



DZIENNIK URZĘDOWY

WOJEWÓDZTWA OPOLSKIEGO

Opole, dnia 4 lutego 2025 r.

Poz. 205

UCHWAŁA NR X/102/2025 RADY MIEJSKIEJ W GOGOLINIE

z dnia 30 stycznia 2025 r.

w sprawie przyjęcia Programu Usług Społecznych Gminy Gogolin

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2024 r. poz. 1465, 1572, 1907 i 1940) oraz art. 4 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych (Dz.U. z 2019 r. poz. 1818), Rada Miejska w Gogolinie uchwala, co następuje:

§ 1. Rada Miejska w Gogolinie przyjmuje Program Usług Społecznych Gminy Gogolin na 2025r., który stanowi załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2. Wykonanie uchwały powierza się Burmistrzowi Gogolina.

§ 3. Uchwała podlega ogłoszeniu w Dzienniku Urzędowym Województwa Opolskiego i wchodzi w życie po upływie 14 dni od dnia jej ogłoszenia.

Przewodniczący Rady
Miejskiej w Gogolinie

Adrian Mróz

Załącznik do uchwały Nr X/102/2025 Rady Miejskiej w Gogolinie z dnia 30 stycznia 2025 r.

Program Usług Społecznych Gminy Gogolin



Spis treści

1.	Nazwa i cel Programu	3
2.	Okres realizacji Programu	3
3.	Opis potrzeb uzasadniających realizację Programu.....	3
3.1	Założenia wynikające z przeprowadzonych badań	12
3.2	Kierunki działania Programu Usług Społecznych	13
4.	Charakterystyka i przewidywana liczba osób objętych Programem.....	15
5.	Określenie usług społecznych realizowanych w Programie.....	16
6.	Organizowanie Społeczności Lokalnej	17
7.	Warunki i tryb kwalifikowania osób zainteresowanych do korzystania z usług społecznych określonych w Programie	19
8.	Program Usług Społecznych w Gminie Gogolin	19
9.	Dokumentowanie spełnienia warunków	20
10.	Dane osobowe niezbędne do kwalifikowania osób zainteresowanych do korzystania z usług społecznych	21
11.	Organizacja Programu Usług Społecznych, w tym etapy jego realizacji:	21
12.	Sposób Monitorowania i Oceny Programu Usług Społecznych oraz Mierniki Efektywności jego realizacji.....	22
13.	Budżet Programu oraz źródła jego finansowania	23

1. Nazwa i cel Programu

Nazwa programu: Program Usług Społecznych Gminy Gogolin, zwany dalej „Programem”

Program Usług Społecznych Gminy Gogolin opracowany został zgodnie z przepisami ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych (Dz.U. z 2019 r. poz. 1818).

Cel programu: Celem programu jest zwiększenie jakości życia mieszkańców Gogolina poprzez stworzenie zintegrowanych usług społecznych, dostosowanych do różnorodnych potrzeb społeczności z jednoczesnym uwzględnieniem unikalnych warunków życia, kultury i indywidualnych potrzeb mieszkańców. Poprzez zwiększenie dostępu do wysokiej jakości, spersonalizowanych usług społecznych, program ma na celu wzmocnienie jedności społeczności poprzez skuteczną reakcję na zróżnicowane wyzwania i aspiracje mieszkańców Gminy Gogolin.

Cel główny programu zostanie zrealizowany poprzez osiągnięcie trzech celów szczegółowych:

Zwiększenie dostępu do usług społecznych dla mieszkańców Gminy Gogolin:

- ✓ Prowadzenie procesu deinstytucjonalizacji (DI) poprzez kontynuację i rozwój usług świadczonych w środowisku zamieszkania osób wymagających wsparcia.
- ✓ Koncentracja działań na realizacji usług społecznych zgodnych z potrzebami mieszkańców.
- ✓ Udzielanie kompleksowej, spersonalizowanej pomocy w formie sprofilowanych usług społecznych.

Zapewnienie wysokiej jakości usług społecznych:

- ✓ Odpowiednie zarządzanie procesem świadczenia usług społecznych.
- ✓ Świadczenie usług przez specjalistów, zachowujących standardy jakości, monitorowanych na bieżąco.

Rozwój współpracy międzysektorowej:

- ✓ Wzmocnienie lokalnej sieci usługodawców, w tym sformalizowanie partnerstwa na rzecz rozwoju usług społecznych.
- ✓ Udziału w realizacji usług społecznych podmiotów ekonomii społecznej, o których mowa w art. 3 ustawy z dnia 5 sierpnia 2022r. o podmiotach ekonomii społecznej w tym m.in. stowarzyszenia, fundacje, Koła Gospodyń Wiejskich, kluby sportowe.

2. Okres realizacji Programu

Program Usług Społecznych w Gminie Gogolin realizowany będzie w okresie:

od 01.01.2025 r. do 31.12.2025 r.

W związku z realizacją w latach 2020-2023 projektu pt. „Centrum Usług Społecznych w Gogolinie” realizowanego w ramach Osi priorytetowej II. Efektywne polityki publiczne dla rynku pracy, gospodarki i edukacji, Działanie 2.8 Rozwój usług społecznych świadczonych w środowisku lokalnym Programu Operacyjnego Wiedza, Edukacja, Rozwój 2014-2020 współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego, Gmina Gogolin zadeklarowała kontynuację działań w ramach Centrum Usług Społecznych w Gogolinie i utrzymanie oferty usług społecznych w okresie co najmniej 3 lat od dnia zakończenia realizacji projektu. Wszelkie zmiany ilości miejsc i rodzaju świadczonych usług w stosunku do założeń ww. projektu wynikają bezpośrednio z analizy potrzeb mieszkańców w tym zakresie. Niniejszy Program stanowi zatem obligatoryjną kontynuację założeń ww. projektu na 2025 r.

3. Opis potrzeb uzasadniających realizację Programu

Realizacja Programu Usług Społecznych Gminy Gogolin wynika z przeprowadzonej Diagnozy potrzeb i potencjału społeczności lokalnej w zakresie usług społecznych na terenie Gminy Gogolin. Diagnoza została opracowana zgodnie z wymogami art. 21 Ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez

centrum usług społecznych (Dz.U. z 2019 r. poz. 1818). Przeprowadzona została w 2023 r. i poddana konsultacjom społecznym w styczniu 2024 r. diagnoza, która dostarczyła kompleksowych informacji dotyczących potrzeb mieszkańców w obszarze usług społecznych, jednocześnie uwzględniając wyjątkowe okoliczności, takie jak epidemia COVID-19 i skutki wojny na Ukrainie. W kontekście tych wydarzeń istotnym stało się zaktualizowanie ustaleń z poprzedniej Diagnozy, pierwotnie sporządzonej w styczniu 2021 roku. Zgodnie z ustawą o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych diagnoza jest opracowywana na okres 5 lat i podlega aktualizacji w przypadku istotnej zmiany wniosków wynikających z rozeznania.

Wyniki działań diagnostycznych posłużyły do identyfikacji i analizy potrzeb, które uzasadniają realizację Programu. Ponadto pozwoliły one na oszacowanie przewidywanej liczby beneficjentów usług społecznych, opracowanie katalogu usług społecznych, ustalenie kryteriów i procedur kwalifikacji do korzystania z usług społecznych, oraz określenie podstawowych zasad ich realizacji.

Opisane wyżej dokumenty dostarczyły szeregu informacji w zakresie potencjału i potrzeb społeczności lokalnej.

Tabela nr 1. Zapotrzebowanie na usługi społeczne zgłaszane w wywiadach grupowych

Środowisko senioralne	1. Grupowe zajęcia ruchowe, w tym w szczególności joga, gimnastyka, zajęcia ruchowe na basenie (z wyłączeniem kursów nauki pływania), wycieczki rowerowe i piesze, kurs tańca towarzyskiego, edukacyjno-praktyczne zajęcia ogrodnicze, zajęcia wędkarskie. 2. Klub Aktywności Lokalnej – w tym w szczególności poprzez przeciwdziałanie wykluczeniu społecznemu osób starszych, wzmacnianie więzi międzypokoleniowych, organizacja wycieczek i pikników, organizacja międzypokoleniowych biesiad muzycznych z udziałem środowiska lokalnego. 3. Usługi i porady prawne, zwłaszcza doradztwo w sprawach spadkowych oraz mediacje w konfliktach rodzinnych. 4. Zajęcia z dietetykiem o charakterze grupowym– wykłady, pogadanki itp. w przedmiocie problemów zdrowotnych osób starszych i związanych z tym zastosowaniem prawidłowych diet (w szczególności choroby przewlekłe układu krążenia, cukrzyca, problemy endokrynologiczne, alergię). 5. Porady psychologiczne – pomoc w akceptacji zachodzących procesów starzenia (m.in. walka z depresją na tym tle), a szczególności wynikających z tego ograniczeń 6. Pomoc w dowożeniu zakupów dla osób starszych i samotnych.
Przedstawiciele Oświaty	1. Grupowe zajęcia ruchowe przeciwdziałające nadmiernemu stresowi zawodowemu, przepracowaniu i wypaleniu zawodowemu, zwalczanie Burnout (postulowano m.in. organizację kursów tańca). 2. Usługi i porady prawne, w tym w szczególności mediacje. 3. Zajęcia z dietetykiem grupowe i indywidualne. 4. Porady psychologiczne, zwłaszcza w zakresie zaburzeń jedzenia, pokonanie lęku i nieśmiałości, depresja dziecięca. 5. Terapia zajęciowa dla dzieci i młodzieży z zaburzeniami neurobiologicznymi, powstanie obiektów w wyposażonych w narzędzia do prowadzenia terapii w ww. zakresie. 6. Klub Aktywności Lokalnej. 7. Klub Małucha dla matek dzieci nieuczęszczających do żłobka lub przedszkola.
Środowisko Samorządowe Organizacje Pozarządowe	1. Grupowe zajęcia ruchowe. 2. Usługi i porady prawne. 3. Zajęcia z dietetykiem grupowe. 4. Porady psychologiczne.

