalin, poprzez:

- 1) organizowanie wsparcia usługowego na poziomie lokalnym, w sposób kompleksowy, spersonalizowany, zintegrowany, uwzględniający koordynację międzysektorową i międzyinstytucjonalną oraz zdiagnozowane potrzeby mieszkańców;
- 2) realizację usług społecznych w sposób odpowiadający potrzebom poszczególnych mieszkańców, rodzin, środowisk.

Podstawą do opracowywania Programu Usług Społecznych jest przygotowana przez Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie w Koszalinie (który zostanie przekształcony 1 lipca 2021 roku w Centrum Usług Społecznych w Koszalinie) i konsultowana z mieszkańcami oraz reprezentującymi ich organizacjami – „Diagnoza potrzeb i potencjału wspólnoty samorządowej w zakresie usług społecznych”. Tym samym, usługi społeczne określone w Programie Usług Społecznych stanowią faktyczną odpowiedź na potrzeby społeczności lokalnej.

Program Usług Społecznych dla mieszkańców Miasta Koszalin, opracowany według założeń ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centra usług społecznych, stanowi załącznik nr 3 do niniejszego dokumentu.

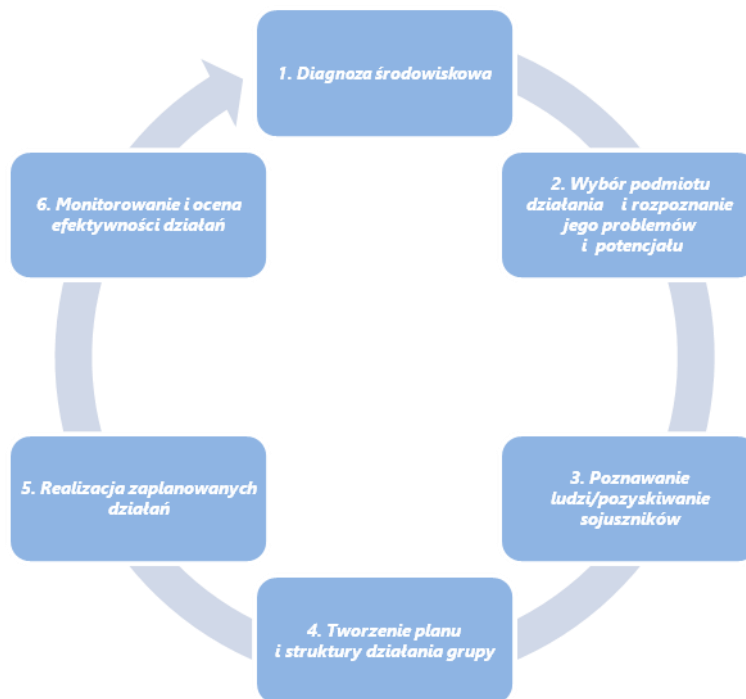
## PLAN ORGANIZOWANIA SPOŁECZNOŚCI LOKALNEJ

Organizowanie społeczności lokalnej w Mieście Koszalin będzie długofalowym procesem włączania mieszkańców jako członków określonej wspólnoty terytorialnej lub kategoryjnej, tworzenia sieci współpracy i lokalnych struktur, które będą wspierać rozwój lokalny, umożliwiając społeczności rozwiązywanie własnych problemów, wzmacniając potencjał zarówno grup, jak i całej społeczności, współtworząc środowisko zmiany ukierunkowanej na poprawę jakości życia.

W celu organizowania społeczności lokalnej wykorzystane zostaną narzędzia osiowe, tj. *praca ze społecznościami terytorialnymi i kategoryjnymi* oraz narzędzia wspierające proces zmiany społeczności lokalnej, do których zalicza się: *partnerstwo lokalne, wolontariat, projekty socjalne, kampanie społeczne, wydarzenia i grupy samopomocowe*. W każdym przypadku podmiotem oddziaływania będzie cała społeczność lokalna, także wówczas, gdy działania i inicjatywy dotyczyć będą określonych jej środowisk czy grup kategoryjnych. Ramy działania będą tworzyć 4 komponenty, którymi są: *diagnoza, aktywizacja, integracja i edukacja*,

natomiast cały proces będzie działaniem zaplanowanym, realizowanym zgodnie z poszczególnymi etapami:

### PROCES ORGANIZOWANIA SPOŁECZNOŚCI LOKALNEJ I JEGO ETAPY



#### 1) *Diagnoza środowiskowa:*

- zebranie informacji o społeczności lokalnej (np. dzielnica, osiedle) w celu określenia i przeanalizowania danych o zasobach, ludziach, potencjale oraz o najważniejszych problemach (obszarach) wymagających wsparcia,
- charakterystyka społeczności lokalnej z uwzględnieniem: danych socjodemograficznych (wiek, płeć, wykształcenie, struktura rodziny mieszkańców itp.), danych społeczno-kulturowych (historia, tradycje lokalne, lokalne instytucje itp.), sytuacji ekonomicznej na tle regionu, zestawieniem problemów społecznych występujących w Mieście,
- określenie dostępnej infrastruktury, zasobów i środków finansowych.

