



Fundusze Europejskie

Raport z badania
**Funkcjonowanie Centrów Usług
Społecznych na Pomorzu Zachodnim
w 2024 roku**

Wykaz skrótów

Skrót	Rozwinięcie
Centrum	centrum usług społecznych
CIS	centrum integracji społecznej
CUS	centrum usług społecznych
Dz. U. poz.	Dziennik Ustaw pozycja
IPUS	Indywidualne Plany Usług Społecznych
JST	jednostki samorządu terytorialnego
NGO	organizacje pozarządowe
CS	ośrodek pomocy społecznej
OzN	osoby z niepełnosprawnościami
PES	podmiot ekonomii społecznej
Raport	raport z badania "Funkcjonowanie centrów usług społecznych na Pomorzu Zachodnim"
ROPS UMWZ	Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej Urzędu Marszałkowskiego Województwa Zachodniopomorskiego
Ustawa	Ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych

Badanie zrealizowane przez Biuro Rozwoju Społecznego, Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej Urzędu Marszałkowskiego Województwa Zachodniopomorskiego

Kontakt: tel.: 91 42 53 637, e-mail: bad@wzp.pl, www.rops.wzp.pl

Spis treści

INFORMACJE O PROJEKCIE I BADANIU	4
CENTRA USŁUG SPOŁECZNYCH W WOJEWÓDZTWIE ZACHODNIOPOMORSKIM	5
1. Wprowadzenie	5
2. Funkcjonujące centra usług społecznych w województwie zachodniopomorskim	7
3. Struktura organizacyjna centrów usług społecznych	13
SPOJRZENIE DYREKTORÓW CUS NA SYTUACJĘ CENTRÓW	15
1. Etap tworzenia CUS	16
2. Etap funkcjonowania CUS	21
3. Wnioski i rekomendacje z badań z udziałem dyrektorów	33
BADANIA CUS Z UDZIAŁEM PRACOWNIKÓW	35
1. Ocena wpływu CUS na rozwój usług społecznych	36
2. Ocena wpływu CUS na rozwój rynku realizatorów usług społecznych	36
3. Wnioski i rekomendacje z badań z udziałem pracowników CUS	40
PODSUMOWANIE BADAŃ Z UDZIAŁEM DYREKTORÓW I PRACOWNIKÓW CUS	41
CENTRA USŁUG SPOŁECZNYCH W OPINII PRZEDSTAWICIELI ORGANÓW PROWADZĄCYCH	42
1. Opinia jednostek samorządu terytorialnego nt. CUS, w których planowane jest ich utworzenie	46
2. Badanie z udziałem przedstawicieli JST oraz instytucji pomocy społecznej, na obszarze których nie działają CUS	51
METODOLOGIA BADAŃ	57



Wstęp

Informacje o projekcie i badaniu

Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej Urzędu Marszałkowskiego Województwa Zachodniopomorskiego, w ramach projektu „Koordynacja polityki społecznej na Pomorzu Zachodnim” zrealizował badanie mające przedstawić stan funkcjonowania centrów usług społecznych w regionie, w tym ocenę potrzeb, barier i problemów, na które napotykały CUS na etapie przekształcenia lub z którymi wciąż się borykają.

Niniejszy Raport jest oceną funkcjonowania CUS na Pomorzu Zachodnim w roku 2024.

Badanie prowadzone było etapami, które obejmowały:

- dyrekcję i pracowników CUS działających w 2024 roku na terenie województwa zachodniopomorskiego (6 Centrów Usług Społecznych)
- jednostki samorządu terytorialnego województwa zachodniopomorskiego planujące przekształcenie jednostek realizujących politykę społeczną w CUS
- pozostałe jednostki samorządu terytorialnego województwa zachodniopomorskiego.

Dokładna metodologia badania została opisana w dalszej części Raportu.



koordynacja
polityki społecznej
na Pomorzu
Zachodnim

Badanie zrealizowano w ramach projektu **Koordynacja polityki społecznej na Pomorzu Zachodnim**, finansowanego z programu Fundusze Europejskie dla Rozwoju Społecznego, którego **celem jest uspołnienie regionalnej polityki włączenia społecznego**.

Cel projektu zostanie osiągnięty przez realizację trzech następujących zadań:

- monitorowanie, analizy, badania, programowanie polityki społecznej
- rozwój usług społecznych i wsparcie lokalnych instytucji w regionie
- regionalna koordynacja rozwoju ekonomii społecznej.

W projekcie wykorzystane zostaną rozwiązania o charakterze systemowym w zakresie: usług społecznych, pomocy społecznej, ekonomii społecznej, aktywnej integracji oraz wspierania rodziny, pieczy zastępczej i adopcji.

Zadania realizowane w projekcie przyczynią się do standaryzacji realizowanych działań i wypracowania mechanizmu efektywnej koordynacji polityki społecznej i efektywniejszego przepływu informacji pomiędzy poziomem krajowym i regionalnym oraz między różnymi podmiotami w regionie.

Grupę docelową projektu stanowią m.in. przedstawiciele samorządów terytorialnych i ich jednostek organizacyjnych, jako podmiotów odpowiedzialnych za przygotowanie do realizacji i dostarczania usług aktywizacyjnych i usług społecznych na poziomie lokalnym. Do grupy docelowej należą również podmioty organizujące wspieranie rodziny, pieczę zastępczą i adopcję oraz ich otoczenie, pracownicy instytucji pomocy społecznej oraz podmioty działający na rzecz włączenia społecznego, w tym zajmujące się organizacją usług społecznych, jak też akredytowane ośrodki wsparcia ekonomii społecznej.

Czas trwania projektu - do 31.12.2028 r.



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



Centra usług społecznych w województwie zachodniopomorskim

1. Wprowadzenie

Centra usług społecznych to nowe jednostki organizacyjne gmin i instytucje lokalnej polityki społecznej, których tworzenie i działanie reguluje Ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych (Dz. U. z 2025 r. poz. 620, z późn. zm.).

Według założeń ustawowych, CUS mają być miejscami, w których dostępne są usługi społeczne z różnych systemów, przykładowo:

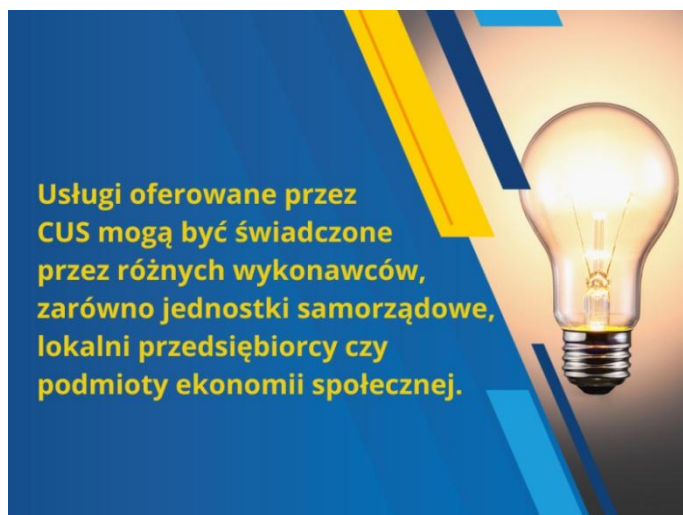
- pomocy społecznej
- polityki prorodzinnej
- promocji i ochrony zdrowia
- kultury
- edukacji publicznej
- przeciwdziałania bezrobociu
- pobudzania aktywności obywatelskiej
- wspierania osób z niepełnosprawnościami.

Powstanie CUS jest fakultatywne. Centrum może być utworzone dla jednej gminy lub więcej gmin, chociaż w województwie zachodniopomorskim, jak do tej pory, wszystkie działające CUS utworzone zostały przez pojedyncze gminy. Jest to zresztą tendencja ogólnopolska. Ustawa przywołana powyżej bardzo dokładnie opisuje zadania centrów oraz zasady ich organizacji.

Centra usług społecznych w swoich założeniach mają:

- umożliwić mieszkańcom uzyskanie różnych usług społecznych w jednym miejscu – bez potrzeby chodzenia do urzędu gminy, ośrodka pomocy społecznej czy innej jednostki, co znacznie poprawi zarówno dostępność jak i efektywność oferowanego wsparcia;
- zapewnić dopasowanie oferty usług społecznych do realnych potrzeb społeczności lokalnej i dostarczyć je w sposób skoordynowany, co również powinno przełożyć się na poprawę efektywności usług społecznych oraz ich dystrybucję według faktycznych potrzeb mieszkańców;
- przyczynić się do skutecznego i efektywnego dostarczania usług społecznych mieszkańcom gmin w takiej skali i formie, w jakiej tego potrzebują - zgodnie z zasadą, że znajomość realnych potrzeb społeczności, oparta o wiedzę od niej uzyskaną jest zawsze lepsza, niż bazowanie jedynie na arbitralnie określonych, wyrosłych z teoretycznych ustaleń możliwych ramach wsparcia.

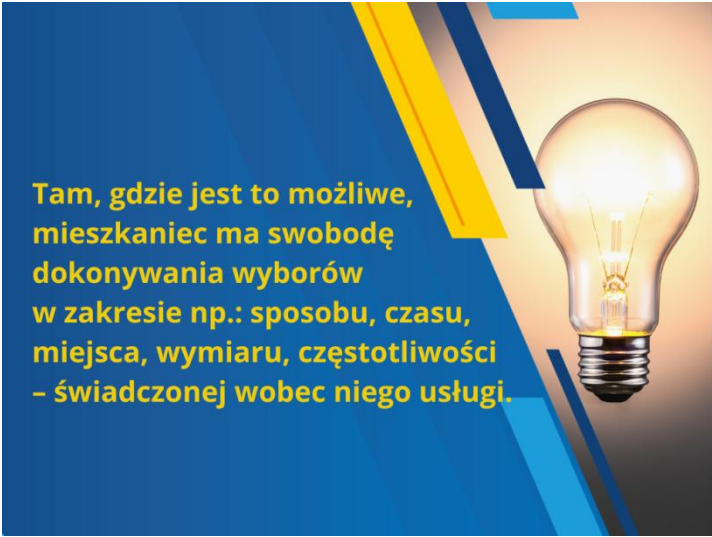
Oferowane przez CUS usługi społeczne powinny być kierowane zarówno do ogółu mieszkańców gminy, jak i do grup społecznych o szczególnych potrzebach, np. osób z niepełnosprawnościami, osób starszych czy rodzin wielodzietnych. CUS **mają być odpowiedzią na realne potrzeby społeczeństwa w zakresie kompleksowego dostępu do usług społecznych**. Ich strategicznym celem jest przyczynienie się do rozwoju i poszerzenia dostępności do ww. usług. Przede wszystkim **istotą funkcjonowania CUS jest rozwijanie**



zdeinstytucjonalizowanych usług społecznych na poziomie lokalnym oraz umożliwienie każdemu obywatelowi, niezależnie od jego indywidualnych cech, samodzielnego i godnego funkcjonowania.

Ważnym jest również świadczenie usług społecznych z poszanowaniem prawa jednostki do sprawowania kontroli nad swoim życiem i podejmowania decyzji.

W odniesieniu do osób korzystających oznacza to, że będą one miały prawo wyboru miejsca zamieszkania, nie będą zobowiązane do mieszkania w warunkach szczególnych, uzyskają dostęp do szerokiego zakresu usług świadczonych w domu lub w placówce zapewniającej zakwaterowanie oraz do innych usług wspierających, w społeczności lokalnej, w tym do pomocy osobistej niezbędnej do życia i takiej, która zapobiega ich izolacji i segregacji społecznej.



Tam, gdzie jest to możliwe, mieszkaniiec ma swobodę dokonywania wyborów w zakresie np.: sposobu, czasu, miejsca, wymiaru, częstotliwości – świadczonej wobec niego usługi.

Raport “Funkcjonowanie centrów usług społecznych na Pomorzu Zachodnim w roku 2024” jest:

- **przeglądem działań zrealizowanych przez centra utworzone w województwie zachodniopomorskim,**
- **próbą rozpoznania tego, na jakie trudności natrafiają CUS w codziennej aktywności, jakiego wsparcia oczekują, aby sprawnie realizować zaplanowane zadania, gdzie dostrzegają zagrożenia dla rozwoju i wypełniania celów, dla których zostały powołane,**
- **próbą zrozumienia, jak CUS postrzegane są przez władze gmin i powiatów województwa zachodniopomorskiego i jak władze lokalne widzą szanse w tworzeniu Centrów na swoim terenie oraz jakie szanse, zagrożenia i bariery widzą w procesach deinstytucjonalizacji**
- **źródłem wiedzy przydatnej do wypracowania nowoczesnego – opartego na rzeczywistych potrzebach i zasobach - systemu wspierania rozwoju CUS w województwie zachodniopomorskim.**



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



Pomorze
Zachodnie

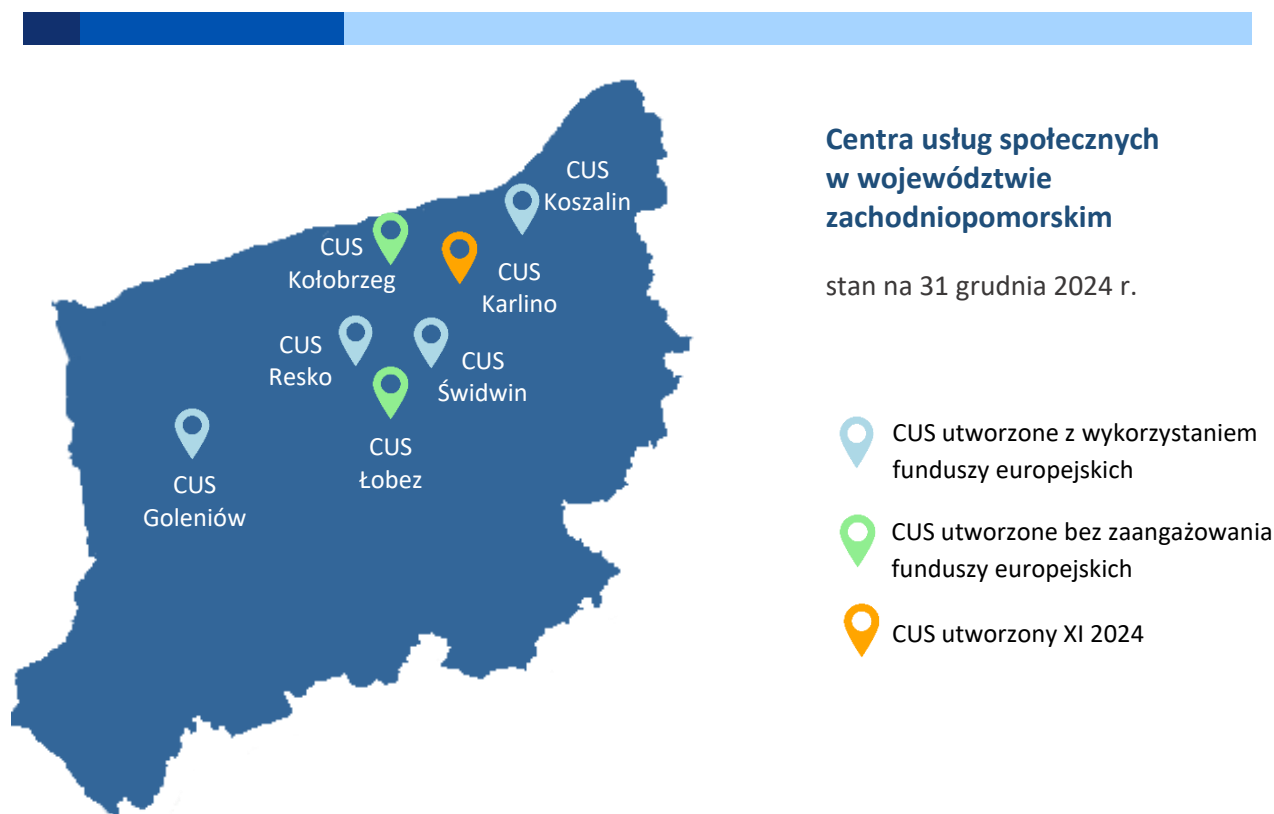
2. Funkcjonujące centra usług społecznych w województwie zachodniopomorskim

Przez niemal cały 2024 rok na Pomorzu Zachodnim funkcjonowało **6 centrów usług społecznych**.

Z początkiem listopada 2024 r. działalność rozpoczął siódmy CUS - w Karlinie, który jednak nie został objęty badaniami z uwagi na zbyt krótki okres funkcjonowania. Centrum w Karlinie oraz Centra powstałe w 2025 roku zostaną włączone do kolejnych edycji badań funkcjonowania CUS w województwie zachodniopomorskim i uwzględnione w przyszłym raporcie.

Omawiając funkcjonowanie CUS w województwie, należy wyraźnie podkreślić, że pierwszy CUS w Polsce powstał właśnie na terenie województwa zachodniopomorskiego - było to Centrum Usług Społecznych w Resku.

Fakt ten może świadczyć o wysokim zainteresowaniu działaniami na rzecz deinstytucjonalizacji usług społecznych w regionie oraz otwartością na wdrażanie innowacyjnych rozwiązań w tym obszarze. Potwierdza to również wysoki poziom profesjonalizmu i kompetencji pracowników jednostek pomocy społecznej, bo tylko takie, sprawnie funkcjonujące i dobrze znające lokalną społeczność ośrodki, są gotowe i zdolne do przekształcenia się w CUS.



Źródło: opracowanie własne ROPS UM WZ

2.1. Centrum Usług Społecznych w Goleniowie

www: [CUS w Goleniowie](#)

- Centrum Usług Społecznych w Goleniowie zostało utworzone na mocy uchwały nr XXXVII/461/21 Rady Miejskiej w Goleniowie z dnia 2 września 2021 r., przez przekształcenie funkcjonującego w Gminie Goleniów Ośrodka Pomocy Społecznej.
- W celu rozpoznania potrzeb mieszkańców Gminy Goleniów i zbadania lokalnego potencjału usługowego, we wrześniu 2021 r. przeprowadzono badanie pn. „*Diagnoza obecnego stanu świadczenia usług społecznych, potrzeb mieszkańców oraz zasobów potencjalnych partnerów w zakresie realizacji usług społecznych w Gminie Goleniów*”. Wykonana diagnoza pozwoliła na opracowanie Planu Wdrażania Centrum Usług Społecznych w Goleniowie oraz Programu Usług Społecznych, który został zrealizowany i obecnie jest kontynuowany oraz na bieżąco aktualizowany w oparciu o bieżące potrzeby lokalnej społeczności. Diagnoza była również niezbędna do opracowania Planu organizowania Społeczności Lokalnej, który uwzględniał wyniki rozpoznania potrzeb i potencjału wspólnoty samorządowej w zakresie działań wspierających, uzupełniających usługi społeczne w sposób funkcjonalny.
- Po roku od przekształcenia CUS opracowana została aktualizacja Programu Usług Społecznych (uchwała nr LV/635/22 Rady Miejskiej w Goleniowie z dnia 30 listopada 2022 r. w sprawie przyjęcia Programu Usług Społecznych). Celem głównym Programu Usług Społecznych 2023 jest zwiększenie dostępu do kompleksowej oferty usług społecznych, odpowiadających na zdiagnozowane potrzeby mieszkańców gminy Goleniów.

Główni odbiorcy usług społecznych realizowanych przez CUS Goleniów:



osoby w wieku
senioralnym



OzN i ich
rodziny



rodziny w kryzysie
psychicznym

2.2. Centrum Usług Społecznych w Świdwinie

www: [CUS w Świdwinie](#)

- W dniu 4 kwietnia 2021 r. podjęta została Uchwała nr XXV/196/2021 Rady Gminy Świdwin w sprawie przekształcenia Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Świdwinie w Centrum Usług Społecznych w Gminie Świdwin i uchwalenia statutu Centrum Usług Społecznych.
- Zadaniami CUS w Gminie Świdwin jest podejmowanie działań na rzecz osób, rodzin, grup społecznych, grup mieszkańców lub ogółu mieszkańców Gminy Świdwin oraz tworzenie warunków umożliwiających mieszkańcom Gminy Świdwin samodzielne funkcjonowanie w miejscu zamieszkania, w szczególności osobom samotnym, które z powodu wieku, choroby lub innych przyczyn wymagają pomocy drugiego człowieka oraz integrację ze społecznością w stopniu adekwatnym do indywidualnych możliwości i potrzeb.
- centrum realizuje zadania, o których mowa w art. 13 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych, w tym: usługi społeczne wykonywane dotychczas przez Ośrodek Pomocy Społecznej w Świdwinie oraz zadania z zakresu:



polityki prorodzinnej;



systemu pieczy zastępczej;



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



- wspierania rodziny;
- promocji i ochrony zdrowia;
- wspierania OzN;
- kultury;
- kultury fizycznej i turystyki;
- pomocy społecznej;
- pobudzania aktywności obywatelskiej;
- reintegracji zawodowej i społecznej;
- ochrony środowiska.

Główni odbiorcy usług społecznych realizowanych przez CUS Świdwin:



rodziny i dzieci



osoby w wieku
senioralnym



OzN

2.3. Centrum Usług Społecznych w Resku

www: [CUS w Resku](#)

Działający od 01.01.2020 roku CUS w Resku jest **pierwszym (pionierskim) centrum w Polsce**.

Rozpoczął działanie wraz z wejściem w życie przepisów Ustawy o CUS (1 stycznia 2020 r.). Uchwała o przekształceniu OPS w CUS została przyjęta przez Radę Gminy Resko 30 października 2019 r., a więc jeszcze w okresie *vacatio legis* przepisów ustawy.

Zadaniem CUS w Resku jest ułatwienie lokalnemu samorządowi świadczenia w sposób skoordynowany, różnego rodzaju usług społecznych oraz poprawę skuteczności udzielania usług społecznych dla ogółu mieszkańców. Celem realizacji działań w ramach CUS będzie zwiększenie dostępu do zintegrowanych usług społecznych odpowiadających na potrzeby mieszkańców Gminy Resko.

Zadania realizowane przez CUS w Resku:

- Wspieranie rodziny i polityki prorodzinnej - warsztaty rodzinne, mediacje rodzinne, terapia rodzinna, indywidualne i grupowe poradnictwo specjalistyczne;
- Wspieranie osób niepełnosprawnych i starszych - usługi wspierające kierowane do osób z niepełnosprawnościami, starszych i ich rodzin, warsztaty i klub wsparcia dla opiekunów osób zależnych;
- Ochrona zdrowia i uzależnienia - programy i działania w zakresie profilaktyki zdrowotnej, indywidualna i grupowa terapia dla osób uzależnionych i ich rodzin, klub wsparcia osób z zaburzeniami psychicznymi i ich rodzin;
- Pobudzanie aktywności obywatelskiej Akademia Sołtysa, Klub Wolontariusza, Klub Seniora, biuletyn gminny, wspieranie rozwoju NGO, działania integrujące społeczność;
- Przeciwdziałanie bezrobociu oraz reintegracja zawodowa i społeczna - współpraca z CIS, Urzędem Pracy, pracodawcami;
- Kultura, sport i rekreacja - warsztaty edukacyjne, zajęcia rekreacyjne, sportowe i turystyczne.



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



Główni odbiorcy usług społecznych realizowanych przez CUS Resko:



osoby w wieku
senioralnym



OzN
i ich rodziny



rodziny
i dzieci



osoby zagrożone
wykluczeniem
społecznym

2.4. Centrum Usług Społecznych w Koszalinie

www: [CUS w Koszalinie](#)

- Centrum Usług Społecznych w Koszalinie jest jednostką powołaną do realizacji zadań własnych gminy i powiatu oraz zadań zleconych gminie i powiatowi przez administrację rządową.
- W 2023 roku Centrum działało na podstawie Statutu przyjętego Uchwałą Nr XXXIII/541/2021 Rady Miejskiej w Koszalinie z dnia 27 maja 2021 r. w sprawie utworzenia Centrum Usług Społecznych w Koszalinie oraz nadania statutu i zarządzeń dyrektora Centrum. Centrum Usług Społecznych w Koszalinie realizuje gminne i powiatowe zadania z zakresu pomocy społecznej, określone w ustawie o pomocy społecznej oraz innych przepisach, m.in.:

- ➔ rozpoznanie potrzeb społecznych oraz poddanie analizie i ocenie zjawisk będących ich źródłem;
- ➔ tworzenie warunków organizacyjnych funkcjonowania pomocy społecznej, w tym rozbudowie niezbędnej infrastruktury socjalnej;
- ➔ organizowanie pomocy społecznej w mieście;
- ➔ pobudzaniu społecznej aktywności w zaspokajaniu potrzeb życiowych poszczególnych osób oraz całych rodzin;
- ➔ organizowaniu opieki w rodzinach zastępczych oraz udzielaniu pomocy pieniężnej na częściowe pokrycie kosztów umieszczonych w nich dzieci;
- ➔ realizowaniu zadań z zakresu organizatora rodzinnej pieczy zastępczej;
- ➔ przyznawaniu pomocy usamodzielnianym wychowankom rodzin zastępczych, placówek opiekuńczo-wychowawczych, zakładów poprawczych, schronisk;
- ➔ pomocy w integracji ze środowiskiem osób opuszczających zakłady karne, placówki opiekuńczo-wychowawcze, resocjalizacyjne, zakłady dla nieletnich i rodziny zastępcze;
- ➔ prowadzeniu zadań związanych z przeciwdziałaniem przemocy;
- ➔ organizowaniu i prowadzeniu specjalistycznego poradnictwa;
- ➔ kierowaniu osób ubiegających się o przyjęcie do domu pomocy społecznej;
- ➔ przyznawaniu i wypłacaniu zasiłków celowych, okresowych i stałych;
- ➔ udzielaniu schronienia, posiłku, niezbędnego ubrania osobom tego pozbawionym.