	5. Klub Aktywności Lokalnej. 6. Neurologopeda. 7. Usługi asystencko – wspierające osoby starsze i samotne.
Pracownicy Centrum Usług Społecznych	1. Grupowe zajęcia ruchowe. 2. Usługi i porady prawne. 3. Zajęcia z dietetykiem grupowe. 4. Porady psychologiczne. 5. Klub Aktywności Lokalnej.

Tabela nr 2. Zapotrzebowanie na usługi społeczne mieszkańców Gminy Gogolin na podstawie danych z sondażu internetowego (przeprowadzonego na potrzeby diagnozy)

Rodzaj usługi społecznej	% odpowiedzi wskazujących na zasadność realizacji usługi
Grupowe zajęcia ruchowe dla dorosłych	44,12%
Klub Aktywności Lokalnej	32,35%
Porady i usługi prawne, w tym mediacje	52,94%
Grupowe i indywidualne zajęcia z dietetykiem	42,94%
Porady psychologiczne	58,82%
Pozalekcyjne zajęcia edukacyjne dla dzieci i młodzieży	48,82%
Usługi asystencko-wspierające seniorów	32,94%
Działania na rzecz równości kobiet i mężczyzn	14,71%
Zwiększanie miejsc spędzania czasu wolnego	41,76%
Integracja międzypokoleniowa	18,24%
Zapobieganie przemocy domowej	27,06%
Zwiększenie dostępu do usług ochrony zdrowia	37,06%
Klub Młodej Matki	16,47%
Zajęcia praktyczno-edukacyjne z zakresu ogrodnictwa	17,65%
Dowóz zakupów dla seniorów pozbawionych wsparcia osób bliskich	38,82%
Drobne domowe usługi naprawcze	27,06%

Mając powyższe na uwadze wyselekcjonowano zasadnicze zapotrzebowanie na 5 pożądanych na lokalnym rynku usług społecznych tj.:

- 1) grupowe zajęcia ruchowe,
- 2) usługi i porady prawne, w tym mediacje,
- 3) grupowe i indywidualne zajęcia z dietetykiem,
- 4) usługi asystencko-wspierające seniorów,
- 5) Klub Aktywności Lokalnej.

Zapotrzebowanie na ww. usługi zostało w szczególności potwierdzone w przeprowadzonych internetowych badaniach ankietowych (przeprowadzonych na potrzeby diagnozy w 2023) skierowanych do uczestników usług CUS i mieszkańców oraz bieżących informacji zebranych ze środowiska w 2024 r.

W ankietach internetowych zostały sformułowane otwarte konkretne pytania do mieszkańców w temacie zapotrzebowania na usługi społeczne. Sformułowano także pytanie otwarte zmierzające do zdefiniowania obszarów/problemów, które zdaniem mieszkańców występują w Gminie. Przeważająca część respondentów wskazywała, że nie ma takich problemów (ok. 69%). Niewielki odsetek wskazywał, że „nie wiem” lub „nie mam

zdania” (ok. 2,4%). Jednostkowe uwagi skupiały się jednak wokół podobnych przedmiotowo zagadnień, które następnie zostały skonkretyzowane przez badanych w obszarze wymagającym wg nich realizacji określonych usług społecznych. Grupując owe uwagi jednostkowe wyłonić można grupy respondentów wskazujących na zbieżne zapatrywania, uwagi.

Pojawiały się mianowicie zbieżne uwagi w przedmiocie miejsc i sposobu spędzania wolnego czasu przez dzieci i młodzież oraz co do potrzeby kształtowania pożądanych społecznie postaw w tej grupie mieszkańców. Uwagi te korespondowały z zapatrywaniami mieszkańców w zakresie oceny jakości usług oferowanych przez miejscowe instytucje lub organizacje pozarządowe na terenie Gminy Gogolin, gdzie 64% oferentów oceniło ofertę spędzania wolnego czasu jako bardzo dobrą lub dobrą. Jednakże około 15% badanych ocenia nisko tę ofertę (w skali 5 stopniowej oceny: 1 i 2), uśrednionych ocen (na poziomie 3) jest nieco ponad 21%.

Istotnym jest, że około 55% badanych wyraźnie dostrzega problem społeczny jakim jest starzenie się społeczeństwa.

Badani mieszkańcy w ramach pytań otwartych wskazywali również na problemy związane z ochroną środowiska. Dostrzegają problem zanieczyszczenia powietrza, potrzebę ochrony zwierząt, czy też inwestycji w obręb wodociągów i kanalizacji, pomimo iż nie jest to przedmiotem usług społecznych. Około 18% badanych uważa, że zasadnym byłaby organizacja w 2024 r. zajęć praktyczno -edukacyjnych z zakresu ogrodnictwa.

Wysoko została natomiast oceniona przez mieszkańców dostępna w Gminie Gogolin oferta sportowo rekreacyjno-sportowa, w tym zajęcia grupowe. Potrzebę organizacji grupowych zajęć dla dorosłych ocenia aż ok. 44% badanych respondentów. Dużym zainteresowaniem mieszkańców w zakresie potrzeb organizacji usług społecznych w 2024 r. cieszą w wycieczki, imprezy o charakterze rodzinnym, „zajęcia na dworze”, basen i kursy nauki pływania, odpowiednio nasłonecznione place zabaw.

Wnioski płynące od ankietowanych w sondażu internetowym mieszkańców wskazują, że wciąż mało dostępne jest na rynku usług społecznych poradnictwo psychologiczne i prawne oraz brak usług mediacji. Mieszkańcy w 2024 r. chcieliby, aby porady i usługi prawne zostały poszerzone w szczególności o mediacje. W zakresie poradnictwa psychologicznego zwrócono szczególnie uwagę na brak psychologa dziecięcego, brak psychiatry.

Mieszkańcy przykładają dużą wagę do oferty kulturalnej dostępnej na terenie gminy Gogolin. Gminny Ośrodek Kultury odwiedziło w okresie ostatnich dwóch lat (na podstawie badań z 2023 r.) około 74% respondentów sondażu internetowego, a Bibliotekę prawie 69% z nich. Ponad 32% respondentów opowiada się za kontynuacją działalności Klubu Aktywności Lokalnej, który w dużej mierze realizował usługi społeczne w zakresie kultury, w tym za pośrednictwem ww. instytucji GOK jako wykonawcy usług społecznych na zlecenie CUS. Jakość usług kulturalnych dostępnych na terenie Gminy oceniana jest przez mieszkańców Gogolina wysoko (69,42% ocen wg najwyższej skali (4 lub 5) z dominacją ocen na poziomie 5 przez ok. 48% badanych). W ramach pytań otwartych mieszkańcy Gogolina domagają się poszerzenia oferty usług społecznych w zakresie kultury o więcej usług w przestrzeni otwartej – na świeżym powietrzu, często pojawia się kwestia organizacji kursów tańca towarzyskiego oraz zewnętrznej oferty teatralnej, zwłaszcza dla dzieci i młodzieży. Mieszkańcy domagają się poszerzenia aktywności kulturalnej, zwłaszcza poprzez organizację większej ilości aktywnych zajęć w GOK.

W zakresie promocji i ochrony zdrowia dużym poparciem mieszkańców w ramach sondażu internetowego cieszy się organizacja grupowych i indywidualnych zajęć z dietetykiem, których domaga się około 43% badanych. Prawie 25% badanych uważa, że na terenie Gminy Gogolin oferta instytucji i organizacji pozarządowych w tym zakresie jest niezadawalająca, oceniając ją w pięciopunktowej skali najniżej tj. od 1-2.

Z kolei prawie 57% badanych ocenia ofertę w tym zakresie na 4-5, z przewagą ocen bardzo dobrych. W tych okolicznościach lokalne społeczeństwo widzi potrzebę kontynuacji ww. usługi.

Wskazać należy, że badani w sondażu internetowym przeprowadzonym na potrzeby diagnozy w ramach pytań otwartych wyrażali swoje myśli w sposób dowolny i spontaniczny. Te wypowiedzi, w procesie analizy, zostały sklasyfikowane i przypisane do bardziej ogólnych kategorii, co jest standardową procedurą z uwagi na różnorodność i poziom szczegółowości zebranych danych, wynikający z charakterystyki narzędzia badawczego. W ww. zestawieniu znajdują się najczęściej pojawiające się odpowiedzi, natomiast te mniej istotne zostały pominięte. Procentowe wyniki nie sumują się do 100%, ponieważ badani mieli możliwość podania więcej niż jednej odpowiedzi.

W ramach wywiadów pogłębionych indywidualnych i grupowych z mieszkańcami Gminy Gogolin oceny ww. osób wskazują, że w największym stopniu chcieliby korzystać z usług o charakterze powszechnym w ramach Klubu Aktywności Lokalnej, jak wyjazdy, pikniki i biesiady wycieczki oraz w ramach grupowych zajęć ruchowych. W szerokim zainteresowaniu respondentów objawił się kontakt z przyrodą w postaci poradnictwa ogrodniczego lub zajęć edukacyjno-praktycznych w tym zakresie. W ofercie kulturalnej przejawiało się zainteresowanie tzw. letnim kinem. Inne usługi, które cieszyły się popularnością, są dostosowywane do indywidualnych potrzeb klientów, na przykład uwzględniając ich stan zdrowia, poziom samodzielności, sytuację rodzinną lub warunki mieszkalne. Do tych usług zaliczają się usługi neurologopedyczne, usługi asystencko-wspierające, transport indywidualny (dowożenie do lekarza), realizacja zakupów na zgłoszenie telefoniczne, drobne prace porządkowe, oraz inne działania wspierające aktywność i integrację społeczną.

Wyniki badań ankietowych wskazują, że 40% badanych mieszkańców uważa, że problemy edukacyjne (szkoły – ich liczba, profil, dostępność, dojazd do szkół, rekreacja i kultura) w zasadzie nie występują w Gminie Gogolin lub nie są dokuczliwe. Tylko 10% badanych ma stanowisko skrajnie odmienne. Pozostała część badanych (50%) ocenia problemy edukacyjne w skali pięciopunktowej pomiędzy 2-4.