Efektom wstępnej diagnozy i charakterystyki obszaru, który swoim działaniem będzie obejmował OSŁ, będzie tzw. „mapa zasobów i potrzeb”. Na jej podstawie zostanie utworzony profil danego środowiska (osiedla, dzielnicy) z uwzględnieniem mniejszych podmiotów, które będą włączone w proces organizowania społeczności lokalnej, ze wskazaniem najważniejszych obszarów wymagających wsparcia. Mapa zasobów i potrzeb będzie na bieżąco aktualizowana, ponieważ sytuacja społeczności lokalnej zmienia się, między

innymi pod wpływem podejmowanych działań. Mapa zasobów i potrzeb jako materiał dokumentujący przeprowadzaną w społeczności lokalnej diagnozę środowiskową, powinna zawierać krótki opis następujących elementów:

- krótka charakterystyka społeczności lokalnej i współtworzących ją środowisk i grup,
- prezentacja zasobów danej społeczności,
- krótka analiza społeczno-demograficzna mieszkańców,
- wyniki badań w zakresie problemów i potrzeb, z uwzględnieniem zgłaszanych problemów, opinii na ich temat, emocji, jakie wzbudzają, zgłaszanych pomysłów na ich rozwiązanie, barier, które mogą to utrudniać oraz ewentualnych deklaracji przystąpienia do działań,
- określenie potencjału badanej społeczności oraz wnioski,
- wstępny plan działania.

2) *Wybór adresatów działania i rozpoznanie ich problemów i potencjału:*

- wybór adresatów działania z doprecyzowaniem, czy działania powinny być ukierunkowane do wybranej grupy (grup), czy też całej społeczności,
- rozpoznanie potrzeb i potencjału adresatów planowanych działań, a także określenie ich sił i możliwości,
- określenie najważniejszych problemów, wokół których będą zabezpieczone działania i rozwiązania (zebranie informacji, inicjowanie działań).

3) *Poznawanie osób/pozyskiwanie sojuszników:*

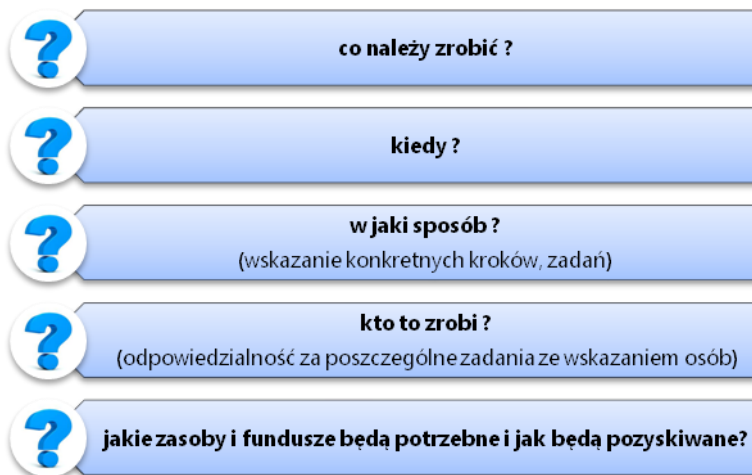
- nawiązywanie indywidualnych kontaktów z mieszkańcami, grupami, instytucjami,
- budowa relacji partnerskich,
- rozpoznanie aktywnych uczestników i potencjalnych liderów – mieszkańców lub przedstawicieli instytucji/organizacji gotowych zaangażować się w zaplanowane działania,
- tworzenie sieci współpracy, opierającej się na więziach interpersonalnych (w społecznościach małych) i relacjach instytucjonalnych (w społecznościach większych).

4) *Tworzenie planu i struktury działania grupy:*

- przygotowanie planu działania,
- włączenie przedstawicieli społeczności lokalnej w proces tworzenia planu,
- plany powinny być konkretne, cele mierzalne i osiągalne.

Włączanie przedstawicieli społeczności lokalnej w proces zmiany wymaga nie tylko kontaktów z poszczególnymi zainteresowanymi osobami, ale również spotkań grupowych, otwartych dla wszystkich mieszkańców lub skierowanych do określonych grup kategoryalnych. Organizacja spotkań służy budowaniu wzajemnych relacji sieci współpracy, nakreślaniu planów działań oraz omawianiu rezultatów będących efektem współpracy.

Przygotowanie planu działania będzie wymagało udzielenia odpowiedzi na następujące pytania:



Plan działania powinien być konkretny i wykonalny tzn. możliwy do zrealizowania, a zaplanowane cele mierzalne i akceptowalne przez wszystkie strony (społeczność, Organizator, partnerzy). Powinien obejmować konkretne działania, które przyniosą szybkie i wymierne rezultaty, co będzie sprzyjało budowaniu wspólnoty i poczucia siły do podejmowania kolejnych, bardziej odpowiedzialnych zadań. Otwarte spotkania z mieszkańcami powinny stanowić stały element pracy w danej społeczności. Sprzyjać to będzie budowaniu wspólnoty i stwarzać zainteresowanym szanse włączenia się w proces organizowania społeczności lokalnej.

