



DZIENNIK URZĘDOWY

WOJEWÓDZTWA ŚWIĘTOKRZYSKIEGO

Kielce, dnia 30 maja 2023 r.

Poz. 2309

UCHWAŁA NR V/12/2023 RADY MIEJSKIEJ W STARACHOWICACH

z dnia 25 maja 2023 r.

w sprawie przyjęcia Programu Usług Społecznych w Gminie Starachowice

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2023 r. poz. 40, 572), art. 4 ust. 1 i ust. 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 Starachowicach uchwala, co następuje:

§ 1. Przyjmuje się Program Usług Społecznych w Gminie Starachowice w brzmieniu stanowiącym załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2. Wykonanie uchwały powierza się Prezydentowi Miasta Starachowice.

§ 3. Uchwała wchodzi w życie po upływie 14 dni od dnia ogłoszenia w Dzienniku Urzędowym Województwa Świętokrzyskiego.

Przewodniczący Rady
Miejskiej w Starachowicach

Michał Walendzik

Załącznik nr 1 do Uchwały nr
V/12/2023 Rady Miejskiej w
Starachowicach z dnia
25.05.2023 r.



PROGRAM USŁUG SPOŁECZNYCH W GMINIE STARACHOWICE

Starachowice 2023 r.

Spis treści

Wstęp.....	3
Słowniczek.....	4
Nazwa i cel Programu.....	5
Okres realizacji Programu.....	8
Opis potrzeb uzasadniających realizację Programu.....	8
Koncepcja i metodologia badania.....	9
Wyniki badania.....	9
Wnioski i rekomendacje oraz kierunki działań wynikające z badania.....	12
Charakterystyka i przewidywana liczba osób objętych Programem.....	14
Określenie usług społecznych oferowanych w Programie.....	16
Warunki i tryb kwalifikowania osób zainteresowanych do korzystania z usług społecznych określonych w Programie.....	18
Wysokość opłaty za usługi społeczne, osoby uprawnione do uzyskania ulg w opłacie za usługi społeczne i wysokość tych ulg.....	18
Sposób dokumentowania spełniania warunków oraz uprawnień do uzyskania ulg w opłacie	21
Dane osobowe niezbędne do kwalifikowania osób zainteresowanych do korzystania z usług społecznych.....	21
Organizacja Programu, w tym etapy jego realizacji.....	22
Sposób monitorowania i oceny Programu oraz mierniki efektywności jego realizacji.....	23
Monitorowanie Indywidualnych Planów Usług Społecznych (IPUS).....	23
Monitorowanie, jako element zarządzania strategicznego.....	24
Mierniki efektywności Programu.....	25
Budżet Programu oraz źródła jego finansowania.....	25
Spis tabel.....	27

Wstęp

Przedstawiony Program Usług Społecznych w Gminie Starachowice, który obejmuje realizację usług społecznych w okresie VI- XII.2023 stanowi kontynuację **misji budowania lokalnego systemu usług społecznych, zapewniającego kompleksowe usługi, dostępne dla ogółu mieszkańców, której podjęła się Gmina Starachowice w 2021 roku i konsekwentnie ją realizuje**. Realizatorem Programu jest Centrum Usług Społecznych w Starachowicach, które powstało 1 stycznia 2021 roku poprzez przekształcenie Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej.

Istotną cechą **Programu Usług Społecznych dla Gminy Starachowice** jest kompleksowość pomocy, oznaczająca sprofilowane pakiety usług, świadczone przez specjalistów, reprezentujących różne zawody pomocowe, uzupełniane wsparciem społecznym, oferowanym przez członków lokalnej społeczności w trybie pomocy sąsiedzkiej, grup samopomocowych czy wolontariatu.

Uchwalenie **Programu Usług Społecznych w Gminie Starachowice** pozwoli na realizację usług społecznych, skierowanych do osób, rodzin, grup społecznych, grup mieszkańców o określonych potrzebach lub ogółu mieszkańców. Co istotne, korzystanie z usług społecznych określonych w programie nie wymaga wydania decyzji administracyjnej i nie łączy się z nabyciem statusu „klienta pomocy społecznej”. Usługi społeczne określone w **Programie Usług Społecznych dla Gminy Starachowice** mają zatem charakter powszechny i mogą z nich korzystać wszyscy mieszkańcy.

Opracowanie **Programu Usług Społecznych w Gminie Starachowice** miało charakter partycypacyjny. W proces ten została włączona społeczność lokalna, w tym m.in.: przedstawiciele jednostek organizacyjnych Gminy Starachowice, instytucji pomocy i integracji społecznej, podmiotów ekonomii społecznej, grup i liderów społecznych, a także eksperci zewnętrzni, znający sytuację społeczno – gospodarczą Starachowic. Założenia programu konsultowano podczas otwartych spotkań w społeczności lokalnej w dniach 03.04.2023r. – 18.04.2023r., a projekt dokumentu przedstawiono do konsultacji społecznych poprzez zamieszczenie na stronie internetowej w dniach 28.04-05.05.2023 r.

Partycypacyjny charakter opracowania **Programu Usług Społecznych w Gminie Starachowice** (zwanym dalej Programem) pozwolił na wprowadzenie usług społecznych, odpowiadających na rzeczywiste potrzeby mieszkańców Gminy Starachowice.