Podkreślenia wymaga, że aż 73,53% respondentów zapytanych o to jak oceniają jakość usług oferowanych przez szkoły ocenili usługi edukacyjne na najwyższym poziomie t.j. na 4 lub 5 w pięciopunktowej skali ocen. Skrajnie negatywnie system edukacyjny w gminie oceniazaledwie 2,94% badanych. W obrębie oceny oferty edukacyjnej przedszkoli zdania respondentów kształtują się podobnie. 72,35% respondentów zapytanych o to jak oceniają jakość usług oferowanych przez przedszkola ocenili usługi edukacyjne na najwyższym poziomie t.j. na 4 lub 5 w pięciopunktowej skali ocen. Skrajnie negatywnie system edukacyjny w gminie oceniazaledwie 3,53% badanych.

Pojawiają się głosy krytyczne, iż w Gminie jest „*trudny dostęp do żłobka i przedszkoli.*” Dzielenie dzieci z tzw. "elity" do Przedszkola nr 3 w Gogolinie”, „*brak miejsc w przedszkolach, ciasna szkoła numer 2*”. Jeden z respondentów podkreślił „*niski poziom komunikacji ze szkołami, brak wsparcia rodziców ze strony nauczycieli. Zaniżanie poczucia wartości ucznia i rodzica.*” Powyższe uwagi mają charakter odosobniony. W pytaniach otwartych wskazywano na potrzebę „*poszerzenia oferty edukacyjnej dla dzieci szkół podstawowych*”. W pogłębionych wywiadach indywidualnych i grupowych proszono o ustosunkowanie się do ww. zarzutów. Respondenci wskazywali na indywidualne sytuacje napięciowe w kontaktach ze szkołami, nie generalizując jednak swoich ocen.

Ankietowani mieszkańcy Gogolina widzą dużą potrzebę organizacji pozalekcyjnych zajęć dla dzieci i młodzieży. Opowiada się za tym 48,82% badanych.

Podkreślenia wymaga, że 88,89% badanych mieszkańców w drodze sondaży internetowych wyraża wysoką ocenę jakości życia w Gminie Gogolin, podczas gdy odmienną opinię wyraża jedynie 8,33% ankietowanych. Średnia ocena jakości życia, w skali 1-5, wynosi 4,81. Co istotne, 86,11% uczestników badania związało swoją przyszłość lub przyszłość swojej rodziny z Gminą Gogolin.

Warto również podkreślić, że 84,12% respondentów jest zadowolonych z warunków życia w Gogolinie, przy czym 8,24% nie wyraziło jednoznacznego zdania. Pozostali mieszkańcy, stanowiący około 7,65% próby, nie są zadowoleni z warunków życia w Gogolinie.

Okolo 48% badanych deklaruje poczucie wpływu na bieg spraw publicznych w Gogolinie, co jest istotnym składnikiem kapitału społecznego. W kwestii zaufania do innych, 29,41% ankietowanych mieszkańców uważa, że większości ludzi można zaufać, 15,29% stwierdza, że "mało komu można ufać", a zaledwie 10% udziela odpowiedzi neutralnej. Co istotne, okolo 29% badanych wskazuje, że "jednym można zaufać, innym nie".

Podkreślenia wymaga fakt, że wysoka ocena jakości życia w Gogolinie współwystępuje z związaniem planów na przyszłość z tą miejscowością, poczuciem wpływu na sprawy publiczne oraz wysokim poziomem zaufania do innych osób.

W tym samym badaniu okazuje się, że okolo 6 na 10 badanych mieszkańców korzystało z usług z Centrum Usług Społecznych w Gogolinie w ciągu ostatnich 2 lat. Okolo 94% badanych było zadowolonych z usług ww. instytucji, a 100% poleciłoby swoim znajomym lub członkom rodziny skorzystanie z oferty CUS. Warte podkreślenia, że również 100% badanych deklaruje wysoki poziom zadowolenia z otrzymanych usług, a to w zakresie dotyczącym fachowości i kompetencji zawodowych pracowników (tzw. kompetencje twarde) jaki i w zakresie posiadanych przez nich kompetencji miękkich, co wyraża się m. in. w najwyższej średniej ocenie w skali pięciostopniowej tj. 5,00 w przedmiocie pytań dotyczącego poziomu zadowolenia z otrzymanych usług CUS. Nie odnotowano wskazań negatywnych.

Sondaże ankietowe w przedmiocie oceny jakości usług CUS w odniesieniu do pracowników tej instytucji oraz wykonawców usług monitorowano na bieżąco, od początku wdrażania poszczególnych usług. Wykonawcy etapowo w ramach badań ankietowych mieszkańców Gminy Gogolin korzystających z usług społecznych weryfikowali poziom zadowolenia z usługi. W skali pięciostopniowej oceniano powyższe wg najwyższych not. W tym zakresie nie odnotowano żadnych uwag negatywnych ani niższych. Na ww. oceny nie miały wpływu dane demograficzne tj. ani wiek, ani wykształcenie, ani płeć. Niezalenie od ww. cech wszyscy respondenci udzielali tożsamyh odpowiedzi.

W sondażach internetowych równo 100% badanych w skali pięciostopniowej również najwyżżej oceniło zachowanie poufności i prywatności przez personel CUS oraz wykonawców wykonujących usługi na jego zlecenie. Na tym samym wysokim poziomie oceniono życzliwość, uprzejmość i kulturę osobistą ww. osób podmiotów. Podobnie oceniono empatię i chęć pomagania innym przez pracowników opiniowanej instytucji i podmiotów działających na jej zlecenie, a także ich profesjonalizm i kompetencje.

Dodatkowo przanalizowano dane wynikające z sondażu ankietowego przeprowadzonego przez Centrum Usług Społecznych w Gogolinie wśród mieszkańców Gogolina w lipcu 2023 r. i wrześniu 2023 r.

Analizą objęto 126 w całości wypełnionych ankiet. W ramach ankiety monitorującej badani odpowiadali na pytania czy w związku z utworzeniem Centrum Usług Społecznych nastąpiła poprawa jakości usług społecznych w porównaniu do usług świadczonych przez OPS. Z uzyskanych danych wynika, że okolo 97,62% mieszkańców, którzy wzięli udział w sondażu, odpowiedziało pozytywnie na pytanie o poprawę jakości usług społecznych w związku z utworzeniem Centrum Usług Społecznych. To sugeruje, że większość respondentów uważa, że jakość usług poprawiła się. Natomiast okolo 2,38% mieszkańców odpowiedziało negatywnie. Wynika z tego, że niewielka grupa respondentów uważa, że jakość usług społecznych się nie poprawiła.

Badanych zapytano również jak oceniają sprawność systemu obsługi usług społecznych świadczonych w CUS, w tym realizację modelu tzw. jednego okienka. Okolo 96,83% badanych oceniło sprawność systemu obsługi usług społecznych w CUS, w tym realizację modelu jednego okienka, pozytywnie. To sugeruje, że

większość respondentów uważa, że system działa skutecznie i efektywnie. Około 2,38% badanych oceniło system negatywnie. Wynika z tego, że niewielka grupa respondentów ma negatywne zdanie na temat systemu. Około 0,79% respondentów nie miało zdania na ten temat. Ocena systemu na poziomie około 96,83% sugeruje, że system jest ogólnie pozytywnie oceniany przez większość badanych. Niemniej jednak warto zrozumieć przyczyny negatywnych ocen i brać pod uwagę zdanie tych, którzy nie mieli wyraźnej opinii. Dalsze monitoring tego zagadnienia może pomóc zidentyfikować obszary, które wymagają poprawy lub dalszej analizy.

Około 11% badanych oceniło na poziomie dobrym (skala od 1 do 5) okres oczekiwania na skorzystanie z usługi, w pozostałym zakresie (88,89%) ankietowani okres oczekiwania na usługi ocenili na najwyższym poziomie (5). Zakres i wymiar przyznanych usług zadowolili w najwyższym stopniu 97,22% badanych, przy braku ocen skrajnie negatywnych.

Respondenci zapytani w trybie ankiet elektronicznych czy postrzegają słabe strony, pożądają zmian lub usprawnień w obszarze organizacji usług przez CUS w Gogolinie (pytanie otwarte) nie dopatrywali się żadnych słabych stron, podkreślano, że nie dostrzega się potrzeb zmian, wysoko oceniano organizację usług. Jednostkowo w zakresie pytania otwartego zarzucono natomiast „*zbyt małe informowanie społeczeństwa o dostępnych usługach*”, nie uszczegóławiając jednak powodów takiej oceny. Tymczasem 88,89 procent respondentów oceniło, iż uważa, że byli dobrze poinformowani o ofercie usług CUS. Z kolei 86,11% badanych wskazało, że mogło skorzystać ze wszystkich potrzebnych usług CUS. Zdaniem przeważającej części respondentów przyznane usługi były potrzebne (91,67%).

Warto nadmienić, że powyższe oceny obejmowały wszystkie ważne aspekty związane z merytoryczną i organizacyjną jakością usług. Jednostkowo też pojawiły się stwierdzenia, że klient w przyszłości nie jest pewny czy weźmie udział w zajęciach w przyszłości. Prawie 100% badanych poleciłoby jednak innym osobom skorzystanie z oferty CUS w Gogolinie (z wyłączeniem ww. jednostkowego stanowiska). Ponadto ankietowani klienci nie odnotowali jakichkolwiek trudności we współpracy z ww. instytucją.

Respondenci oceniali czy jakieś aspekty merytoryczne lub organizacyjne świadczenia usług wymagają ich zdaniem jakieś zmiany. W tym kontekście uzyskane rezultaty sondaży ankietowych wskazywały na brak jakichkolwiek zasadniczych aspektów do zmiany. Pojawiły się pojedyncze wnioski co do możliwości przeprowadzania zajęć grupowych w późniejszych godzinach.