Dla realizacji programów i projektów mających na celu wyrównanie szans wszystkich mieszkańców Koszalina, w szczególności osób dotkniętych różnorodnymi problemami w dostępie do świadczeń pomocy społecznej oraz zapobieganiu wykluczeniu społecznemu, Centrum Usług Społecznych w Koszalinie współpracuje z licznymi instytucjami i organizacjami pozarządowymi.



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



Główni odbiorcy usług społecznych realizowanych przez CUS Koszalin:



rodziny i dzieci



osoby w wieku
senioralnym



OzN

2.5. Centrum Usług Społecznych w Kołobrzegu

www: [CUS w Kołobrzegu](#)

Centrum Usług Społecznych w Kołobrzegu zostało utworzone na podstawie uchwały nr LVII/865/22 Rady Miasta Kołobrzeg z dnia 28 grudnia 2022 r. w sprawie utworzenia Centrum Usług Społecznych w Kołobrzegu. Zgodnie z treścią powyższej uchwały w dniu 1 kwietnia 2023 r. Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Kołobrzegu został przekształcony w Centrum Usług Społecznych w Kołobrzegu.

CUS w Kołobrzegu realizuje swoje zadania w oparciu o diagnozę potrzeb mieszkańców w zakresie usług społecznych oraz lokalnego potencjału usługowego.

Pozwoliła ona na określenie:

- ➔ rodzajów oczekiwanych przez mieszkańców usług społecznych i skali zapotrzebowania na te usługi,
- ➔ rodzajów usług wspierających jako uzupełnienia usług społecznych,
- ➔ potencjału rozumianego jako stan zasobów i możliwości świadczenia usług społecznych m.in. przez jednostki organizacyjne gminy, lokalne i ponadlokalne organizacje pozarządowe i podmioty ekonomii społecznej, podmioty wykonujące działalność leczniczą, osoby fizyczne.

Główni odbiorcy usług społecznych realizowanych przez CUS Kołobrzeg:



osoby w wieku
senioralnym



OzN



rodziny
i dzieci

2.6. Centrum Usług Społecznych w Łobzie

www: [CUS w Łobzie](#)

- Powstało w wyniku przekształcenia Miejsko-Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej na podstawie Uchwały NR L/337/2022 Rady Miejskiej w Łobzie z dn. 31 marca 2022 r. w sprawie utworzenia Centrum Usług Społecznych w Łobzie oraz nadania statutu.
- Zadaniem CUS w Łobzie jest wspieranie rozwoju i integracji usług społecznych organizowanych i świadczonych na poziomie lokalnym - w gminie Łobez. Działania ukierunkowane są na integrację mieszkańców i podniesienie spójności społecznej.

Zadania CUS w Łobzie to m.in.:

- ➔ realizowanie usług opiekuńczych i rehabilitacyjnych
- ➔ przyznawanie pomocy pieniężnej (przewidzianych ustawą świadczeń)



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



- ➔ kierowanie osób do domów pomocy społecznej
- ➔ praca socjalna - kompleksowość działań - od rozpoznania indywidualnych potrzeb klientów, przez opracowanie indywidualnych planów pomocy, po wsparcie w zależności od indywidualnej sytuacji i potencjału osobowego
- ➔ przyznawanie i wypłata dodatków mieszkaniowych
- ➔ opłacanie składek na ubezpieczenie społeczne i zdrowotne
- ➔ realizowanie świadczeń rodzinnych
- ➔ powołanie i działanie zespołu interdyscyplinarnego do spraw przeciwdziałania przemocy domowej w gminie Łobez
- ➔ wspieranie rodziny i system pieczy zastępczej.

Główni odbiorcy usług społecznych realizowanych przez CUS Łobez:



osoby w wieku
senioralnym

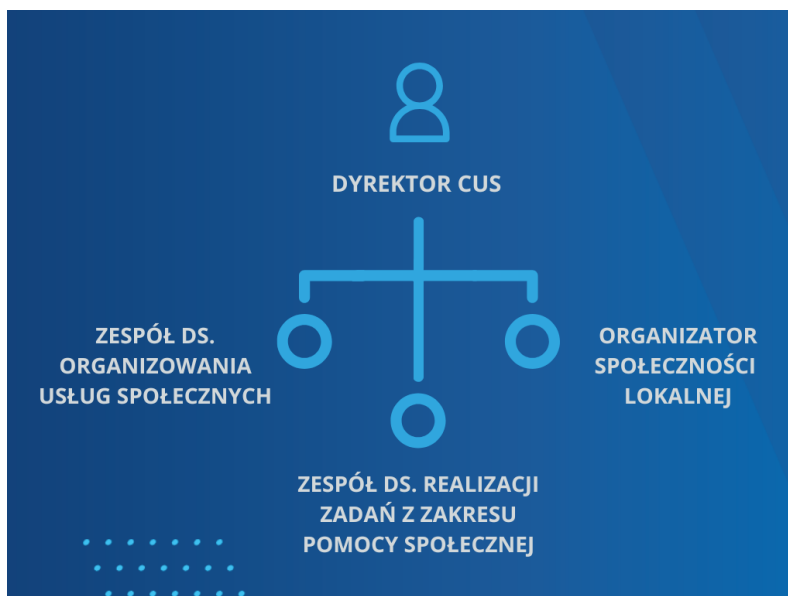


rodziny i dzieci



3. Struktura organizacyjna centrów usług społecznych

W czasie prowadzenia badań strukturę centrów usług społecznych precyzowały zapisy ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych (rozdział 4 ustawy). Zgodnie z tym aktem prawnym, CUS musi w ramach swojej struktury zapewnić następujący skład:



W skład poszczególnych zespołów wchodzi:

1. **zespół ds. organizowania usług społecznych** – organizator usług społecznych oraz koordynatorzy indywidualnych planów usług społecznych w liczbie dostosowanej do potrzeb wynikających z uwarunkowań lokalnych;
2. **zespół ds. realizacji zadań z zakresu pomocy społecznej** – w przypadku centrum, o którym mowa w art. 9 ust. 2 pkt 1 oraz ust. 3 pkt 1 – w jego skład wchodzi: organizator pomocy społecznej, specjaliści z zakresu pracy socjalnej, pracy z rodziną oraz inni specjaliści realizujący zadania z zakresu pomocy społecznej, w tym w zakresie integracji społecznej.

Ponadto w CUS mogą zostać wyodrębnione zespoły lub stanowiska inne niż określone w ust. 1, jeżeli potrzeba ich wyodrębnienia wynika z uwarunkowań lokalnych lub rodzaju usług społecznych lub innych zadań realizowanych przez centrum.

Struktura organizacyjna znalazła odzwierciedlenie w metodologii badawczej – prowadzone badanie funkcjonowania CUS zostało (w pierwszym etapie) opracowane na dwóch poziomach: organizacyjnym (dyrektorzy, koordynatorzy) oraz wykonawczym (pozostała kadra). Takie podejście pozwoliło na zobrazowanie działalności CUS w województwie zachodniopomorskim przez pryzmat dwóch szczebli ich funkcjonowania.

W oparciu o przedstawione w raporcie charakterystyki CUS utworzonych w województwie zachodniopomorskim zaproponowano następujące tezy badawcze:

1. Niezwykle ważnym **celem utworzenia oraz funkcjonowania CUS jest koordynacja usług społecznych z wielu różnych systemów:** pomocy społecznej, polityki rodzinnej, promocji i ochrony zdrowia, kultury, edukacji publicznej, polityki prorodzinnej, wspierania osób z niepełnosprawnościami jak i wsparcia celowego

(np. dodatek energetyczny). Za pośrednictwem centrów, jednostki samorządu terytorialnego, które zdecydowały się na taki krok, mają możliwość realizowania świadczonych już usług społecznych oraz wprowadzania nowych, wynikających z programów usług społecznych. Pozwala to również na wprowadzenie bardziej rozpoznawalnego i zrozumiałego dla mieszkańców danej społeczności modelu funkcjonowania polityki społecznej. Model ten polega na realizacji wielu zróżnicowanych form wsparcia w jednym miejscu i przez jedną, łatwo rozpoznawalną placówkę.

2. Centra usług społecznych **oferują określone usługi społeczne wszystkim mieszkańcom.**

Tworzone programy usług społecznych, dzięki odpowiedniemu podejściu (diagnozie), są skierowane do tych grup i osób, które faktycznie potrzebują określonego wsparcia.

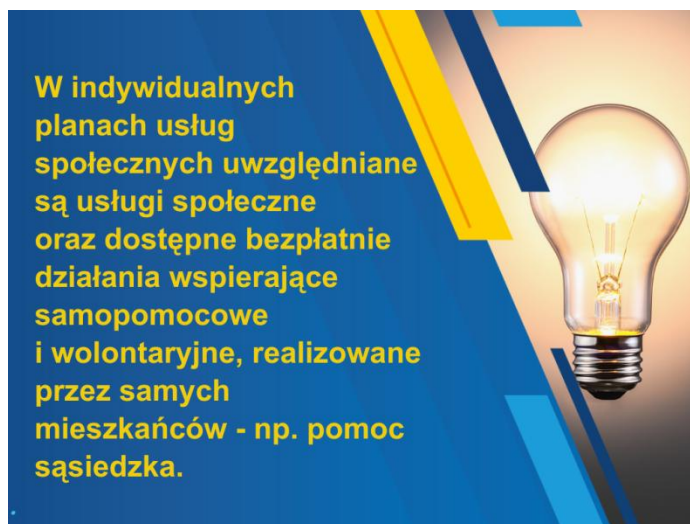
3. Działanie CUS zdecydowanie **pozytywnie wpływa na rozwój współpracy pomiędzy różnego rodzaju instytucjami publicznymi, placówkami i organizacjami pozarządowymi.**

Centrum staje się, jak to pokazują badania, miejscem, w którym skupia się realizacja polityki społecznej na poziomie lokalnym. To

pewnego rodzaju punkt stykowy różnych grup społecznych i podmiotów, których celem jest podejmowanie się działań prospołecznych ukierunkowanych na rozwój lokalny.

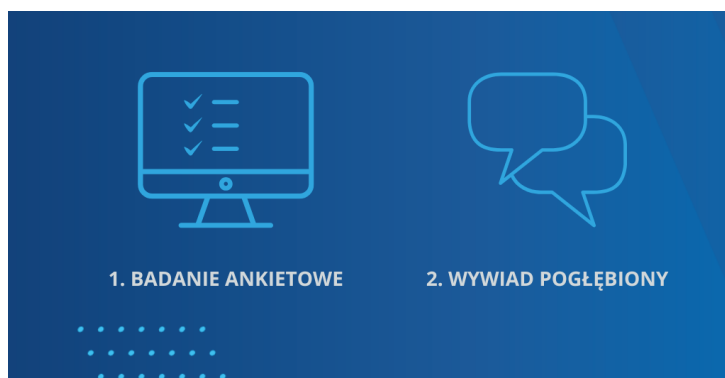
4. **Mieszkańcy mają zwiększoną dostępność do oferowanych usług**, a samo wsparcie jest bardziej dopasowane do ich faktycznych potrzeb. Jest to możliwe dzięki szerokiemu i rozbudowanemu katalogowi działań CUS. Również skupienie różnych inicjatyw w jednym miejscu umożliwia mieszkańcom większą łatwość w dostępie do nich, jak i ich rozpoznawalność. Ponadto wynikający z indywidualnych potrzeb odbiorców zakres usług tworzy coś, co można nazwać umownie polityką społeczną "szytą na miarę".

Powyższe spostrzeżenia stały się również wiodącymi tezami badania przeprowadzonego wśród dyrektorów i pracowników CUS.



Spojrzenie dyrektorów CUS na sytuację centrów

Badanie, będące pierwszym etapem prac nad tym Raportem, zostało przeprowadzone z udziałem sześciorga dyrektorek i dyrektorów centrów usług społecznych działających na obszarze województwa zachodniopomorskiego. Badaniem objęto zatem wszystkie (badanie pełne) utworzone CUS w województwie zachodniopomorskim (n=6), według stanu na dzień 31 października 2024 r. Badanie dyrektorów przeprowadzono w dwóch etapach:



Po zebraniu wyników w ramach etapu badania ankietowego, zdecydowano o przeprowadzeniu **analizy 6 przypadków w oparciu o dodatkowe pogłębione wywiady**. Przyjęto założenie badawcze, że będzie to badanie pełne, a nie oparte na próbie, co było dość znaczącym wyzwaniem z uwagi na krótki czas wyznaczony na przeprowadzenie badania.

Uzyskane w ramach obu etapów odpowiedzi pozwoliły przeanalizować następujące aspekty związane z CUS w województwie zachodniopomorskim:



tworzenie CUS z perspektywy osoby bezpośrednio zaangażowanej w ten proces



funkcjonowanie CUS z perspektywy osoby zarządzającej i kierującej jego funkcjonowaniem

Oraz całość procesu w formie wniosków i rekomendacji.

Dokładna metodologia badania została przedstawiona w końcowej części opracowania.



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską





1. Etap tworzenia CUS

Dyrektorzy CUS stanowią doskonałe źródło wiedzy na temat tego, jak skutecznie, możliwie szybko - i co najważniejsze - efektywnie powołać do istnienia CUS. Doświadczenie zdobyte podczas „przecierania szlaku” może być bowiem niezwykle cennym drogowskazem dla kolejnych ośrodków pomocy społecznej zainteresowanych przekształceniem w centra usług społecznych. Z tego powodu, podczas prowadzonych badań, zapytano dyrektorów o to, które czynniki stanowiły ułatwienia w procesie transformacji, a które należy traktować jako utrudnienia.

Czynniki wskazane jako te, które **znacząco wspierały proces przekształcenia** w powstałych CUS

Dobre relacje i znajomość z przedstawicielami lokalnej społeczności, jak również ich przychylność, zaangażowanie i zdecydowanie co do konieczności powołania CUS

Warto zadbać o przychylność władz lokalnych i przedstawić im wszystkie perspektywy wynikające z budowania i działania CUS w sposób rzetelny, wskazując zarówno na problemy, jak i na korzyści, które niesie z sobą utworzenie CUS. Wspólny i spójny kierunek działań wspiera proces przekształcenia.

Zasoby już posiadane przez przekształcaną jednostkę - zarówno techniczne, jak i personalne

Należy bardzo dobrze przeanalizować posiadane przez jednostkę zasoby, a w szczególności zasoby kadrowe, zwłaszcza pod kątem spełnienia zapisów ustawy i utrzymania personelu. Odpowiednie zaplecze to podstawa sukcesu w realizacji procesu przekształcenia.

Wsparcie merytoryczne innych osób (eksperti, pracownicy ROPS, pracownicy innych CUS)

Nie należy obawiać się własnej niewiedzy lub braku doświadczenia. W sytuacji, w której czegoś nie wiemy, nie jesteśmy pewni jak postąpić lub w jaki sposób uporać się z danym problemem, powinniśmy zwracać się z prośbą o pomoc do osób, które mają odpowiednie kompetencje, praktykę i kwalifikacje.

Doświadczenie, zaangażowanie oraz kompetencje kadry pracowniczej przekształcanej jednostki

Jednostka planująca utworzenie CUS na swoim terenie musi bardzo dokładnie zweryfikować doświadczenie posiadanej i możliwej do pozyskania w krótkim czasie kadry. Szczególnie jest to ważne w mniejszych miejscowościach, gdzie zastane zasoby personalne są najczęściej absorbowane przez większe ośrodki miejskie, a dostępność nowej i odpowiednio wykształconej czy doświadczonej kadry jest dość ograniczona.

Przychylność społeczności lokalnej

Poznanie i zrozumienie czym jest CUS buduje przychylność społeczności lokalnej, a ta z kolei pomaga przekonać władze lokalne co do celu i potrzeby utworzenia centrum.

Środki zewnętrzne przeznaczone na realizację projektu przekształcenia i wdrażania usług społecznych

Środki na finansowanie procesu przekształcenia są ważne, ale ich brak nie stanowi większych problemów.



Czynniki, które wg respondentów **znacząco utrudniały proces przekształcenia** w powstałych CUS

Problemy związane z finansowaniem CUS ze środków wewnętrznych, w tym z brakiem środków na zaspokojenie potrzeb i oczekiwań społeczności lokalnej

Należy dokładnie skalkulować i wyjaśnić osobom odpowiedzialnym za finanse gminy, z jakimi kosztami trzeba się liczyć po tym, jak powstanie CUS. Wygaśnięcie wsparcia ze źródeł zewnętrznych bardzo często powoduje utratę dynamiki usług i problemy z realizacją zadań.

Obawy pracowników przekształcanej jednostki związane ze zmianami

Każda zmiana organizacyjna powoduje obawy i niepokój pracowników. Dlatego należy dokładnie wyjaśnić kadrze jednostki przekształcanej, jak zmienią się zasady pracy na nowych stanowiskach, szczególnie tych związanych z zapisami Ustawy. Rzetelne przedstawienie planowanych działań, plusów i minusów jest bardzo ważne, aby uniknąć nieporozumień już na samym początku działania CUS.

Nieprzychylnie podejście społeczności lokalnej

Podobnie jak przychylność społeczności przekłada się na przychylność władz samorządu, tak niechęć mieszkańców i brak zrozumienia zasadności i formy działania CUS może przełożyć się na negatywne podejście władz do zmiany, a co za tym idzie, znacząco wpłynąć na sam proces przekształcenia. Dyrekcje działających CUS zwracały uwagę na to, że warto dobrze przedstawić społeczności przyszłe korzyści, jakie mogą płynąć z powołania do życia CUS, a przez to uzyskać zrozumienie i akceptację.

Brak dobrych praktyk, konieczność stworzenia wszystkiego niemal „od nowa”: struktur, procedur, dokumentacji itp.

Wymieniając się doświadczeniem z istniejącymi centrami, nowo powstające centra otrzymają szereg rozwiązań organizacyjnych i będą mogły skorzystać z doświadczenia osób, które przeszły pomyślnie ten proces. Nadal jednak muszą uwzględniać indywidualne uwarunkowania lokalnej społeczności i jej możliwości, potrzeby i oczekiwania. Bez tego będzie znacznie trudniej.

Problemy związane z przepisami prawa oraz „sztywnością” struktury CUS i stanowiskami do niego przypisanymi w Ustawie

Dyrektorzy CUS zwracali uwagę na dwa najważniejsze czynniki związane z przepisami prawnymi - brak elastyczności zapisów ustawy o CUS w zakresie doboru personelu, jak i konieczności budowania określonej struktury. Są to czynniki mocno ograniczające proces utworzenia centrów, także wśród jednostek, które rozpatrują decyzję o przekształceniu.



2. Wnioski z badania z udziałem dyrektorów CUS dotyczące tworzenia centrów

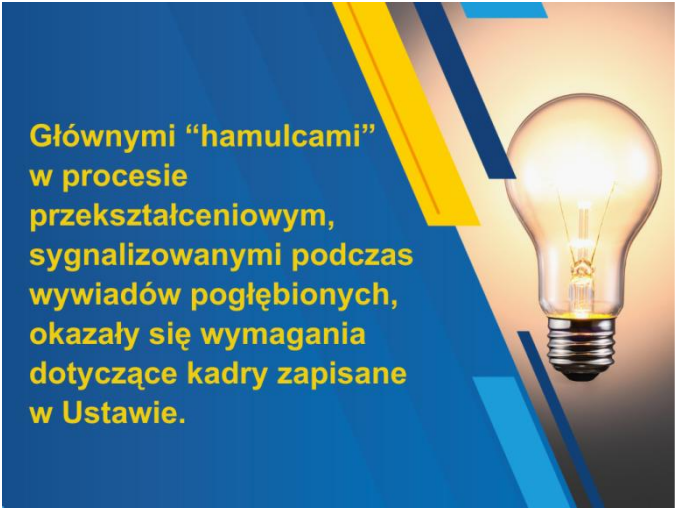
Za najważniejsze czynniki wpływające na procesy przekształceniowe wszyscy dyrektorzy CUS zachodniopomorskich uznali: **posiadane zasoby, relacje i potencjał jednostki planującej przekształcenie**. Niezwykle ważna jest również **dobrze przeprowadzona analiza potencjału i potrzeb lokalnej społeczności**, na co dyrektorzy CUS zwracali szczególną uwagę podczas wywiadów pogłębionych. Wskazuje to na fakt, że proces tworzenia CUS wymaga więc zapewnienia powstającemu centrum solidnych podstaw organizacyjnych, kompetencyjnych i personalnych. Równie ważne okazało się **przychylnie podejście władz samorządowych do tworzenia CUS** (pięć CUS uznało to za istotne a jedno odpowiedziało "trudno powiedzieć"). Dyrektorzy CUS uważali jednomyślnie, że bez sprzyjających przekształceniu władz gmin, w których Centrum miałyby powstać, proces jego utworzenia staje się niezwykle trudny, złożony/wręcz niemożliwy do przeprowadzenia.

Bardzo istotnymi czynnikami wspierającymi procesy przekształceniowe okazały się także:

- **środki zewnętrzne na realizację zadań** związanych z procesem przekształcenia (pięć CUS uznało ten czynnik za istotny)
- **doświadczenie i wiedza przyszłych pracowników CUS** (cztery CUS uznało ten czynnik za istotny)
- **szkolenia, doradztwo konferencje, wizyty studyjne przyszłych pracowników CUS** dot. zagadnień związanych z działaniem CUS (pięć CUS uznało ten czynnik za istotny)
- **ustawowy obowiązek zatrudnienia nowych specjalistów** - rozwój kadr (cztery CUS uznało ten czynnik za istotny)
- **przeprowadzenie konsultacji z mieszkańcami** w celu rozpoznania ich potrzeb dot. usług społecznych (cztery CUS uznało ten czynnik za istotny).

PRZEPISY PRAWA A PROCES PRZEKSZTAŁCENIA W CUS

Można dostrzec, że w odpowiedziach udzielanych przez dyrektorów odnotowano dużo czynników narzucanych na CUS odgórnie, przez obowiązujące przepisy prawa. Może to świadczyć, że dyrektorzy działających CUS uznają, że niektóre z tych przepisów stanowią istotne przeszkody w procesach przekształcenia. Potwierdzają to wywiady pogłębione, w których pojawiły się wypowiedzi wprost wskazujące, że przepisy ujęte w Ustawie powinny ulec zmianie. Trzeba jednak zaznaczyć, że badania prowadzone były jednak przed planowaną tzw. „małą nowelizacją” Ustawy, co zapewne wymagać będzie dodatkowej analizy już po wejściu w życie znowelizowanych przepisów. Uzyskane w wyniku prowadzonego badania sugestie zmian zostały przekazane organom rządowym odpowiedzialnym za przygotowanie nowelizacji do ustawy i nie stanowią elementów niniejszego Raportu.



Głównymi "hamulcami" w procesie przekształceniowym, sygnalizowanymi podczas wywiadów pogłębionych, okazały się wymagania dotyczące kadry zapisane w Ustawie.

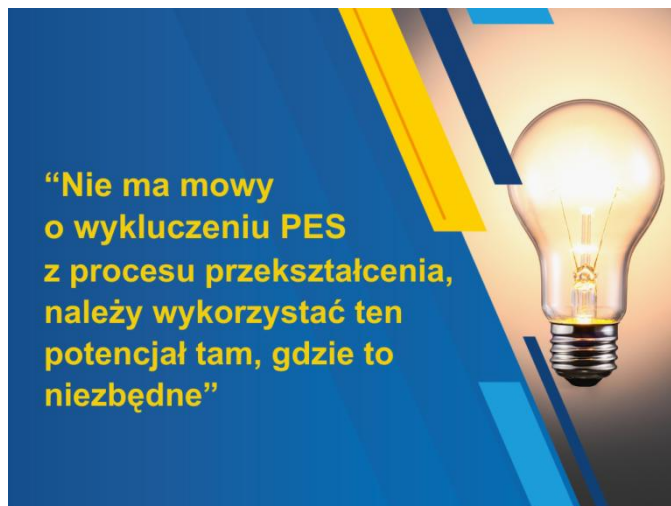
Mniejsze gminy zwracały uwagę głównie na problem znalezienia takich kadr na swoim terenie, natomiast większe gminy podkreślały malejącą atrakcyjność (w tym również finansową) wykonywania tego typu pracy. Dodatkowo, poruszano kwestie związane z wyłączeniem niektórych stanowisk wymaganych przez Ustawę w CUS ze statusu pracownika społecznego, co powodowało utratę niektórych, wcześniej posiadanych, przywilejów pracowniczych przez część kadr CUS razem z utratą pewności i stabilności zatrudnienia. Powodowało to niekorzystną "gradację" pracowników zatrudnianych w nowopowstałej jednostce jaką jest

CUS. Problem ten został wskazany przez Centra jako kwestia do ewentualnej zmiany w ustawie i podkreślany przy każdym wywiadzie pogłębionym.

UDZIAŁ PODMIOTÓW EKONOMII SPOŁECZNEJ W TWORZENIU CENTRÓW

Za najmniej istotny czynnik podczas procesu powstawania CUS uznano zaangażowanie w nim PES, jednak zdania Dyrektorów CUS w tej kwestii są bardzo rozbieżne.