#### 5) Realizacja zaplanowanych działań:

- realizacja zaplanowanych działań wspólnie z grupa inicjatywną, przedstawicielami społeczności terytorialnej i/lub kategoryalnej,
- wspieranie osób realizujących określone zadania, ich mobilizowanie i motywowanie,
- upublicznianie podejmowanych działań,
- wspólne świętowanie sukcesu.

Informacje na temat podejmowanych działań powinny być upublicznione, wykorzystując w tym zakresie takie narzędzia komunikowania jak: broszury, informacje na tablicy ogłoszeń, strona internetowa, portale społecznościowe, partnerstwa oraz regularne spotkania



ze społecznością lokalną. Istotnym elementem planu działania jest wspólne świętowanie sukcesu.

6) *Monitorowanie i ocena efektywności działań*

- systematyczne zbieranie informacji dotyczących realizacji działań oraz ich analiza,
- wpływ problemów/zmian/potrzeb (z uwzględnieniem bieżącej diagnozy środowiskowej) i ewentualna ich modyfikacja,
- ocena efektywności realizowanych działań.

Systematyczne zbieranie i analizowanie informacji dotyczących organizowania społeczności pozwala organizatorowi społeczności lokalnej kontrolować podejmowane działania oraz dokonywać ich niezbędnych modyfikacji, aby skuteczniej wspierać rozwój wspólnoty samorządowej, co posłuży skuteczniejszemu planowaniu kolejnych działań.

Kluczową rolą organizatora społeczności lokalnej będzie animowanie społeczności, wyszukiwanie lokalnych liderów, budowanie sieci współpracy oraz społeczne planowanie. Pracując w społeczności lokalnej, organizator będzie odpowiedzialny za diagnozowanie sytuacji i potrzeb. Każde inicjowane przez niego działanie będzie niosło za sobą zmianę, która powinna zostać odnotowana oraz uwzględniona w dalszej współpracy. Organizator poprzez inicjowanie zmian będzie stymulować mieszkańców, instytucje oraz NGO w rozwiązywaniu problemów społecznych w określonych dzielnicach, osiedlach, mniejszych społecznościach, a także planować i organizować różnorodne działania z mieszkańcami i partnerami, korzystając z szerokiego wachlarza rozwiązań. Jego zadaniem będzie również wspieranie inicjatyw mieszkańców z instytucjami i/lub partnerami. Organizator będzie wspierać mieszkańców w tworzeniu wspólnoty, wzmacnianiu więzi oraz w działaniach zmierzających do poprawy warunków życia, co prowadzić będzie do zwiększenia dobrobytu indywidualnego i grupowego.

Szczegółowy plan organizowania społeczności lokalnej będzie opracowywany przez organizatora społeczności lokalnej na bieżąco w trakcie realizacji projektu, z uwzględnieniem wniosków wynikających z rozeznania potrzeb i potencjału wspólnoty samorządowej w zakresie usług społecznych oraz w oparciu o zaplanowane działania wspierające Programu Usług Społecznych Gminy Miasto Koszalin:

Lp.	Działania wspierające	Cele działania	Termin realizacji
1.	<b>PUNKT INFORMACYJNY ds. USŁUG SPOŁECZNYCH</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- wstępna identyfikacja potrzeb i kierowanie do właściwego Zespołu</li> <li>- informowanie o dostępnych usługach społecznych na terenie Miasta Koszalina,</li> <li>- pozyskiwanie informacji na temat potrzeb mieszkańców,</li> <li>- wspieranie mieszkańców w zakresie kwalifikowania do korzystania z usług społecznych.</li> </ul> <p>Punkt Informacyjny ds. Usług Społecznych, w którym odpowiednio przeszkoleni pracownicy służyć będą informacją wsparciem zapewni sprawniejszą obsługę w zakresie identyfikacji potrzeb i koordynowania procesu świadczenia usług społecznych.</p>	01.08.2021r.- 30.09.2023r.
2.	<b>PROJEKTY SOCJALNE</b> - inicjowane przez pracowników Centrum	<ul style="list-style-type: none"> <li>- wzmocnienie kompetencji i poprawa społecznego funkcjonowania odbiorców,</li> <li>- zwiększenie dostępności do zasobów i form wsparcia społecznego.</li> </ul>	01.08.2021r.- 30.09.2023r.
3.	<b>KLUB WOLONTARIUSZA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- integracja działań wolontarystycznych w zakresie wsparcia i pomocy na rzecz osób starszych/niesamodzielnych/samotnych,</li> <li>- aktywizacja lokalnej społeczności i wspieranie rozwoju wspólnoty samorządowej z wykorzystaniem jej potencjału.</li> </ul>	01.08.2021r.- 30.09.2023r.
4.	<b>ALTERNATYWNE FORMY SPĘDZANIA CZASU WOLNEGO w tym:</b> - warsztaty edukacyjne dla społeczności lokalnej, - imprezy integracyjne, - lokalne kampanie społeczne, - wydarzenia społeczne, - szkolenia z zakresu udzielania pierwszej pomocy	<ul style="list-style-type: none"> <li>- poprawa społecznego funkcjonowania, wzmocnienie więzi w tworzeniu wzajemnych relacji,</li> <li>- budowanie sieci oparcia i integracji społeczności lokalnej,</li> <li>- włączanie mieszkańców w proces współtworzenia inicjatyw sąsiedzkich.</li> </ul>	01.08.2021r.- 30.09.2023r.