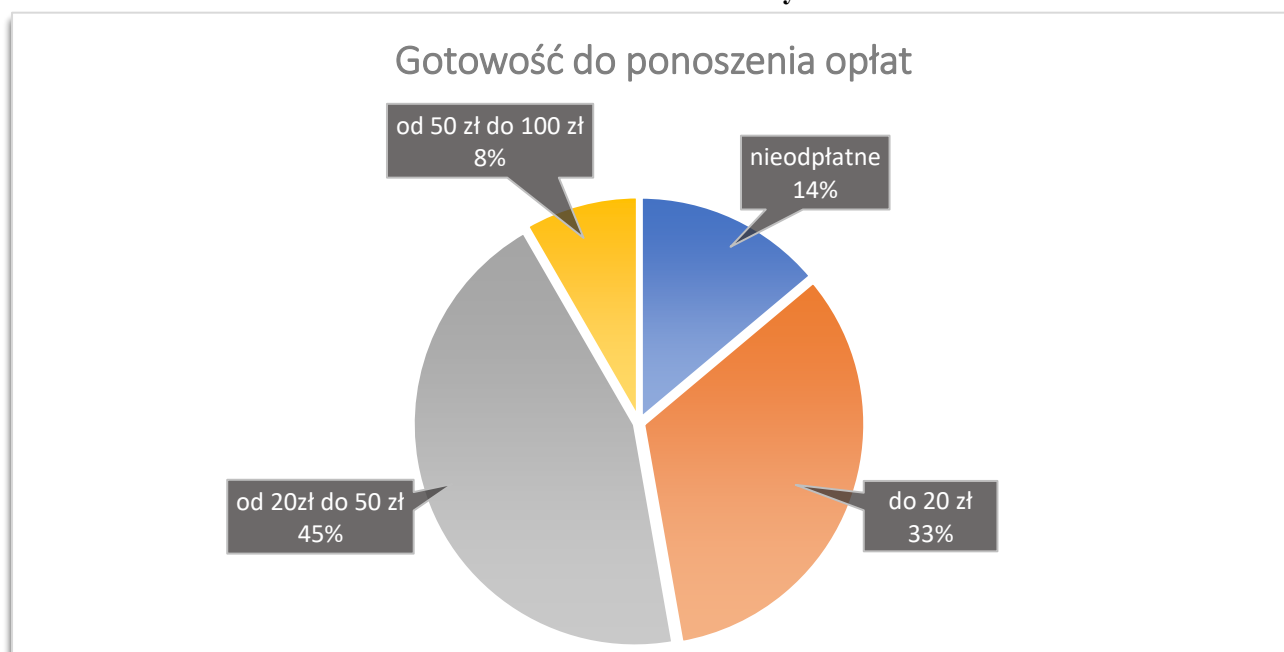
Badani mieszkańcy Gminy Gogolin podczas indywidualnych wywiadów również oceniali różne aspekty, związane z korzystaniem z usług CUS w Gogolinie, a to pod względem kompetencji zawodowych oraz fachowości obsługujących ich pracowników CUS i wykonawców usług, jak również poprzez pryzmat tzw. kompetencji miękkich ww. kadry osobowej. Respondenci szczególnie pozytywnie oceniali możliwość kontaktu telefonicznego, chęć udzielania pomocy klientom, profesjonalną wiedzę, umiejętności i kompetencje zawodowe pracowników i wykonawców, a także stosunkowo krótki czas oczekiwania na rozpoczęcie usługi od daty złożenia wniosku. Pozytywnie została oceniona szeroko rozumiana dostępność usług dla osób z niepełnosprawnościami, poprzez organizację usług w miejscach posiadających odpowiednie dla nich udogodnienia techniczne (zwłaszcza dostęp do windy i sanitariatów). W pojedynczych przypadkach wyrażano wątpliwości odnośnie lokalizacji niektórych usług o charakterze indywidualnym w obrębie wiejskim, z uwagi na brak anonimowości w środowisku wiejskim (na przykład Punkt Pomocy Prawnej, Psycholog). Wskazywano, że bardziej komfortowe dla klientów jest korzystanie z tego typu usług w siedzibie/centrum gminy – w Gogolinie. Podobnych uwag nie zgłaszano natomiast w stosunku do zajęć grupowych, działalności Klubu Aktywności Lokalnej oraz mających charakter związany z promocją i ochroną zdrowia. Dostęp tych usług w środowisku wiejskim cieszył się pozytywnym odbiorem.

Zdecydowana większość badanych pytanych o to w bezpośrednim wywiadzie oczekuje bezpłatnych usług. Natomiast w drodze sondażu internetowego aż ok. 86% ankietowanych dopuszcza dopłaty, a jedynie około 14% badanych oczekuje bezpłatnych usług. Największa liczba badanych w tej grupie, bo aż około 45% wskazuje

na możliwość dopłat w wysokości pomiędzy 20 zł a 50 zł. Niewielki procent badanych w tej grupie wskazuje na możliwości płatnicze w zakresie pomiędzy 50 a 100 zł (ok. 8% badanych). Około 33% badanych deklaruje możliwość zapłaty za usługi w wysokości nie przekraczającej 20 zł. Deklaracje te są składane w grupie badanych, w której zasadnicza część badanych, bo aż 77% reprezentują grupę wiekową pomiędzy 30 a 50 rokiem życia, w tzw. wieku produkcyjnym, o największym zazwyczaj doświadczeniu zawodowym. W 75% badani mieszkańcy co do odpłatności usług w ankiecie internetowej wskazywali również na posiadanie wyższego wykształcenia. Powyższe odnosi się do różnych rodzajów usług.

Z kolei w wywiadzie grupowym najczęściej wskazywano na możliwość niewielkiej dopłaty do wycieczek lub oferty kulturalnej (na przykład teatr, koncert). Respondenci w szczególności nie dopuszczali odpłatnych usług społecznych o charakterze bardziej zindywidualizowanym na przykład co do porad prawnych, psychologicznych czy dietetycznych, zgłaszając obawy, że takowe mogą leżeć poza ich możliwościami finansowymi. W wywiadach indywidualnych klienci usług prawnych oświadczaali, że poza usługą CUS nie korzystali z usług prawnika z przyczyn finansowych.

Wykres nr 1. Ocena gotowości do ponoszenia opłat za korzystanie z usług społecznych w badaniach internetowych



Znamiennym jest, że prawie 81% badanych w sondażu internetowym w ww. grupie zadeklarowało korzystanie z usług społecznych organizowanych przez CUS nawet gdyby były odpłatne. W wywiadzie indywidualnym i pogłębionym grupowym możliwość wprowadzenia odpłatności za usługi społeczne spotykała się z odbiorem negatywnym, jednakże w środowisku senioralnym nie wykluczono kategorycznie możliwości partycypowania w kosztach usług w niewielkim wymiarze.

Istnieją różnice w oczekiwaniach badanych co do odpłatności usług w zależności od tego, czy byli oni pytani w drodze bezpośredniego wywiadu czy poprzez sondaż internetowy. Wydaje się, że większość badanych jest gotowa rozważyć możliwość dopłat za usługi społeczne, szczególnie w przypadku usług kulturalnych (zwłaszcza w zakresie drobnych wydatków na bilet wstępu czy związanych z konsumpcją). Jednakże w przypadku usług bardziej zindywidualizowanych, takich jak porady prawne, dietetyk czy usługi psychologiczne, istnieją obawy finansowe. To sugeruje, że rodzaj usługi może wpływać na gotowość do ponoszenia kosztów. Wiek i wykształcenie badanych mają wpływ na ich oczekiwania i gotowość do opłacania usług społecznych. Badani w wieku produkcyjnym oraz ci z wyższym wykształceniem wydają się być bardziej skłonni do akceptacji dopłat. Potrzeby i oczekiwania: Respondenci byli bardzo zadowoleni i oczekują

podtrzymania dotychczasowej oferty usług. Korzystali z dostępnej oferty i oczekują utrzymania jej poziomu. Zasadniczo nie chcieli niczego zmieniać, wyrazili wręcz przywiązanie do podmiotów świadczących usługi zwłaszcza w przypadku usług o indywidualnym charakterze, a to z uwagi na posiadanie już przez wykonawców wiedzy w zakresie rozpatrywania ich problemów, obdarzenie wykonawców zaufaniem. Informowani o konieczności zachowania konkurencyjności usług przy wyborze wykonawców, wyrażali nadzieję kontynuacji usługi w ogólności, co do zasady. Ostatecznie „ważne jest by usługa była dostępna”. Definiowali obawy o to, żeby nie zaniechano usług, zwłaszcza w przypadku braku dofinansowania dla CUS ze środków zewnętrznych.

Nasi rozmówcy niechętnie odnosili się do kwestii związanych z wprowadzeniem odpłatności za usługi. Wśród podmiotów gotowych dopłacać do usług dominują osoby o wyższym wykształceniu, w wieku produkcyjnym, świadome ekonomicznych uwarunkowań świadczenia usług, przeciwnie „nadmiernemu rozdawnictwu”. Środowisko senioralne, choć z pewną dozą ostrożności, ale deklarowało możliwość dopłacania do oferty kulturalnej (wycieczek, spektakli itp.) w minimalnym zakresie, jednak zwykle nie więcej niż do 20,00 zł. Osoby o niższym wykształceniu i ograniczonych dochodach często podkreślały, że usługi społeczne są dla nich istotne, ponieważ są dostępne bez konieczności ponoszenia kosztów. Tłumaczyły, że korzystają z tych usług, ponieważ są atrakcyjne i nieodpłatne, co pozwala im unikać wyboru między zakupem podstawowych potrzeb, takich jak obuwie czy żywność, a korzystaniem z usług społecznych. Jednakże w tej samej grupie badanych znajdowały się osoby, które w trudnych sytuacjach życiowych, na rynku tożsamyh usług prywatnych doświadczyły niższego standardu obsługi oraz były niezadowolone z jakości tych usług. Dlatego też wyrażały chęć skorzystania z usług społecznych nawet w przypadku, gdyby były odpłatne, szczególnie w sytuacjach wymagających powagi lub w trudnych okolicznościach życiowych.