W połowie CUS uznano udział PES w procesach tworzenia jako „istotny”, a w pozostałych jako „nieistotny”. Wywiady pogłębione wyjaśniły te rozbieżności. W ich trakcie ustalono, że o ile podmioty ekonomii społecznej są ważnym partnerem na etapie przeprowadzenia analizy potrzeb społecznych mieszkańców i stają się kluczowym źródłem informacji, o tyle ich udział jest całkowicie zbędny, ponieważ zadania te stanowią pracę własną jednostki przekształcanej i jej kierownictwa.



ZNACZENIE PROMOCJI CUS I DOKUMENTÓW STRATEGICZNYCH GMINY NA ETAPIE TWORZENIA CENTRÓW

Wagę działań promocyjno-informacyjnych dot. CUS prowadzonych wśród mieszkańców gminy, jak również kwestię istnienia, dostępności i aktualności dokumentów strategicznych gminy, uznano za częściowo istotne.

Większość CUS uznała za istotne działania promocyjno-informacyjne, nieliczne nie potrafiły udzielić jednoznacznej odpowiedzi, a jeden CUS uznał ten czynnik za nieistotny z punktu widzenia tworzenia Centrum. Natomiast dwa Centra uznały aktualne dokumenty strategiczne za istotne w procesie przekształceniowym, a cztery pozostałe odpowiedziały „trudno powiedzieć” na to pytanie.

Podczas wywiadów pogłębionych większość rozmówców twierdziła, że dokumenty te są ważne tylko na etapie tworzenia analizy potrzeb społeczności lokalnej, podczas której brak aktualnych danych stanowi jedynie pewną przeszkodę, a nie barierę nie do pokonania. Natomiast promocja CUS jest bardziej skuteczna, wtedy, gdy CUS rozpocznie już swoją działalność.

PRZYCHYLNOŚĆ SPOŁECZNOŚCI LOKALNYCH NA ETAPIE TWORZENIA CENTRÓW

Za mniej istotne przy tworzeniu CUS ich dyrektorzy uważali przychylność społeczności lokalnej. Połowa spośród badanych CUS uznała ten czynnik za „istotny”, nieco mniej niż połowa za nieistotny, a najrzadziej na tę kwestię odpowiadano „trudno powiedzieć”.

Ustalono, że podobnie jak w przypadku PES, tak i udział społeczności lokalnej w przekształceniu jest ważny na pierwszym etapie tego procesu, czyli w momencie analizy potrzeb społeczności, aby następnie ustąpić pola pracy własnej przekształcanej jednostki. Natomiast sama przychylność społeczności nie jest konieczna, ponieważ zdobywanie zaufania mieszkańców jest procesem ciągłym. Takie przekonanie podczas wywiadów pogłębionych przedstawiła większość dyrektorów CUS.



Wnioski końcowe i rekomendacje

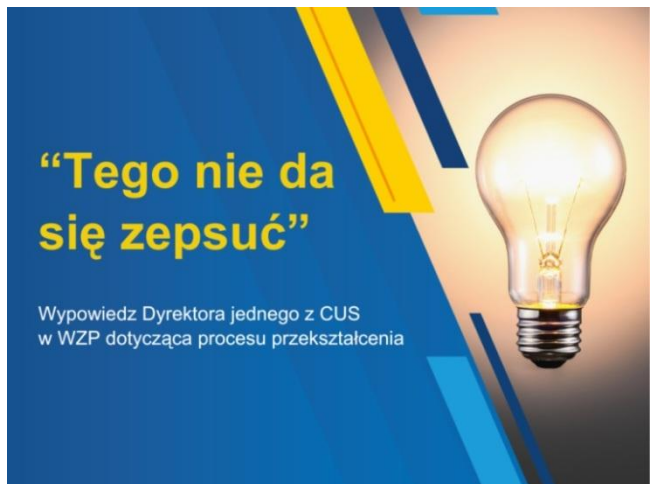
Spostrzeżenia poszczególnych Dyrektorów CUS są różnorodne i ukształtowane przez ich doświadczenia oraz uwarunkowania lokalne gmin, na których obszarze działają. Dyrektorzy CUS niemal jednomyślnie uznali proces przekształcenia za wyzwanie trudne i wymagające, jednak nie mogące zakończyć się inaczej, niż sukcesem.

1. Dyrektorzy CUS działających w województwie zachodniopomorskim jednomyślnie uważają, **że nie ma możliwości stworzenia CUS bez posiadania odpowiednich ku temu zasobów, w tym relacji i potencjału jednostki planującej przekształcenie.**
2. Bardzo ważnym czynnikiem w skutecznym przekształceniu jest **przychylność i zrozumienie lokalnych decydentów i interesariuszy.**
3. **Istotnym, ale nie determinującym** możliwość powstania CUS czynnikiem jest zapewnienie **zewnętrznego wsparcia finansowego.**
4. Kluczowymi czynnikami są: **doświadczenie i wiedza pracowników, jak również ich odpowiedni rozwój zawodowy.**
5. **Za najmniej istotne** dla powstawania CUS uznano **zaangażowanie podmiotów ekonomii społecznej w jego powstawanie** i aktualne dokumenty strategiczne posiadane przez gminę czy nawet przychylność społeczności lokalnej.

REKOMENDACJE DLA PRZYSZŁYCH CUS

Jednostki, które będą chciały powołać CUS powinny, zdaniem dyrektorów CUS:

- **Przygotować analizę potrzeb społeczności w oparciu o rzetelne badania** – stanowi ona klucz do efektywnej realizacji zadań CUS.
- **Dokonać rzetelnej i dokładnej analizy możliwości lokalowych, personalnych oraz finansowych** w kontekście późniejszej realizacji zadań Centrum Usług Społecznych.
- **Przyłożyć szczególną uwagę** do rozpoznania liczby PES działających na terenie gminy oraz ich możliwości świadczenia określonych usług społecznych oraz dotychczasowej aktywności.
- Pozyskać **przychylność władz samorządu** – zadbać o dobre zrozumienie przez Radę danej jednostki samorządu terytorialnego przyszłych zasad funkcjonowania CUS.
- Dobrze **przemyśleć w jaki sposób będzie funkcjonować CUS i skąd weźmie środki na swoje działania**, oraz poinformować Radę Gminy o konieczności zabezpieczenia finansów na kolejne lata działania.



Dyrektorzy zwracali uwagę na takie czynniki, jak:

- spójna polityka jednostki samorządu terytorialnego w zakresie tworzenia CUS,
- odpowiednio opracowana diagnoza,
- zaangażowanie władz samorządowych
- CUS to "droga bez powrotu" - nie da się już zmienić formuły CUS i wrócić na drogę wcześniej realizującej polityki społecznej w gminie instytucji ośrodka pomocy społecznej.



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



Pomorce
Zachodnie



3. Etap funkcjonowania CUS

Celem badania było także zweryfikowanie, w jaki sposób dyrekcja CUS ocenia wpływ CUS na takie zjawiska, jak: rozwój usług społecznych, realizacja indywidualnych potrzeb mieszkańców, integracja i aktywizacja społeczności lokalnej czy też rozwój rynku usługodawców społecznych pochodzących i działających na obszarze oddziaływania CUS.

ROLA CUS W ROZWOJU USŁUG SPOŁECZNYCH, AKTYWIZACJI I INTEGRACJI MIESZKAŃCÓW

Badanie wykazało, że w opinii respondentów **działalność CUS wpływa w bardzo dużym lub w dużym stopniu na takie czynniki, jak: rozwój usług społecznych czy realizacja indywidualnych potrzeb mieszkańców.**

W opinii Dyrekcji, działalność CUS ma nieco mniej znaczący wpływ na integrację i aktywizację mieszkańców. Tutaj ocena waha się między odpowiedziami: „w dużym stopniu” i „trudno powiedzieć”, a rozkład odpowiedzi nie pozwolił jednoznacznie wskazać, która z nich przeważała. W gminach, w których istnieją silni liderzy i środowiska aktywizujące oraz integrujące społeczność, rola CUS jest w tym zakresie zdecydowanie mniejsza. Natomiast w tych społecznościach, gdzie nie ma takich osób lub organizacji, CUS staje się takim brakującym liderem.

WPŁYW CUS NA ROZWÓJ RYNKU REALIZATORÓW USŁUG SPOŁECZNYCH

Dyrekcje poszczególnych CUS **znacząco różnią się między sobą w ocenie wpływu samego CUS na rozwój rynku dostawców usług społecznych.** Odpowiedzi wahają się bowiem od: „w bardzo dużym stopniu”, przez „w dużym stopniu” lub „trudno powiedzieć”, aż do „w niewielkim stopniu” lub nawet „wcale”. Podczas wywiadów z Dyrekcją CUS udało się ustalić przyczyny tych rozbieżności. **Po pierwsze** - potencjał badanych gmin w zakresie działających na ich obszarze PES jest bardzo zróżnicowany. Są gminy, w których podmiotów ekonomii społecznej jest więcej i są takie, w których nie ma ich prawie wcale. Dodatkowo, nawet w gminach, w których zarejestrowano PES nie wszystkie z nich są aktywne, czy zainteresowane świadczeniem usług na rzecz lokalnej społeczności. Najczęstszymi powodami takiej sytuacji są, zdaniem Dyrekcji:

- brak odpowiedniej kadry w PES
- brak stabilnego źródła finansowania organizacji pozarządowych
- „projektowy i akcyjny” charakter pracy PES
- brak możliwości spełnienia kryteriów związanych z wyłonieniem wykonawców
- strach PES przed podejmowaniem większych zobowiązań.

Czy wiesz, że...?

Wytyczne dotyczące realizacji projektów z udziałem środków EFS Plus w regionalnych programach na lata 2021–2027, w obszarze Centrów Usług Społecznych (Sekcja 4.3.4., pkt. 5) mówią: *IZ RP [instytucja zarządzająca regionalnym programem] zapewnia, że przeznaczy co najmniej 30% środków zaplanowanych na finansowanie usług na zlecenie realizacji usług organizacjom pozarządowym lub podmiotom ekonomii społecznej.*

Po drugie – w dążeniu do zapewnienia jak najlepszej i najbardziej trwałej możliwości świadczenia usług społecznych CUS, widząc braki w potencjale PES, uruchomiły poprzez własne działania odpowiednie zaplecze w postaci sprzętu (np. do rehabilitacji), specjalistów (np. osoby fizyczne na umowach cywilnoprawnych), które niejako zastąpiło konieczność angażowania PES w tym zakresie. Taka zapobiegliwość CUS, w dłuższej perspektywie czasu, może ograniczać udział PES w procesie realizacji usług społecznych w danej zbiorowości.



Dlatego **ważny jest stały monitoring lokalnego potencjału PES oraz profesjonalizacja podmiotów ekonomii społecznej i włączanie ich w działania CUS jako rzetelnych usługodawców.**

USŁUGI SPOŁECZNE ŚWIADCZONE PRZEZ CUS NA RZECZ RÓŻNYCH GRUP BENEFICJENTÓW

Dyrekcja CUS oceniła wpływ Centrów na poszczególne grupy w następujący sposób:



Osoby w wieku senioralnym – jednomyślnie uznano, że usługi dla tej grupy zostały wzmocnione przez działalność CUS - nie było rozbieżności w tej ocenie. Podczas wywiadów pogłębionych uzyskano nawet informację, że w jednym z CUS wsparcie udzielane seniorom zdecydowanie dominowało nad innymi grupami, a osoby w tym wieku były odbiorcami niemal 80% wszystkich usług społecznych świadczonych przez CUS i tym samym najliczniejszymi beneficjentami tej pomocy.



Osoby z niepełnosprawnościami i potrzebujące wsparcia w codziennym funkcjonowaniu - w badanych CUS, ocena wpływu na tę grupę była zróżnicowana, jednak oscylowała pomiędzy odpowiedziami „zostały wzmocnione” i „zostały nieznacznie wzmocnione”, co pozwala przyjąć, że CUS pozytywnie, chociaż w różnym natężeniu, wpływa na rozwój usług społecznych na rzecz tej grupy. W jednym CUS uzyskano także odpowiedź „trudno powiedzieć”. Podczas wywiadu pogłębionego ustalono, że wzmiankowana grupa otrzymuje również wsparcie z innych źródeł niż CUS, choć nie zawsze – z braku odpowiednich do tego warunków i możliwości – udaje się jej pomóc w sposób kompleksowy) – stąd też mogły wynikać dyskretnie rozbieżności w ocenie.



Rodziny i dzieci - podobnie jak w przypadku poprzedniej grupy, tutaj również odpowiedzi miały raczej wydźwięk pozytywny, co oznaczono przez wybór „zostały wzmocnione” lub „nieznacznie wzmocnione” i ponownie - jedna odpowiedź była neutralna (trudno powiedzieć). Wyniki ankiety pozwalają stwierdzić, że dyrektorzy CUS pozytywnie ocenia kierunki wpływów i zmian usług społecznych w obszarze rodziny i dzieci. W wywiadach pogłębionych podtrzymane zostały oceny z kwestionariusza badawczego, co potwierdziło przedstawioną powyżej tezę, że dyrektorzy CUS pozytywnie postrzegają jego wpływ na tę grupę badanych osób.



Osoby z zaburzeniami psychicznymi i w kryzysie psychicznym - w odniesieniu do tej grupy dyrektorzy poszczególnych CUS udzielali znacząco różnych odpowiedzi oceniając wpływ CUS na sytuację takich osób w gminie. Dominują odpowiedzi neutralne „trudno powiedzieć”, jednakże pojawiają się zarówno te pozytywne („zostały wzmocnione”, i „zostały nieznacznie wzmocnione”). Pojawiła się również odpowiedź „nie uległy zmianie”.



Osoby w kryzysie bezdomności - wpływ utworzenia CUS na tę grupę został oceniony jako zdecydowanie najmniejszy. Połowa dyrektorów uznała, że usługi społeczne świadczone dla tej grupy po rozpoczęciu działalności przez CUS „nie uległy zmianie”. Dyrektorzy dwóch innych CUS udzielili odpowiedzi „trudno powiedzieć”, zaś najmniej CUS uznało, że zostały one „nieznacznie wzmocnione”. Po przeprowadzeniu wywiadów pogłębionych okazało się, iż zróżnicowanie odpowiedzi prawdopodobnie wyniknęło z faktu, że większość CUS działało w mniejszych gminach, w których problem bezdomności był niewielki. W dużych miastach osobami bezdomnymi zajmowały się inne podmioty, a wsparcie ze strony CUS miało charakter doraźny, co zapewne wywołało u dyrektorów CUS przekonanie, że wpływ CUS na tych beneficjentów usług społecznych jest relatywnie najniższy.

W wyniku przeprowadzonych wywiadów pogłębionych ustalono, że podobnie jak w odniesieniu do osób z niepełnosprawnościami, tak i w przypadku osób z zaburzeniami psychicznymi i w kryzysie psychicznym, CUS jest podmiotem, który ma ograniczone możliwości udzielania im wsparcia, a w praktyce zajmują się nimi inne, wyspecjalizowane jednostki.

Warto również zwrócić uwagę na zależność pomiędzy zakresem i stopniem wsparcia udzielanego przez poszczególne CUS ww grupom odbiorców a uwarunkowaniami społeczno-gospodarczo-terytorialnymi, charakterystycznymi dla każdej z gmin, na terenie których te Centra powstały. Potwierdza to wyjątkową wagę działań przygotowawczych (analiza potrzeb lokalnej społeczności), przewidywania trendów demograficznych i społecznych oraz ewaluacji problemów i dostosowywania działań CUS do zmieniających się czynników.

PODMIOTY REALIZUJĄCE USŁUGI SPOŁECZNE CUS

Podczas wywiadów pogłębionych uzupełniono wiedzę na temat tego, jakie podmioty realizowały w gminach usługi dla poszczególnych, wskazanych powyżej, grup społecznych. Tutaj również zauważalne są różnice pomiędzy poszczególnymi CUS, które wynikają ze sposobu ich funkcjonowania, oraz z uwarunkowań lokalnych.

W niektórych CUS **realizatorem usług społecznych jest samo Centrum**, w innych usługi realizowane są **przez podmioty gospodarcze lub PES** - dwie najczęściej wskazywane grupy wykonawców. Szczególną uwagę zwraca jednak **brak realizacji usług** (lub bardzo nieznaczna ich ilość w stosunku do całości) **przez osoby fizyczne**. Badanie wykazało również **brak realizacji usług społecznych w formie samopomocy**.

Można zatem stwierdzić, że samopomoc jako forma świadczenia usług społecznych nie jest rozpowszechniona w województwie zachodniopomorskim lub natrafiła na przeszkody związane z jej wdrożeniem. Może to wymagać wypracowania mechanizmów jej wzmocnienia i wdrażania w wymiarze praktycznym, w lokalnych społecznościach Pomorza Zachodniego.

PROBLEMY SPOŁECZNE ROZWIĄZYWANE PRZEZ CUS

W trakcie badania poddano weryfikacji, na ile działania CUS wpisują się w dokumenty strategiczne danej gminy, pytając Dyrekcję CUS o to, które najczęściej problemy społeczne rozwiązuje dany CUS, a następnie porównując odpowiedzi z zapisami wyżej wspomnianych dokumentów.



Wszystkie CUS bezpośrednio wpisują się w założenia strategiczne i realizują ich zapisy.

Potwierdza to postawioną hipotezę badawczą, że Centra Usług Społecznych poprzez wdrażane plany usług ściśle łączą się ze strategiami swoich samorządów i realizują ich cele.

Warto zauważyć, że CUS angażował swoje środki i siły głównie w te przedsięwzięcia, które wynikały z zapisów lokalnych dokumentów strategicznych. Podejmowane działania były zaplanowane długofalowo, jednak niekiedy okoliczności wymagały podjęcia działań doraźnych, w odpowiedzi na zaistniałe potrzeby. Były to jednak sporadyczne akcje, które bardziej uzupełniały działania planowe i systematyczne, wynikające ze strategii i programów działania.

SYGNALIZOWANE POTRZEBY SPOŁECZNOŚCI LOKALNEJ WYKRACZAJĄCE POZA MOŻLIWOŚCI CUS

Większość CUS potwierdziła, że były takie usługi, których potrzebę realizacji sygnalizowali mieszkańcy, a których jednostka nie była w stanie zaspokoić. Przyczyny tego stanu rzeczy można sprowadzić do dwóch głównych wątków:

- część z tych usług **wykraczała poza możliwości zarówno prawne, jak i organizacyjne CUS** (np. świadczenie specjalistycznych usług medycznych, zapewnienie dostępu do lekarzy specjalistów, dostępność lokali do zamieszkania, kwestie transportu zbiorowego),
- część z nich **wynikała z ograniczeń CUS, głównie finansowych, które utrudniały lub wręcz uniemożliwiały realizację usług** na poziomie wynikającym z potrzeb lokalnych. Przykładowo: mieszkańcy sygnalizowali konieczność zapewnienia nieodpłatnego, dostępnego środka transportu dla osób z niepełnosprawnościami, którego zabezpieczenie wymagałoby zbyt wysokich dla CUS nakładów finansowych (zasoby personalne i specjalistyczny pojazd).

Mieszkańcy gmin z CUS postrzegają Centrum jako jednostkę, która „rozwiąże wszystkie ich problemy”.

Z jednej strony wskazuje to na szczególną pozycję CUS w gminie, budowanie jej wizerunku, jako instytucji pomocniczej czy postrzeganie jej jako organizacji z dużą mocą sprawczą. Z drugiej jednak strony uwypukla brak precyzji w informowaniu mieszkańców, jakimi dziedzinami ich życia może zająć się CUS i podkreśla problemy w ze strategiami swoich samorządów i realizują ich cele.

Na tym etapie badań zbyt trudno jest jednak wyciągnąć wiążące wnioski w tym zakresie. Zagadnienie zostanie zbadane w kolejnym etapie realizacji projektu.

WSPÓŁPRACA CUS Z PODMIOTAMI EKONOMII SPOŁECZNEJ

Ważnym elementem działania była także kooperacja Centrum z PES, na rzecz lokalnej społeczności. CUS podchodził do tej współpracy różnie.

Trzy Centra Usług Społecznych zlecały zadania realizacji usług społecznych podmiotom ekonomii społecznej na poziomie wyższym niż 30%, a pozostałe w ogóle nie zlecają PES takich usług wcale.



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



Podczas wywiadów pogłębionych ustalono, że takie rozbieżności najczęściej wynikają z trzech powodów:

- braku PES mogących świadczyć usługi społeczne na danym obszarze
- konieczności wyboru wykonawców w oparciu o prawo zamówień publicznych
- braku zainteresowania lokalnych PES współpracą z CUS.

INDYWIDUALNE PLANY USŁUG SPOŁECZNYCH (IPUS)

Zazwyczaj **1-10% klientów zachodniopomorskich CUS korzysta z Indywidualnych Planów Usług Społecznych.**

Odpowiedzi w tym zakresie były niemal zgodne. Zaobserwowano przypadek CUS, który wskazał, że 100% klientów CUS korzystało jednocześnie z IPUS. Wynikało to jednak z tego, że klienci otrzymujący w CUS nawet jedną usługę, mieli utworzony ten dokument. Było to wyróżniające podejście na tle innych. Jednostki uznawały, że IPUS otrzymują tylko ci klienci CUS, którzy wymagali systematycznego i zróżnicowanego wsparcia, lub korzystali co najmniej z kilku usług.

Podczas wywiadów pogłębionych ustalono, że **poziom 1-10% klientów CUS korzystających z Indywidualnych Planów Usług Społecznych był poziomem realnym** do osiągnięcia i odpowiadającym na faktyczne potrzeby społeczności lokalnej.

Stopniowe i metodyczne podnoszenie wartości tego wskaźnika jest możliwe i prawdopodobne do osiągnięcia w niedługiej perspektywie czasowej. Zgodność tej opinii była bardzo wysoka.

INNOWACJE SPOŁECZNE

Inną kwestią, której dotyczyło przeprowadzone badanie, była **innowacyjność rozwiązań wdrażanych przez Centra Usług Społecznych w zakresie metod działania i narzędzi oraz usługi produktów**. Obecnie uwaga badaczy i praktyków gospodarczych stopniowo przesuwa się z innowacji technicznych i technologicznych, dotąd głównych stymulatorów rozwoju gospodarczego, na **innowacje społeczne oznaczające rozwiązania, które odpowiadają zarówno na zapotrzebowanie społeczne, jak i powodują trwałą zmianę w grupach społecznych**.

Zgodnie z oficjalną definicją, przyjętą przez Główny Urząd Statystyczny (GUS) **innowacja to wdrożenie nowego lub istotnie ulepszanego produktu (wyrobu lub usługi) lub procesu, nowej metody organizacyjnej lub nowej metody marketingowej w praktyce gospodarczej, organizacji miejsca pracy lub stosunkach z otoczeniem. Produkty, procesy oraz metody organizacyjne i marketingowe nie muszą być nowością dla rynku, na którym operuje przedsiębiorstwo, ale muszą być nowością w określonym stopniu.**

Źródło: GUS za OECD i Eurostat, Podręcznik Oslo, Paryż-Luksemburg 2018.



Przez innowacje społeczne rozumie się zarówno społecznie uzasadnione innowacje techniczne i technologiczne, jak i innowacje stricte społeczne. Uznaje się nowe idee (produkty, usługi, modele), które efektywniej zaspokajają potrzeby społeczne i jednocześnie tworzą nowe relacje współpracy. „Są to więc innowacje korzystne dla społeczeństwa, dbające o jakość jego życia, a jednocześnie zapewniające stałą poprawę tej jakości”. Innowacje społeczne są istotnym elementem polityki innowacyjnej, odnoszącym się do rozwiązywania problemów społecznych oraz tworzenia wartości w obszarach służących społeczeństwu. Innowacje społeczne – pojęcie i znaczenie wynikają z konieczności ciągłych poszukiwań nowych sposobów rozwiązywania problemów społecznych, albowiem tradycyjne formy działania wyczerpują się lub zawodzą.

Źródło: W. Kwaśnicki, Jak wspierać rozwój innowacji społecznych, [w:] Innowacje społeczne, od idei do upowszechniania efektu, pod red. A. Olejniczuk-Merta, Monografie Instytutu Badań Rynku, Konsumpcji i Koniunktur, Warszawa 201

Odpowiedzi udzielone przez poszczególne CUS w tym zakresie były rozbieżne. **Trzy Centra potwierdziły, że wdrażały innowacyjne rozwiązania, dwa zdecydowanie zaprzeczyły, był też CUS, który nie był w stanie jednoznacznie odpowiedzieć na to pytanie.**

Ważnym spostrzeżeniem było również stwierdzenie, że **na tym etapie funkcjonowania CUS innowacyjność wdrażanych rozwiązań i działań w zakresie polityki społecznej nie była kwestią priorytetową** i że były inne, dużo istotniejsze zadania do wykonania.

Dodatkowe informacje udzielone przez CUS, które potwierdziły wdrażanie innowacyjnych metod działania i narzędzi oraz innowacyjnych usług i produktów, mogą skłaniać do przypuszczenia, że **Dyrektorzy CUS mieli trudność z jednoznacznym zdefiniowaniem, co stanowi innowacyjność, a co jest nową inicjatywą lub nowym działaniem.** Takie wdrożenia jak: skrócenie procedur, wprowadzenie mieszkań wspomaganych, usług opiekuńczych zgodnych z ustawą (wcześniej nie realizowanych w danej gminie), czy metody pracy osób z zaburzeniami syllogomanii (patologicznego zbieractwa), niekoniecznie bowiem muszą być innowacjami, chociaż nie można było tego jednoznacznie wykluczyć na poziomie zastosowanego w badaniu narzędzia.