Słowniczek

1. **CUS** – Centrum Usług Społecznych w Starachowicach
2. **Ekonomia społeczna** – działalność podmiotów ekonomii społecznej na rzecz społeczności lokalnej w zakresie reintegracji społecznej i zawodowej, tworzenia miejsc pracy dla osób zagrożonych wykluczeniem społecznym oraz świadczenia usług społecznych, realizowana w formie działalności gospodarczej, działalności pożytku publicznego i innej działalności o charakterze odpłatnym. Opracowano na podstawie art. 2 pkt 1 ustawy z dnia 5 sierpnia 2022 r. o ekonomii społecznej (Dz. U. z 2022 r. poz. 1812 ze zmianami).
3. **JST** – jednostka samorządu terytorialnego
4. **Podmioty ekonomii społecznej (PES):**
 - spółdzielnia socjalna,
 - warsztat terapii zajęciowej i zakład aktywności zawodowej,
 - centrum integracji społecznej i klub integracji społecznej,
 - spółdzielnia pracy, w tym spółdzielnia inwalidów i spółdzielnia niewidomych, oraz spółdzielnia produkcji rolnej,
 - organizacja pozarządowa, o której mowa w art. 3 ust. 2 ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie (Dz. U. z 2022 r. poz. 1327 i 1265), z wyjątkiem partii politycznych, europejskich partii politycznych, związków zawodowych i organizacji pracodawców, samorządów zawodowych, fundacji utworzonych przez partie polityczne i europejskich fundacji politycznych (w tym: fundacje i stowarzyszenia),
 - podmiot, o którym mowa w art. 3 ust. 3 pkt 1, 2 lub 4 ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie (w tym: spółdzielnie socjalne, spółki z o.o. i spółki akcyjne non profit).

Opracowano na podstawie art. 2 pkt 5 ustawy z dnia 5 sierpnia 2022 r. o ekonomii społecznej (Dz. U. z 2022 r. poz. 1812 ze zmianami).
5. **Program** - Program Usług Społecznych w Gminie Starachowice

Nazwa i cel Programu

Nazwa Programu	Program Usług Społecznych w Gminie Starachowice
Cel Programu	Wzrost jakości życia mieszkańców Starachowic poprzez zwiększenie dostępu do wysokiej jakości, zintegrowanych usług społecznych, dopasowanych do indywidualnych potrzeb

Cel główny zostanie osiągnięty przez realizację 3 celów szczegółowych (operacyjnych):

1. Zwiększenie dostępu do usług społecznych dla mieszkańców Starachowic

Działania prowadzące do realizacji celu będą skoncentrowane na realizacji usług społecznych odpowiadających na potrzeby mieszkańców. Podejmowane działania pozwolą na udzielanie kompleksowej, spersonalizowanej pomocy mieszkańcom Starachowic, obejmującej sprofilowane pakiety usług z różnych zakresów, o których mowa w art. 2 ustawy o CUS.

Rezultaty podejmowanych działań:

- Wzrost dostępności do kompleksowych usług społecznych dla mieszkańców Starachowic.

2. Zapewnienie wysokiej jakości usług społecznych

Środkiem realizacji celu jest odpowiednie zarządzanie procesem świadczenia usług społecznych. Usługi społeczne będą świadczone przez specjalistów reprezentujących różne zawody pomocowe, którzy są zatrudnieni u różnych usługodawców, współpracujących z CUS. Każdy z nich powinien zachować odpowiednie standardy jakości realizowanych usług, a ich praca powinna być na bieżąco monitorowana.

Rezultaty podejmowanych działań:

- Wysoka jakość usług społecznych, dzięki standaryzacji i monitorowaniu usług społecznych

3. Rozwój współpracy międzysektorowej

Rezultaty podejmowanych działań:

- Wzmocnienie lokalnej sieci usługodawców, w tym sformalizowanie partnerstwa na rzecz rozwoju usług społecznych
- Zwiększenie udziału podmiotów ekonomii społecznej w realizacji usług społecznych

CUS w Starachowicach zakłada kontynuację współpracy z następującymi podmiotami:

- podmiotami ekonomii społecznej, świadczącymi usługi społeczne (np. Spółdzielnia Socjalna „Agawa”, Spółdzielnia Socjalna „Starachowiczanka”, Katolickie Stowarzyszenie Niepełnosprawnych Świetlica „Motylkowe Wzgórze”, Powiatowa Spółdzielnia Socjalna „Integracja”)
- podmiotami komercyjnymi, świadczącymi usługi społeczne, np. biurami podróży, instruktorami, trenerami, przewoźnikami.
- jednostkami organizacyjnymi Powiatu Starachowickiego (Powiatowym Centrum Pomocy Rodzinie, Powiatowym Urzędem Pracy),
- innymi jednostkami organizacyjnymi Gminy Starachowice (np. MOSiR, ŚDS).
- instytucjami kultury.