W tym kontekście bardzo ważne jest zbudowanie indywidualnej hierarchii potrzeb, które mogą być zarówno podstawowe, jak i odnosić się do kwestii wyższego rzędu. Część respondentów wskazuje również na motywujący oraz dyscyplinujący charakter opłat. Zdarzało się bowiem, iż była kolejka oczekujących na usługę, a niektórzy nie uczestniczyli w zajęciach, nie usprawiedliwiali nieobecności. Ewentualne wprowadzenie odpłatności za usługi społeczne wymaga w tych okolicznościach ostrożnego podejścia, uwzględniając różnice w postawach i możliwościach finansowych różnych grup społecznych. Istnieje też potrzeba uwzględnienia jakości i dostępności tych usług w kontekście ewentualnych kosztów, aby uniknąć wykluczenia lub ograniczenia dostępu do nich dla osób o niższych dochodach.

Konsekwencją wysokiej jakości realizowanych usług przez Centrum Usług Społecznych w Gogolinie oraz łatwa doń dostępność są wysokie oczekiwania społeczne co do trwałości tych usług i utrzymania standardu usług. Tożsame wnioski wynikają z opinii i stanowisk przedstawicieli instytucji i organizacji pozarządowych.

Powyższe oznacza, że zasadnym jest zachowanie dotychczasowej oferty co najmniej w obszarach, które mieszkańcy typują jako zdecydowanie potrzebne i ważne. Należy również rozważyć nowe usługi, dotychczas nierealizowane, które spotkały się z dużym zapotrzebowaniem lub zainteresowaniem społecznym. Mieszkańcy zasadniczo pozytywnie oceniają jakość życia w gminie oraz ofertę usługową, mają poczucie wpływu na bieg spraw w gminie, co świadczy o dużym kredycie zaufania do władz samorządowych. Bardzo aktywne jest środowisko senioralne, tryska wręcz pomysłowością, jest najbardziej zaangażowaną grupą społeczną. Seniorzy nie pozostają w pozycji biernej do przedstawianych propozycji usług, podają liczne pomysły własne pod rozagę władz samorządowych i mieszkańców. Społeczeństwo lokalne jest przy tym wymagającym klientem, ma wysoko postawione oczekiwania, dostrzega problemy społeczne i oczekuje gospodarnego wydatkowania środków publicznych. Posiada duże zdolności krytyczne, jednak koncentruje się głównie na zaspakajaniu potrzeb wspólnoty samorządowej. Natomiast wątek tożsamości i lokalnego patriotyzmu nie pojawia się w dyskusjach, raczej skupia się na kwestiach związanych z integracją wielopokoleniową i równouprawnieniem płci. Wyniki badań ankietowych wskazują, że 40% badanych mieszkańców uważa, że problemy edukacyjne (szkoły – ich liczba, profil, dostępność, dojazd do szkół, rekreacja i kultura) w zasadzie nie występują w Gminie Gogolin lub

nie są dokuczliwe. Tylko 10% badanych ma stanowisko skrajnie odmienne. Pozostała część badanych (50%) ocenia problemy edukacyjne w skali pięciopunktowej pomiędzy 2-4.

Podkreślenia wymaga, że aż 73,53% respondentów zapytanych o to jak oceniają jakość usług oferowanych przez szkoły ocenili usługi edukacyjne na najwyższym poziomie t.j. na 4 lub 5 w pięciopunktowej skali ocen. Skrajnie negatywnie system edukacyjny w gminie oceniazaledwie 2,94% badanych. W obrębie oceny oferty edukacyjnej przedszkoli zdania respondentów kształtują się podobnie. 72,35% respondentów zapytanych o to jak oceniają jakość usług oferowanych przez przedszkola ocenili usługi edukacyjne na najwyższym poziomie t.j. na 4 lub 5 w pięciopunktowej skali ocen. Skrajnie negatywnie system edukacyjny w gminie oceniazaledwie 3,53% badanych. Pojawiają się głosy krytyczne, iż w Gminie jest „*trudny dostęp do żłobka i przedszkoli.*” Dzielenie dzieci z tzw. "elity" do Przedszkola nr 3 w Gogolinie”, „*brak miejsc w przedszkolach, ciasna szkoła numer 2*”. Jeden z respondentów podkreślił „*niski poziom komunikacji ze szkołami, brak wsparcia rodziców ze strony nauczycieli. Zaniżanie poczucia wartości ucznia i rodzica.*” Powyższe uwagi mają charakter odosobniony. W pytaniach otwartych wskazywano na potrzebę „*poszerzenia oferty edukacyjnej dla dzieci szkół podstawowych*”. W pogłębionych wywiadach indywidualnych i grupowych proszono o ustosunkowanie się do ww. zarzutów. Respondenci wskazywali na indywidualne sytuacje napięciowe w kontaktach ze szkołami, nie generalizując jednak swoich ocen.

Ankietowani mieszkańcy Gogolina widzą dużą potrzebę organizacji pozalekcyjnych zajęć dla dzieci i młodzieży. Opowiada się za tym 48,82% badanych.

3.1 Założenia wynikające z przeprowadzonych badań

- a) pozyskanie środków z zewnętrznych źródeł finansowania na realizację usług społecznych z odciążeniem budżetu gminy,
- b) zmiana zakresu niektórych usług,
- c) eliminacja usług, których oferta wykonania na lokalnym rynku jest niedostępna, zbyt kosztowana w stosunku do liczby uczestników usługi lub ograniczona i nie uzyskały rekomendacji mieszkańców na kolejny okres świadczenia usług,
- d) rozważenie możliwości wprowadzenia częściowo opłat za usługi, których wysokość będzie dopasowana do możliwości płatniczych różnych grup docelowych i wysokości zaplanowanych środków budżetowych na dany cel,
- e) podział usług ze względu na kategorie potrzeb tj. usługi pierwszej potrzeby będą bezpłatne, natomiast usługi o charakterze komplementarnym, uzupełniającym czy też uatrakcyjniające życie mieszkańców, które nie są niezbędne do podstawowego funkcjonowania, takie jak na przykład: usługi kulturalne, związane z uczestnictwem w wycieczkach, spektaklach itp. będą płatne dla wszystkich, a ponadto płatność będzie pobierana z góry, przed wykonaniem usługi,
- f) "integracja usług" lub "usługi integracyjne, pakietowe, kompleksowe", które polegają na łączeniu różnych świadczeń w celu kompleksowej obsługi mieszkańca z określonym problemem, na przykład w przypadku przemocy domowej łączenie wsparcia psychologicznego z pomocą prawną. W przypadku grupowych zajęć ruchowych lub kulturalnych łączenie ich w organizacji z przeciwdziałaniem wykluczeniu społecznemu i integracją międzypokoleniową, łącznie zajęć ruchowych z ofertą dietetyczną itp. Powyższe winno przełożyć się na zwiększoną efektywność zajęć,
- g) Weryfikacja efektów zajęć pod kątem założonych celów jakie mają spełniać (poprawa stanu zdrowia mieszkańców, zwiększenie aktywności fizycznej i kulturalnej mieszkańców, itp.),
- h) Wzmocnienie efektywności świadczenia usługi w ramach tzw. jednego okienka poprzez system szkoleń kompetencji miękkich pozwalających na doskonalenie komunikacji z mieszkańcem, wykazywanie otwartości i zrozumienia wobec zgłaszanych potrzeb, przyczynienie się do kompleksowego realizowania usług.

Bardzo ważną rolę odgrywa współpraca CUS z jednostkami organizacyjnymi gminy pozwalająca wykorzystać do realizacji usług posiadane zasoby lokalowe, co przyczynia się do obniżenia kosztów usług. W zakresie promocji i upowszechnienia usług dużą rolę odgrywa współpraca z organizacjami pozarządowymi oraz sołtysami. CUS wytworzył dobre relacje z usługodawcami poprzez stały kontakt bezpośredni i za pomocą komunikatorów społecznościowych, co pozwala na bieżąco reagować na problemy, dostosowywać harmonogramy usług do bieżących potrzeb.

3.2 Kierunki działania Programu Usług Społecznych

Zgromadzony materiał empiryczny uprawnia do sformułowania następujących kierunków „Programu Usług Społecznych w Gminie Gogolin na okres 01.01.2025 r.–31.12.2025 r.”:

- 1. Kontynuacja i utrzymanie obecnej jakości dostarczanych usług społecznych jest priorytetem. Mieszkańcy Gminy Gogolin wyrażają wysoki poziom zadowolenia z dostarczanych usług i wyrażają pragnienie kontynuacji oraz utrzymania obecnej jakości świadczeń (z ewentualnym wprowadzeniem niezbędnych korekt). Oczekują, że przynajmniej obecny standard zostanie zachowany, a w miarę możliwości niektóre usługi staną się jeszcze bardziej dostępne. Konieczne jest, aby zapewnić ciągłość świadczenia usług, a także w kontekście komunikacji społecznej dostarczyć odbiorcom poczucie bezpieczeństwa i stabilności.**

Kierunki działań:

- 1) zniwelowanie istniejących obaw mieszkańców, że lokalna oferta usługowa zostanie zredukowana,
- 2) informowanie mieszkańców o korzyściach płynących z nieodpłatnego korzystania z usług społecznych (utrzymanie dotychczasowego serwisu, zwiększenie liczby usług, zwiększenie dostępności oferty dla większej liczby mieszkańców itp.), warto również pokazywać, jakie są ceny analogicznych usług na rynku komercyjnym,
- 3) dystrybuowanie informacji na temat lokalnej oferty: zniwelowanie przewagi dotychczasowych odbiorców usług nad pozostałymi mieszkańcami Gminy Gogolin w dostępie do wiedzy na temat możliwości skorzystania z usług;
- 4) prowadzenie kanałów informowania o usługach poza BIP i stroną internetową CUS oraz tzw. „pocztą pantoflową” z wykorzystaniem nowoczesnych instrumentów i narzędzi: Media społecznościowe: Platformy takie jak Facebook mogą być używane do publikowania informacji, aktualizacji i komunikatów dotyczących usług społecznych; Spotkania społecznościowe: Organizacja lokalnych spotkań, konferencji, warsztatów i wydarzeń społecznościowych, które pozwalają na bezpośrednią interakcję z mieszkańcami i udostępnianie informacji; Plakaty i ulotki: Fizyczne materiały promocyjne, takie jak plakaty, ulotki i broszury, mogą być dystrybuowane w miejscach publicznych; Lokalne media: Współpraca z lokalnymi mediami takimi jak gazety, telewizja i radio, w celu przekazywania informacji o usługach społecznych; Tablice ogłoszeń w miejscach publicznych: Ustawienie tablic ogłoszeń w miejscach publicznych, na których można zamieszczać informacje i ogłoszenia dotyczące usług społecznych; Grupy społecznościowe: Utworzenie grup na platformach społecznościowych, które pozwalają mieszkańcom na wymianę informacji, doświadczeń i pytań dotyczących usług społecznych.
- 5) Wybór odpowiednich kanałów informacyjnych zależy od potrzeb i preferencji mieszkańców oraz od specyfiki usług społecznych oferowanych w danej społeczności. Należy prowadzić monitoring i ankietować mieszkańców, aby dostosować komunikację do ich oczekiwań i potrzeb.
- 6) CUS jako koordynator i kompendium wiedzy na temat lokalnych usług, świadczonych przez różne podmioty (publiczne i niepubliczne): konieczność utrzymania relacji z innymi podmiotami lokalnymi w celu zapewnienia sprawnego przepływu aktualnych informacji o lokalnej ofercie, a także usprawnienia dostępu do usług społecznych i poprawy ich efektywności w lokalnej społeczności.
- 7) Zgodnie z założeniami Projektu okres trwałości Projektu dotyczy trzech kolejnych lat od zakończenia Projektu. Z uwagi na fakt, iż budżet gminy jest planowany na rok i uwzględnia do założeń na kolejne lata

wykonanie z roku poprzedniego rekomenduje się dostosowywanie oferty usług CUS odrębnie w każdym z kolejnych lat przypadających na okres trwałości, adekwatnie do potrzeb mieszkańców i możliwości finansowych gminy oraz zaktualizowanej oferty dotacji ze źródeł zewnętrznych na dostępnym rynku.

2) Wprowadzenie opłat za część usług społecznych. Duża grupa odbiorców wyraża gotowość do pokrywania kosztów. Koszty świadczenia usług rosną, a jednocześnie zwiększa się zainteresowanie ofertą Centrum Usług Społecznych (CUS). Wprowadzenie odpłatności wpływa motywująco oraz dyscyplinująco (mieszkańcy korzystają tylko z usług, których rzeczywiście potrzebują)

Kierunki działań:

- 1) wprowadzenie opłat za część usług społecznych jest wynikiem analizy zdolności finansowej jednostki organizacyjnej gminy jaką jest CUS oraz badań przeprowadzonych w ramach niniejszego opracowania. Mimo naturalnej tendencji do korzystania z atrakcyjnych i istotnych usług bez opłat, znaczna liczba odbiorców wyraża gotowość do płacenia za nie. Koszty świadczenia usług rosną, zainteresowanie ofertą CUS nie maleje. Pobieranie opłat daje możliwość rozszerzenia zakresu świadczonych usług i stwarza bodźce do bardziej efektywnego korzystania z tych usług (klienci składają wnioski tylko o te usługi, które są im faktycznie potrzebne). Proponowane rozwiązanie umożliwia lepsze dopasowanie usług do indywidualnych potrzeb, nie tylko ze względu na ich bezpłatny charakter,
- 2) Pobieranie opłat przed dostarczeniem usługi, a nie po zakończeniu okresu rozliczeniowego, ze względu na trudności z odzyskiwaniem opłat po świadczeniu usługi.

3) Współdecydowanie o zakresie i wymiarze świadczonych usług przez OUS/KIPUS oraz przedstawicieli wykonawców.

Kierunki działań:

- 1) wymiana informacji pomiędzy OUS/KIPUS a wykonawcami,
- 2) pozyskiwanie informacji zwrotnej,
- 3) możliwość aktualizacji przyznanych usług w ramach istniejących procedur,
- 4) Wdrożenie zaktualizowanej formy dokumentów, np. formularza o udzielenie usług społecznych,
- 5) Sporządzanie sprawozdawczości i raportowania przez wykonawców usług,
- 6) Przeprowadzenie po zakończeniu realizacji usługi rozmów podsumowujących przez KIPUS,
- 7) Dostosowanie usług do realnych potrzeb społeczności lokalnej.

4) Stworzenia jednej spójnej oferty, obejmującej wszystkie usługi świadczone przez Centrum Usług Społecznych (CUS), niezależnie od źródła finansowania lub podstawy prawnej poprzez umieszczenie oferty na stronie WWW i dostępnych kanałach informacyjnych. W ostateczności, CUS powinno mieć jedną, kompleksową ofertę usług, która obejmuje świadczenia realizowane w ramach różnych projektów oraz w ramach systemu pomocy społecznej.

Kierunki działania:

- 1) Komunikacja i Edukacja: Umieszczanie oferty na stronie WWW i dostępnych kanałach informacyjnych oraz przeprowadzenie kampanii edukacyjnych dla pracowników CUS i społeczności lokalnej aby zwiększyć świadomość zmian i korzyści wynikających ze stworzenia jednej spójnej oferty usług.
- 2) Monitorowanie i Ocena Skuteczności: Ustanowienie systemu monitorowania i oceny skuteczności nowej, zintegrowanej oferty usług. Regularne analizy poziomu zadowolenia odbiorców, efektywności działań oraz dostosowywanie oferty w oparciu o wyniki tych ocen.
- 3) Wdrożenie tych działań pozwoli na bardziej spójne i efektywne świadczenie usług społecznych, co może przyczynić się do lepszej dostępności i zadowolenia odbiorców oraz skuteczniejszego zarządzania zasobami Centrum Usług Społecznych.

5) Wprowadzenie podejścia zintegrowanego z uwzględnieniem indywidualnych potrzeb i preferencji poszczególnych odbiorców.

Kierunek działań:

- 1) Analiza indywidualnych potrzeb i preferencji: Przeprowadzenie szczegółowej analizy indywidualnych potrzeb i preferencji odbiorców usług społecznych. Zrozumienie unikalnych wymagań każdej osoby umożliwi dostosowanie oferty do ich konkretnych potrzeb,
- 2) Edukacja i Informowanie Odbiorców: Zorganizowanie spotkań edukacyjnych i informacyjnych, które pomogą odbiorcom zrozumieć dostępne możliwości korzystania z usług,
- 3) Monitoring i ocena efektywności: Ustanowienie systemu monitorowania efektywności wprowadzonych usług. Regularne oceny poziomu zadowolenia odbiorców, dostępności usług i ich skuteczności pozwolą na dostosowywanie oferty do zmieniających się potrzeb,
- 4) Kompleksowe i długotrwałe wsparcie na podstawie Indywidualnych Planów Usług Społecznych,
- 5) Skierowanie działań w ww. kierunku pozwoli na bardziej spersonalizowane dostarczanie usług społecznych, co może skutkować zwiększeniem satysfakcji odbiorców oraz lepszym dostosowaniem świadczeń do ich indywidualnych potrzeb.

4. Charakterystyka i przewidywana liczba osób objętych Programem

Odbiorcami końcowymi Programu Usług Społecznych Gminy Gogolin są wszyscy jej mieszkańcy, tj.: obywatele polscy lub cudzoziemcy, którzy mają miejsce zamieszkania i przebywają (z zamiarem stałego pobytu) na terenie Gminy Gogolin.

Liczba osób, rodzin i grup społecznych korzystających z różnych usług społecznych została oszacowana na podstawie prognoz zawartych w przeprowadzonej Diagnozie z 2023 r. oraz w oparciu o doświadczenia i sprawozdania CUS pochodzące z ponad trzyletniego okresu działalności tej instytucji w granicach zabezpieczonych środków w budżecie Gminy Gogolin na 2025 rok. Podkreślenia wymaga, że są to jednak jedynie przewidywane dane, a ostateczna liczba korzystających osób i rodzin może ulec zmianie, podlegając bieżącemu monitorowaniu i aktualizacji. Te zmiany stanowić mogą podstawę do ewentualnej modyfikacji planu finansowego w zależności z możliwościami płatniczych Gminy Gogolin na dany moment.

Tabela nr 2. Rodzaj usług na rok 2025 i przewidywana liczba osób objętych programem

Lp.	RODZAJ USŁUG	KRYTERIA	PRZEWIDYWANA LICZBA OSÓB
1.	<i>Usługi asystencko-wpierające</i> (do 16h/msc przez okres realizacji usługi) - DI	<i>mieszkaniec gminy Gogolin, orzeczenie o niepełnosprawności</i>	4
2.	<i>Konsultacje dietetyczne</i> (1h miesięcznie przez okres 6 miesięcy) - DI	<i>mieszkaniec gminy Gogolin</i>	25
3.	<i>Grupowe zajęcia ruchowe</i> (4h miesięcznie przez okres 3 miesięcy na grupę) - DI	<i>mieszkaniec gminy Gogolin</i>	160
4.	<i>Punkt pomocy prawnej</i> (w zależności od potrzeb do wyczerpania zakontraktowanych godzin)	<i>mieszkaniec gminy Gogolin</i>	100
5.	<i>Klub Aktywności Lokalnej</i> (w zależności od realizowanego działania) - DI	<i>mieszkaniec gminy Gogolin</i>	180
6.	<i>Działania wspierające (OSL):</i> <i>a) grupa wsparcia</i> <i>b) działania animacyjne, edukacyjne i integracyjne (warsztaty/spotkania/wydarzenia)</i> <i>c) wolontariat</i>	<i>mieszkaniec gminy Gogolin</i>	180

*(DI) – deinstytucjonalizacja

Odbiorcami Programu Usług Społecznych Gminy Gogolin mogą być zarówno osoby indywidualne, rodziny, jak i różne grupy społeczne.

Prognozuje się objęcie wsparciem w ramach programu ogółem 649 osób.

Podsumowując Program Usług Społecznych dla Gminy Gogolin ma na celu świadczenie różnorodnych usług społecznych, dostosowanych do potrzeb mieszkańców, z uwzględnieniem zróżnicowanych dziedzin wsparcia, mieszczących się w zakresie wynikającym z art. 2 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług przez centrum usług społecznych.