ODPŁATNOŚĆ USŁUG SPOŁECZNYCH

Jedną z największych obaw, jaką wyraźnie wykazali respondenci, było wprowadzenie świadczonych przez Centrum usług w formie (częściowo lub w całości) odpłatnej.

CUS w województwie zachodniopomorskim, które realizują usługi dla mieszkańców według grup beneficjentów oraz odpłatności

Respondent mógł wskazać kilka odpowiedzi (wybór wielokrotny) dla odpowiednich grup beneficjentów usług społecznych. Prezentowane dane uwzględniają CUS świadczące usługi zarówno w pełni odpłatne, jak i nieodpłatne czy częściowo odpłatne dla tej samej grupy odbiorców, co powoduje, że dane nie zawsze sumują się do całkowitej liczby CUS (n=6).

	Odpłatność usług społecznych				
Beneficjenci usług społecznych:	w pełni odpłatne	częściowo odpłatne	nieodpłatne	nie realizują takich usług	brak odpowiedzi
osoby starsze	0	2	4	0	1
osoby z niepełnosprawnościami i potrzebujące wsparcia w codziennym funkcjonowaniu (w tym osoby zagrożone ubóstwem i wykluczeniem społecznym)	0	1	4	0	1
rodziny i dzieci	0	2	3	0	1
osoby z zaburzeniami psychicznymi i w kryzysie psychicznym	0	1	2	2	1
osoby w kryzysie bezdomności	0	1	1	3	1

Tabela 1. Odpłatność usług społecznych świadczonych przez CUS na rzecz różnych grup beneficjentów

Z powyższych danych wynika, że **CUS unikają wprowadzania usług w pełni odpłatnych. Podobnie usługi częściowo odpłatne budziły obawy i nie pojawiały się jako częsty element CUS.** Zdecydowanie najwięcej usług oferowanych przez Centra, świadczone w formie nieodpłatnej. Wynika to ze specyfiki grup, którym udzielano wsparcie jak te, jak też z doświadczeń CUS. Podczas rozmowy z Dyrekcją zachodniopomorskich CUS sprawdzono również plany na przyszłość, związane z rozwijaniem i modyfikacją oferty usługowej przez poszczególne Centra.



CUS w województwie zachodniopomorskim, które planują realizować usługi

Dane przedstawiają tylko te plany, które zostały zakomunikowane i zasygnalizowane przez Dyрекcję CUS. Część respondentów nie udzieliła odpowiedzi uzasadniając to albo brakiem decyzji, albo trudnościami w przekonaniu społeczności lokalnej do zmian, bądź nie potrafiła udzielić odpowiedzi na to pytanie.

	Odpłatność usług społecznych				
Beneficjenci usług społecznych:	w pełni odpłatne	częściowo odpłatne	nieodpłatne	nie realizują i nie planują realizować	brak odpowiedzi
osoby starsze	0	1	2	0	3
osoby z niepełnosprawnościami i potrzebujące wsparcia w codziennym funkcjonowaniu (w tym osoby zagrożone ubóstwem i wykluczeniem społecznym)	0	1	2	0	3
rodziny i dzieci	0	1	2	0	3
osoby z zaburzeniami psychicznymi i w kryzysie psychicznym	0	1	2	1	2
osoby w kryzysie bezdomności	0	1	2	1	2

Tabela 2. Planowane wprowadzenie odpłatności usług społecznych świadczonych przez CUS na rzecz różnych grup beneficjentów.

Przedstawione w powyższej tabeli **dane liczbowe mogą wskazywać na duży opór i silne obawy regionalnych CUS w kwestii wdrożenia usług w pełni odpłatnych.**

Podczas wywiadów pogłębionych poruszono również temat odpłatności za usługi. Respondenci uznali, że nie w każdym przypadku takie zaangażowanie środków ze strony klientów CUS było możliwe. Obawy dyrektorów skupiały się na wysokości opłat i prawnych aspektach ich pobierania. Z drugiej jednak strony przeważała opinia, że częściowa odpłatność zwiększała poziom wykorzystania usług, jak też pozwalała świadczyć usługi na wyższym poziomie.

Zatem **kwestia wprowadzania przez CUS opłat za oferowane usługi jest zagadnieniem, nad którym należy pochylić się z należytą uwagą.** Warto wypracować rozwiązania wspierające rozsądne wprowadzenie mechanizmu całkowitej lub częściowej odpłatności za wybrane usługi z katalogu CUS. Zdaniem respondentów, zgodna polityka CUS w tym zakresie może ułatwić wdrożenie tej trudnej społecznie reformy: transformacji ośrodka pomocy społecznej w CUS, przeformułowania jego *modus operandi* i zmiany percepcji



dawnego OPS w świadomości społecznej mieszkańców. Badanie wyraźnie wykazuje, że jest to proces wymagający zarówno czasu, jak i działań wszystkich zainteresowanych stron.

ŚWIADOMOŚĆ I ZADOWOLENIE SPOŁECZNOŚCI LOKALNEJ Z DZIAŁALNOŚCI CUS

Dyrektorzy CUS uważają, że **mieszkańcy gminy dobrze wiedzą, w jakich obszarach i w jaki sposób mogą uzyskać wsparcie CUS**. Większość uważa, że mieszkańcy są zorientowani w obszarach i zakresie świadczonych usług. Odpowiedzi oscylowały wokół "zdecydowanie tak" oraz "raczej tak". Pojawiła się również zaskakująca odpowiedź dowodząca, że mieszkańcy gminy „zdecydowanie nie wiedzą” w jakich obszarach i w jaki sposób mogą uzyskać wsparcie ze strony CUS, jednak udzielone wyjaśnienie doprecyzowało, że chodziło tutaj o grupę osób, a nie społeczność w ujęciu ogólnym. Cytując: „*Zawsze znajdzie się grupa osób zaskoczonych, że coś się dzieje. Oczywiście nie przeszkadza im, że 1000 mieszkańców o tym samym poziomie percepcji w identycznej grupie wiekowej skorzystało z usługi.*”

Niezależnie od zacytowanej odpowiedzi, wynik badania pozwala założyć, że **wykorzystywane kanały informacyjno-promocyjne spełniały swoje zadanie**.

Dotarcie do mieszkańców z ofertą CUS, a jeszcze wcześniej z samą informacją o procesie przekształcenia jest bardzo ważnym zadaniem budującym akceptację społeczną dla zmian oraz lepsze zrozumienie założeń funkcjonowania Centrum.

Upowszechnienie informacji o zakresie realizowanych usług społecznych ma bowiem wpływ na zgłaszane przez społeczność zapotrzebowanie. Dlatego, podczas badania, przyjrzano się najbardziej popularnym narzędziom i kanałom informacyjno-promocyjnym wykorzystywanym przez CUS w ich działalności.

Zgodnie z udzielonymi przez dyrektorów CUS odpowiedziami **wszystkie Centra korzystały z mediów społecznościowych oraz upowszechniały informację o usługach przy okazji wydarzeń i spotkań lokalnych**. Znaczna część CUS wykorzystywała do promocji swoją własną stronę internetową, przekazywała informacje o swojej działalności poprzez podmioty, które realizowały usługi na zlecenie CUS, jak również korzystało z „marketingu szeptanego” (informacje przekazywane przez sąsiadów, rodziny lub znajomych).

Dość często stosowano takie kanały, jak: lokalne portale informacyjne (on-line), ulotki w miejscach publicznych oraz podczas wydarzeń lokalnych. Tylko połowa Centrów wykorzystywała w swoich działaniach promocyjnych plakaty w miejscach użyteczności publicznej i korzystała z działań realizowanych przez liderów społeczności lokalnej (np. polityków działaczy społecznych itp.). Rzadko natomiast CUS wykorzystywały do działań promocyjnych i informacyjnych lokalną prasę, podobnie zresztą jak inne formy (informacja w spółdzielniach mieszkaniowych, współpraca z instytucjami).

Podsumowując, można uznać, że **każdy CUS miał własne, indywidualne podejście do promocji**. Opierało się ono na doświadczeniu w pracy ze społecznością lokalną oraz na sprawdzonych przez dany podmiot metodach dotarcia do mieszkańców. Szczególną uwagę zwraca fakt odchodzenia od lokalnej prasy jako narzędzia komunikacji ze społecznością lokalną oraz poszukiwanie alternatywnych ścieżek dostępu. W wywiadach pogłębionych większość dyrektorów potwierdziła efektywność stosowanych działań promocyjnych.

Dyrektorzy CUS uważają, że **mieszkańcy są „zdecydowanie zadowoleni” ze wsparcia oferowanego przez CUS**. Takiej odpowiedzi udzieliła połowa zachodniopomorskich CUS. Jedna trzecia tej grupy udzieliła odpowiedzi „raczej tak”. Najmniej licznie wystąpiła odpowiedź „trudno powiedzieć”.



Część respondentów argumentowała swoje odpowiedzi danymi statystycznymi (nikłym odsetkiem osób niezadowolonych z usług) lub wyrażanym zadowoleniem przez klientów, informacją zwrotną po zakończonej usłudze lub podczas jej realizacji lub rosnącą liczbą udzielonych usług.

POMOC SPOŁECZNA I INTEGRACJA SPOŁECZNA W JEDNYM OKIENKU

Uznano, że **jednoczesne udzielanie pomocy społecznej i realizowanie inicjatyw sprzyjających integracji i aktywizacji mieszkańców gminy przez tą samą jednostkę (CUS) jest dobrym rozwiązaniem.**

Za „zdecydowanie” dobre uważała je połowa respondentów. Jedna trzecia zachodniopomorskich Centrów Usług Społecznych uznała, że jest to „raczej” dobry pomysł. Najrzadziej wybieraną odpowiedzią było: „trudno powiedzieć”

Ciekawym uzupełnieniem tego stanowiska było stwierdzenie, że **nie było możliwości w średnich i małych gminach na utworzenie dwóch jednostek budżetowych zajmujących się osobno pomocą społeczną i osobno realizacją działań sprzyjających integracji.** Zanotowano odpowiedź, że połączenie obu form wsparcia pozwala na zintensyfikowanie działań zgodnie z ustalonym planem pomocy dla usługobiorców. Kolejną interesującą odpowiedzią było uznanie, że tylko **całościowe, indywidualne wsparcie mieszkańca, rodzin i otoczenia miało szanse na realne odczucie wsparcia przez klientów.** Zwrócono również uwagę na fakt, że CUS miały wiedzę o tym, czego potrzebują mieszkańcy i jakiej pomocy oczekiwali, co przyczyniło się do skuteczności wdrażanych rozwiązań.

W średnich lub małych gminach po prostu nie ma miejsca, zaplecza personalnego i technicznych możliwości na funkcjonowanie dwóch odrębnych jednostek budżetowych, z których jedna skupi się na pomocy społecznej *sensu stricto*, a druga będzie rozwijać usługi społeczne i integrować mieszkańców.

Zwrócono również uwagę na to, że połączenie obu form wsparcia pozwala intensyfikować działania, zgodnie z planem pomocy dla usługobiorców.

ZNACZENIE ZEWNĘTRZNYCH ŹRÓDEŁ FINANSOWANIA

W działaniu CUS **są niezwykle istotne środki zewnętrzne**, co potwierdza połowa respondentów.

Dostępność i możliwość stałego korzystania z zewnętrznych źródeł finansowania było czynnikiem niezwykle istotnym i bardzo sprzyjającym, tak funkcjonowaniu i „krzepnięciu” CUS, jak i rozwijaniu koordynowanych przezeń usług społecznych.

Twierdzącej odpowiedzi w powyższym względzie udzieliła połowa zachodniopomorskich Centrów. Ponadto, jedna trzecia zaznaczyła odpowiedź „są istotne”, również uznając wagę i pomocny wymiar środków zewnętrznych. Zanotowano także odpowiedź wskazującą na brak zdania w tej kwestii.

W udzielanych wyjaśnieniach przewijała się refleksja, że środki zewnętrzne pozwalały realizować szerszy zakres działań niż podstawowa (ustawowa) aktywność CUS, ponieważ dzięki nim można wprowadzać i finansować różne usługi, do których mieszkańcy danej gminy nie mieli dotąd dostępu. Ponadto, dostęp do zewnętrznych źródeł finansowania pomagał pracownikom CUS w rozwijaniu ich kwalifikacji zawodowych, kompetencji i wykształcenia. Znajdziemy także opinię, że środki zewnętrzne były po prostu niezbędne



do istnienia i działalności CUS, gdyż lokalny samorząd nie jest w stanie pokryć kosztów jego codziennego funkcjonowania. Niejako w „opozycji” do przedstawionej opinii była inna, głosząca, że CUS może realizować swoje cele w oparciu o posiadany przez siebie budżet, a możliwość finansowania niektórych aspektów lub dziedzin jego aktywności ze źródeł zewnętrznych, pozabudżetowych jest jedynie (miłym) dodatkiem.

Jak widać, potrzeba pozyskiwania środków z innych źródeł niż budżetowe, była dla różnych CUS sprawą o różnym poziomie znaczenia. Przeważała jednak opinia, że były one ważne dla funkcjonowania Centrum Usług Społecznych.

SYSTEM MONITROWANIA I EWALUOWANIA USŁUG SPOŁECZNYCH W CUS

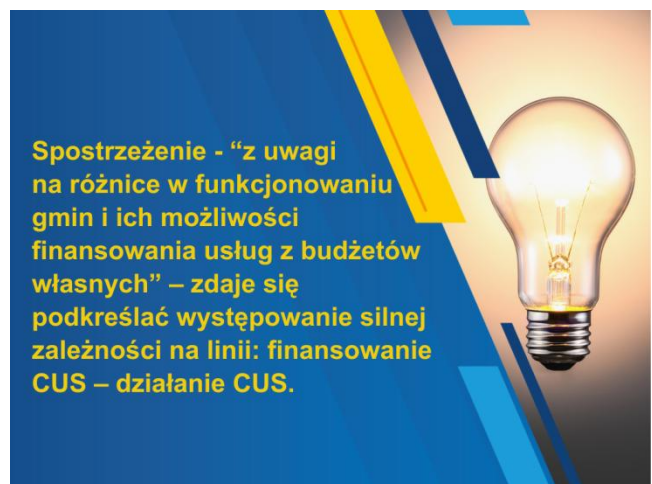
Dwie trzecie spośród zbadanych **CUS opracowało wystandaryzowany system monitorowania i ewaluowania świadczonych usług**. Wśród nich jedno centrum potwierdziło istnienie systemu, lecz przyznało, że nie zawierał on wszystkich wymaganych w nim elementów.

Można więc powiedzieć, że opinie zachodniopomorskich CUS są w tej kwestii zróżnicowane, tym bardziej, że odmienne postawy zaobserwowano także w odniesieniu do tych Centrów, które do tej pory takiego systemu nie opracowały: jeden planuje go wdrożyć w najbliższej przyszłości, a drugi nie ma takiego zamiaru.

CUS - WŁAŚCIWY KIERUNEK ROZWOJU USŁUG SPOŁECZNYCH DLA KAŻDEJ GMINY?

Zdania dyrektorów w tym zakresie okazały się być podzielone. Połowa uznała go za dobry kierunek rozwoju (jedna - za bardzo dobry), ponieważ nie ma żadnej innej alternatywy. Jednak druga połowa, z wyczuwalnym dystansem, wybrała wariant odpowiedzi „*trudno powiedzieć*”.

Z całości badania wynikało, że **tworzenie CUS nie jest dobrym rozwiązaniem dla każdej gminy**. Z tego powodu Zespół Badawczy zdecydował się postawić hipotezę, że Centra Usług Społecznych są dobrym rozwiązaniem tylko dla większych gmin.



KONIECZNOŚĆ ZMIAN PRAWNYCH

Większość Dyrektorów uważało, że **zdecydowanie potrzebne są zmiany w prawie dotyczącym tworzenia i funkcjonowania CUS, mniejsza część udzielonych odpowiedzi potwierdzało tę opinię, ale w sposób bardziej zachowawczy („raczej tak”)**. Jest to bardzo mocny głos osób kierujących działaniem CUS w stronę twórców prawa, zasugerowali ewentualne zmiany w legislacji zwracając uwagę na takie zagadnienia, jak:

- zmniejszenie wymagań dotyczących pracowników CUS, ponieważ obecne utrudniały znalezienie, zatrudnienie odpowiednich kadr szczególnie w małych gminach
- zmiany zapisów dotyczących finansowania usług społecznych
- rozważenie wprowadzenia zapisów umożliwiających potencjalny powrót z CUS do wcześniejszej formy funkcjonowania, gdyby okazało się, że CUS w danej gminie nie spełnił swoich zadań
- brak możliwości przyłączenia sąsiedniej gminy do już istniejącego CUS - utworzenie międzygminnych CUS jest możliwe tylko na początku procesu przekształceniowego.

ZALETY I WADY CUS ZDANIEM DYREKCJI CUS

Zaletami tej formy funkcjonowania i rozwoju usług społecznych są:

- dotarcie do większej części społeczności lokalnej, wyjście poza „zamknięty krąg” odbiorców pomocy systemowej
- możliwość realizowania różnorodnych działań, co było niemożliwe w innej formule
- czytelność „katalogu” usług oferowanych przez CUS
- możliwość sieciowania i szerszej współpracy
- poprawa wizerunku „polityki” i „pomocy” społecznej w stosunku do poprzednich rozwiązań, lepszy odbiór społeczny CUS.

Wadami tej formy funkcjonowania i rozwoju usług społecznych zauważonymi przez Dyрекcję są:

- zmiana nazwy jednostki, co wprowadziło nieco zamieszania wśród osób szukających wsparcia
- przekształcenie, zgodnie z ustawą, odbierało pracownikom część wypracowanych przywilejów i status pracownika socjalnego, co dla niektórych było bardzo trudnym doświadczeniem - wymaga to zmian ustawowych
- „sztywność” zasobów kadrowych – przypisanie określonej struktury CUS bez uwzględniania indywidualnych możliwości i potrzeb oraz „nierówne” traktowanie pracowników - odejście od pracowników pomocy społecznej
- brak zapewnionego finansowania i konieczność sięgania po środki zewnętrzne w celu utrzymania szerszej oferty usług społecznych dla mieszkańców
- konieczność wyłaniania podmiotów ekonomii społecznej do realizacji części usług, co bywa poważną barierą
- zbyt duża biurokratyzacja działań.

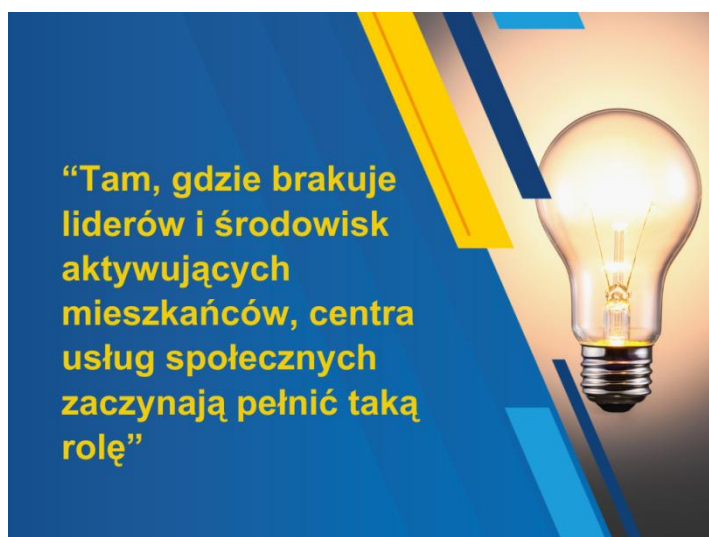
RADY „PIONIERSKICH” CUS DLA PRZYSZŁYCH CENTRÓW

Rady funkcjonujących CUS dawane instytucjom, które chcą iść w ich ślady:

- należy bardzo wnikliwie sprawdzić potencjał i potrzeby - ocenić, co jest, co mamy, czego naprawdę potrzebujemy, jak również ocenić możliwości finansowania działalności CUS w dłuższej perspektywie czasowej
- należy rozmawiać z pracownikami przekształcanej jednostki i wyjaśnić im wszystkie wątpliwości, dobrze też jest włączyć jak największą liczbę pracowników w proces przekształcenia
- należy zrobić dokładną i prawdziwą diagnozę potrzeb społecznych
- należy zadbać o zrozumienie

i przychylność władz samorządowych i społeczności lokalnych co do planowanych/realizowanych zmian

- „nie bójcie się zapytać o istniejące i wypracowane przez inne CUS dokumenty” – kolejne Centra będą miały już gotowe wzorce i ułatwiony start
- „wymagajcie od siebie i bądźcie głodni wiedzy”.



WNIOSKI I REKOMENDACJE Z BADAŃ Z UDZIAŁEM DYREKTORÓW

CUS A POSZCZEGÓLNE GRUPY ODBIORCÓW

- Działalność CUS zdecydowanie pozytywnie wpływa na rozwój usług dla osób w wieku senioralnym oraz w kryzysie bezdomności.
- Dyrektorzy zachodniopomorskich CUS raczej pozytywnie postrzegają wpływ działalności CUS na wszystkie grupy społeczne.
- Sposoby i realizatorzy usług dla poszczególnych grup odbiorców są zróżnicowani i ściśle powiązani z potrzebami lokalnymi oraz strukturą organizacyjną każdego z CUS. Można to określić mianem indywidualnego podejścia lokalnego.
- Realizacja usług społecznych w CUS przez osoby fizyczne lub w formie samopomocy nie jest rozwiązaniem powszechnie stosowanym w zachodniopomorskich Centrach Usług Społecznych.
- Wszystkie CUS koncentrują swoje działania na problemach społecznych znajdujących odzwierciedlenie w dokumentach strategicznych gmin, na których terenie działają.

DZIAŁALNOŚĆ CUS A ROZWÓJ RYNKU USŁUG SPOŁECZNYCH

Wypowiedzi interlokutorów, oddające obraz sytuacji:

- „Zamiast skupiać się na właściwej pracy, CUS musi szukać na siłę organizacji pozarządowych poza gminą, które będą mogły i chciały realizować tego typu usługi. Nie jest to zadaniem prostym, szczególnie w mniejszych gminach wiejskich.”
- „Nie zawsze są chętni, aby zakładać podmioty ekonomii społecznej, a tych, które działają w naszej gminie w interesujących nas obszarach po prostu nie ma”.

Zdaniem CUS nie powinno się wprowadzać ustawowych lub odgórnych minimalnych limitów działań zlecanych PES.

Nie każda gmina ma odpowiednie zaplecze funkcjonujących podmiotów ekonomii społecznej na swoim obszarze i taki wymóg może powodować niepotrzebne komplikowanie działalności.

DZIAŁALNOŚĆ CUS A ROZWÓJ RYNKU WYKONAWCÓW USŁUG SPOŁECZNYCH

- CUS w województwie zachodniopomorskim miały bardzo duże opory i obawy przed wdrożeniem usług w pełni odpłatnych.
- Jednocześnie usługi odpłatne lub częściowo odpłatne były traktowane jako bardziej atrakcyjne przez samych klientów CUS.

DZIAŁANIA INFORMACYJNO-PROMOCYJNE CUS

- Większość CUS wykorzystywała te same, sprawdzone, kanały informacyjne, które w opinii ich Dyrekcji, spełniały swoją rolę.
- CUS stosowały różnorodne formy działań promocyjnych i informacyjnych dostosowanych do lokalnych uwarunkowań, wśród nich m.in.:
 - ➔ pikniki rodzinne,
 - ➔ festyny gminne,



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



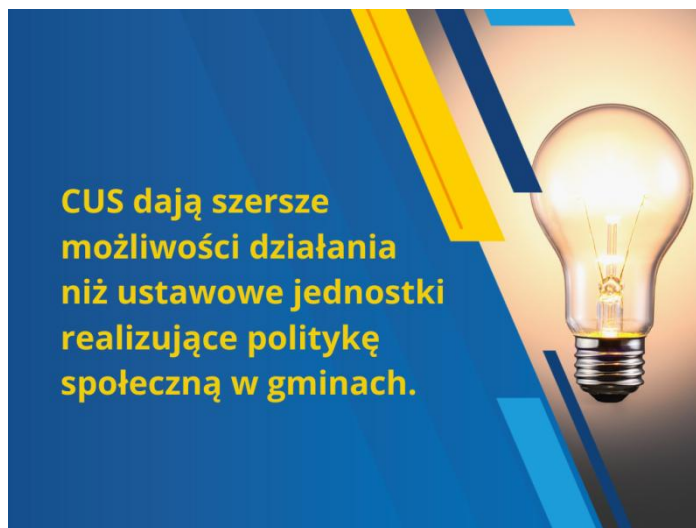
- ➡ social media,
- ➡ ulotki rozdawane na ulicy,
- ➡ informacja przekazywana przez lokalne władze samorządowe.

ZADOWOLENIE SPOŁECZNE Z UTWORZENIA CUS:

- Dyrektorzy CUS uważają, że mieszkańcy są zdecydowanie zadowoleni z otrzymanego wsparcia ze strony Centrum.
- CUS są postrzegane przez mieszkańców jako „coś atrakcyjniejszego” niż OPS, nie są stygmatyzowane tym, że z jego usług korzystały tylko osoby niezaradne życiowo, biedne czy chcące nadmiernie wykorzystać możliwości, jakie daje system.
- Dyrektorzy CUS uważali, że połączenie działań sprzyjających integracji i aktywizacji lokalnej społeczności z udzielaniem pomocy społecznej było dobrym pomysłem.