Szczegółowy plan organizowania społeczności lokalnej będzie podlegał bieżącej aktualizacji w przypadku istotnych zmian.

Do działań wspierających planuje się włączyć wolontariuszy, już aktywnych w danej społeczności lub nowych, a także wolontariuszy, działających na rzecz lokalnych NGO. Zadaniem organizatora społeczności lokalnej będzie również promowanie wolontariatu, także wśród osób starszych, z niepełnosprawnością, osamotnionych oraz wśród młodzieży. Wszelkie działania w zakresie aktywizacji społeczności lokalnej i wsparcia wspólnoty samorządowej będą oparte na lokalnym partnerstwie lokalnym i współdziałaniu np. z radami osiedla, instytucjami miejskimi lub lokalnymi przedsiębiorcami i organizacjami.

## PROPOZYCJA STRUKTURYZACJI INDYWIDUALNYCH PLANÓW USŁUG SPOŁECZNYCH

Osoby zainteresowane usługami w ramach Programu Usług Społecznych będą zakwalifikowane na podstawie wniosku złożonego w Centrum. W porozumieniu z wnioskodawcą zakwalifikowanie do PUS będzie mogło zostać poprzedzone rozeznaniem indywidualnych potrzeb, które będzie przeprowadzone w Centrum lub w miejscu, w którym przebywa osoba zainteresowana (w przypadku osób niesamodzielnych/niepełnosprawnych). Rozeznanie potrzeb będzie obejmować m.in. potrzeby wnioskodawcy, określenie usług społecznych, z których korzysta oraz ustalenie możliwości udzielenia usług społecznych, objętych wnioskiem z uwzględnieniem działań wspierających. W przypadku potrzeby koordynacji korzystania z usług społecznych w dłuższym okresie tj. od 3 do 12 miesięcy Koordynator Indywidualnych Planów Usług Społecznych (Koordynator), w uzgodnieniu z wnioskodawcą będzie sporządzał **Indywidualny plan usług społecznych (IPUS)**.

Indywidualny plan usług społecznych będzie sporządzany w ciągu 30 dni od dnia złożenia wniosku osoby zainteresowanej usługami społecznymi i będzie zawierał m.in:

- wskazanie usług społecznych, określonych w Programie Usług Społecznych, odpowiadających na potrzeby osoby zainteresowanej,
- sposób realizacji, w szczególności harmonogram realizacji usług społecznych, podmiotów wykonujących te usługi oraz miejsce ich wykonywania.

IPUS będzie zatwierdzany przez dyrektora Centrum lub upoważnionego organizatora usług społecznych.

Po zatwierdzeniu IPUS, wniosek osoby zainteresowanej zostanie przekazany do Zespołu ds. Organizacji Usług Społecznych w celu realizacji wnioskowanych usług. Proces przebiegu Indywidualnego programu usług społecznych będzie monitorowany na bieżąco przez Koordynatora. W przypadku zmiany potrzeb osoby korzystającej z usług lub w przypadku przyjęcia nowego programu usług społecznych, koordynator po uzgodnieniu z wnioskodawcą aktualizuje IPUS. Aktualizacja IPUS również podlega zatwierdzeniu przez dyrektora Centrum.

Po zakończeniu realizacji IPUS Koordynator przeprowadzi rozmowę podsumowującą z osobą objętą indywidualnym planem i na jej podstawie sporządzi opis przebiegu i rezultatów tego planu.

Propozycja strukturyzacji indywidualnego planu usług społecznych:

<b>KOORDYNATOR INDYWIDUALNYCH PLANÓW USŁUG SPOŁECZNYCH</b>		
WNIOSEK	WNIOSEK (do 3 miesięcy)	WNIOSEK (od 3 do 12 miesięcy)
brak rozeznania indywidualnych potrzeb (tzw. usługa jednorazowa)	rozeznanie indywidualnych potrzeb	rozeznanie indywidualnych potrzeb
kwalifikacja/odmowa	kwalifikacja/odmowa	opracowanie IPUS (30 dni od dnia złożenia wniosku)
zlecenie i realizacja usług	zlecenie i realizacja usług	zatwierdzenie IPUS przez Dyrektora/OUS
monitoring (wybrane usługi)	monitoring (wybrane usługi)	zlecenie, koordynacja, realizacja usług
		monitoring/ aktualizacja IPUS
		zatwierdzenie aktualizacji IPUS przez Dyrektora/OUS
		zakończenie IPUS - rozmowa podsumowująca (opis przebiegu IPUS i jego rezultatów)

W celu strukturyzacji indywidualnych programów usług społecznych oraz skutecznych efektów jego realizacji organizator usług społecznych min. raz na 6 miesięcy będzie dokonywał podsumowania realizacji indywidualnych planów usług społecznych i przedstawiał dyrektorowi centrum oraz organizatorowi społeczności lokalnej, a także raz na 3 miesiące będzie organizował spotkania koordynatorów indywidualnych planów usług społecznych, służące omówieniu realizacji indywidualnych planów usług społecznych oraz współpracy z wykonawcami Programu Usług Społecznych.