5. Określenie usług społecznych realizowanych w Programie.

Usługi społeczne, zdefiniowane w Programie, są dostosowane do identyfikowanych potrzeb i wyzwań, wynikających z przeprowadzonej "Diagnozy potrzeb i potencjału społeczności lokalnej w zakresie usług społecznych na terenie Gminy Gogolin". W ramach Programu wsparcie będzie udzielane dla różnych grup docelowych, takich jak: seniorzy, osoby z niepełnosprawnościami, rodziny a także dla ogółu mieszkańców.

Zakres usług społecznych określonych w Programie jest zgodny z postanowieniami art. 2 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centra usług społecznych (Dz. U. 2019 r. poz. 1818). Usługi zawarte w Programie obejmują obszary takie jak pomoc społeczna, promocja i ochrona zdrowia, kultura, kultura fizyczna i turystyka, pobudzanie aktywności obywatelskiej, polityki prorodzinnej, wspierania rodziny.

Katalog usług będzie wzbogacany o pojedyncze usługi i zestawy świadczeń realizowane w ramach funkcjonowania CUS, a także przez inne instytucje i organizacje działające na terenie Gminy Gogolin, które udzielił informacji na temat realizowanych usług.

6. Organizowanie Społeczności Lokalnej

Działania Organizatora Społeczności Lokalnej:

- 1) Rozpoznawanie możliwości i potencjału lokalnych zasobów instytucjonalnych,
- 2) Rozpoznawanie potencjału, potrzeb i problemów grup kategorialnych oraz społeczności lokalnych w zakresie działań wspierających, w szczególności osób zagrożonych społecznym wykluczeniem lub dotkniętych tym zjawiskiem, m.in. poprzez prowadzenie badań aktywizujących: badanie przez działanie,
- 3) Opracowywanie, w oparciu o wnioski wynikające z rozeznania potrzeb i potencjału wspólnoty samorządowej w zakresie działań wspierających, planu organizowania społeczności lokalnej i jego aktualizacji oraz realizacja tego planu,
- 4) Prowadzenie działań prewencyjnych, interwencyjnych oraz wspierających we współpracy z innymi pracownikami CUS, w szczególności z terenowymi pracownikami socjalnymi oraz lokalnymi instytucjami i organizacjami m.in. poprzez inicjowanie lokalnych partnerstw, budowanie sieci współpracy,
- 5) Koordynowanie lokalnych działań ukierunkowanych na grupy i społeczności lokalne, w szczególności zagrożonych wykluczeniem społecznym, których celem jest wspieranie tych podmiotów w rozwoju, empowerment i włączanie w życie społeczne,
- 6) Tworzenie kanałów przepływu informacji między lokalnymi zasobami instytucjonalnymi, a grupami oraz społecznościami lokalnymi, w szczególności tymi, które znajdują się w niekorzystnej sytuacji,
- 7) Inicjowanie i wspieranie działań samopomocowych,
- 8) Organizowanie akcji społecznych,
- 9) Promowanie działań wolontariackich przez: młodzież, dorosłych, seniorów,
- 10) Organizowanie kampanii społecznych, celem zwrócenia uwagi na problemy poszczególnych grup lub społeczności oraz wzmocnienia znaczenia podmiotów zepchniętych na margines życia społecznego,
- 11) Wprowadzenia grup samopomocowych tj. grup wsparcia,
- 12) Inicjowanie wszelkich działań zmierzających do wzmocnienia więzi społecznych i integracji wspólnoty samorządowej,
- 13) Uczestnictwo w planowaniu oraz wprowadzaniu programów oraz usług, których celem jest zaspakajanie potrzeb oraz wzmacnianie grup oraz społeczności lokalnych, czyli kształtowanie lokalnej polityki społecznej.

W ramach Programu realizowane będą działania wspierające, które przedstawiane będą w szczegółowych Planach przygotowanych przez Organizatora Społeczności Lokalnej stosownie do wymogów art. 76 pkt 2 ustawy o organizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych. Plany OSŁ będą planowane kwartalnie z możliwością ich aktualizacji. Plany będą zawierać nazwę/opis działań, terminy, sposób realizacji oraz grupę odbiorców. Ponadto zatrudniony Organizator Społeczności Lokalnej będzie przygotowywał proces organizowania społeczności w następujących etapach: diagnoza środowiska, z uwzględnieniem informacji zawartych w Diagnozie potrzeb społeczności lokalnej Gminy Gogolin, wybór grup mieszkańców, do których będą kierowane działania, poznanie mieszkańców i wybór sojuszników tworząc bazę do działania wspólnotowego, tworzenie planu zgodnie z zaproponowaną strukturą, realizacja zaplanowanych działań - proces wdrażania, monitorowanie i ocena efektywności działania.

Plany Organizowania Społeczności Lokalnej (OSŁ) w dalszym toku działalności CUS w Gogolinie będą uwzględniać trwałość i kontynuację działań wymaganych Projektem przy dostosowaniu podejmowanych działań do realnych możliwości finansowych Gminy, zdobytych już doświadczeń i możliwości organizacyjno – kadrowych ww. jednostki, oczywiście przy uwzględnieniu zdiagnozowanych aktualnych potrzeb lokalnej społeczności.

W ramach realizacji planu OSL wykorzystane będą trzy metody, które są niezbędne do skutecznego organizowania społeczności lokalnej:

- 1) Animacje Społeczności Lokalnej:** Przewiduje się zorganizowanie lokalnych imprez integracyjnych, gier terenowych, konkursów artystycznych, akcji społecznościowych, pogadanek, prelekcji i warsztatów, skierowanych zarówno do dzieci, młodzieży, jak i dorosłych,
- 2) Sieciowanie:** Planuje się pozyskiwanie nowych partnerów do współpracy, zarówno z lokalnym biznesem, jak i instytucjami czy organizacjami z obszaru społeczności lokalnej,
- 3) Planowanie Społeczne:** Przewiduje się bieżące monitorowanie potrzeb i problemów społeczności lokalnych, wspieranie aktywności mieszkańców oraz lokalnych liderów, utrzymywanie stałych kontaktów z przedstawicielami władz lokalnych i przekazywanie ich wniosków.

Mając powyższe na uwadze planuje się kontynuację intensywnej współpracy z dotychczasowymi zaangażowanymi mieszkańcami gminy Gogolin, a także włączenie w proces integracji społeczności lokalnej również innych zainteresowanych mieszkańców Gogolina. Dodatkowo jako słuszne i celowe, oparte na dotychczasowych doświadczeniach CUS w Gogolinie planowane jest prowadzenie nowych form aktywizacji społeczności lokalnej skupiających się w głównej mierze na pracy z ludźmi z wszystkich środowisk obejmujących Gminę Gogolin w formie bezpośrednich spotkań. Powyższe ma na celu wykorzystanie potencjału poznanych już w toku wdrażania CUS aktywnych uczestników życia społecznego oraz ciągle poszukiwanie i wywołanie nowych potencjalnych liderów wśród mieszkańców lub instytucji/organizacji gotowych do zaangażowania w planowane działania mających na celu budowanie szerokiej sieci współdziałania ukierunkowanego na zmianę, współpracę, partycypację i mobilizację. Kontynuowane będą próby wprowadzenia grup samopomocowych t.j. grup wsparcia dla osób obejmujących opiekę nad chorym członkiem rodziny z uwzględnieniem istotnej w tym zakresie kooperacji z innymi działaniami Centrum, zwłaszcza pracownikami socjalnymi oraz wykonawcami usług społecznych oraz zbudowanie grupy wolontariackiej, jako narzędzia wspierającego.

Inicjatywy skierowane zostaną na rzecz mieszkańców gminy Gogolin z uwzględnieniem seniorów, dzieci, młodzieży, we współpracy ze środowiskiem senioralnym oraz instytucjami i organizacjami pozarządowymi z terenu Gminy Gogolin. W planach uwzględniono również inicjatywy, które połączą OSL z instytucjami miejskimi, a także mobilizacja lokalnych liderów do prowadzenia działań, które inspirują innych mieszkańców do aktywności społecznej w tym samopomocy.

Podsumowując, w zakresie realizacji planu OSL dla Gminy Gogolin, kluczowym będzie ciągle dostosowanie działań do specyfiki lokalnej społeczności oraz współpraca z partnerami lokalnymi, biznesem i instytucjami. OSL stanowi integralną część kompleksowego programu usług społecznych (CUS) dla Gminy Gogolin, co umożliwi synergiczne działania na rzecz różnych grup mieszkańców.

7. Warunki i tryb kwalifikowania osób zainteresowanych do korzystania z usług społecznych określonych w Programie

Kwalifikowanie do usług społecznych

Kwalifikowanie do usług społecznych odbywać się będzie zgodnie z postanowieniami art. 35 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych (Dz. U. 2019 r. poz. 1818) oraz w oparciu o Program. Osoby zainteresowane, ich przedstawiciele ustawowi lub opiekunowie faktyczni będą mogli składać wnioski o przyznanie usług społecznych w Centrum Usług Społecznych w Gogolinie (CUS).

Warunki kwalifikowania - miejsce zamieszkania

Podstawowym warunkiem kwalifikowania osób do korzystania z usług społecznych, objętych Programem, jest miejsce zamieszkania na obszarze Gminy Gogolin.

Szczegółowe kryteria kwalifikowania według grup odbiorców

Warunki i tryb kwalifikowania do usług społecznych zostały przedstawione w Tabeli nr 3 „Usługi społeczne przyznawane w ramach Programu, warunki przyznawania i finansowe świadczenia usług”, odbiorcami usług mogą być wszyscy mieszkańcy Gminy Gogolin

Regulamin jako źródło szczegółowych informacji

Szczegółowe warunki i tryb kwalifikowania do usług społecznych będą precyzyjnie określone w Regulaminie Rekrutacji i Uczestnictwa w Usługach Społecznych, co zapewni transparentność i klarowność procesu.