Ponadto, finansowe środki zewnętrzne pomagające realizować zadania CUS są ważne dla ich rozwoju. Większość CUS uważała również, że wystandardyzowany system monitorowania i ewaluowania świadczonych usług pomagał w realizacji zadań i był ważnym elementem efektywnej pracy.

Respondenci zwracali uwagę na fakt, że CUS nie jest rozwiązaniem dobrym dla każdej gminy, a do tego jest drogą w jedną stronę, dlatego należy dobrze rozważyć własne możliwości i alternatywne drogi realizacji polityki społecznej oraz rozwoju usług społecznych, nim zdecyduje się na to rozwiązanie.



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



Badania CUS z udziałem pracowników

Spojrzenie osób zatrudnionych w Centrach na ich funkcjonowanie dało szansę na holistyczne ujęcie mocnych i słabych stron CUS, dlatego też poznanie tej perspektywy stało się kolejnym elementem przeprowadzonego przez ROPS badania. **W badaniu wzięło udział 219 pracowników CUS.**

Zgodnie z danymi pozyskanymi z dokumentów opublikowanych przez CUS w województwie zachodniopomorskim zatrudnionych w nich było 447 osób (z czego część to m.in. obsługa administracyjna, informatyczna, pracownicy wykonujący usługi związane z utrzymywaniem czystości, a część to specjaliści pracujący bezpośrednio z klientem w terenie –np. opiekunowie rodziny).

CUS	Liczba osób zatrudnionych	Liczba respondentów	Procent
Goleniów	63	28	44,44%
Łobez	42	18	42,86%
Kołobrzeg	105	26	24,76%
Koszalin	222	115	51,80%
Resko	28	17	60,71%
Świdwin	30	14	46,67%
RAZEM	447	219	49%

Tabela 3. Udział liczby respondentów w ogólnej liczbie zatrudnionych w CUS.

Z informacji pozyskanych w trakcie przeprowadzonych wywiadów, ustalono, że liczebność ta nie oznacza ogółu zatrudnionych w placówce, ale obejmuje tych pracowników, którzy są najsilniej i bezpośrednio związani z działaniem CUS, co podniosło wiarygodność grupy badawczej jako miarodajnego źródła informacji.

Dobór pytań w ankiecie pozwolił na poznanie, w jaki sposób pracownicy CUS postrzegają Centra jako alternatywę dla wcześniej działających struktur realizujących zadania z zakresu polityki społecznej.

CHARAKTERYSTYKA GRUPY RESPONDENTÓW

Respondenci to **w zdecydowanej większości osoby zatrudnione na stanowiskach związanych z obsługą świadczonych przez CUS usług społecznych** (65,9%). Aż 20,5% uczestniczących w badaniu nie podało swojej funkcji (co mogło wynikać również z faktu, że trudno im było przypisać swoje stanowisko do którejś z zaproponowanych kategorii), 6,8% zatrudniona była na stanowiskach kierowniczych (z wyłączeniem Dyrektorów, którzy wzięli udział w badaniu skierowanym bezpośrednio do kadry zarządzającej). Niespełna co dwudziesta osoba (3,7%) pełniła funkcję koordynatora bądź koordynatorki indywidualnych planów usług społecznych (KIPUS). Organizatorami społeczności lokalnej (OSL) było 1,8% osób, a organizatorami usług społecznych 1,4%. Większość z osób biorących udział w badaniu posiadała staż pracy w instytucjach (organizacjach) związanych z realizacją polityki społecznej, który wynosił powyżej 10 lat (44,7%), niemal jedna

czwarta od 5 do 10 lat (22,8%), blisko jedna piąta od 5 do 10 lat (21%) a najmniejsza grupa pracowników dysponowała stażem poniżej 2 lat (11,4%).

Taki rozkład odpowiedzi dość wyraźnie podkreśla doświadczenie pracowników CUS w pracy związanej z polityką społeczną.

1. Ocena wpływu CUS na rozwój usług społecznych

Pracownicy CUS byli zdania, że działanie ich jednostek przyczyniło się do rozwoju usług społecznych w gminach. „Zdecydowanie tak” odpowiedziało na to pytanie niemal połowa respondentów (49,8%), a „raczej tak” ponad jedna trzecia (34,2%). Łącznie zatem 84% pracowników potwierdziło pozytywny wpływ działania CUS na rozwój usług społecznych. Jedna na dziesięć osób (11,4%) udzieliła odpowiedzi „trudno powiedzieć”. Odpowiedzi odzwierciedlających negatywny charakter działania CUS na rozwój usług społecznych było zaledwie 4,5% - w tym „raczej nie” 2,7% a „zdecydowanie nie” 1,8%. Generalnie możemy przyjąć, że osoby pracujące w CUS są w większości przekonane o słuszności procesów przekształceniowych.

Większość uczestników badania było przekonanych, że działanie CUS przekładało się na większą liczbę osób korzystających z usług społecznych świadczonych w gminie, jak również poprawiło dostępność do nich.

Liczba osób korzystających z usług społecznych po powstaniu CUS zdecydowanie zwiększyła się zdaniem niemal połowy (43,4%) respondentów, a raczej zwiększyła zdaniem ponad jednej trzeciej badanych pracowników (38,4%), natomiast sama dostępność usług społecznych uległa zdecydowanej poprawie zdaniem 47,5% osób, z kolei „raczej tak” zaznaczyło 38,8% respondentów. Rozkład negatywnych odpowiedzi („raczej nie” i „zdecydowanie nie”) był zbliżony w obu przypadkach. Tylko 3,2% badanych uważała, że liczba osób korzystających z usług nie zwiększyła się (przy czym stwierdzono marginalny odsetek zdecydowanych odpowiedzi negatywnych). Nieco większa liczba respondentów, ale nadal stanowiąca zdecydowaną mniejszość (5,1%) uznała, że działalność CUS w gminie nie poprawiła w niej dostępności do usług społecznych.

Z przeprowadzonego badania wynika, że większość pracowników CUS jest zdania, iż działanie Centrum ułatwiało mieszkańcom gminy zaspokajanie ich indywidualnych potrzeb związanych z usługami społecznymi. Dodać należy, że odpowiedzi pozytywne przy tym pytaniu nie były jednoznaczne. „Raczej tak” odpowiedziało nieco ponad 40% badanych (40,2%), a „zdecydowanie tak” niemal drugie tyle (38,8%). Co szóstą odpowiedzią (16%) było „trudno powiedzieć”. I ponownie co dwudziesta osoba (5,1%) dawała odpowiedź negatywną (w tym, że „zdecydowanie nie” wybrało 1,4% ogółu badanych).

2. Ocena wpływu CUS na rozwój rynku realizatorów usług społecznych

Trudniej było uzyskać jednoznaczną odpowiedź na pytanie, czy działanie CUS wpłynęło na rozwój rynku potencjalnych usługodawców świadczących usługi społeczne w gminie. Niemal jedna trzecia respondentów (27,9%) nie potrafiła odpowiedzieć na to pytanie. Podobna grupa (23,7%) uważała, że działanie CUS zdecydowanie oddziaływało na rozwój rynku usługodawców świadczących usługi społeczne w gminie. Ponad jedna trzecia też raczej zgadzała się z tym twierdzeniem (37% odpowiedzi). Jednakże już co dziesiąty



pracownik uważał, że CUS nie rzutował na rozwój tego rynku. Negatywną odpowiedź „raczej nie” na to pytanie udzieliło 9,6% badanych, a „zdecydowanie nie” 1,8%.

CUS A INTEGRACJA I AKTYWIZACJA MIESZKAŃCÓW

Zdaniem pracowników CUS działanie ich jednostek sprzyja integracji i aktywizacji mieszkańców gminy. Odpowiedzi „raczej tak” na to pytanie udzieliło 39,3% badanych, a „zdecydowanie tak” nieco ponad jedna czwarta osób (28,8%). Co czwarty respondent (25,6%) nie potrafił odpowiedzieć jednoznacznie udzielając odpowiedzi - „trudno powiedzieć”. Zdania pracowników CUS w kwestii tego, czy CUS odzwierciedlał wzrost rozwoju w gminie, w której funkcjonował rynek potencjalnych usługodawców świadczących usługi społeczne, są podzielone. Negatywnie wpływ CUS na integrację i aktywizację mieszkańców gminy oceniło 6,4% uczestniczących w badaniu - w tym 1,4% udzieliło odpowiedzi „zdecydowanie nie”, a „raczej nie” 5%.

PORÓWNANIE WARUNKÓW PRACY W CUS I POPRZEDNICH STRUKTURACH (OPS)

Osobnym tematem wstępnych analiz było zbadanie subiektywnego postrzegania przez pracowników CUS warunków pracy w poprzednich instytucjach (które uległy przekształceniu w CUS) oraz w samym Centrum. Niemal jedna trzecia (29,2%) osób pracujących w CUS deklarowała, że raczej odczuła różnicę w pracy pomiędzy poprzednią instytucją a obecną. Blisko jedna czwarta ankietowanych (22,4%) była bardziej przekonana w tej opinii udzielając odpowiedzi „zdecydowanie tak”. Z kolei co szósta osoba (15,5%) nie potrafiła udzielić jednoznacznej odpowiedzi. Niemal co piąta (18,3%) nie pracowała wcześniej w OPS lub w innej jednostce zajmującej się polityką społeczną. Natomiast 14,6% osób nie widziało różnicy pomiędzy wcześniejszą pracą i obecnym miejscem zatrudnienia, przy czym zauważyć należy, że tylko 0,9% badanych było zdecydowanych w tym stwierdzeniu. Badanie koncentrowano również na kilku najważniejszych czynnikach określających procesy pracy w CUS, takich jak: szybkość podejmowania decyzji, jakość kontaktów z odbiorcami usług, liczba świadczonych wcześniej i teraz usług, satysfakcja osób zatrudnionych z pracy, zadowolenie mieszkańca z obsługi, organizacja i warunki pracy, mniejsza biurokracja.

Szybkość podejmowania decyzji

- Nieco ponad jedna trzecia (35,6%) pracowników CUS odpowiedziała „trudno powiedzieć” na to pytanie
- Zmianę na lepsze w zakresie podejmowania decyzji zauważyło 38,4% badanych (21,5% „raczej tak” i 16,9% „zdecydowanie tak”)
- Brak zmiany dostrzegło w tej sytuacji nieco ponad jedna czwarta zatrudnionych w CUS (26,0%), w tym opinię „zdecydowanie nie” zaznaczyło 4,6% ogółu badanych.

Jakość kontaktów z odbiorcami usług

- Ponad połowa (53,4%) pracowników CUS uważała, że jakość kontaktów z odbiorcami usług uległa poprawie - w tym 16,4% udzieliło odpowiedzi „zdecydowanie tak”, a 37,0% „raczej tak”
- Niemal jedna trzecia badanych (29,7%) nie potrafiła dokonać oceny tej kwestii (odpowiedzi „trudno powiedzieć”)
- Pozostała część (16,9%) - a więc co szósta zbadana osoba pracująca w CUS - uważała, że jakość kontaktów z odbiorcami usług nie uległa poprawie - w tym 14,6% stwierdziła, że taka sytuacja miała miejsce „raczej”, a 2,3% „zdecydowanie”.



Ilość świadczonych usług

- Zdecydowana większość respondentów (70,3%) uważała, że zwiększyła się ilość świadczonych przez CUS usług w stosunku do ilości tych, które oferowano przed przekształceniem, w tym 35,7% pracujących w CUS zdecydowanie było tego zdania, a odpowiedzi „raczej tak” udzieliło 34,6% badanej grupy
- Niemal co czwarta osoba (22,4%) nie potrafiła udzielić odpowiedzi na to pytanie
- Niewielka część spośród badanych pracowników (7,3%) uważała, że liczba ta nie zwiększyła się (w tym **jedynie 0,5%** udzieliło odpowiedzi „zdecydowanie nie”).

Satysfakcja z pracy

- Niemal połowa (49,3%) kadry CUS uznało, że odczuwa większą satysfakcję z pracy w nowej formule (CUS) - z tego 31,5% „raczej tak”, a 17,8% „zdecydowanie”
- Niemal jedna trzecia (30%) na pytanie, czy odczuwają większą satysfakcję z pracy po przekształceniu w CUS odpowiedziała „trudno powiedzieć”
- Nieco ponad jedna piąta zapytanych osób (21%) nie odczuła większej satysfakcji z pracy, w tym 6,9% - zdecydowanie, a 14,1% raczej nie.

Zadowolenie klientów z obsługi

- Niemal połowa (49,8%) pracowników CUS uważała, że klienci są zadowoleni z ich obsługi przez Centrum - w tym 31% była nieco ostrożniejsza w tej kwestii udzielając odpowiedzi „raczej tak”, a 18,8% odpowiedziało „zdecydowanie tak”
- Prawie połowa (44,7%) pracowników CUS nie była w stanie stwierdzić, czy klienci korzystający z usług CUS byli zadowoleni z obsługi
- Tylko co dwudziesty pracownik (5,5%) wyraził opinię, że mieszkańcy nie są zadowoleni z jakości obsługi, jaką oferuje CUS, w tym tylko 1,8% badanych była zdecydowana w tej ocenie.

Organizacja i warunki pracy w CUS

- Nieco ponad połowa (52,9%) pracowników CUS uważała, że poprawiła się organizacja i warunki ich pracy w momencie utworzenia Centrum - co piąta (20,5%) osoba zatrudniona w CUS **zdecydowanie** była tego zdania (pozostałe 32,4% odpowiedziało „raczej tak”)
- Niemal co trzeci respondent (28,8%) nie był w stanie ocenić tego, czy organizacja i warunki pracy uległy poprawie po utworzeniu CUS
- Co piąta badana osoba (18,3%) uznała, że warunki i organizacja nie uległy poprawie - przy czym zdecydowanie to zdanie podtrzymuje 5,5% osób, a pozostałe 12,8% odpowiedziało „raczej tak”.

Biurokracja

- Większość pracowników CUS uważała, że wraz z powstaniem CUS **nie zmniejszyła się biurokracja** - tego zdania było 53,9% badanych - w tym: 31% uważało, że biurokracja „raczej nie” zmniejszyła się, a 22,9% była zdecydowana w tej ocenie
- Ponad (26%) osób zatrudnionych w CUS nie potrafiła ocenić tej kwestii, natomiast 20,1% uważało, że zmniejszyła się biurokracja - z tego tylko 9,1% była zdecydowana w swojej ocenie, a 11% używało bardziej stonowanej odpowiedzi „raczej tak”.

Na pytanie, czy udzielanie pomocy społecznej i jednocześnie realizowanie działań sprzyjających integracji i aktywizacji mieszkańców gminy przez tę samą jednostkę jest dobrym rozwiązaniem, pracownicy CUS udzielili pozytywnych odpowiedzi. Większość z nich (72,6%) uznała to za dobre rozwiązanie – przy czym grupa 37,4% osób spośród ogółu badanych uważała takie rozwiązanie za zdecydowanie pozytywne. Jedna piąta



respondentów (20,5%) nie potrafiła dokonać oceny tej sytuacji. Zdecydowana mniejszość (6,9%) stwierdziła, że połączenie działań związanych z pomocą społeczną i tych sprzyjających integracji nie jest dobrym pomysłem, w tym tylko 0,9% pracowników było zdecydowanych w tym stwierdzeniu.

Większość pracowników CUS uznała, że tworzenie Centrów Usług Społecznych to dobry kierunek rozwoju i wdrażania usług społecznych w gminach.

Tego zdania było 79,5% wszystkich objętych badaniem osób (w tym 42,5% biorących udział w badaniu uznawała to za zdecydowanie dobry kierunek działań). Kolejne 16,9% ankietowanych nie potrafiło udzielić jednoznacznej odpowiedzi na to pytanie. Niespełna co dwudziesta piąta osoba pracująca (3,6%) uznała, że powoływanie CUS nie było dobrym rozwiązaniem – przy czym zdecydowanych w tym twierdzeniu było jedynie 1,8%. Dość podzielone były opinie kadr CUS na temat tego, czy mieszkańcy gminy byli zadowoleni z działania CUS. Zdecydowanie ponad połowa (57,6%) uważała, że tak - w tym 19,2% było zdecydowana w tej opinii, a 38,4% udzieliło odpowiedzi „raczej tak”. Dość liczna grupa respondentów (40,2%) odpowiedziała na to pytanie „trudno powiedzieć”. Tylko 2,2% objętych badaniem uznało, że mieszkańcy gminy nie są zadowoleni z działania CUS, w tym odpowiedź – „zdecydowanie nie byli zadowoleni” padła tylko w 0,5% przypadków. Podczas badania zapytano personel CUS o to, co można poprawić w świadczonych usługach oraz co należałoby poprawić w funkcjonowaniu CUS, aby ich praca była bardziej satysfakcjonująca i efektywna.

CO MOŻNA POPRAWIĆ W ŚWIADCZONYCH USŁUGACH

Kadra CUS udzieliła zbliżonych odpowiedzi:

- Należy rozszerzyć zakres świadczonych przez CUS usług społecznych
- Należy zwiększyć świadczone przez CUS usługi społeczne.

Pojawiały się także sugestie dotyczące:

- Intensyfikacji działań promocyjnych i informujących o działaniach CUS
- Uproszczenia procedur oraz języka urzędowego dla osób korzystających z CUS, czy też zmniejszenia biurokracji
- Zapewnienia trwałości finansowania usług społecznych.

CO MOŻNA POPRAWIĆ W DZIAŁANIU CUS

Pracownicy CUS uznali, że na ich satysfakcję i efektywność w pracy wpłynęłyby pozytywnie następujące działania/zmiany:

- Zmniejszenie biurokracji
- Podniesienie wynagrodzenia
- Zwiększenie liczby osób zatrudnionych w CUS
- Ułatwienie dostępności do szkoleń i możliwości podnoszenia kwalifikacji, w tym również z zakresu komunikacji interpersonalnej.



3. Wnioski i rekomendacje z badań z udziałem pracowników CUS

Kadry zachodniopomorskich CUS posiadają wieloletnie doświadczenie w pracy w instytucjach związanych z realizacją zadań z zakresu polityki społecznej, co wskazuje na **wysokie przygotowanie merytoryczne do powierzonych im obowiązków**.

Działalność CUS a rozwój usług społecznych

Zdaniem Kadry CUS, działanie centrów usług społecznych:

- zwiększyło liczbę osób korzystających z usług społecznych świadczonych w gminie, jak również poprawiło dostępność do nich
- ułatwiło mieszkańcom gminy zaspokajanie ich indywidualnych potrzeb związanych z usługami społecznymi.

Zdecydowana większość pracowników CUS uznała, że tworzenie centrów usług społecznych to dobry kierunek rozwoju i wdrażania usług społecznych w gminach.

Większość spośród osób pracujących w centrach usług społecznych uważała, że dobrym rozwiązaniem było udzielanie pomocy społecznej i jednocześnie realizacja działań sprzyjających integracji i aktywizacji mieszkańców gminy przez tą samą jednostkę.

Zdania pracowników CUS w kwestii tego, czy CUS przekłada się na rozwój rynku usługodawców świadczących usługi społeczne w gminie, w której funkcjonuje, są podzielone.

- Połowa pracowników CUS uważała, że klienci usług świadczonych przez CUS są zadowoleni z tego, w jaki sposób są obsługiwani.

Zdaniem pracowników CUS działanie Centrum Usług Społecznych sprzyjało integracji i aktywizacji mieszkańców gminy.

Działalność CUS a zadowolenie pracowników

- Osoby pracujące w CUS wcześniej zatrudnione w jednostkach zajmujących się polityką społeczną odczuwały różnicę pomiędzy wcześniejszym, a obecnym miejscem zatrudnienia – na korzyść pracy w CUS.
- Zdania pracowników CUS w kwestii tego, czy stworzenie Centrum poprawiło szybkość podejmowania decyzji są zróżnicowane.
- Połowa pracowników uważała, że poprawiła się organizacja i warunki ich pracy w momencie utworzenia Centrum Usług Społecznych.
- Połowa pracowników CUS uważała, że jakość kontaktów z odbiorcami oferowanych przez CUS usług społecznych uległa poprawie w stosunku do tej przed przekształceniem.
- Połowa pracowników CUS odczuwała większą satysfakcję z wykonywanej pracy w odniesieniu do poprzedniej formuły zatrudnienia.



Podsumowanie badań z udziałem dyrektorów i pracowników CUS

Z przeprowadzonego badania kadry CUS wynika, że postrzeganie procesu przekształcenia, jak i funkcjonowania CUS przez dyrektorów i pracowników nieznacznie się różni. Dyrektorzy spoglądają na pewne zagadnienia w sposób kompleksowy, szerszy, zwracając uwagę na całe spektrum zachodzących procesów. Pracownicy niższego szczebla skupiali się na swoich obszarach działań.

Zarówno Dyrektorzy CUS jak i Pracownicy zgodnie twierdzili, że działalność Centrów przyczyniła się do rozwoju usług społecznych i poprawiła ich jakość.

- Kadra CUS wyrażała **obawy związane z wprowadzeniem usług płatnych lub częściowo odpłatnych** w swoich gminach
- Dyrektorzy CUS uważali, że mieszkańcy gminy, są dobrze o tym poinformowani, jednak Pracownicy w swoich wypowiedziach często zwracali uwagę na to, że potrzebna jest większa promocja i informacja o działaniach CUS
- Osoby pracujące w CUS uważały, że **powinno się rozszerzyć zakres i zwiększyć liczbę usług**
- Kadra stwierdziła zgodnie, że **jakość usług świadczonych przez CUS spotyka się z zadowoleniem mieszkańców**, a sam fakt przekształcenia w CUS wpłynął pozytywnie na wizerunek dawnego OPS i kształt relacji, kontaktów z odbiorcami usług

Kadra CUS uznała zgodnie, że udzielanie pomocy społecznej przy jednoczesnej realizacji działań sprzyjających integracji i aktywizacji mieszkańców gminy przez tą samą jednostkę (CUS) jest dobrym rozwiązaniem.

- Jednomyślnie uznano, że **środki zewnętrzne są niezwykle istotne** dla efektywnej realizacji przez CUS jego zadań, co ważne - podobne głosy pojawiały się nawet w odpowiedziach udzielanych przez Pracowników.
- Największą trudnością, według pracowników CUS, są **niesatysfakcjonujące zarobki personelu Centrów oraz wysoka biurokracja**, nie tylko związana z wykonywanymi przez nich zadaniami, ale również dotycząca osób, które chcą skorzystać z usług społecznych oferowanych przez CUS.

Centra usług społecznych w opinii przedstawicieli organów prowadzących

RESPONDENCI I CEL TEGO ETAPU BADANIA

Grupę respondentów tego etapu badania stanowili **przedstawiciele samorządów województwa, pracownicy szczebla kierowniczego (naczelnicy i dyrektorzy) z gmin z działającymi CUS**.

Celem badania było poznanie sposobu postrzegania przez przedstawicieli gmin transformacji i funkcjonowania CUS jako alternatywy dla wcześniej działających ośrodków pomocy społecznej.

Odpowiedzi uzyskano od przedstawicieli następujących samorządów: Koszalina, Świdwina oraz Reska. Na ankietę nie odpowiadały trzy pozostałe samorządy, na terenie których działały CUS. Uzyskane odpowiedzi dają możliwość oceny sytuacji w pewnym zakresie i pozwalają na wyciągnięcie wniosków z badania.

POŁĄCZENIE ZADAŃ Z ZAKRESU POMOCY SPOŁECZNEJ Z ZADANIAMI INTEGRUJĄCYMI I AKTYWIZUJĄCYMI MIESZKAŃCÓW

- Wszyscy biorący udział w badaniu uważają, że **udzielanie ustawowej pomocy społecznej i jednocześnie realizacja działań sprzyjających integracji i aktywizacji mieszkańców przez tą samą jednostkę (CUS) jest dobrym pomysłem**. Większość przedstawicieli samorządów udzieliło odpowiedzi *“zdecydowanie tak”*, pojawiła się też odpowiedź bardziej ostrożna *“raczej tak”*.
- Respondenci zwrócili uwagę na to, że **działania CUS w zakresie integracji, zwiększają jednocześnie aktywność społeczności oraz podnoszą wiarygodność samego CUS**.
- Badani przedstawiciele JST zwrócili również uwagę na to, że takie podejście pozwala **lepiej rozpoznać potrzeby lokalnej społeczności**, a to z kolei daje możliwość kompleksowego jej wspierania.
- Interesującą opinią jest stwierdzenie, że CUS powinno prowadzić *“jedynie działanie o charakterze uzupełniającym wsparcie oferowane przez inne instytucje powołane do tego celu”*. Może to być sygnał, że **tworzenie CUS nadal jeszcze budzi pewne obawy ze strony samorządów, które już podjęły się tego wyzwania**. Z uwagi jednak na pojedynczy głos w tym zakresie zespół badawczy rozszerzy kolejną edycję badania CUS o pytanie, którego celem będzie próba zgłębienia tego wątku lub zastosuje inną metodę badawczą, która pozwoli zdobyć przydatną wiedzę na ten temat.