## **SPOSOBY TESTOWANIA ORAZ OKREŚLENIE REZULTATÓW TESTOWANIA**

Testowanie wdrażanego modelu Centrum Usług Społecznych pozwoli na precyzyjne określenie warunków niezbędnych do właściwego funkcjonowania proponowanego modelu oraz odpowie na pytania:

- 1) czy model odpowiada na istniejące potrzeby, a konieczność zmiany obecnego systemu jest potwierdzona?
- 2) czy efekty pilotażowego wdrożenia zmiany pokazują jej przewagę nad dotychczasową praktyką?
- 3) czy mieszkańcy miasta są świadomi istnienia Centrum i są zainteresowani korzystaniem z usług społecznych?
- 4) czy wdrożenie modelu jest wykonalne w ramach dostępnych zasobów?

Głównym sprawdzianem poprawności wdrożenia modelu będzie ocena stopnia osiągniętych celów (założonych zarówno we wniosku o dofinansowanie projektu oraz w Programie Usług Społecznych i Planie Wdrażania Centrum).

Proces testowania można podzielić na trzy etapy, wzajemnie na siebie nachodzące:

ETAPY TESTOWANIA		Termin
ETAP I	<p><b>Planowanie, organizowanie i świadczenie usług społecznych:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- wyłonienie wykonawców usług społecznych;</li> <li>- budowanie partnerstw w ramach współpracy międzysektorowej;</li> <li>- kwalifikowanie osób zainteresowanych usługami, rozpoznawanie indywidualnych potrzeb, opracowywanie indywidualnych planów usług społecznych;</li> <li>- koordynowanie realizowanych działań;</li> <li>- bieżący monitoring realizowanych usług społecznych;</li> <li>- testowanie założeń do standardów usług społecznych;</li> </ul>	01.08.2021r. - 30.09.2023r.
ETAP II	<p><b>Częstkowa ocena wdrożenia zmiany, realizacji usług, Programu Usług Społecznych, aktualizacja procesu planowania, organizowania i świadczenia usług społecznych:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- analiza i ocena jakości wdrażanej zmiany;</li> <li>- analiza i ocena jakości świadczonych usług (standaryzacja);</li> <li>- monitoring w zakresie potrzeb i potencjału lokalnej społeczności;</li> </ul>	01.07.2022r. -30.04.2023r.
ETAP III	<p><b>Końcowa ocena wdrożenia zmiany, realizacji usług, Programu Usług Społecznych:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- opracowanie wniosków z realizacji i aktualizacji Planu Wdrażania w formie produktu projektu tj. planu działania ukierunkowanego na utrzymanie i rozwinięcie efektów fazy testowania, w tym „pakietu dokumentów, który powstanie w wyniku testowania założonego w projekcie modelu Centrum Usług Społecznych”</li> </ul>	01.05.2023r. -31.07.2023r.

**Planowanie, organizowanie i świadczenie usług społecznych** – działania w tym zakresie wykażą możliwość wdrożenia modelu centrum usług społecznych na terenie Miasta Koszalin, wraz z pełną infrastrukturą do ich realizacji (zasoby instytucjonalne, kadrowe, strukturyzacja dokumentów niezbędnych do obsługi realizacji usług).

Testowanie na tym etapie obejmie monitorowanie wprowadzonych zmian organizacyjnych w związku z przekształceniem MOPR w Centrum oraz realizację usług społecznych.

**Częstkowa ocena wdrożenia zmiany, realizacji usług, Programu Usług Społecznych, aktualizacja procesu planowania, organizowania i świadczenia usług społecznych** – działania na tym etapie skupią się wokół analizy danych zebranych w trakcie bieżącego monitorowania wdrażania modelu centrum usług społecznych.

Analiza w etapie II określi stan, który winien być osiągnięty w stosunku do:

- 1) wdrażanej zmiany organizacyjnej jednostki: zapewnienie, że nowe zasady znalazły swoje odzwierciedlenie w przygotowanych aktach kierowania (Uchwały, zarządzenia, procedury, zakresy itp.);
- 2) przyjęcie gotowych narzędzi (instrukcje, formularze, standardy itp.);
- 3) upowszechnienia wdrażanych zmian w wewnętrznych strukturach jednostki (kontrola zarządcza);
- 4) poziomu zaspokojenia potrzeb mieszkańców w zakresie usług społecznych (ilość, jakość, czytelność dokumentów itp.).

***Końcowa ocena wdrożenia zmiany, realizacji usług, Programu Usług Społecznych*** - działania na tym etapie skupią się wokół opracowania wniosków z realizacji i aktualizacji *Planu Wdrażania w formie produktu projektu tj. planu działania ukierunkowanego na utrzymanie i rozwinięcie efektów fazy testowania, w tym „pakietu dokumentów, który powstanie w wyniku testowania założonego w projekcie modelu Centrum”<sup>7</sup>.*

#### **Rezultaty testowania:**

- 1) Utworzenie Centrum Usług Społecznych.
- 2) Utworzenie miejsc świadczenia usług społecznych.
- 3) Liczba osób, które skorzystały z usług społecznych dostarczanych przez centrum usług społecznych.
- 4) Liczba koordynatorów IPUS.
- 5) Produkt powstały w wyniku testowania - model Centrum (pakiet dokumentów, który powstanie w wyniku testowania założonego w projekcie modelu Centrum).

Weryfikacja skuteczności testowanych usług oraz ich efektów będzie prowadzona poprzez rozbudowane działania monitoringowe procesu testowania oraz ewaluację zewnętrzną.

---

<sup>7</sup> Pakiet dokumentów, który powstanie w wyniku testowania opisany został na stronie numer 33.

## PLAN I SPOSÓB MONITOROWANIA USŁUG ŚWIADCZONYCH W RAMACH CENTRUM

Monitorowanie usług świadczonych w ramach Centrum polegać będzie na systematycznym zbieraniu i analizowaniu informacji oraz weryfikacji, czy w procesie realizacji planu wdrażania centrum usług społecznych stosowane są optymalne rozwiązania i podejmowane są właściwe decyzje.

W wyniku podejmowanych czynności monitorujących możliwe będzie kontrolowanie przebiegu zainicjowanych działań, a także porównanie danych z różnych okresów działalności. Monitoring realizowany w okresie wdrażania centrum usług społecznych ma znaczenie w kontekście planowania i podejmowania działań zapobiegawczych, korygujących bądź niwelujących skutki wydarzeń.

Monitoring pozwoli zebrać zobiektywizowane dane o tym, czy świadczone usługi zaspokajają potrzeby mieszkańców, czy zostały osiągnięte założone cele i w jakim stopniu.

Działania w zakresie monitoringu pomogą w ocenie trafności, skuteczności i jakości realizowanych usług i planowaniu dalszych strategii działania.

Monitoring przebiegu testowania, prowadzony będzie równoległe do wprowadzanych zmian organizacyjnych w związku z przekształceniem MOPR w Centrum oraz realizacją usług społecznych.

Realizacja Programu Usług Społecznych, niezależnie od procesu wdrażania zmian, podlegać będzie monitorowaniu w terminach określonych w części dotyczącej organizacji Programu, w tym etapów jego realizacji. Monitorowanie polegało będzie w szczególności na analizie danych ilościowych (dane sprawozdawcze), jakościowych (ankiety, rozmowy) i finansowych gromadzonych w trakcie realizacji Programu.

### **Opis wskaźników i sposobu pomiaru w ramach monitoringu Programu Usług Społecznych:**

#### **1) wskaźniki ilościowe:**

- a) liczba osób korzystających z usług społecznych; sposób pomiaru: wewnętrzna ewidencja wniosków/kwalifikacji;
- b) liczba usług społecznych określonych w katalogu usług; sposób pomiaru: Program Usług Społecznych;
- c) liczba zrealizowanych usług; sposób pomiaru: wewnętrzna ewidencja wniosków/kwalifikacji;
- d) liczba podmiotów realizujących usługi społeczne; sposób pomiaru: ewidencja zawartych umów/porozumień/zleceń;



- e) liczba partnerstw/porozumień międzysektorowych zawartych w związku z realizacją Programu Usług Społecznych; sposób pomiaru: ewidencja zawartych umów/porozumień;
- f) liczba indywidualnych planów usług społecznych; sposób pomiaru: ewidencja indywidualnych planów usług społecznych;
- g) liczba działań wspierających; sposób pomiaru: ewidencja działań/wydarzeń.

**2) wskaźniki jakościowe** realizowanych usług (w tym spełnianie standardów):

- a) poziom zadowolenia odbiorców usług; sposób pomiaru: ankieta zadowolenia klienta;
- b) terminowość wykonanych usług; sposób pomiaru: ankieta;
- c) kompetencje osób realizujących usługi; sposób pomiaru: ankieta;
- d) dostępność usług w zakresie odpowiadającym potrzebom mieszkańców; sposób pomiaru: ankieta;
- e) czytelność i dostosowanie procedur udzielania usług, sposób pomiaru: ankieta.

Po zakończeniu realizacji Programu Usług Społecznych sporządzona zostanie informacja z realizacji Programu. Informacja udostępniona będzie na stronie Biuletynu Informacji Publicznej Gminy Miasta Koszalin 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.

**Opis wskaźników i sposobu pomiaru w ramach procesu wdrażania zmiany:**

- a) rozszerzenie wolumenu realizowanych usług społecznych; sposób pomiaru: statut Centrum, Program Usług Społecznych;
- b) utworzenie Punktu Informacji ds. Usług Społecznych; sposób pomiaru: statut Centrum, regulamin organizacyjny Centrum, zakres czynności pracownika;
- c) odpowiednia struktura Zespołu ds. Organizowania Usług społecznych; sposób pomiaru: statut Centrum, regulamin organizacyjny Centrum, kontrola zarządcza;
- d) zatrudnienie odpowiedniej liczby koordynatorów indywidualnych planów usług społecznych; sposób pomiaru: ewidencja indywidualnych planów usług społecznych; listy obecności ze spotkań koordynatorów z Organizatorem Usług Społecznych, liczba ocen indywidualnych planów usług społecznych, zakres czynności koordynatorów indywidualnych planów usług społecznych;
- e) dostępność usług w zakresie odpowiadającym potrzebom mieszkańców; sposób pomiaru: ankieta, ewidencja zgłoszeń/informacji udzielonej telefonicznie na różnych poziomach struktury Centrum;
- f) opracowanie standardów usług społecznych, sposób pomiaru: dokument określający standard;





- g) opracowanie zalecanych metod i technik wykorzystywanych w diagnozie potrzeb mieszkańców w zakresie usług społecznych; sposób pomiaru: pakiet produktów powstałych w wyniku fazy testowania;
- h) opracowanie zalecanych metod i narzędzi pracy Centrum z mieszkańcami, w zakresie metodyki tworzenia indywidualnych planów usług społecznych; sposób pomiaru: pakiet produktów powstałych w wyniku fazy testowania;
- i) opracowanie zasad współpracy Centrum z partnerami lokalnymi; sposób pomiaru: pakiet produktów powstałych w wyniku fazy testowania.

**Terminy monitoringu:** monitoring będzie realizowany na bieżąco, z uwzględnieniem okresów sprawozdawczych i rozliczeniowych projektu oraz jednostki budżetowej.

W celu analizy efektywności, skuteczności, wpływu i adekwatności wdrażanych rozwiązań przeprowadzona zostanie ewaluacja ex-post.

Dla zapewnienia bezstronności ewaluacji wyłoniony zostanie zewnętrzny podmiot do jej przeprowadzenia. Ewaluacja prowadzona będzie przez zastosowanie modeli:

- rezultatów (w jakim stopniu zostały osiągnięte cele?),
- procesu (jakie są skutki programu?)
- systemowego (jakie rezultaty osiąga całościowo ujęty program).

Ponadto jednym z kluczowych źródeł informacji dla bieżącej oceny i ewaluacji końcowej będą efekty monitorowania procesu testowania.

Takie podejście pozwoli zebrać informacje na temat jakości i adekwatności osiągniętych wyników i wdrożenia zmiany oraz sprawdzenie, czy Centrum odpowiada na faktyczne potrzeby danej grupy osób i jego cel jest zrealizowany poprawnie.

## OKREŚLENIE PAKIETU DOKUMENTÓW, KTÓRY POWSTANIE W WYNIKU TESTOWANIA ZAŁOŻONEGO W PROJEKCIE MODELU

Pakiet dokumentów obejmować będzie:

- 1) Przykładowy Statut Centrum powstającego w wyniku przekształcenia.
- 2) Przykładowy Regulamin organizacyjny.
- 3) Przykładowe zakresy czynności stanowisk pracowników Zespołu ds. Organizowania Usług Społecznych oraz pracownika Punktu Informacji ds. Usług Społecznych.
- 4) Przykładowy plan podnoszenia kwalifikacji i nabycia umiejętności przez zespół wdrażający centrum usług społecznych.
- 5) Przykładowe standardy usług społecznych.
- 6) Przykładowy program usług społecznych.

- 7) Opracowanie zalecanych metod i technik wykorzystywanych w diagnozie potrzeb mieszkańców w zakresie usług społecznych.
- 8) Opracowanie zalecanych metod i narzędzi pracy Centrum z mieszkańcami, w zakresie metodyki tworzenia indywidualnych planów usług społecznych.
- 9) Opracowanie zasad współpracy Centrum z partnerami lokalnymi.
- 10) Przykładowy plan organizowania społeczności lokalnej.
- 11) Plan i sposób monitorowania usług społecznych i procesu wdrażania zmiany.
- 12) Plan działań ukierunkowanych na utrzymanie i rozwinięcie efektów fazy testowania.

## PLAN FINANSOWY CENTRUM USŁUG SPOŁECZNYCH

W związku z przekształceniem Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie w Koszalinie w Centrum Usług Społecznych w Koszalinie plan finansowy Centrum obejmuje cały budżet jednostki.

Usługi Społeczne wdrażane w ramach Centrum Usług Społecznych w Koszalinie (uwzględnione w Planie Wdrażania, a docelowo w Programie Usług Społecznych) będą finansowe w okresie od 01.07.2021r. do 30.09.2023r. z budżetu projektu współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020.

Budżet obejmujący działalność inną niż organizowanie i realizowanie ww. usług społecznych jednostki na lata 2022-2023 będzie określany corocznie, po przyjęciu budżetu Miasta na poszczególne lata.

Planowany budżet Centrum Usług Społecznych w Koszalinie na rok 2021 (stan na dzień 30.04.2021):

	<b>01.07.2021r.- 31.12.2021r.</b>	<b>01.01.2022r.- 31.12.2022r.</b>	<b>01.01.2023r.- 30.09.2023r.</b>
<i>Organizowanie Usług Społecznych<sup>8</sup></i>	486 132,60 zł	1 150 223,10 zł	863 644,25 zł
<i>w tym realizowanie usług społecznych</i>	151 124,00 zł	600 496,00 zł	453 995,00 zł

<sup>8</sup> W oparciu o budżet Projektu „Centrum Usług Społecznych Koszalin”.

<p><i>Działania inne niż organizowanie i realizowanie usług społecznych</i></p>	<p>167 851 078,02 zł</p>	<p>x</p>	<p>x</p>
---	--------------------------	----------	----------

## ZASADY WSPÓŁPRACY MIĘDZY JEDNOSTKAMI ZAJMUJĄCYMI SIĘ ŚWIADCZENIAMI I USŁUGAMI

Jednym z kluczowych zadań centrum usług społecznych wynikającym z ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych jest 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.

Gwarantem skutecznej realizacji Programu Usług Społecznych będzie współpraca pomiędzy podmiotami zajmującymi się świadczeniem szeroko rozumianych usług społecznych na terenie Miasta Koszalin.

Współpraca między jednostkami zajmującymi się świadczeniem szeroko pojętych usług społecznych kreowana będzie z uwzględnieniem kompleksowości wsparcia oraz współpracy przy standaryzacji usług, w oparciu o następujące zasady:

- **zasadę współpracy**, która wskazuje podmioty współpracy oraz szczegółowe zasady, jak *suwerenność stron, partnerstwo, efektywność i uczciwa konkurencja oraz jawność*;
- **zasadę pomocniczości**, której istotą jest wykorzystanie potencjału podmiotów już działających i realizujących usługi społeczne na terenie danej społeczności, a nie dublowanie usług już istniejących.

W zakresie zlecenia usług szczególną rolę odgrywać będzie zapewnienie odpowiedniej jakości usług za odpowiednią cenę oraz uczciwa konkurencja i jawność (wybór realizatorów w oparciu o czytelne i powszechnie znane kryteria).

Centrum będzie korzystać z potencjału lokalnych partnerów. Jednym z kluczowych zadań będzie włączenie w proces realizacji świadczenia usług podmiotów już działających w tym obszarze. Współpraca odbywać się będzie przede wszystkim poprzez:

- lokalne partnerstwa na rzecz koordynacji usług społecznych,

- współpracę przy standaryzacji usług społecznych,
- zawieranie umów partnerskich oraz partnerstw projektowych,
- analizę zasobów lokalnych/potencjału w zakresie usług społecznych,
- spotkania robocze przedstawicieli lokalnych organizacji pozarządowych,
- wymianę uwag i wniosków w zakresie realizowanych umów (narzędzia pracy, rozliczanie, badanie efektywności),
- testowanie wypracowanych standardów usług, analiza uwag i informacji zwrotnych od usługodawców,
- ewidencję i analizę potrzeb w zakresie nowych usług,
- wizyty studyjne, wykorzystanie Dobrych Praktyk partnerów/instytucji świadczących usługi społeczne.

Współpraca będzie miała charakter stały, dający wszystkim stronom zaangażowanym poczucie stabilności oraz trwałości wraz ze świadomością dostosowywania oferty o potrzeby mieszkańców. Rozwój i integracja usług społecznych, rozproszonych obecnie w różnych podsystemach, umożliwi skuteczniejsze zaspokajanie potrzeb wspólnoty samorządowej.

Przekazanie usług społecznych do realizacji w ramach Programu Usług Społecznych (w ramach projektu „Centrum Usług Społecznych Koszalin”) w Mieście Koszalin odbywać się będzie poprzez:

- zlecenie usług w trybie zamówień publicznych objętych ustawą z dnia 11 września 2019r. Prawo zamówień publicznych, m.in. poprzez stosowanie klauzul społecznych oraz zlecenie zamówień nie objętych w/w ustawą podmiotom z sektora ekonomii społecznej,
- powierzenie lub wspieranie realizacji zadań publicznych w trybie ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie.

Podstawą wyboru trybów zlecenia usług – oprócz zasady pomocniczości i zasady uczciwej konkurencji – będzie każdorazowo zasada partnerstwa, zapewniająca zastosowanie takich procedur, które nie będą wykluczać podmiotów, m.in. ze względu na ich słabszy potencjał ekonomiczny.

## SPIS ZAŁĄCZNIKÓW

1. *„Diagnoza obecnego stanu świadczenia usług społecznych w Gminie Miasto Koszalin”* w ramach projektu „Centrum Usług Społecznych w Koszalinie współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020.
2. *„Diagnoza potrzeb i potencjału lokalnej społeczności w zakresie usług społecznych”* w ramach projektu „Centrum Usług Społecznych w Koszalinie współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020.
3. *Program Usług Społecznych* realizowany w ramach Projektu „Centrum Usług Społecznych Koszalin”, współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020.