Uwzględnienie budżetowych ograniczeń

Proces kwalifikowania będzie uwzględniał ograniczenia i limity wynikające z dostępnych środków budżetowych przewidzianych na realizację Programu. Działania kwalifikacyjne zostaną dostosowane do dostępności finansowej, zachowując efektywność i zrównoważony rozwój Programu Usług Społecznych w Gminie Gogolin.

8. Program Usług Społecznych w Gminie Gogolin

Zapewnienie Dostępności dla Wszystkich Mieszkańców

Program Usług Społecznych w Gminie Gogolin przewiduje świadczenie usług społecznych bez konieczności ponoszenia opłat lub częściowego ich ponoszenia przez mieszkańców korzystających z tych usług.

Cel Centrum Usług Społecznych w Gogolinie:

Głównym celem Centrum Usług Społecznych jest zapewnienie powszechnego dostępu do usług społecznych dla wszystkich mieszkańców Gminy Gogolin.

Tabela nr 3. Usługi społeczne przyznawane w ramach Programu, warunki przyznawania i finansowe świadczenia usług

Lp.	KRYTERIA	GRUPA DOCELOWA	OSOBY /GRUPY	PRZEW. LICZBA OSÓB	ODPŁATNOŚĆ ZA USŁUGĘ SPOŁECZNĄ	WYMAGANE DOKUMENTY
1.	<i>Usługi asystencko-wspierające świadczone w miejscu zamieszkania</i>	<i>mieszkaniec gminy Gogolin</i>	Osoby	4	n/d	aktualne orzeczenie o niepełnosprawności
2.	<i>Konsultacje dietetyczne</i>	<i>mieszkaniec gminy Gogolin</i>	Osoby	25	200 zł / pakiet 6 miesięczny opłacany z góry	Brak
3.	<i>Grupowe zajęcia ruchowe</i>	<i>mieszkaniec gminy Gogolin</i>	Grupa	160	30 zł / pakiet 3 miesięczny opłacany z góry	Brak
4.	<i>Punkt pomocy prawnej</i>	<i>mieszkaniec gminy Gogolin</i>	Osoby	100	n/d	Brak
5.	<i>Klub Aktywności Lokalnej</i>	<i>mieszkaniec gminy Gogolin</i>	Osoby	160	n/d	Brak
6.	Działania wspierające (OSL): a) grupa wsparcia b) działania animacyjne, edukacyjne i integracyjne (warsztaty /spotkania/wydarzenia) c) wolontariat	<i>mieszkaniec gminy Gogolin</i>	Osoby	160	n/d	Brak

9. Dokumentowanie spełnienia warunków**Kwalifikowanie do Usług Społecznych:**

Kwalifikowanie osób do korzystania z usług społecznych określonych w Programie będzie opierało się na złożonych przez wnioskodawców wniosków i oświadczeniach dotyczących spełnienia warunków określonych w Programie i Regulaminie Rekrutacji i Uczestnictwa w Usługach Społecznych.

Odpowiedzialność Karno-Prawna:

Oświadczenia, o których mowa w pkt 1, będą składane pod rygorem odpowiedzialności karnej za złożenie fałszywych oświadczeń. Składający oświadczenie zobowiązany będzie do umieszczenia w nim klauzuli: "Jestem świadomy odpowiedzialności karnej za złożenie fałszywego oświadczenia", zastępującej pouczenie organu o odpowiedzialności karnej za fałszywe oświadczenia.

Udokumentowanie Warunków Kwalifikacyjnych:

CUS w Gogolinie może żądać od wnioskodawcy dokumentowania, zgodnie z wytycznymi Programu lub Regulaminu Rekrutacji i Uczestnictwa w Usługach Społecznych, spełniania określonych warunków kwalifikacyjnych, w tym informacji dotyczących sytuacji życiowej, zdrowotnej, rodzinnej i materialnej.

10. Dane osobowe niezbędne do kwalifikowania osób zainteresowanych do korzystania z usług społecznych

Przetwarzanie Danych Osobowych:

Zgodnie z art. 50 ust. 1 ustawy o organizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych - Centrum Usług Społecznych przetwarza dane osobowe zgodnie z Programem. Dane obejmują informacje o wnioskodawcach, osobach korzystających z usług społecznych określonych w programie usług społecznych oraz członków ich rodzin – w zakresie niezbędnym do realizacji zadań centrum wynikających z ustawy.

Rodzaje Danych Gromadzonych w Dokumentacji CUS:

W dokumentacji CUS gromadzone będą dane niezbędne do kwalifikacji, takie jak: imię, nazwisko, data urodzenia, adres zamieszkania, PESEL, kontaktowe dane, stan cywilny, informacje o niepełnosprawności, aktywność zawodowa, a także liczba, rodzaj, zakres i miejsce przyznanych usług.

Warunki Przetwarzania Danych Osobowych:

Warunkiem korzystania z usług społecznych jest podpisanie oświadczenia z zakresu przetwarzania danych osobowych wynikającego z art. 9 ust. 1 i art. 10 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych), uwzględniającego obowiązek informacyjny realizowany w związku z art. 13 i art. 14 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679.

11. Organizacja Programu Usług Społecznych, w tym etapy jego realizacji:

Realizatorem programu jest Centrum Usług Społecznych w Gogolinie.

Wykonawcami usług mogą być:

- CUS oraz inne jednostki Gminy Gogolin,
- organizacje pozarządowe lub podmioty określone w art. 3 ust. 3 ustawy z dnia 24 kwietnia 2003r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie,
- podmioty wyłonione zgodnie z ustawą z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2023r. poz. 1605 i 1720).

Tabela nr 4. Etapy realizacji Programu Usług Społecznych

ETAP	DZIAŁANIE	TERMIN REALIZACJI
I	Uchwała Rady Miejskiej w Gogolinie o przyjęciu Programu Usług Społecznych	styczeń 2025 r.
II	Realizacja i koordynacja usług społecznych przez Centrum Usług Społecznych w Gogolinie	styczeń – grudzień 2025 r.
III	Monitorowanie Usług Społecznych	styczeń – grudzień 2025 r.
IV	Sporządzanie Informacji o realizacji programu	2026 r.

Źródło: Opracowanie własne

12.Sposób Monitorowania i Oceny Programu Usług Społecznych oraz Mierniki Efektywności jego realizacji

Monitorowanie jest kluczowym elementem zarządzania Programem Usług Społecznych w Gogolinie. Celem monitorowania jest dostarczenie informacji do oceny postępu działań i weryfikacji zmian zachodzących w Programie.

Monitorowanie obejmuje sprawdzanie, czy Program jest zgodny z założeniami, opiera się na obiektywnych danych i pomaga ocenić efektywność działań.

Poziomy Monitorowania i Oceny:

Monitorowanie Indywidualnych Planów Usług Społecznych (IPUS):

- KIPUS bieżąco monitoruje realizację IPUS, reagując na bieżące potrzeby i skuteczność przyznanych usług,
- KIPUS przeprowadza rozmowy podsumowujące po zakończeniu IPUS oraz po zakończeniu usługi,
- Organizator Usług Społecznych (OUS) dokonuje podsumowań realizacji IPUS co najmniej raz na 6 miesięcy, prezentując skuteczność działań i kierunki rozwoju.

Monitorowanie jako narzędzie zarządzania strategicznego:

- Realizowane jest poprzez wywiady indywidualne i fokusowe w społeczności lokalnej,
- Dotyczy jakości i zadowolenia z usług, komunikacji, potrzeb zmian, nowych usług, możliwości ponoszenia opłat za usługi społeczne,
- Wnioski z monitorowania tworzą raport, który jest opracowywany po zakończeniu Programu,
- Wnioski i analizy płynące z monitorowania tworzą całościowy raport, który zostaje opracowany po zakończeniu Programu,
- Raport ten stanowi podsumowanie efektywności działań i stanowi podstawę do wyciągania wniosków oraz dostosowania strategii na przyszłość

Sposób pozyskiwania informacji w realizowanych usługach:

- Spotkania sieci usługodawców dla stałej wymiany informacji - regularne spotkania sieci usługodawców pozwalają na stałą i systematyczną wymianę informacji, co zwiększa świadomość potencjalnych klientów na temat dostępnych usług,
- Zarządzanie wiedzą mieszkańca oparte na relacjach, pozwalające na lepsze zrozumienie potrzeb mieszkańców - Proces oparty na relacjach pozwala lepiej zrozumieć potrzeby klientów, również te, które nie są jeszcze do końca zidentyfikowane,
- Spotkania zespołu CUS w Gogolinie, szczególnie z pracownikami bezpośrednio obsługującymi mieszkańców - są kluczowe dla zbierania informacji z pierwszej ręki,
- Ankiety i wywiady, zbierające opinie mieszkańców Gminy Gogolin - wykorzystanie różnorodnych form zbierania opinii mieszkańców, takich jak ankiety czy wywiady, pomaga w pełnym zrozumieniu oczekiwań społeczności lokalnej wobec świadczonych usług.

Mierniki efektywności programu:**Tabela Nr 5. Mierniki efektywności Programu Usług Społecznych**

LP.	NAZWA MIERNIKA	RODZAJ MIERNIKA
1.	Liczba osób objętych wsparciem w ramach Programu	Wskaźnik produktu
2.	Liczba społeczności lokalnych objętych wsparciem w ramach Programu	Wskaźnik produktu
3.	Liczba osób objętych usługami w ramach Programu	Wskaźnik produktu
4.	Liczba osób z niepełnosprawnościami objętych wsparciem w ramach Programu	Wskaźnik produktu
5.	Liczba osób objętych wsparciem w ramach działań wspierających – grupa wsparcia	Wskaźnik produktu
6.	Liczba osób objętych wsparciem w ramach działań wspierających – działania animacyjne, edukacyjne i integracyjne (warsztaty/spotkania/wydarzenia)	Wskaźnik rezultatu
7.	Liczba wolontariuszy	Wskaźnik rezultatu

13. Budżet Programu oraz źródła jego finansowania

1. Planowana kwota przeznaczona na realizację usług społecznych w ramach Programu na 2025 r. wynosi: 250 000,00 zł
2. Budżet programu jest finansowany ze środków własnych Gminy Gogolin oraz środków wynikających z odpłatności za niektóre usługi społeczne.