ZNAJOMOŚĆ ZAKRESU DZIAŁAŃ CUS I ZADOWOLENIE Z OFEROWANYCH USŁUG SPOŁECZNYCH

- Zdaniem respondentów, **mieszkańcy gmin wiedzą w jakich obszarach i w jaki sposób mogą uzyskać wsparcie w CUS**. Odpowiedzi twierdzącej na to pytanie udzielili wszyscy uczestnicy badania, przy czym dominowały odpowiedzi *“raczej tak”*, nad odpowiedziami *“zdecydowanie tak”*.
- Samorządy uważają, że taki stan rzeczy bierze się z **dobrze prowadzonych działań promocyjnych i informacyjnych**. Zdaniem respondentów ważny jest również kontakt bezpośredni z mieszkańcami, który zapewnia Centrum Usług Społecznych. Ciekawe jest to, że odpowiedzi jednostek samorządu terytorialnego wydają się być mocno powiązane z odpowiedziami przedstawicieli CUS uzyskanymi we wcześniejszych etapach badania.



- Jednostki samorządu terytorialnego są przekonane, że **działające na ich terenie CUS realizują swoje zadania w sposób efektywny**. Wskazuje to na wysokie zaangażowanie samorządów w proces deinstytucjonalizacji, jak również przekonanie o sensowności takiego rozwiązania. Potwierdzają to odpowiedzi uzyskane na pytanie, czy mieszkańcy gminy są zadowoleni ze wsparcia oferowanego przez CUS. Większość badanych odparła *“zdecydowanie tak”* na pytanie próbujące określić to zagadnienie. Dodatkowo udzielono wyjaśnień, że **usługi są potrzebne i oczekiwane przez mieszkańców**, co potwierdza monitoring prowadzony przez CUS i gminy.

FINANSOWANIE CUS

Przedstawiciel samorządów, które wzięły udział w badaniu, stwierdziły, że centra usług społecznych stanowią znaczące obciążenie dla budżetu gminy.

Badani byli w tej kwestii wyjątkowo jednomyślni. Również pogłębione wypowiedzi pozwalają zdiagnozować wyraźny problem związany z finansowaniem CUS. Samorządy wyraźnie zwracają uwagę na swoje ograniczenia finansowe, wynikające z innych obciążeń budżetowych.

Samorządy uważają, że Centra Usług Społecznych stanowią znaczące obciążenie dla budżetu gminy.

Warto w przyszłości wypracować mechanizmy, które umożliwią stałe finansowanie Centrów Usług Społecznych ze środków, które nie będą pochodziły z budżetów JST. Respondenci zwracają także uwagę na konieczność ponoszenia z roku na rok coraz większych wydatków na usługi społeczne wymagane od samorządów na mocy ustaw, spowodowane np. rosnącymi wynagrodzeniami, zwiększającymi się kosztami energii czy też cen produktów i usług. Wszystkie zmiany gospodarcze i społeczne powiązane z wydatkami i kosztami mają ogromny wpływ na funkcjonowanie CUS.

DZIAŁALNOŚĆ CUS A ROZWÓJ USŁUG SPOŁECZNYCH W GMINIE

- Zdaniem większości respondentów, **działalność prowadzona przez CUS zwiększyła liczbę osób korzystających z usług społecznych** świadczonych w gminie. Dwie trzecie badanych uważa, że taki stan rzeczy ma miejsce *“zdecydowanie”*, a jedna trzecia, że *“raczej tak”*.
- Przedstawiciele samorządów zwracają uwagę na to, że **z usług CUS skorzystali również ci mieszkańcy gminy, którzy do tej pory nie sięgali po wsparcie od instytucji realizujących politykę społeczną**. Nowe usługi oferowane przez CUS, bez chociażby kryteriów finansowych, jak też wyraźne oddzielenie działalności Centrum od *stricte* pomocy finansowej i systemowej, znacząco zwiększyło zainteresowanie mieszkańców działalnością CUS. Takiego zdania jest większość respondentów. Przedstawiciele samorządów zwracają również uwagę na nowoczesne podejście CUS i wychodzenie naprzeciwko potrzebom mieszkańców gminy.
- Osoby objęte badaniem uważają, że **działanie CUS ułatwia mieszkańcom gminy zaspokajanie ich indywidualnych potrzeb związanych z usługami społecznymi oraz wpływa pozytywnie na rozwój tych usług w społeczności lokalnej**.

Tę opinię zdecydowanie potwierdza większość respondentów.

WPŁYW CUS NA ROZWÓJ RYNKU WYKONAWCÓW USŁUG SPOŁECZNYCH

Objęte badaniem samorządy nie udzieliły jednoznacznej odpowiedzi na to, czy działanie CUS wpływa na rozwój rynku potencjalnych usługodawców świadczących usługi społeczne w ich gminie. Żaden z badanych nie udzielił ani pozytywnej, ani negatywnej odpowiedzi na to pytanie. Wszystkie samorządy **twierdzą, że działanie CUS jest potrzebnym i dobrym krokiem w kierunku rozwoju usług społecznych**. Osoby biorące



udział w badaniu zwróciły uwagę na zwiększenie dostępności usług, rozszerzenie ich zakresu, a także na coraz lepszym postrzeganiu samego CUS przez lokalną społeczność.

POTRZEBNE WSPARCIE NA ETAPIE PRZEKSZTAŁCANIA W CUS

Na pytanie: *“jakie wsparcie dla CUS, z perspektywy władz samorządu, było najbardziej istotne podczas procesu przekształcania?”* uzyskane odpowiedzi okazały się bardzo zróżnicowane. Jeden z samorządów zwrócił uwagę na **ściłą współpracę urzędu z jednostką przekształcaną**, jak również na **konieczność diagnozy potrzeb mieszkańców w zakresie usług społecznych oraz zabezpieczenie środków finansowych**. Inna gmina z podniosła kwestię **nawiązania współpracy i korzystania z doświadczeń innych CUS**, które już funkcjonują w regionie czy nawet poza nim. Trzeci z samorządów wskazał na konieczność zdobycia środków zewnętrznych, aby proces przekształcenia przeszedł sprawnie i skutecznie.

POTRZEBNE WSPARCIE DLA FUNKCJONUJĄCYCH CUS

Najbardziej istotnym wsparciem dla już działających CUS, zdaniem badanych samorządów, jest **zapewnienie środków finansowych na realizację usług społecznych oferowanych przez Centrum**. Wszyscy badani wskazali to jako jedyną potrzebę.

OBAWY I PROBLEMY ZWIĄZANE Z TWORZENIEM CUS

Samorządy, podzieliły się swoimi największymi obawami związanymi z procesem przekształcania.

- Po pierwsze: **problemy natury prawnej, dotyczące zapisów ustawy**, które są w niektórych przypadkach dość trudne do realizacji.
- Po drugie: **obawa przed brakiem możliwości nawiązania współpracy z organizacjami pozarządowymi działającymi w gminie lub brakiem takich organizacji**, co może znacząco utrudniać funkcjonowanie CUS.
- Po trzecie: **podejście radnych i całej społeczności**, którzy powinni dobrze zrozumieć ideę, jaka stoi za utworzeniem CUS i tego, w jakiej formule będzie ono działało w gminie.

Warto zwrócić uwagę na fakt, że **obawy przedstawicieli władz samorządowych pokrywają się w znacznym stopniu z wynikami badań przeprowadzonych wśród dyrekcji i pracowników CUS**. Odnosząc się do uzyskanych danych, warto zwrócić uwagę na fakt, iż w niektórych gminach, w wyniku wyborów samorządowych doszło do zmiany lokalnych władz, co utrudniło uzyskanie pełnych informacji.

MOTYWACJA I PRZESŁANKI DO UTWORZENIA CUS

Interesujący rozkład odpowiedzi uzyskano również na pytanie o to, co zachęciło samorządy do podjęcia się procesu przekształcenia. Poniżej przedstawiono wiodące, odpowiednio pogrupowane odpowiedzi:

Odpowiedź 1: dane statystyczne i sprawozdania z działalności wskazywały, iż zdecydowanie zmniejszała się liczba osób korzystających z pomocy społecznej, a problemy mieszkańców wychodziły poza dotychczasowe działania. Powyższe dane jak i realizowane wsparcie na rzecz mieszkańców jasno dowodziły, iż należy zwiększyć ofertę wsparcia na rzecz osób starszych i z niepełnosprawnościami oraz rodzin z problemami natury opiekuńczo-wychowawczej oraz w obszarze ochrony zdrowia. Powstanie Centrum dawało takie możliwości. Ponadto, możliwość pozyskania zewnętrznego wsparcia finansowego determinowała podjęcie decyzji w sprawie utworzenia CUS.



Odpowiedź 2:

Gmina zdecydowała się na przekształcenie GOPS-u w CUS ze względu na możliwość stworzenia katalogu usług odpowiadającego na potrzeby mieszkańców oraz dotarcie do osób, które wcześniej nie korzystały z pomocy finansowej OPS.

Odpowiedź 3:

celem było wyjście naprzeciw potrzebom mieszkańców gminy.

JST które zdecydowały się na CUS, kierowały się przede wszystkim potrzebami swoich mieszkańców, a do utworzenia Centrum nakłoniła ich możliwość spełnienia oczekiwań i zaspokojenia potrzeb społeczności lokalnej co - w ich odczuciu - nie było w pełni możliwe w ramach OPS.

To, że samorządy, które uruchomiły CUS **uważają wykonany krok, po tym krótkim okresie czasu, za dobre rozwiązanie**, mogą świadczyć odpowiedzi udzielone na ostatnie z pytań: *Czy, gdyby można było cofnąć czas, to gmina zdecydowałaby się raz jeszcze na utworzenie CUS?* Wszystkie JST biorące udział w badaniu odpowiedziały twierdząco.

Respondent:

[...] władze samorządów dostrzegają korzyści wynikające z powstania CUS i uważają, że jest to odpowiedź na zdiagnozowane potrzeby mieszkańców.

Respondent:

Gmina [...] zdecydowałaby się raz jeszcze na utworzenie CUS. Z perspektywy czasu możemy zauważyć jak istotną rolę odgrywa Centrum w naszej Gminie.

Respondent:

[...] zdecydowałbym się raz jeszcze na utworzenie CUS, gdyż jest to duża szansa na zaoferowanie naszym mieszkańcom szerszego katalogu usług, z którego mogliby skorzystać bez względu na status materialny. Przedstawiciele lokalnej społeczności korzystający z usług CUS oceniają dostęp do świadczenia tego typu wsparcia jako wysoki.



1. Opinia jednostek samorządu terytorialnego na temat CUS, w których planowane jest ich utworzenie

RESPONDENCI I CEL

Celem tej części badania było **rozpoznanie oczekiwań i obaw przedstawicieli JST związanych z planowanym utworzeniem CUS na terenach ich gmin/miast**. W badaniu wzięli udział przedstawiciele 11 z 14 jednostek samorządu terytorialnego z województwa, które deklarowały chęć utworzenia CUS w ciągu kilku najbliższych lat. Również gmina Karlino, która w dniu 01.11.2024 r. utworzyła Centrum Usług Społecznych na swoim obszarze, została w niniejszym badaniu uznana za jednostkę planującą CUS ze względu na zaawansowanie prac badawczych w tym etapie.

OCENA ZADOWOLENIA SPOŁECZNEGO ZE WSPARCIA REALIZOWANEGO PRZEZ OPS

Samorządy, które planują utworzenie Centrum Usług Społecznych na swoim terenie, uważają, że mieszkańcy ich gmin są **w miarę zadowoleni ze wsparcia realizowanego przez jednostkę organizacyjną, jaką jest Ośrodek Pomocy Społecznej**.

Zakres odpowiedzi był zróżnicowany - cztery samorządy nie potrafiły lub nie chciały dokonać takiej oceny, większość (sześć z badanych jednostek) stwierdziło, że mieszkańcy są *“raczej zadowoleni”*, a nieliczni przedstawiciele samorządu uznali, że lokalna społeczność jest *“zdecydowanie zadowolona”*. Ciekawym uzupełnieniem danych liczbowych są również odpowiedzi osób badanych. Respondenci zwracali uwagę na brak skarg ze strony klientów, ustawowy zakres udzielanego wsparcia, wzmacnianie działań projektami zewnętrznymi (np. współfinansowanymi ze środków UE) ale również ograniczenia związane z zamkniętym katalogiem usług czy brakiem monitoringu i badań satysfakcji odbiorców usług.

Można zatem stwierdzić, że **jakość realizacji działań z zakresu pomocy społecznej w gminach jest wysoka, ale nie wszystko, co obecnie funkcjonuje, spotyka się z pozytywnym odbiorem**.

Respondent:

Pomoc społeczna w przyszłości będzie polegała głównie na realizacji działań integracyjnych i aktywizacyjnych mieszkańców.

POŁĄCZENIE ZADAŃ Z ZAKRESU POMOCY SPOŁECZNEJ Z ZADANIAMI INTEGRUJĄCYMI I AKTYWIZUJĄCYMI MIESZKAŃCÓW

JST bardzo pozytywnie postrzegają praktykę udzielania pomocy społecznej i realizowania działań sprzyjających integracji i aktywizacji mieszkańców gminy przez tę jednostkę (CUS). Zdecydowanie za takim rozwiązaniem opowiedziało się dziesięć samorządów. Więcej niż jedna czwarta z nich uznały to za *“raczej”* dobre rozwiązanie, a pozostałe samorządy nie udzieliły odpowiedzi.

Respondenci zwracali uwagę na plusy takiego rozwiązania, a w szczególności:

- zwiększanie zakresu i katalogu świadczonych usług
- sprzyjanie integracji i aktywizacji mieszkańców



- pozytywną zmianę wizerunku pomocy społecznej, do tej pory kojarzonej ze wsparciem finansowym i ubóstwem
- lepsze wyczucie potrzeb lokalnej społeczności.

WPŁYW (PRZYSZŁEGO) POWSTANIA CUS NA LICZBĘ OSÓB KORZYSTAJĄCYCH Z USŁUG SPOŁECZNYCH W GMINIE I ROZWÓJ TYCH USŁUG

Zdaniem samorządów, **utworzenie CUS w ich gminach zwiększy liczbę osób korzystających z usług społecznych**. Ponad połowa respondentów uznała, że wpływ ten będzie *“zdecydowanie pozytywny”*. Ponad jedna czwarta gmin uznała, że liczba osób *“raczej się zwiększy”*, a blisko jedna piąta odpowiedziała: *“trudno powiedzieć”*.

Wielu respondentów zwraca uwagę, że wzrost liczby korzystających z CUS będzie mocno skorelowany z faktem, że **usługi przestaną być kojarzone tylko i wyłącznie z finansowym i rzeczowym wsparciem dla osób najbardziej potrzebujących. niezaradnych czy marginalizowanych przez społeczeństwo**. Przyczyni się to do destygmatyzacji klientów instytucji związanych z pomocą społeczną. Bardzo podobnie rozkładają się odpowiedzi na pytanie o to, czy powstanie CUS poprawi dostępność do usług społecznych świadczonych w gminie. Ponad połowa JST uznaje, że *“zdecydowanie”* poprawi, jedna czwarta gmin odpowiedziała *“raczej tak”*, a blisko jedna piąta - *“trudno powiedzieć”*. Respondenci zwracali uwagę na to, że **znaczący wpływ na zwiększenie dostępności będzie miał rozszerzony katalog usług oferowanych przez CUS**.

Na pytanie, czy CUS ułatwi mieszkańcom zaspokajanie ich indywidualnych potrzeb związanych z usługami społecznymi oraz wpłynie na rozwój tych usług w społeczności lokalnej, ponad połowa JST odpowiedziało *“zdecydowanie tak”*, blisko jedna piąta - *“raczej tak”*, a jedna czwarta stwierdziła, że *“trudno powiedzieć”*.

Respondent:

CUS ma być miejscem, w którym osoba z dowolnym problemem lub pomysłem ma dostać wsparcie ukierunkowane na tę potrzebę. Skumulowanie tego w jednym miejscu podniesie dostępność realizacji tych usług.

Respondent:

Zakładając, że CUS jest “tworem” sztywnym na miarę potrzeb mieszkańców gminy jest realna szansa na rozwój usług społecznych w środowisku lokalnym.

Samorządy planujące utworzenie CUS na swoim obszarze wydają się pozytywnie postrzegać wpływ Centrum na rozwój polityki społecznej w gminie. Większość respondentów dość optymistycznie postrzega wpływ CUS na rozwój społeczności lokalnej w swojej gminie.

WPŁYW (PRZYSZŁEGO) POWSTANIA CUS NA ROZWÓJ RYNKU DOSTAWCÓW USŁUG SPOŁECZNYCH

Współpraca CUS z podmiotami ekonomii społecznej jest ważnym elementem budowania nowoczesnego systemu realizacji zadań polityki społecznej, opartego o zasadę deinstytucjonalizacji oraz lokalności.

W badaniach pojawiło się kilka sygnałów, że **współpraca z podmiotami ekonomii społecznej jest raczej trudna, gdyż bardzo ściśle wiąże się z tempem rozwoju przedsiębiorczości społecznej**, w tym z liczbą działających organizacji pozarządowych.

Badanie przeprowadzone w samorządach planujących utworzenie CUS potwierdza wcześniejsze spostrzeżenia.



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



Prawie połowa JST, na pytanie - "Czy powstanie CUS wpłynie pozytywnie na rozwój rynku potencjalnych usługodawców świadczących usługi społeczne w gminie, w której funkcjonuje?", udzieliła odpowiedzi "trudno powiedzieć". Nieco ponad jedna trzecia, że powstanie CUS raczej wzmocni lokalne organizacje pozarządowe, a marginalny odsetek gmin, że "raczej nie" przy czym jednak dodano - "przewidujemy, że CUS wpłynie na rozwój usług, ale raczej w dłuższej perspektywie".

Wyjaśnienia do udzielonych odpowiedzi również pomagają zrozumieć spojrzenie JST na zakres i formułę współpracy z PES. Podobnie, jak w wynikach uzyskanych podczas analizy gmin z już funkcjonującymi CUS, również tutaj dostrzec można wyraźny indywidualizm poszczególnych samorządów.

Ponownie, **mniej gminy zwracają uwagę na bardziej ograniczone możliwości współpracy z organizacjami samorządowymi, których jest zdecydowanie mniej**, niż w większych gminach i miastach.

Niektórzy respondenci mają nadzieję, że CUS zmieni coś w tym zakresie.

Respondent:

Być może możliwość dostępu do działalności opartej na świadczeniu usług społecznych zmobilizuje naszych mieszkańców do rozpoczęcia działalności w sektorze PES.

Bardziej sceptyczna wypowiedź:

Trudno na tym etapie ocenić, jak powstanie CUS wpłynie na rozwój rynku potencjalnych usługodawców świadczących usługi społeczne.

Respondent:

CUS z racji możliwości działania w różnych sferach życia społecznego, w naturalny sposób będzie potrzebował realizatorów zadań. Może to wpłynąć na rozwój lokalnych usługodawców.

POWSTANIE CUS JAKO KIERUNEK ROZWOJU USŁUG SPOŁECZNYCH

Badanie miało potwierdzić, że gminy chcące utworzyć CUS na swoim terenie, postrzegają ten zamiar, jako potrzebne działanie i uważają za dobry krok w kierunku rozwoju usług społecznych.

Większość JST uznało to za **zdecydowanie dobry kierunek rozwoju. Ponad jedna czwarta będąc "za" podzielało tę opinię, ale w sposób bardziej stonowany** (odpowiedzi "raczej tak"). Tylko **niewielki odsetek gmin nie udzielił odpowiedzi na pytanie**. Również uzyskane w trakcie badania wyjaśnienia uzupełniające potwierdzają te stanowiska.

Respondent:

Zdecydowanie tak i to dobry krok w kierunku rozwoju usług społecznych.

Respondent:

Jest to kierunek pozytywnej zmiany wychodzącej naprzeciw oczekiwaniom społecznym.

Respondent:

Jest to dobry krok w kierunku rozwoju usług, ale sama zmiana OPS w CUS nie była przy tym konieczna.



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



Potwierdza się założenie, że **JST zaangażowane w utworzenie CUS widzą w takim rozwiązaniu potencjał i szansę dla społeczności lokalnej i zamierzają wdrożyć je z chęci i z przekonania o słuszności, a nie z konieczności podążania za przykładem innych gmin.**

OBawy TOWARZYSZĄCE PLANOM UTWORZENIA CUS

Przeprowadzone badanie miało również pomóc w rozpoznaniu największych obaw samorządów zainteresowanych utworzeniem CUS i późniejszego funkcjonowania Centrum. W tej części badania umożliwiono respondentom udzielanie swobodnych odpowiedzi, dzielenie się swoimi obawami w nieograniczony sposób.

Wynik grupowania odpowiedzi wskazuje, że **samorządy, przy tworzeniu CUS, najbardziej obawiają się:**

- braków kadrowych, w tym problemów ze znalezieniem chętnych do pracy na stanowisku koordynatorów indywidualnych usług społecznych (tzw. KIPUS). Sygnalizowane to było szczególnie w mniejszych gminach, w których zazwyczaj brakuje ludzi o odpowiednich kwalifikacjach.
- ograniczonych możliwości finansowania procesu, co może wpłynąć na jego tempo i skuteczność.

Respondent:

Wiemy, że każda zmiana jest procesem i wymaga czasu oraz zaangażowania.

Największe obawy związane z funkcjonowaniem CUS w znakomitej większości koncentrują się wokół kwestii finansowych. Obawa przed brakiem środków na prawidłowe funkcjonowanie CUS, szczególnie w zakresie usług dodatkowych, jest najczęstszą udzielaną odpowiedzią. Poza tym, pojawia się **obawa o to, czy posiadane zasoby kadrowe sprostać realizacji zadań na pożądanym poziomie profesjonalizmu.**

Respondenci sygnalizowali również obawy przed innymi potencjalnymi problemami takimi jak: **konieczność zlecania usług podmiotom ekonomii społecznej, których brakuje lokalnie, niewielkie zainteresowanie z ich strony, czy też konieczność korzystania z ograniczonych środków zewnętrznych** (np. EFS) w celu utrzymania atrakcyjnego katalogu usług oferowanych przez CUS.

UTWORZENIE CUS A BUDŻET GMINY

Samorządy planujące utworzenie CUS są wyjątkowo rozbieżne w swoich opiniach na temat tego, czy Centrum będzie stanowiło znaczące obciążenie dla budżetu JST. Nieliczne gminy uznały, że *“zdecydowanie tak”*, jedna czwarta z nich udzieliła odpowiedzi *“raczej tak”*, tyle samo nie potrafiło odpowiedzieć na to pytanie. Jednak ponad jedna trzecia gmin odpowiedziała, że *“raczej nie”*, a najwięcej respondentów wybrała odpowiedź: *“zdecydowanie nie”*.

Można dostrzec spójność odpowiedzi udzielonych na to pytanie, z obawami związanymi z procesem przekształcenia jak i późniejszym funkcjonowaniem CUS (wcześniejsze pytania).

Samorządy, które wskazywały obawy finansowe, oceniają działanie CUS, jako bardziej obciążające budżet gminy, niż te JST, które nie wskazują takiego problemu.



Samorządy, które mają obawy, co do wpływu CUS na obciążenie budżetu gminy, wskazują prawdopodobne przyczyny tego stanu rzeczy:

- konieczność zwiększenia zatrudnienia i tworzenia nowych stanowisk wymaganych ustawą,
- wysokie koszty usług społecznych oferowanych przez CUS
- wszelkie zmiany na poziomie krajowym dotyczące kosztów (np. rosnąca pensja minimalna) i cen (np. podwyżki za energię elektryczną, ogrzewanie czy usługi), które mogą zauważalnie przełożyć się na zwiększenie wydatków w gminie.

OCZEKIWANE WSPARCIE NA ETAPIE PRZEKSZTAŁCENIA CUS

Zapytano jednostki planujące przekształcenie, jakiej pomocy może udzielić im w tym zakresie ROPS UMWZ.

Większość respondentów wskazywało na **potrzeby korzystania ze szkoleń i wiedzy ekspertów w zakresie procesów deinstytucjonalizacji**. Ponadto, wskazano na **potrzebę informowania o zewnętrznych źródłach finansowania**, które pozwolą już działającym CUS na utrzymanie szerokiej oferty usług.

- Kilka samorządów **oczekuje pomocy dla ich pracowników ze strony ROPS w spotkaniach informacyjnych z mieszkańcami gminy, dotyczących tworzenia CUS**.
- Incydentalnie gminy wskazały na potrzebę **pomocy natury prawno-organizacyjnej w fazie wdrażania nowych zadań**.
- Bardzo rzadko także uznawano, że na obecnym etapie pomoc ROPS nie jest konieczna.



2. Badanie z udziałem przedstawicieli JST oraz instytucji pomocy społecznej, na obszarze których nie działają CUS i nie planuje się ich powołanie w najbliższym czasie

CEL I RESPONDENCI TEGO ETAPU BADANIA

Ostatnią grupę respondentów w badaniu stanowili **przedstawiciele samorządów, w których nie planuje się przekształcania OPS w CUS w najbliższym czasie. Respondentami byli zarówno wójtowie i burmistrzowie, jak też pracownicy wyższego szczebla w urzędach gmin, a także dyrektorzy jednostek pomocy społecznej.**

Celem tego etapu badania było poznanie sposobu postrzegania przez przedstawicieli gmin – transformacji i funkcjonowania CUS, jako alternatywy dla wcześniej działających ośrodków pomocy społecznej.

Do województwa zachodniopomorskiego należy:

- 11 gmin miejskich (w tym 3 miasta na prawach powiatu)
- 55 gmin miejsko-wiejskich
- 47 gmin wiejskich.

W badaniu wzięło udział 107 samorządów w których nie działa CUS.

ZADOWOLENIE MIESZKAŃCÓW Z OFEROWANEJ POMOCY SPOŁECZNEJ

Odpowiedzi na pytania miały pokazać, jak mieszkańcy gmin, w których nie działają centra usług społecznych, zdaniem JST, oceniają wsparcie oferowane przez gminę - w szerokim spektrum (zakresu, rodzaju, sposobów świadczenia usług itp.). **Zdecydowana większość respondentów uznaje, że mieszkańcy są zadowoleni** (81% odpowiedzi), przy czym 8% z nich udzieliło odpowiedzi "zdecydowanie tak" a 73% "tak". Tylko 1% badanych uważa, że mieszkańcy "raczej nie" są zadowoleni z oferowanego wsparcia, a pozostałe 18% nie potrafiło odpowiedzieć na to pytanie (zaznaczając "trudno powiedzieć").

POŁĄCZENIE POMOCY SPOŁECZNEJ Z DZIAŁANAMI WSPIERAJĄCYMI INTEGRACJĘ I AKTYWIZACJĘ MIESZKAŃCÓW

Nieco ponad połowa badanych (57%) ocenia, że **udzielanie ustawowej pomocy społecznej przy jednoczesnej realizacji działań sprzyjających integracji i aktywizacji mieszkańców przez tę samą jednostkę jest dobrym rozwiązaniem** (w tym 12% jest zdecydowana w tym poglądzie). 8% uważa takie rozwiązanie za złe (w tym 3% - za bardzo złe). Pozostałe 35% badanych samorządów nie potrafiło odpowiedzieć na to pytanie. Samorządy w województwie zachodniopomorskim bardzo dobrze oceniają dotychczasową formułę zadań z pomocy społecznej. Połowa dostrzega, że łączenie ustawowej pomocy społecznej z realizacją działań integracyjnych i aktywizujących lokalną społeczność może być dobrym połączeniem.

DEINSTYTUCJONALIZACJA JAKO KIERUNEK ROZWOJU USŁUG SPOŁECZNYCH

Czy zachodniopomorskie samorządy, nie posiadające jeszcze CUS, uważają ideą deinstytucjonalizacji za dobry kierunek działań? Na tak postawione pytanie "zdecydowanie tak" odpowiedział tylko co dziesiąty badany (10%), a "raczej tak" kolejne 35%. Oznacza to, że **niecała połowa respondentów jest przychylna idei**



deinstytucjonalizacji. Przeciwnych tej idei jest 9% samorządów (przy czym tylko 1% udzielił odpowiedź „zdecydowanie nie”). Niemal połowa (45%) nie ma zdania na ten temat. Warto pogłębić to zagadnienie kolejnym, dedykowanym temu zjawisku, badaniem. Ustalenie przyczyny takiego rozkładu odpowiedzi „trudno powiedzieć” może być kluczem do zrozumienia zjawiska.

Kolejne pytania umożliwiły poznanie, **jak samorządy postrzegają potrzebę powstania CUS w poszczególnych elementach realizacji zadań z pomocy społecznej.**

I tak, powstanie CUS za dobre i potrzebne rozwiązanie w zakresie skutecznego realizowania pomocy (i szerzej – polityki) społecznej uznaje blisko jedna trzecia (30%) JST biorących udział w badaniu. Przy czym tylko 9% udzieliło zdecydowanej odpowiedzi „tak” na to pytanie, a 21% uznało, że „raczej tak”.

Niemal połowa (48%) nie potrafiła odpowiedzieć na to pytanie. 22% respondentów uznało powołanie CUS w gminie za zły pomysł (w tym 4% za bardzo zły).

Sfalsyfikowano wstępne założenie, że odpowiedzi negatywne „zdecydowanie nie” oraz „raczej nie”, udzielone zostaną przez najmniejsze wiejskie gminy... Jak się okazało, było to stanowisko zarówno gmin wiejskich i miejsko-wiejskich (których jest statystycznie więcej w województwie), ale również miast na prawach powiatu. Nie można zatem potwierdzić jednoznacznie związku przyczynowo-skutkowego między wielkością jednostki samorządu terytorialnego, a decyzją o utworzeniu Centrum Usług Społecznych. Również analiza gmin, które już stworzyły CUS i tych, które są na etapie procedowania przekształcenia, zdaje się potwierdzać to spostrzeżenie.

POWOŁANIE CUS A POTRZEBY MIESZKAŃCÓW

Na pytanie, **czy powołanie w gminie CUS zwiększyłoby liczbę osób korzystających z usług społecznych**, rozkład odpowiedzi był bardzo podobny do zaobserwowanego we wcześniejszym pytaniu:

Warianty odpowiedzi:	Udział % odpowiedzi
CUS w gminie <u>zwiększa</u> liczbę osób korzystających z usług (w tym 10%: „zdecydowanie tak”)	37%
CUS w gminie <u>nie zwiększa</u> liczby osób korzystających z usług (w tym 3%: „zdecydowanie nie”)	21%
Trudno powiedzieć	42%

Niemal identyczne odpowiedzi otrzymano na pytanie, **czy powołanie centrum usług społecznych w gminie ułatwiłoby mieszkańcom zaspakajanie ich indywidualnych potrzeb związanych z usługami społecznymi.**

Warianty odpowiedzi:	Udział % odpowiedzi
CUS w gminie <u>ułatwiłby</u> zaspakajanie potrzeb mieszkańców związanych z usługami społecznymi (w tym 10%: „zdecydowanie tak”)	42%
CUS w gminie <u>nie ułatwiłby</u> zaspakajanie potrzeb mieszkańców związanych z usługami społecznymi (w tym 1%: „zdecydowanie nie”)	20%
Trudno powiedzieć	36%



CUS A PODAŻ USŁUG SPOŁECZNYCH W GMINIE

Nieco korzystniej oceniany jest **wpływ powstania CUS na rozwój usług społecznych w gminie**.

Warianty odpowiedzi:	Udział % odpowiedzi
CUS <u>pozytywnie wpłynąłby</u> na rozwój usług społecznych w gminie (w tym 12%: „zdecydowanie tak”)	46%
CUS <u>nie wpłynąłby pozytywnie</u> na rozwój usług społecznych w gminie (w tym 1%: „zdecydowanie nie”)	17%
Trudno powiedzieć	38%

Na pytanie, czy powstanie centrum usług społecznych w danej gminie **wpłynęłoby pozytywnie na rozwój rynku potencjalnych usługodawców świadczących w niej usługi społeczne** odpowiedzi kształtowały się jak poniżej.

Warianty odpowiedzi:	Udział % odpowiedzi
CUS <u>pozytywnie wpłynąłby</u> na rozwój rynku potencjalnych realizatorów usług społecznych w gminie (w tym 9%: „zdecydowanie tak”)	27%
CUS <u>nie wpłynąłby pozytywnie</u> na rozwój rynku potencjalnych realizatorów usług społecznych w gminie (w tym 6%: „zdecydowanie nie”)	25%
Trudno powiedzieć	48%

NAJWIĘKSZE TRUDNOŚCI W STWORZENIU CUS

Badanie miało również wskazać, **co zdaniem samorządów i jednostek, stanowić może największą trudność w stworzeniu Centrum Usług Społecznych na ich terenie**.

Rozkład uzyskanych odpowiedzi nie pozwolił wytypować jednoznacznej przyczyny i przyjął następujące wartości:

Przyczyny	Udział % odpowiedzi
brak środków finansowych	25%
brak odpowiedniej kadry	23%
brak odpowiedniego zaplecza technicznego (lokal, sprzęt itp.)	21%
obawy pracowników instytucji pomocy społecznej	9%
obawy społeczności lokalnej dotyczące takiej zmiany	4%
problemy związane ze spełnieniem zapisów przepisów prawa w tym zakresie	4%

- 9% respondentów udzieliło odpowiedzi „trudno powiedzieć”,



- 5% podało inne przyczyny - najczęściej wskazując łącznie na dwie lub trzy wymienione powyżej - przykładowo: brak odpowiedniego zaplecza oraz brak kadry czy brak środków na późniejsze finansowanie oraz brak kadry itp.

Poza takimi łączonymi przyczynami pojawiały się jednostkowe, nie mniej ciekawe, spostrzeżenia np.:

- Z uwagi na **liczbę mieszkańców gminy i osób korzystających z pomocy** obecna jednostka w pełni realizuje zadania z zakresu pomocy społecznej.
- **Nie widzimy takiej potrzeby, aby zmieniać to, co dobrze funkcjonuje.**
- **Brak organizacji pozarządowych świadczących usługi dla mieszkańców.**

Respondent:

OPS funkcjonuje sprawnie, realizuje wiele nowych projektów, mieszkańcy wiedzą czym ta jednostka zajmuje się i wiedzą, gdzie dotrzeć do tej jednostki. Zmiany powodowałyby chaos i niewiedzę.

Respondent:

To kolejna instytucja pomocowa, nieznana mieszkańcom.

Potwierdza to założenie, że każda jednostka samorządu terytorialnego ma swoje własne spojrzenie na problem, który powiązany jest z jej możliwościami, sytuacją lokalną, kadrową czy przywiązaniem do lokalnej kultury organizacyjnej. Czyni to z deinstytucjonalizacji proces o niezwyklej złożoności, opierający się na indywidualizacji rozwiązań. **Wymaga zatem bardzo dobrze przemyślanych działań ze strony ROPS UM WZ oraz dobierania takich narzędzi deinstytucjonalizacji, które będą odpowiadały na potrzeby jednostki samorządu terytorialnego w tym aspekcie (zarówno tym uświadomionym, jak i tych, których samorząd nie był w stanie przewidzieć).**

ALTERNATYWA DLA CUS

Na pytanie, co innego, jeżeli nie CUS, byłoby dobrym rozwiązaniem wspierającym proces deinstytucjonalizacji w gminie - niemal jedna trzecia (29%) objętych badaniem samorządów stwierdziła, że **powinny pozostać obecne, sprawdzone struktury**. Wyraźnie koreluje to z odpowiedziami na wcześniejsze pytania dotyczące postrzegania procesów deinstytucjonalizacji jako całości. Jedna czwarta (26%) zachodniopomorskich samorządów i jednostek realizujących politykę społeczną uważa, że **CUS jest właściwą formą koordynacji usług społecznych**.

Tylko 14% respondentów uznaje, że **powinno wprowadzić się inną formę koordynacji polityki społecznej w gminie**, co dwudziesty samorząd (6%) twierdzi, że nie są potrzebne tego typu rozwiązania, a 22% nie potrafiło jednoznacznie odpowiedzieć na to pytanie.

Pojawiło się również 3% odpowiedzi "inne". Spośród nich najczęściej powtarzаны były:

- Obecne struktury powinny pozostać.
- **Potrzeba przeprowadzenia szkoleń i badań wśród mieszkańców, ponieważ nie rozumieją słowa deinstytucjonalizacja.**
- **Trudno przewidzieć jakie będzie zapotrzebowanie społeczeństwa na usługi społeczne w przyszłości.**



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



- Warto rozważyć **rozwiązania dostosowane do specyfiki każdej gminy**, do potrzeb mieszkańców a także potencjalnych usługodawców.
- Rozszerzenie usług społecznych w ramach struktur nowo powstałych CUS winno być oddzielone od struktur pomocy społecznej.
- Obecna struktura powinna zostać przy uwzględnieniu innej formy niż CUS np. **stanowisko lub komórka organizacyjna ds. koordynacji usług społecznych**.
- **Małe gminy nie mają potrzeby tworzenia CUS**, bo przy obecnych usługach wykonywanych przez OPS mamy problem z brakiem wykwalifikowanej kadry.

Szczególnie ten ostatni głos rozbrzmiewa wyraźnie i został wskazany przez kilka mniejszych samorządów.

CUS może okazać się **rozwiązaniem tylko dla gmin większych, zamożniejszych z silniejszym zapleczem społecznym**. Ta opinia jest bardzo ważnym głosem zachodniopomorskich samorządów w dyskusji na temat tworzenia CU, co wyraźnie wybrzmiewa w przeprowadzonym badaniu.

BADANIE POGŁĘBIONE JST

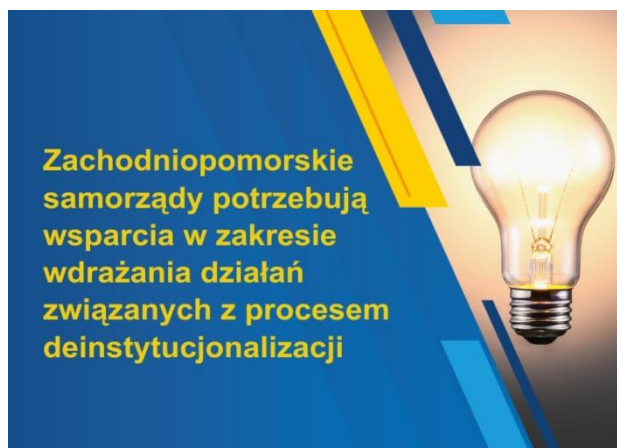
Dodatkowo, ROPS UMWZ przeprowadził **badanie pogłębione na próbie 30 jednostek samorządu terytorialnego województwa zachodniopomorskiego**. Powielono w nim część pytań spośród omówionych powyżej. Badanie przeprowadzono wśród tych samorządów, które nie odpowiadały na wcześniejszą ankietę.

Na pytanie, **czy udzielanie ustawowej pomocy społecznej przy jednoczesnej realizacji działań sprzyjających integracji i aktywizacji mieszkańców przez tą samą jednostkę jest dobrym rozwiązaniem: aż 80% badanych odpowiedziało twierdząco** (w tym 20% było „zdecydowanie na tak”). Jest to nieco wyższy wynik (w poprzednim etapie badania było to 58% respondentów, a 12% „zdecydowanie tak”) jednak, mając na uwadze wielkość próby, można stwierdzić, że wyniki są porównywalne i potwierdzają, że **samorządy województwa zachodniopomorskiego widzą sensowność łączenia polityki społecznej z zadaniami integracji i aktywizacji lokalnych wspólnot**.

Podczas badania uzupełniającego **74% respondentów uznało, że idea deinstytucjonalizacji jest dobrym kierunkiem działania w Polsce**, przy czym „zdecydowanie na tak” było 17%, a „raczej tak” - 57% ankietowanych. Tylko 1% samorządów uznał, że „raczej nie” jest to dobry pomysł, a niemal co czwarty (23%) nie potrafił udzielić odpowiedzi.

W odpowiedzi na pogłębiające problematykę pytanie **“W którym obszarze upatrują Państwo największych wyzwań w procesie deinstytucjonalizacji”** zdecydowana większość samorządów (63%)

odpowiedziała “w zakresie wzmocnienia współpracy międzysektorowej (zaangażowanie wielu podmiotów i jednostek z różnych sektorów)”. Natomiast 17% dostrzegło największych wyzwań w zakresie rozwoju



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



wsparcia i finansowania, a co dziesiąty albo dostrzegał wyzwanie w zakresie działań doradczych i edukacyjnych (10%) albo odpowiedział "trudno powiedzieć" (10%).

Warto zaplanować kolejne badania, których celem będzie ustalenie, jakiego wsparcia od ROPS przede wszystkim oczekują samorządy w zakresie wdrażania zdeinstytucjonalizowanych rozwiązań w gminach.

W badaniu uzupełniającym respondenci dostrzegli następujące wyzwania w tworzeniu CUS:

- brak środków finansowych na późniejsze funkcjonowanie CUS – 37%
- brak odpowiedniego zaplecza technicznego (lokal, sprzęt itp.) - 33%
- brak odpowiedniej kadry – 13%
- obawy społeczności lokalnej dotyczące takiej zmiany – 7%
- obawy pracowników ośrodka pomocy społecznej przekształcanej w CUS – 3%
- spełnienie przepisów prawa/wymogów prawnych w tym zakresie – 3%
- inne – 1%

Uzyskane wyniki są niemal takie same jak we wcześniejszym etapie badania, utrzymuje się także hierarchia wyzwań, z lekkimi odchyleniami dotyczącymi kadry i zaplecza lokalowo–technicznego. Podobnie jak w przypadku poprzedniego badania respondenci łączyli z sobą kilka w/w wymogów, wskazując na złożoną skalę wyzwania.

Dodatkowym pytaniem, które zadał ROPS UMWZ było pytanie o to, **czy gmina rozważała utworzenie CUS na swoim obszarze.**

Rozkład odpowiedzi kształtował się następująco:

- tak, jesteśmy wstępnie zainteresowani – 3%
- tak, ale nie podjęliśmy jeszcze ostatecznej decyzji (czy utworzymy CUS) - 37%
- tak i **nie będziemy tworzyć CUS w najbliższym czasie** – 23%
- tak i **nie będziemy tworzyć CUS na naszym terenie** – 20%
- nie, jeszcze się nad tym nie zastanawialiśmy - 17%



Metodologia badań

W powyższym Raporcie wykorzystano wyniki analizy danych zastanych (tzw. desk research) oraz ilościowych i jakościowych technik badawczych.

W badaniu zastosowano triangulację metodologiczną, a więc połączenie różnych, wzajemnie komplementarnych metod i technik badawczych (ilościowych i jakościowych). Zastosowane rozwiązanie metodologiczne miało na celu zwiększenie jakości realizowanych badań.

W przypadku badań desk research przeanalizowano m.in.:

- diagnozy potrzeb i potencjału społeczności lokalnych w zakresie usług społecznych w gminach, w których funkcjonowały zachodniopomorskie CUS
- strategie rozwiązywania problemów społecznych gmin, na których terenie działają CUS
- sprawozdania z działalności każdego z CUS działających w naszym regionie w okresie prowadzenia badania, za 2023 rok
- dane statystyczne GUS dotyczące demografii i sytuacji społeczno-ekonomicznej w wybranych gminach (zarówno tych, które posiadają już CUS jak i tych, w których centra nie powstały).

Celem dokonania szczegółowej analizy funkcjonowania CUS w województwie zachodniopomorskim, **badanie podzielono na 3 etapy, ze względu na różne grupy respondentów. Dyrektorów CUS (bądź ich zastępców)**



W tej grupie respondentów **przeprowadzono badanie z wykorzystaniem formularza ankietowego (zawierającego pytania otwarte, zamknięte i ich zestawienia tabelaryczne, w tym wielokrotnego wyboru)**. Formularz został przesłany respondentom pocztą elektroniczną, respondenci odpowiadali na niego zwrotnie także drogą mailową.



Po zebraniu wyników w ramach tego etapu badania, zdecydowano o przeprowadzeniu **analizy 6 przypadków w oparciu o dodatkowe pogłębione wywiady**. Przyjęto założenie badawcze, że będzie to badanie pełne, a nie oparte na próbie, co było dość znaczącym wyzwaniem z uwagi na krótki czas wyznaczony na przeprowadzenie badania.

Przeprowadzono badanie jakościowe obejmujące sześć jednostek CUS, wśród których zaplanowano zastosowanie studium przypadku (case studies), w trakcie badania zespół badawczy zmodyfikował metodę badawczą - na potrzeby analizy empirycznej przyjęto teorię i perspektywę ugruntowaną (grounded theory). Metoda ta opiera się na założeniu, że rzeczywistość społeczną najlepiej rozumieją zaangażowani w nią aktorzy.

W związku z tym odrzuca się tradycyjne funkcjonalistyczne podejście, w którym badacz analizuje zbiorowość przy użyciu wcześniej opracowanego modelu teoretycznego, ponieważ uznaje, iż powoduje to jedynie samopotwierdzanie się danej teorii. W teorii ugruntowanej badacz idzie w teren bez prekonceptualizowanych teorii.

W miarę jak w kolejnych interakcjach zbiera materiał badawczy (w wywiadach, obserwacjach, analizie tekstu itp.) teoria wyłania się z samych badań, „gruntuje się” w terenie. Zdecydowano się postąpić w ten sposób przy analizie zebranych danych z wyjątkowo mało licznej populacji.



W analizach danych jakościowych wykorzystano metody statystyki opisowej (descriptive statistics), w klasyfikowaniu wykonanych obserwacji natomiast posłużono się skalą nominalną (nominal scale), jak i porządkową (ordinal scale).

Ze względu na niewielką liczebność jednostek obserwacji (liczba CUS) szczególną wagę przyłożono do anonimizacji danych, jako że dane rejestrów urzędowych lub niepublicznych systemów informacyjnych stają się danymi statystycznymi i objęte zostają tajemnicą statystyczną. W podjętych badaniach zastosowano również metody anonimizacji danych, według których zostało wykluczone zidentyfikowanie danej jednostki.

1. Badanie pracowników CUS (kierowników, naczelników, koordynatorów indywidualnych planów usług społecznych, organizatorów społeczności lokalnej, organizatorów usług społecznych, pracowników administracyjnych)



Początkowo założono wykonanie badania pełnego, ale biorąc pod uwagę niezależne czynniki wynikające z charakteru prowadzonych obowiązków zawodowych w grupie osób zatrudnionych w CUS, zmodyfikowano założenia badawcze i zdecydowano się na **przeprowadzenie badania opartego na celowym doborze próby** (Purposive sampling).

Zastosowano nielosową technikę wyboru próby polegającą na tym, że badacz na podstawie swojej wiedzy o populacji sam wskazuje jednostki populacji, które zostaną włączone do próby. **Zbadano 219 pracowników CUS.** W badaniu skierowanym do tej grupy respondentów wykorzystano metodę badań CAWI (Computer-Assisted Web Interview – wspomagany komputerowo wywiad przy pomocy formularza ankietowego online - Google Forms®).

Wśród respondentów zastosowano badanie z wykorzystaniem formularza ankietowego (zawierającego pytania otwarte, zamknięte oraz tabelaryczne zestawienie). Na podstawie zebranych w badaniu danych wykonano uogólnienia, obliczono podstawowe statystyki i dokonano dalszych analiz pozyskanych danych.

Badaniem objęto jednostki samorządu terytorialnego w województwie zachodniopomorskim, na terenie których działają Centra Usług Społecznych (6 jednostek) oraz takie, które zadeklarowały chęć powołania CUS w najbliższej perspektywie czasowej (14 podmiotów).

Odpowiedzi uzyskano od: 3 samorządów z działającymi CUS i 11 planujących przekształcenie OPS w Centra.

W powyższym Raporcie wykorzystano wyniki ilościowych i jakościowych technik badawczych.

1. Celem dokonania głębszej analizy funkcjonowania CUS w województwie zachodniopomorskim, badanie podzielono na 3 etapy, ze względu na różne grupy respondentów Włodarze (burmistrzów, wójtów lub prezydentów) jednostek samorządu terytorialnego na których terenie funkcjonuje CUS (bądź osób przez nich wskazanych).

W tej grupie respondentów przeprowadzono badanie z wykorzystaniem formularza ankietowego (zawierającego pytania otwarte oraz zamknięte), przekazanego przez respondentów zwrotnie drogą mailową.

2. Włodarze (burmistrzów, wójtów lub prezydentów) jednostek samorządu terytorialnego, które w niedalekiej przyszłości zadeklarowały wolę utworzenia CUS (bądź osób przez nich wskazanych).

W badaniu skierowanym do tej grupy respondentów wykorzystano metodę badań CAWI (Computer-Assisted Web Interview – wspomagany komputerowo wywiad przy pomocy formularza ankietowego online - Google Forms).



Formularz ankietowy – badanie z udziałem dyrekcji CUS

PROSZĘ ZAZNACZYĆ CENTRUM USŁUG SPOŁECZNYCH, KTÓRE PANI/PAN REPREZENTUJE

- ☐ GOLENIÓW
- ☐ KOŁOBRZEG
- ☐ KOSZALIN
- ☐ ŁOBEZ
- ☐ RESKO
- ☐ ŚWIDWIN

SEKCJA 1

----- PROCES TWORZENIA CUS -----

1. Proszę podać po trzy najważniejsze czynniki wspierające oraz utrudniające tworzenie CUS.

Czynniki wspierające proces przekształcenia

- 1/.....
- 2/.....
- 3/.....

Czynniki utrudniające proces przekształcenia

- 1/.....
- 2/.....
- 3/.....

2. W jakim stopniu poniższe czynniki były istotne **podczas procesu powstawania CUS?**

- 1 - niezbędne (bez tego stworzenie CUS byłoby niewykonalne)
- 2 - istotne (bez tego stworzenie CUS byłoby trudne ale wykonalne)
- 3 - trudno powiedzieć (nie potrafię ustalić ważności tego czynnika)
- 4 - nieistotne (ten czynnik ma niewielki wpływ na stworzenie CUS ale można go wziąć pod uwagę)
- 5 - zbędne (nie ma sensu brać tego czynnika pod uwagę przy tworzeniu CUS).

	istotne	trudno powiedzieć	nieistotne
środki zewnętrzne na realizację zadań			
posiadane zasoby, relacje i potencjał jednostki planującej przekształcenie w CUS			
doświadczenie i wiedza przyszłych pracowników CUS			
szkolenia, doradztwo konferencje, wizyty studyjne przyszłych pracowników CUS dot. zagadnień związanych z działaniem CUS			
ustawowy obowiązek zatrudnienia nowych specjalistów - rozwój kadr			
przeprowadzenie konsultacji z mieszkańcami w celu rozpoznania ich potrzeb dot. usług społecznych			
działania promocyjno-informacyjne dot. CUS prowadzone wśród mieszkańców gminy			



przychylność i zaangażowanie społeczności lokalnej			
przychylny podejście władz samorządowych do tworzenia CUS			
dokumenty strategiczne gminy (np. strategia rozwoju, strategię dotyczące określonych problemów społecznych itp.)			
zaangażowanie PES w procesy tworzenia CUS			

SEKCJA 2

----- DZIAŁANIE CUS -----

3. Proszę ocenić w jakim stopniu **funkcjonowanie CUS** w gminie przyczynia się do:

	w bardzo dużym stopniu	w dużym stopniu	trudno powiedzieć	w niewielkim stopniu	wcale
rozwoju usług społecznych (ilość, dostępność, szerszy zakres)					
realizacji indywidualnych potrzeb mieszkańców					
integracji i aktywizacji mieszkańców					
rozwoju rynku usługodawców usług społecznych pochodzących i działających na terenie gminy					

4. W jaki sposób, dzięki działalności CUS, zmieniły się usługi społeczne świadczone w gminie na rzecz:

	zostały wzmocnione	zostały nieznacznie wzmocnione	trudno powiedzieć	nie uległy zmianie	zostały osłabione
osób starszych					
osób z niepełnosprawnościami i potrzebujących wsparcia w codziennym funkcjonowaniu (w tym osób zagrożonych ubóstwem i wykluczeniem społecznym)					
rodzin i dzieci					
osób z zaburzeniami psychicznymi i w kryzysie psychicznym					
osób w kryzysie bezdomności					

5. W jakim stopniu CUS zleca zadania realizacji usług społecznych podmiotom ekonomii społecznej?

☐ Nie zlecamy realizacji usług społecznych PES



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



- ☐ Zlecamy realizację usług społecznych PES na poziomie mniejszym niż 30% wartości wszystkich realizowanych usług
- ☐ Zlecamy realizację usług społecznych PES na poziomie mniejszym niż 30% ilości wszystkich realizowanych usług
- ☐ Zlecamy realizację usług społecznych PES na poziomie co najmniej 30% wartości wszystkich realizowanych usług

6. Jaki procent klientów CUS korzysta z Indywidualnych Planów Usług Społecznych (około - szacunkowo)?

- ☐ 0% (nikt nie korzysta)
- ☐ od 1% do 10%
- ☐ od 11% do 20%
- ☐ od 21% do 30%
- ☐ od 31% do 40%
- ☐ od 41% do 50%
- ☐ powyżej 50%

7. Czy CUS wdraża nowe pomysły i rozwiązania w obszarach:

Metod działania, narzędzi	TAK NIE TRUDNO POWIEDZIEĆ PROSZĘ O UZUPEŁNIENIE: (JAKIE/ KTO JEST ODBIORCĄ/ KTO BYŁ ZAANGAŻOWANY W DZIAŁANIE/ JAKIE ZASOBY BYŁY ISTOTNE):
Usług i produkty	TAK NIE TRUDNO POWIEDZIEĆ PROSZĘ O UZUPEŁNIENIE: (JAKIE/ KTO JEST ODBIORCĄ/ KTO BYŁ ZAANGAŻOWANY W DZIAŁANIE/ JAKIE ZASOBY BYŁY ISTOTNE):

8. W których obszarach realizują Państwo usługi społeczne odpłatnie?

Proszę zaznaczyć KAŻDĄ z możliwych u Państwa form świadczenia usług w danym zakresie.

	w pełni odpłatne	częściowo odpłatne	nieodpłatne	nie realizujemy takich usług
osób starszych				
osób z niepełnosprawnościami i potrzebujących wsparcia w codziennym funkcjonowaniu (w tym osób zagrożonych ubóstwem i wykluczeniem społecznym)				
rodzin i dzieci				



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



osób z zaburzeniami psychicznymi i w kryzysie psychicznym				
osób w kryzysie bezdomności				

9. Które z nierealizowanych obecnie usług planują Państwo wdrożyć w przyszłości?

	nie planujemy realizować takich usług	planujemy realizować takie usługi w przyszłości - w pełni odpłatne	planujemy realizować takie usługi w przyszłości - częściowo odpłatne	planujemy realizować takie usługi w przyszłości - nieodpłatne
osób starszych				
osób z niepełnosprawnościami i potrzebujących wsparcia w codziennym funkcjonowaniu (w tym osób zagrożonych ubóstwem i wykluczeniem społecznym)				
rodzin i dzieci				
osób z zaburzeniami psychicznymi i w kryzysie psychicznym				
osób w kryzysie bezdomności				

10. Czy mieszkańcy gminy wiedzą w jakich obszarach i w jaki sposób mogą uzyskać wsparcie CUS?

- ☐ Zdecydowanie tak
☐ Raczej tak
☐ Trudno powiedzieć
☐ Raczej nie
☐ Zdecydowanie nie

UZUPEŁNIĆ (DLACZEGO PANI/PAN TAK SĄDZI):

.....

.....

11. W jaki sposób mieszkańcy gminy informowani są o możliwości skorzystania z usług społecznych realizowanych przez CUS?

- ☐ strona internetowa CUS,
☐ media społecznościowe - Facebook
☐ lokalne portale informacyjne (on-line)
☐ plakaty w miejscach użyteczności publicznej
☐ ulotki w miejscach publicznych
☐ informacje przekazywane za pośrednictwem podmiotów realizujących usługi na zlecenie CUS



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



- ☐ gazety lokalne
- ☐ spotkania informacyjne z mieszkańcami
- ☐ informacje udzielane podczas wydarzeń lokalnych
- ☐ informacje od sąsiadów, rodziny, znajomych
- ☐ liderzy społeczności lokalnej (np. politycy, działacze społeczni itp.)
- ☐ Inne (proszę dopisać)

.....

.....

12. Czy mieszkańcy gminy są zadowoleni ze wsparcia oferowanego przez CUS?

- ☐ Zdecydowanie tak
- ☐ Raczej tak
- ☐ Trudno powiedzieć
- ☐ Raczej nie
- ☐ Zdecydowanie nie

UZUPEŁNIĆ (DLACZEGO PANI/PAN TAK SĄDZI):

.....

.....

SEKCJA 3

----- WNIOSKI I REKOMENDACJE -----

13. Czy udzielanie pomocy społecznej i jednocześnie realizacja działań sprzyjających integracji i aktywizacji mieszkańców gminy przez tą samą jednostkę (CUS) jest dobrym rozwiązaniem?

- ☐ Zdecydowanie tak
- ☐ Raczej tak
- ☐ Trudno powiedzieć
- ☐ Raczej nie
- ☐ Zdecydowanie nie

UZUPEŁNIĆ (DLACZEGO PANI/PAN TAK SĄDZI):

.....

.....

14. Na ile **w funkcjonowaniu** CUS istotne są środki zewnętrzne (UE, Ministerstwo itp.)?

- ☐ Są niezwykle istotne
- ☐ Są istotne
- ☐ Nie mam zdania
- ☐ Są mało istotne
- ☐ Są zupełnie nieistotne

UZUPEŁNIĆ (DLACZEGO PANI/PAN TAK SĄDZI):

.....

.....

15. Czy podjęli Państwo próbę stworzenia wystandaryzowanego systemu monitorowania i ewaluowania świadczonych usług społecznych przez Państwa CUS?

- ☐ Tak, mamy taki system
- ☐ Tak, ale nie obejmuje on wszystkich wymienionych elementów



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



- ☐ Trudno powiedzieć
- ☐ Nie, ale zamierzamy stworzyć taki system
- ☐ Nie i nie zamierzamy stworzyć takiego systemu

UZUPEŁNIĆ (DLACZEGO PANI/PAN TAK SĄDZI):

.....

.....

16. Czy tworzenie Centrum Usług Społecznych to dobry kierunek rozwoju dla każdej gminy?

- ☐ Zdecydowanie tak
- ☐ Raczej tak
- ☐ Trudno powiedzieć
- ☐ Raczej nie
- ☐ Zdecydowanie nie

UZUPEŁNIĆ (DLACZEGO PANI/PAN TAK SĄDZI):

.....

.....

17. Czy potrzebne są zmiany w prawie dotyczącym tworzenia i funkcjonowania CUS?

- ☐ Zdecydowanie tak
- ☐ Raczej tak
- ☐ Trudno powiedzieć
- ☐ Raczej nie
- ☐ Zdecydowanie nie

UZUPEŁNIĆ (DLACZEGO PANI/PAN TAK SĄDZI):

.....

.....



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



Pomorze
Zachodnie

Formularz ankietowy – badanie z udziałem pracowników CUS

1. W którym Centrum Usług Społecznych Pani/Pan pracuje?
 - ☐ Goleniów
 - ☐ Kołobrzeg
 - ☐ Koszalin
 - ☐ Łobez
 - ☐ Resko
 - ☐ Świdwin
2. Jaką funkcję pełni Pani/Pan w CUS?
 - ☐ Kierowniczą (kierownik, naczelnik, zastępca dyrektora)
 - ☐ Koordynator/-ka indywidualnych planów usług społecznych
 - ☐ Organizator/-ka społeczności lokalnej
 - ☐ Organizator/-ka usług społecznych
 - ☐ Nie chcę odpowiadać na to pytanie
 - ☐ Inne
3. Jaki jest Pani/Pana staż pracy w instytucjach/organizacjach związanych z realizacją polityki społecznej.
 - ☐ mniej niż 2 lata
 - ☐ od 2 do 5 lat
 - ☐ od 5 do 10 lat
 - ☐ powyżej 10 lat
4. Czy Pani/Pana zdaniem działanie CUS przyczynia się do rozwoju usług społecznych w gminie?
 - ☐ Zdecydowanie tak
 - ☐ Raczej tak
 - ☐ Trudno powiedzieć
 - ☐ Raczej nie
 - ☐ Zdecydowanie nie
5. Czy Pani/Pana zdaniem działanie CUS zwiększyło ilość osób korzystających z usług społecznych świadczonych w gminie?
 - ☐ Zdecydowanie tak
 - ☐ Raczej tak
 - ☐ Trudno powiedzieć
 - ☐ Raczej nie
 - ☐ Zdecydowanie nie
6. Czy Pani/Pana zdaniem działanie CUS poprawiło dostępność usług społecznych świadczonych w gminie?
 - ☐ Zdecydowanie tak
 - ☐ Raczej tak
 - ☐ Trudno powiedzieć
 - ☐ Raczej nie
 - ☐ Zdecydowanie nie
7. Czy Pani/Pana zdaniem działanie CUS ułatwia mieszkańcom gminy zaspokajanie ich indywidualnych potrzeb związanych z usługami społecznymi?
 - ☐ Zdecydowanie tak



- ☐ Raczej tak
- ☐ Trudno powiedzieć
- ☐ Raczej nie
- ☐ Zdecydowanie nie

8. Czy Pani/Pana zdaniem działanie CUS rozwija lokalny rynek potencjalnych usługodawców świadczących usługi społeczne?

- ☐ Zdecydowanie tak
- ☐ Raczej tak
- ☐ Trudno powiedzieć
- ☐ Raczej nie
- ☐ Zdecydowanie nie

9. Czy Pani/Pana zdaniem działanie CUS sprzyja integracji i aktywizacji mieszkańców gminy?

- ☐ Zdecydowanie tak
- ☐ Raczej tak
- ☐ Trudno powiedzieć
- ☐ Raczej nie
- ☐ Zdecydowanie nie

10. Czy odczuwa Pani/Pan różnicę pracy w CUS i w poprzedniej strukturze (np. OPS)?

- ☐ NIE DOTYCZY - nie pracowałam/pracowałem wcześniej w OPS lub innej jednostce zajmującej się polityką społeczną.
- ☐ Zdecydowanie tak
- ☐ Raczej tak
- ☐ Trudno powiedzieć
- ☐ Raczej nie
- ☐ Zdecydowanie nie

11. Czy po wprowadzeniu CUS poprawiły się następujące aspekty Pani/Pana pracy?

	Zdecydowanie tak	Raczej tak	Trudno powiedzieć	Raczej nie	Zdecydowanie nie
Zarobki					
Podejmowanie decyzji					
Kontakt z klientem					
Ilość świadczonych usług					
Satysfakcja z pracy					
Zadowolenie klienta z obsługi					
Organizacja i warunki pracy					
Mniejsza biurokracja					



12. Czy udzielanie pomocy społecznej i jednocześnie realizacja działań sprzyjających integracji i aktywizacji mieszkańców gminy przez tą samą jednostkę (CUS) jest Pani/Pana zdaniem dobrym rozwiązaniem?

- ☐ Zdecydowanie tak
- ☐ Raczej tak
- ☐ Trudno powiedzieć
- ☐ Raczej nie
- ☐ Zdecydowanie nie

13. Czy Pani/Pana zdaniem tworzenie Centrów Usług Społecznych to dobry kierunek rozwoju wdrażania usług społecznych w gminach?

- ☐ Zdecydowanie tak
- ☐ Raczej tak
- ☐ Trudno powiedzieć
- ☐ Raczej nie
- ☐ Zdecydowanie nie

14. Czy Pani/Pana zdaniem mieszkańcy gminy są zadowoleni ze wsparcia oferowanego przez CUS?

- ☐ Zdecydowanie tak
- ☐ Raczej tak
- ☐ Trudno powiedzieć
- ☐ Raczej nie
- ☐ Zdecydowanie nie

15. Co Pani/Pana zdaniem można jeszcze poprawić w świadczonych przez CUS usługach społecznych?

.....

16. Co należałoby poprawić w funkcjonowaniu CUS, aby Pani/Pana praca była bardziej satysfakcjonująca i efektywna?

.....



Formularz ankietowy – badanie z udziałem przedstawicieli JST z istniejącymi centrami usług społecznych

1. Czy Państwa zdaniem udzielanie ustawowej pomocy społecznej i jednocześnie realizacja działań sprzyjających integracji i aktywizacji mieszkańców przez tą samą jednostkę (CUS) jest dobrym rozwiązaniem?

- ☐ Zdecydowanie tak
- ☐ Raczej tak
- ☐ Trudno powiedzieć
- ☐ Raczej nie
- ☐ Zdecydowanie nie

Prosimy uzasadnić:

.....

2. Czy Państwa zdaniem mieszkańcy gminy wiedzą w jakich obszarach i w jaki sposób mogą uzyskać wsparcie w CUS?

- ☐ Zdecydowanie tak
- ☐ Raczej tak
- ☐ Trudno powiedzieć
- ☐ Raczej nie
- ☐ Zdecydowanie nie

Prosimy uzasadnić:

.....

3. Czy Państwa zdaniem działające w Goleniowie Centrum Usług Społecznych realizuje swoje zadania w sposób efektywny?

- ☐ Zdecydowanie tak
- ☐ Raczej tak
- ☐ Trudno powiedzieć
- ☐ Raczej nie
- ☐ Zdecydowanie nie

Prosimy uzasadnić:

.....

4. Czy Państwa zdaniem mieszkańcy gminy są zadowoleni ze wsparcia oferowanego przez CUS?

- ☐ Zdecydowanie tak
- ☐ Raczej tak
- ☐ Trudno powiedzieć
- ☐ Raczej nie
- ☐ Zdecydowanie nie

Prosimy uzasadnić:

.....

5. Czy działalność CUS stanowi znaczące obciążenie dla Państwa budżetu?

- ☐ Zdecydowanie tak
- ☐ Raczej tak
- ☐ Trudno powiedzieć
- ☐ Raczej nie
- ☐ Zdecydowanie nie



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



Prosimy uzasadnić:

.....

6. Czy Państwa zdaniem działalność CUS zwiększyło liczbę osób korzystających z usług społecznych świadczonych w gminie?

- ☐ Zdecydowanie tak
- ☐ Raczej tak
- ☐ Trudno powiedzieć
- ☐ Raczej nie
- ☐ Zdecydowanie nie

Prosimy uzasadnić:

.....

7. Czy Państwa zdaniem działanie CUS ułatwia mieszkańcom gminy zaspokajanie ich indywidualnych potrzeb związanych z usługami społecznymi oraz wpływa na rozwój tych usług w społeczności lokalnej?

- ☐ Zdecydowanie tak
- ☐ Raczej tak
- ☐ Trudno powiedzieć
- ☐ Raczej nie
- ☐ Zdecydowanie nie

Prosimy uzasadnić:

.....

8. Czy Państwa zdaniem działanie CUS wpływa na rozwój rynku potencjalnych usługodawców świadczących usługi społeczne w gminie?

- ☐ Zdecydowanie tak
- ☐ Raczej tak
- ☐ Trudno powiedzieć
- ☐ Raczej nie

Prosimy uzasadnić:

.....

9. Czy Państwa zdaniem działanie CUS w Goleniowie jest potrzebnym i dobrym krokiem w kierunku rozwoju usług społecznych?

- ☐ Zdecydowanie tak
- ☐ Raczej tak
- ☐ Trudno powiedzieć
- ☐ Raczej nie
- ☐ Zdecydowanie nie

Prosimy uzasadnić:

.....

10. Jakie wsparcie dla CUS, z perspektywy władz samorządu, było najbardziej istotne **podczas procesu przekształcania**?

.....

11. Jakie wsparcie dla CUS, z perspektywy władz samorządu, jest **obecnie** najbardziej istotne?

.....

12. Jakie były największe obawy i problemy związane z tworzeniem CUS?



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



.....

13. Co najbardziej zachęciło Goleniów do utworzenia CUS?

.....

14. Czy, gdyby można było cofnąć czas, to gmina Goleniów zdecydowałaby się raz jeszcze na utworzenie CUS?

☐ TAK

☐ NIE

☐ TRUDNO POWIEDZIEĆ

Prosimy uzasadnić:

.....



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



Formularz ankietowy – badanie z udziałem przedstawicieli JST planujących utworzenie centrum usług społecznych

1. Czy Państwa zdaniem mieszkańcy gminy są obecnie zadowoleni ze wsparcia oferowanego przez jednostkę organizacyjną realizującą założenia polityki społecznej (np. Gminy Ośrodek Pomocy Społecznej itp.)?

- ☐ Zdecydowanie tak
- ☐ Raczej tak
- ☐ Trudno powiedzieć
- ☐ Raczej nie
- ☐ Zdecydowanie nie

Prosimy uzasadnić:

.....

2. Czy Państwa zdaniem udzielanie **pomocy społecznej i jednocześnie realizacja działań sprzyjających integracji i aktywizacji mieszkańców gminy** przez tą samą jednostkę (CUS) jest dobrym rozwiązaniem?

- ☐ Zdecydowanie tak
- ☐ Raczej tak
- ☐ Trudno powiedzieć
- ☐ Raczej nie
- ☐ Zdecydowanie nie

Prosimy uzasadnić:

.....

3. Czy Państwa zdaniem powstanie CUS zwiększy ilość osób korzystających z usług społecznych świadczonych w gminie?

- ☐ Zdecydowanie tak
- ☐ Raczej tak
- ☐ Trudno powiedzieć
- ☐ Raczej nie
- ☐ Zdecydowanie nie

Prosimy uzasadnić:

.....

4. Czy Państwa zdaniem powstanie CUS poprawi dostępność do usług społecznych świadczonych w gminie?

- ☐ Zdecydowanie tak
- ☐ Raczej tak
- ☐ Trudno powiedzieć
- ☐ Raczej nie
- ☐ Zdecydowanie nie

Prosimy uzasadnić:

.....

5. Czy Państwa zdaniem powstanie CUS ułatwi mieszkańcom gminy zaspokajanie ich indywidualnych potrzeb związanych z usługami społecznymi oraz wpłynie na rozwój tych usług w społeczności lokalnej?

- ☐ Zdecydowanie tak
- ☐ Raczej tak
- ☐ Trudno powiedzieć
- ☐ Raczej nie
- ☐ Zdecydowanie nie



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



Prosimy uzasadnić:

.....

6. Czy Państwa zdaniem powstanie CUS wpłynie pozytywnie na rozwój rynku potencjalnych usługodawców świadczących usługi społeczne w gminie, w której funkcjonuje?

- ☐ Zdecydowanie tak
- ☐ Raczej tak
- ☐ Trudno powiedzieć
- ☐ Raczej nie
- ☐ Zdecydowanie nie

Prosimy uzasadnić:

.....

7. Czy Państwa zdaniem działanie CUS w gminie jest potrzebne i jest to dobry krok w kierunku rozwoju usług społecznych

- ☐ Zdecydowanie tak
- ☐ Raczej tak
- ☐ Trudno powiedzieć
- ☐ Raczej nie
- ☐ Zdecydowanie nie

Prosimy uzasadnić:

.....

8. Jakie są Państwa największe obawy i bariery związane z **utworzeniem CUS**?

.....

9. Jakie są Państwa największe obawy i bariery związane z **późniejszym działaniem CUS**?

.....

10. Czy Państwa zdaniem działalność CUS będzie stanowić znaczące obciążenie dla budżetu gminy?

- ☐ Zdecydowanie tak
- ☐ Raczej tak
- ☐ Trudno powiedzieć
- ☐ Raczej nie
- ☐ Zdecydowanie nie

Prosimy uzasadnić:

.....

11. Czy Regionalny Ośrodek Pomocy Społecznej może w czymś Państwu pomóc podczas **realizacji procesu przekształcenia**? Jeżeli tak, to w czym?

.....



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



Formularz - Badanie CUS i procesu deinstytucjonalizacji - instytucje polityki społecznej

1/ Czy mieszkańcy Państwa gminy są obecnie zadowoleni ze wsparcia oferowanego (pod względem zakresu, rodzaju, sposobów świadczenia usług wsparcia itp.) przez Państwa jednostkę?

- ☐ Zdecydowanie tak
- ☐ Raczej tak
- ☐ Trudno powiedzieć
- ☐ Raczej nie
- ☐ Zdecydowanie nie

2/ Czy udzielanie ustawowej pomocy społecznej przy jednoczesnej realizacji działań sprzyjających integracji i aktywizacji mieszkańców przez tą samą jednostkę jest dobrym rozwiązaniem?

- ☐ Zdecydowanie tak
- ☐ Raczej tak
- ☐ Trudno powiedzieć
- ☐ Raczej nie
- ☐ Zdecydowanie nie

3/ Czy idea deinstytucjonalizacji jest dobrym kierunkiem działań?

- ☐ Zdecydowanie tak
- ☐ Raczej tak
- ☐ Trudno powiedzieć
- ☐ Raczej nie
- ☐ Zdecydowanie nie

4/ .Czy powstanie centrum usług społecznych w Państwa Gminie byłoby dobrym i potrzebnym rozwiązaniem **w zakresie skutecznego realizowania polityki społecznej?**

- ☐ Zdecydowanie tak
- ☐ Raczej tak
- ☐ Trudno powiedzieć
- ☐ Raczej nie
- ☐ Zdecydowanie nie

5/ Czy powstanie w Państwa Gminie centrum usług społecznych **zwiększyłoby ilość osób korzystających z usług społecznych?**

- ☐ Zdecydowanie tak
- ☐ Raczej tak
- ☐ Trudno powiedzieć
- ☐ Raczej nie
- ☐ Zdecydowanie nie

6/ Czy powstanie centrum usług społecznych w Państwa Gminie **ułatwiłoby mieszkańcom Gminy zaspokojenie ich indywidualnych potrzeb związanych z usługami społecznymi?**

- ☐ Zdecydowanie tak



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczypospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



- ☐ Raczej tak
- ☐ Trudno powiedzieć
- ☐ Raczej nie
- ☐ Zdecydowanie nie

7/ Czy powstanie centrum usług społecznych w Państwa Gminie **wpłynęłoby pozytywnie na rozwój usług społecznych w społeczności lokalnej?**

- ☐ Zdecydowanie tak
- ☐ Raczej tak
- ☐ Trudno powiedzieć
- ☐ Raczej nie
- ☐ Zdecydowanie nie

8/ Czy powstanie centrum usług społecznych w Państwa Gminie **wpłynęłoby pozytywnie na rozwój rynku potencjalnych usługodawców świadczących usługi społeczne w Państwa Gminie?**

- ☐ Zdecydowanie tak
- ☐ Raczej tak
- ☐ Trudno powiedzieć
- ☐ Raczej nie
- ☐ Zdecydowanie nie

9/ Co mogłoby stanowić **największą trudność w tworzeniu** Centrum Usług Społecznych w takiej Gminie, jak Państwa?

- ☐ Obawy społeczności lokalnej dotyczące takiej zmiany
- ☐ Obawy pracowników instytucji polityki społecznej przekształcanej w CUS
- ☐ Brak odpowiedniej kadry
- ☐ Problemy związane ze spełnieniem zapisów przepisów prawa w tym zakresie
- ☐ Brak odpowiedniego zaplecza technicznego (lokal, sprzęt itp.)
- ☐ Brak środków finansowych na późniejsze funkcjonowanie CUS
- ☐ Trudno powiedzieć
- ☐ Inne - proszę uzupełnić w pytaniu poniżej

10/ Inne - jakie - uzupełnienie do pytania powyżej.

11/ Proces deinstytucjonalizacji polityki społecznej w naszym kraju powoli staje się faktem – chcielibyśmy zapytać Państwa, jako ekspertów w dziedzinie polityki społecznej, **co, jeśli nie Centrum Usług Społecznych, byłoby dobrym rozwiązaniem wspierającym ten proces w Państwa Gminie?**

- ☐ Obecne struktury powinny zostać
- ☐ CUS jest właściwą formą koordynacji usług społecznych
- ☐ Koordynacja usług społecznych w innej formie niż CUS
- ☐ Nic, nie potrzebne są tego typu rozwiązania
- ☐ Trudno powiedzieć
- ☐ Inne - proszę uzupełnić w pytaniu poniżej

12/ Inne - jakie - uzupełnienie do pytania powyżej.



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską