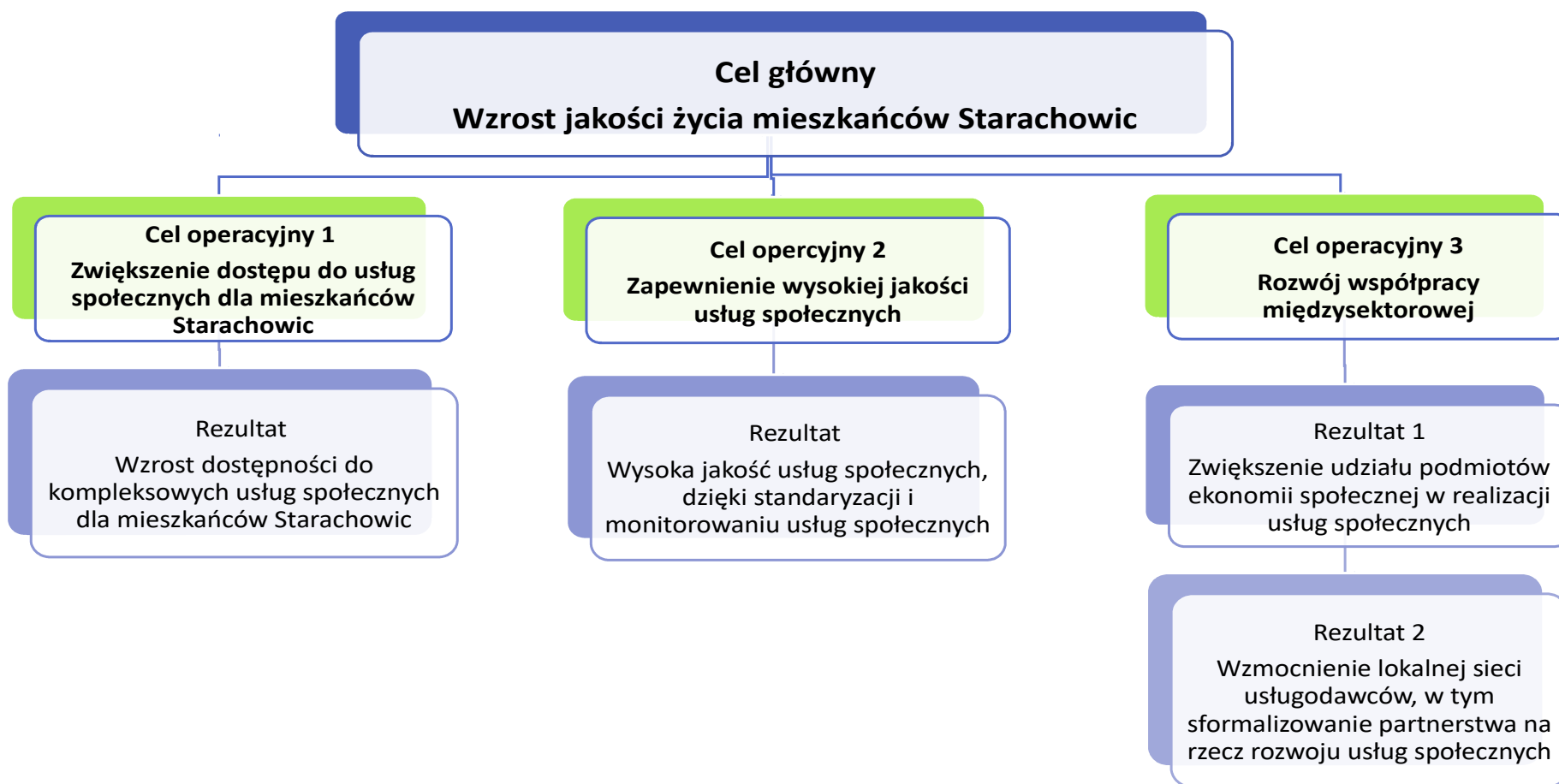
Podmioty ekonomii społecznej są ważnym partnerem dla Miasta Starachowice, z uwagi na następujące aspekty:

- nie działają dla zysku, przeznaczając go na realizację społecznej misji,
- tworzą miejsca pracy dla osób marginalizowanych, zmniejszając obszary wykluczenia społecznego,
- innowacyjność i elastyczność, o którą dużo trudniej w jednostkach samorządu terytorialnego i ich jednostkach organizacyjnych, z uwagi na sposób zarządzania oraz w biznesie, który działa wyłącznie z dala od zysku.

Zwiększeniu udziału podmiotów ekonomii społecznej w realizacji usług społecznych sprzyjać będą:

- 1) Działania w sferze zamówień publicznych, w tym:
 - stosowanie klauzul i aspektów społecznych w zamówieniach publicznych, zgodnie z ustawą Prawo zamówień publicznych,
 - stosowanie art. 15a ustawy o spółdzielniach socjalnych.
- 2) Działania w sferze pożytku publicznego, w tym:
 - otwarte konkursy ofert ogłaszane na podstawie ustawy o działalności pożytku publicznego i wolontariacie,
 - zlecenia bezkonkursowe, do 10 tys. zł na podstawie ustawy o działalności pożytku publicznego i wolontariacie (zadanie publiczne musi zostać zrealizowane w okresie nie dłuższym niż 90 dni).

Schemat Nr 1. Cele Programu Usług Społecznych w Gminie Starachowice, opracowanie własne



Okres realizacji Programu

Okres realizacji Programu: 1 czerwca 2023 r. – 31 grudnia 2023 r.

Pozostałe informacje związane z okresem realizacji Programu:

1. Usługi społeczne wskazane w Programie będą finansowane ze środków własnych Gminy Starachowice oraz opłat za usługi pobieranych od klientów CUS.
2. Kolejna diagnoza usług społecznych zostanie przeprowadzona w roku 2026, co nie wyklucza możliwości jej wcześniejszej aktualizacji.
3. Miasto Starachowice/CUS Starachowice ma możliwość wdrażania wielu podobnych programów w odpowiedzi na aktualne wyzwania społeczne.

Opis potrzeb uzasadniających realizację Programu

Podstawę opracowania Programu Usług Społecznych w Starachowicach stanowią dwa dokumenty badawcze:

- „Diagnoza potrzeb i potencjału społeczności lokalnej w zakresie usług społecznych na terenie Gminy Starachowice” przeprowadzona w okresie styczeń – marzec 2021 roku. Warto zaznaczyć, że wiele ówczesnych ustaleń badawczych pozostaje w mocy, choć po dwuletnim okresie funkcjonowania CUS niektóre z nich wymagały aktualizacji lub ponownej weryfikacji.
- Założenia i rekomendacje do „Programu Usług Społecznych w Gminie Starachowice na okres 01.05.2023 r.–31.12.2023 r.”, opracowane na podstawie badania przeprowadzonego w okresie styczeń – luty 2023. Raport z badania zawiera najbardziej aktualną diagnozę społeczną pod kątem usług społecznych w Starachowicach wraz z elementami ewaluacji oraz badania satysfakcji klienta.

Przeprowadzone działania diagnostyczne stały się podstawą identyfikacji oraz analizy potrzeb uzasadniających realizację programu. Pozwoliły również na określenie przewidywanej liczby odbiorców usług społecznych, skonstruowanie katalogu usług społecznych, określenie kryteriów i trybu kwalifikacji do skorzystania z usług społecznych oraz ustalenie podstawowych zasad realizacji usług.

Koncepcja i metodologia badania

Podejście metodologiczne

W badaniu zastosowano triangulację metodologiczną, a więc połączenie różnych, wzajemnie komplementarnych metod i technik badawczych (ilościowych i jakościowych). Uzyskany obraz jest wielowątkowy, wielopłaszczyznowy, a także – ze względu na możliwość zestawienia i porównania opinii różnych grup respondentów – wieloperspektywiczny („zasada WWW”). Innymi słowy, przeprowadzone badanie miało charakter **kompleksowego, wieloetapowego i rozłożonego w czasie przedsięwzięcia**.

Metody i etapy badawcze:

- 1) Analiza danych zastanych (desk research),
- 2) Wywiady telefoniczne/internetowe (CATI/CAWI) z klientami Centrum Usług Społecznych w Starachowicach, N=127 osób
- 3) Wywiady telefoniczne/internetowe (CATI/CAWI) z mieszkańcami Starachowic, N=168
- 4) Indywidualne Wywiady Pogłębione (IDI) z klientami Centrum Usług Społecznych w Starachowicach, N=10
- 5) Indywidualne wywiady pogłębione (IDI) z wykonawcami, realizującymi usługi społeczne na zlecenie Centrum Usług Społecznych w Starachowicach, N=5
- 6) Zogniskowane Wywiady Grupowe (FGI) z pracownikami Centrum Usług Społecznych w Starachowicach, N=5
- 7) Warsztaty rekomendacyjne z przedstawicielami pracowników i partnerów Centrum Usług Społecznych w Starachowicach, N=2.

Wyniki badania

Poziom zadowolenia z jakości obsługi w CUS

Wszyscy badani klienci CUS są zadowoleni z jakości obsługi klienta w CUS, przy czym 94 % wyraża najwyższy poziom satysfakcji, a średnia ocena w skali pięciostopniowej wynosi 4,94, co należy interpretować jako opinię zbliżoną do zdecydowanie pozytywnej kategorii odpowiedzi (5). Nie odnotowano jakichkolwiek wskazań negatywnych, neutralnych lub ambiwalentnych. Powyższa ocena obejmowała wszystkie ważne aspekty związane ze sposobem załatwiania spraw w CUS, a więc jakością pracy Biura Obsługi Klienta (BOK) i Koordynatorów Indywidualnych Planów Usług Społecznych (KIPUS). 99 % badanych poleciłoby innym osobom skorzystanie z oferty tej instytucji. Ankietowani klienci nie odnotowali jakichkolwiek trudności we współpracy z BOK i KIPUS.

Zapotrzebowanie na usługi społeczne

Tabela nr 1. Zapotrzebowanie na usługi społeczne w Starachowicach

Lp.	Zapotrzebowanie na usługi społeczne	Odpowiedzi
1	Wyjazdy, wycieczki	25%
2	Zajęcia ruchowe	19%
3	Usługi kulturalne	17%
4	Złota ręczka, mobilny konserwator	9%
5	Usługi opiekuńcze	8%
6	Mobilny fizjoterapeuta	8%
7	Taksówka dla seniora	6%
8	Mobilny fryzjer, kosmetyczka	6%
9	Usługi rehabilitacyjne	4%
10	Usługi gospodarczo - porządkowe	3%
11	Aktywizacja, integracja społeczna	3%

Źródło: opracowanie własne na podstawie Założeń i rekomendacji do „Programu Usług Społecznych w Gminie Starachowice na okres 01.05.2023 r.–31.12.2023 r.”

Badani klienci CUS w największym stopniu chcieliby korzystać z usług o charakterze powszechnym, jak wyjazdy (wycieczki), zajęcia ruchowe oraz oferta kulturalna (w tej kategorii mieszczą się również wyjazdy, np. do teatru lub filharmonii). Pozostałe preferowane usługi są dopasowane do specyficznych potrzeb odbiorców związanych ze stanem zdrowia, stopniem samodzielności, sytuacją rodzinną czy warunkami mieszkaniowymi, tj.: usługi złotej ręczki, usługi opiekuńcze, fizjoterapia, usługi transportowe, fryzjer lub kosmetyczka, rehabilitacja, usług gospodarczo-porządkowe oraz działania z zakresu aktywizacji i integracji społecznej.

Ocena pracy personelu realizującego usługi społeczne

Ankietowani klienci CUS oceniali następujące aspekty, związane z organizacją oraz pracą personelu wykonującego usługi społeczne, średnia w skali 1-5:

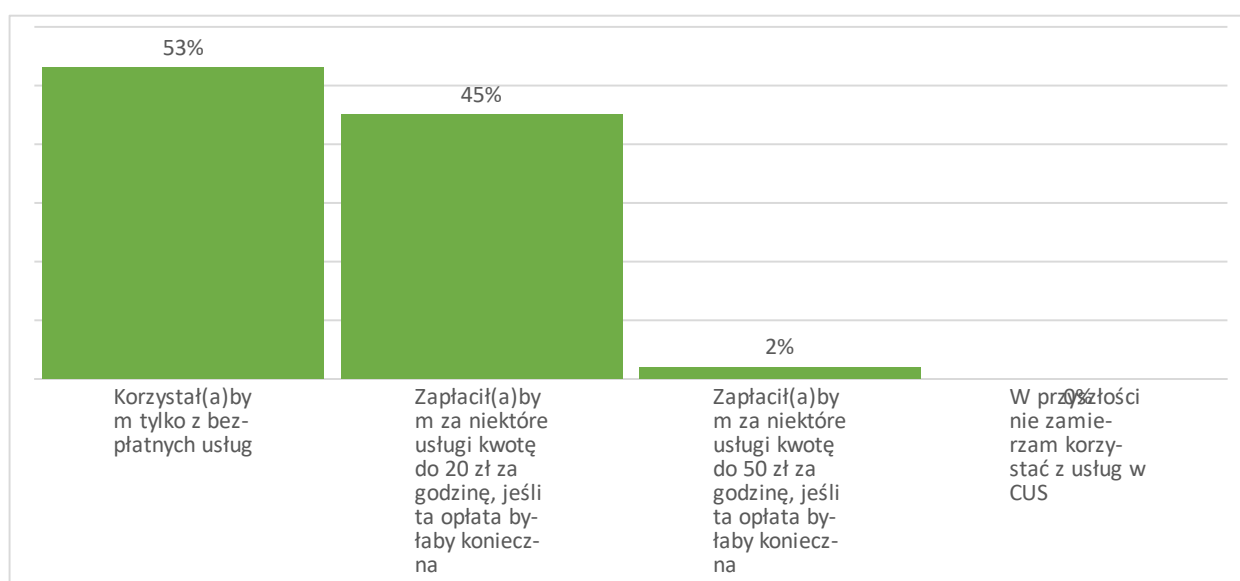
- zachowanie prywatności i poufności: 4,94,
- dogodny termin świadczenia usług (dzień, godzina): 4,92,
- życzliwość, uprzejmość i kultura osobista osób wykonujących usługi: 4,91,
- empatia i chęć pomagania innym przez osoby wykonujące usługi: 4,91,
- profesjonalizm, kompetencje osób wykonujących usługi: 4,86,
- okres oczekiwania na skorzystanie z usług: 4,76,
- zakres i wymiar przyznanych usług (np. liczba godzin w relacji do potrzeb): 4,31.

Największe wątpliwości budzi ostatnia z wymienionych kwestii. 76% badanych pozytywnie ocenia zakres i wymiar przyznanych usług, a przeszło połowa badanych deklaruje całkowity poziom zadowolenia. 24 % udziela odpowiedzi neutralnej lub ambiwalentnej, odnotowano

również jednostkowe oceny negatywne. Informacje na temat postrzeganych słabych stron, pożądanych zmian lub usprawnień w obszarze organizacji usług zostały zebrane na podstawie odpowiedzi na pytanie otwarte. 39% badanych klientów CUS spontanicznie deklaruje, że nie dostrzega tego rodzaju mankamentów. 15% oczekuje zwiększenia dostępności dotychczas świadczonych usług (większej liczby godzin i/lub zakresu usługi). W największym stopniu dotyczyło to takich usług, jak wyjazdy, usługi kulturalne, zajęcia ruchowe, rehabilitacja, usługi opiekuńcze oraz gospodarczo-porządkowe.

Odpłatność za korzystanie z usług społecznych

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



Źródło: opracowanie własne na podstawie Założeń i rekomendacji do „Programu Usług Społecznych w Gminie Starachowice na okres 01.05.2023 r.–31.12.2023 r.”

Przeszło połowa badanych deklaruje chęć korzystania wyłącznie z bezpłatnych usług społecznych. Istotnie częściej są to mężczyźni (76 %) w porównaniu z kobietami (43 %). Wysoki rezultat odnotowano w grupie osób z niepełnosprawnością inną niż ruchowa (70 %), w grupie badanych, w których gospodarstwach domowych zamieszkują osoby zależne, wymagające wsparcia (70 %) oraz wśród klientów odwiedzających CUS nie rzadziej niż raz w miesiącu (61%). Mniej niż połowa badanych byłaby gotowa do ponoszenia opłat na niektóre usługi społeczne w wysokości 20 zł za godzinę. Zdecydowanie częściej są to kobiety (56 %) niż mężczyźni (22 %). Na tle pozostałych grup respondentów wyróżniają się osoby w wieku podeszłym, między 60 a 74 rokiem życia (62 %), a także klienci CUS z wykształceniem wyższym (67 %). 2% uczestników pomiaru deklaruje, że mogłoby zapłacić kwotę 50 zł za

godzinę usługi, natomiast żaden z nich nie zadeklarował, że chciałby zaprzestać korzystania z usług społecznych organizowanych przez CUS.

Jakość życia

Na potrzeby badania przyjęto, że pomiar jakości życia oznacza próbę odpowiedzi na pytanie o poziom rozwoju społeczno-ekonomicznego, a także ocenę zadowolenia z życia – w różnych aspektach, w tym w odniesieniu do stopnia zaspokojenia potrzeb lokalnych (np. poprzez świadczenie usług publicznych).

Z badania wynika, iż 41% badanych mieszkańców wysoko ocenia jakość życia w mieście, zaś odmienną opinię wyraża 24 % ankietowanych. Średnia w skali 1-5 wynosi 3,25. Najbardziej pozytywne oceny formułują osoby starsze (72 % pozytywnych wskazań w grupie respondentów powyżej 60. roku życia). 82 % uczestników pomiaru wiąże przyszłość – swoją i swojej rodziny – z miejscowością zamieszkania.

Warto podkreślić, iż wysoka ocena jakości życia w Starachowicach współwystępuje z wiązaniem planów na przyszłość z tą miejscowością, poczuciem sprawczości oraz wysokim poziomem zaufania do innych.

Wnioski i rekomendacje oraz kierunki działań wynikające z badania

1	Rekomendacja: Kontynuacja i utrzymanie dotychczasowego poziomu świadczenia usług społecznych. Odbiorcy oczekują, co najmniej utrzymania dotychczasowego standardu, a także - w miarę możliwości – większej dostępności niektórych usług. Konieczne jest zapewnienie ciągłości świadczenia usług, a na poziomie komunikacji społecznej – dostarczenie odbiorcom poczucia bezpieczeństwa i stabilizacji. Kierunki działań: • Zniwelowanie istniejących obaw, że CUS może zostać zlikwidowany, a lokalna oferta usługowa – znacząco zredukowana, • Informowanie o ofercie usług społecznych, • Informowanie o konieczności wprowadzenia opłat za usługi społeczne i zaletach tego rozwiązania, • Promocja poszczególnych usług, ponieważ brak zainteresowania daną usługą może wynikać m.in. z braku wiedzy na temat szczegółów jej realizacji czy potencjalnych korzyści dla odbiorcy, • Traktowanie CUS jako kompendium wiedzy na temat lokalnych usług, świadczonych przez różne podmioty (publiczne i niepubliczne), co rodzi konieczność zbudowania relacji z innymi podmiotami lokalnymi
---	---

	w celu zapewnienia sprawnego przepływu aktualnych informacji o lokalnej ofercie.
2	Rekomendacja: Wprowadzenie odpłatności za część usług społecznych. Liczna grupa odbiorców deklaruje gotowość do ponoszenia opłat. Koszty świadczenia usług wzrastają, a zainteresowanie ofertą CUS jest coraz większe. Odpłatność daje możliwość zwiększenia liczby świadczonych usług oraz wywiera efekty motywujący i dyscyplinujący (klienci wnioskuje tylko o te usługi, które są im naprawdę potrzebne). Kierunki działań: • Informowanie o odpłatności, • Pobieranie opłat przed realizacją usługi, a nie po zakończeniu miesiąca rozliczeniowego (ze względu na problem z egzekwowaniem odpłatności po wykonaniu usługi).
3	Rekomendacja: Współdecydowanie o zakresie i wymiarze świadczonych usług przez KIPUS oraz przedstawicieli wykonawców, profesjonalistów w swojej dziedzinie, którzy potrafią ocenić potrzeby odbiorców. Kierunki działań: • Wymiana informacji pomiędzy KIPUS a Usługodawcami, • Elastyczne procedury, pozwalające na aktualizację przyznanych usług.
4	Rekomendacja: Większa elastyczność w sposobie pakietowania (wiązkowania) usług. Co do zasady, podejście zintegrowane jest pożądane, jednak jego stosowanie musi być uzależnione od indywidualnych potrzeb i preferencji poszczególnych odbiorców. Kierunki działań: • Kompleksowe i długotrwałe wsparcie (od 3 miesięcy) na podstawie Indywidualnych Planów Usług Społecznych, • Przyznawanie pojedynczych usług na podstawie informacji CUS.
	Rekomendacja: Wyzwaniem na przyszłość jest powiązanie i zbudowanie jednej oferty

5	wszystkich usług świadczonych przez CUS, niezależnie od źródła finansowania czy podstawy prawnej. CUS powinien mieć jedną ofertę, zawierającą usługi realizowane w ramach różnych projektów, a także świadczone w ramach systemu pomocy społecznej. Kierunki działań: • Integracja i wymiana informacji pomiędzy wszystkimi działami CUS, • Umożliwienie dostępu do aktualnej oferty CUS wszystkim pracownikom.
---	--

Źródło: opracowanie własne na podstawie Założeń i rekomendacje do „Programu Usług Społecznych w Gminie Starachowice na okres 01.05.2023 r.–31.12.2023 r.”

Zgodnie z rekomendacjami zawartymi w „Diagnozie potrzeb i potencjału społeczności lokalnej w zakresie usług społecznych na terenie Gminy Starachowice” usługi społeczne w Mieście Starachowice powinny odpowiadać na wyzwania związane z niekorzystnymi trendami demograficznymi. Ze względu na zjawisko starzenia się populacji konieczna jest kontynuacja przemyślanej polityki senioralnej i tworzenie kompleksowej oferty usług społecznych dla (różnych grup) seniorów. Potwierdzenie znajdujemy w dokumencie „Założeń i rekomendacje do „Programu Usług Społecznych w Gminie Starachowice na okres 01.05.2023 r.–31.12.2023 r.”,

Obydwa dokumenty wskazują również na konieczność udzielania kompleksowego wsparcia osobom z niepełnosprawnościami oraz osobom doświadczającym kryzysu w rodzinie, w tym opuszczającym pieczę zastępczą.

Charakterystyka i przewidywana liczba osób objętych Programem

Tabela nr 2. Charakterystyka osób objętych Programem

Lp.	Grupa docelowa	Charakterystyka grupy docelowej	Przewidywana liczba osób objętych wsparciem w Programie
1.	Seniorzy	Osoby mieszkające na terenie Gminy Starachowice, w tym: 1) Aktywni Seniorzy – osoby, które ukończyły 60 lat, mobilne, zainteresowane aktywnym życiem społecznym, dla których zaplanowano m.in.: usługi profilaktyczne przeciwdziałające utracie sprawności fizycznej, usługi kulturalne,	400

		kultury fizycznej i turystyki, animacji społecznych, których celem jest zapobieganie izolacji społ. oraz pomoc innym w formie wolontariatu i ruchów sąsiedzkich. 2) Seniorzy, którzy ukończyli 70 lat, borykający się z problemami zdrowotnymi, dla których zaplanowano: usługi zdrowotne, poradnictwo, pomoc w rozwiązywaniu codziennych problemów, itp.)	
2.	Osoby dorosłe, posiadające orzeczenie o niepełnosprawności w stopniu umiarkowanym lub znacznym	Osoby z niepełnosprawnościami w stopniu umiarkowanym lub znacznym doświadczają wielu trudności w codziennym życiu, które wynikają często z braku pomocy specjalistów oraz dostępności architektonicznej i informacyjno – komunikacyjnej budynków użyteczności publicznej. Dla osób z niepełnosprawnościami zaplanowano taksówkę CUS, poradnictwo psychologiczne, porady dietetyka oraz wsparcie w rozwiązywaniu codziennych problemów.	50
3.	Osoby doświadczające kryzysu	Osoby w sytuacji kryzysowej oraz opuszczające pieczę zastępczą, którym trudno pomóc z uwagi na „milczenie, ukrywanie i wypieranie problemu” oraz zaburzenia dotyczące wielu sfer życia, np. brak poczucia własnej wartości, wyuczoną bezradność, izolację społeczną, brak wsparcia, złe doświadczenia. Dla osób doświadczających kryzysu zaplanowano koszyk usług w mieszkaniach chronionych.	50
4.	Społeczność lokalna	Wsparciem zostaną objęte 3 najbardziej zdegradowane i potrzebujące wsparcia społeczności lokalne Miasta Starachowice, w tym 2 terytorialne i 1 katedralna (seniorzy). W społecznościach terytorialnych największe wsparcie zostanie skierowane do: • Osób zagrożonych ubóstwem i wykluczeniem społecznym, • Dzieci i młodzieży • Osób zagrożonych utratą znaczenia społecznego.	bez ograniczeń
Liczba osób objętych wsparciem w ramach Programu (ogółem)			500

Źródło: opracowanie własne

W ramach Programu Usług Społecznych dla Gminy Starachowice zaprojektowano pakiety usług dla ww. poszczególnych grup odbiorców, złożone z różnych zakresów wymienionych

w art. 2 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług przez centrum usług społecznych. Wybór konkretnych usług w ramach pakietu zostanie dopasowany do indywidualnych potrzeb odbiorców wsparcia, klientów CUS. Będą to zatem usługi zindywidualizowane, tj. „szyte na miarę”.

Określenie usług społecznych oferowanych w Programie

1.i.1. Usługi społeczne określone w Programie odpowiadają na potrzeby i wyzwania wynikające z przeprowadzonej „Diagnozy potrzeb i potencjału społeczności lokalnej w zakresie usług społecznych na terenie Gminy Starachowice” oraz dokumentu pn. Założenia i rekomendacje do „Programu Usług Społecznych w Gminie Starachowice na okres 01.05.2023 r.–31.12.2023 r.” W ramach Programu wsparciem zostaną objęte następujące grupy docelowe:

- seniorzy,
- osoby z niepełnosprawnościami,
- osoby i rodziny w kryzysie oraz osoby opuszczające pieczę zastępczą,
- społeczność lokalna.

1.i.2. Zakres usług społecznych określonych w Programie jest zgodny z art. 2 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych (Dz. U. 2019 r. poz.1818), zwaną dalej ustawą o CUS. Usługi określone w Programie obejmują działania z zakresu:

- pomocy społecznej,
- promocji i ochrony zdrowia,
- kultury,
- kultury fizycznej i turystyki,
- pobudzania aktywności obywatelskiej,
- wspierania rodziny,
- systemu pieczy zastępczej.

1.i.3. Katalog usług uzupełniany będzie o pojedyncze usługi oraz pakiety usług realizowane przez wszystkich Partnerów CUS oraz inne instytucje i organizacje działające na terenie Gminy Starachowice, które prześlą informacje o realizowanych usługach.

Organizowanie Społeczności Lokalnej

Plan OSL został opracowany według trzech kluczowych zasad:

1. Zasadę precyzyjnego dostosowania planowanych działań do specyfiki wytypowanych do pilotażu społeczności.

2. Zasadę kompleksowości wsparcia, w którym OSL jest elementem wsparcia pakietów usług projektowanych w ramach CUS.
3. Komplementarność planu OSL z innymi elementami „Planu wdrażania CUS”, zarówno na poziomie merytorycznym jak i organizacyjnym systemu usług społecznych w Starachowicach.

W zakresie realizacji tego planu, wykorzystywane będą trzy metody rekomendowane do organizowania społeczności lokalnej:

1. Animacje społeczności lokalnej – w tym zakresie planujemy realizację lokalnych imprez integracyjnych, gier terenowych i rekreacyjnych dla dzieci i młodzieży, konkursów artystycznych i innych, akcji społecznościowych, organizację pogadanek, prelekcji i warsztatów.
2. Sieciowanie – w ramach tej metody planujemy pozyskiwanie nowych partnerów do prowadzonych działań, współpracę z lokalnym biznesem, włączenie lokalnych instytucji i organizacji w działania w lokalnych społecznościach.
3. Planowanie społeczne – czyli monitorowanie potrzeb i problemów lokalnych społeczności, promowanie aktywności mieszkańców i lokalnych liderów, utrzymywanie stałych kontaktów z przedstawicielami lokalnych władz, przekazywanie do nich wniosków mieszkańców i monitorowanie ich realizacji.

Plan oparty został na dotychczasowych doświadczeniach i zakłada dalszą pracę z mieszkańcami bloków przy ul. Ostrowieckiej z możliwością włączenia innych zainteresowanych mieszkańców z tej części Starachowic. Działania będą prowadzone również wśród mieszkańców Osiedla Wzgórze z wykorzystaniem m.in. potencjału Centrum Aktywności Społecznej. Podejmowane będą szersze inicjatywy na rzecz seniorów we współpracy z Klubami Seniorów, Radą Seniorów i instytucjami i organizacjami działającymi na rzecz seniorów w Starachowicach. Planowane jest wsparcie wolontariatu senioralnego i promowanie aktywności seniorów w tym zakresie. Zostaną zainicjowane działania polegające na opracowaniu zasad współpracy pomiędzy OSL a instytucjami miejskimi w zakresie skierowania części oferty tych instytucji do społeczności objętych OSL. Na bieżąco będą prowadzone animacje dla lokalnych liderów do prowadzenia działań, które mobilizują innych uczestników do aktywności.

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

1. Zgodnie z art. 35 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych (Dz. U. 2019 r. poz. 1818), kwalifikowanie osób zainteresowanych do korzystania z usług społecznych określonych w Programie będzie się odbywało za pośrednictwem CUS, na wniosek osoby zainteresowanej, jej przedstawiciela ustawowego lub opiekuna faktycznego.
2. Kwalifikowanie osób zainteresowanych do korzystania z usług społecznych, określonych w Programie realizowane będzie zgodnie z Rozdziałem 5 *Zasady realizowania programów usług społecznych przez centrum usług społecznych* cyt. wyżej Ustawy.
3. Podstawowym warunkiem kwalifikowania osób do korzystania z usług społecznych, ujętych w Programie jest miejsce zamieszkania na terenie Gminy Starachowice.
4. Pozostałe warunki oraz tryb kwalifikowania został przedstawiony w podziale na główne grupy odbiorców w Tabeli nr 3.
5. Szczegółowe warunki i tryb kwalifikowania osób do korzystania z usług społecznych zostaną określone w Regulaminach poszczególnych usług.
6. Kwalifikowanie następuje z uwzględnieniem ograniczeń i limitów wynikających z budżetu przewidzianego na realizację Programu.

Wysokość opłaty za usługi społeczne, osoby uprawnione do uzyskania ulg w opłacie za usługi społeczne i wysokość tych ulg

- a.i.1. Program Usług Społecznych w Gminie Starachowice przewiduje częściową odpłatność za usługi społeczne dla osób wcześniej korzystających z usług społecznych.
- a.i.2. Opłaty za usługi społeczne zostały ustalone na niewielkim poziomie, umożliwiającym powszechne korzystanie z usług społecznych przez mieszkańców Starachowic, co przedstawia Tabela nr 3.
- a.i.3. Intencją CUS w Starachowicach jest zapewnienie dostępu do usług społecznych dla ogółu mieszkańców Starachowic.

Tabela nr 3 Usługi społeczne przyznawane w ramach programu, warunki przyznawania, odpłatność

Grupa docelowa	Usługa	Wymagane dokumenty	Odpłatność za usługę realizowaną z góry		Maksymalna ilość jednostek usługi na okres realizacji programu dla jednego uczestnika
Seniorzy w wieku po 70 roku życia	Mobilny fizjoterapeuta	Zaświadczenie lekarskie o wymaganej rehabilitacji	<u>bezpłatnie</u> dla dotychczas niekorzystających	20,00 zł za godzinę usługi dla dotychczas korzystających	Maksymalnie 10 godzin u
	Mobilna pielęgniarka	Zaświadczenie lekarskie o wymaganej usłudze pielęgniarskiej	<u>bezpłatnie</u> dla dotychczas niekorzystających	20,00 zł za godzinę usługi dla dotychczas korzystających	Maksymalnie 40 godzin
	Taksówka CUS	Brak	Usługa bezpłatna		Maksymalnie 10 przejazdów
	Mobilny konserwator / usługi gospodarczo-porządkowe / sprzątanie nagrobków	Brak	<u>bezpłatnie</u> dla dotychczas niekorzystających	10,00 zł za godzinę usługi dla dotychczas korzystających	Maksymalnie 10 godzin
Osoby dorosłe posiadające orzeczenie o niepełnosprawności w stopniu umiarkowanym lub znacznym	Taksówka CUS	Orzeczenie o niepełnosprawności w stopniu umiarkowanym lub znacznym	Usługa bezpłatna		Maksymalnie 10 przejazdów
	Mobilny konserwator / usługi gospodarczo-porządkowe / sprzątanie nagrobków		<u>bezpłatnie</u> dla dotychczas niekorzystających	10,00 zł za godzinę usługi dla dotychczas korzystających	Maksymalnie 10 godzin
	Poradnictwo psychologiczne w miejscu zamieszkania/ gabinecie psychologicznym		Usługa bezpłatna		Maksymalnie 15 godzin
	Konsultacje z dietetykiem		10,00 zł za godzinę usługi		Maksymalnie 10 godzin
Osoby dorosłe znajdujące się w sytuacji wymagającej	Poradnictwo psychologiczne w miejscu zamieszkania/ gabinecie psychologicznym	Diagnoza sytuacji sporządzona przez	Usługa bezpłatna		Maksymalnie 15 godzin
	Taksówka CUS		Usługa bezpłatna		Maksymalnie 10 przejazdów

wsparcia, kryzysowej	Konsultacje z dietetykiem	koordynatora CUS	10,00 zł za godzinę usługi	Maksymalnie 10 godzin
Seniorzy w wieku po 60 roku życia	Konsultacje z dietetykiem	Brak	10,00 zł za godzinę usługi	Maksymalnie 10 godzin
	Gimnastyka korekcyjna	Oświadczenie o braku przeciwwskazań do udziału w zajęciach	5,00 zł za godzinę zajęć	Maksymalnie na okres realizacji zajęć w ramach programu Zajęcia grupowe 1 raz w tygodniu
	Aqua aerobik		7,00 zł za godzinę zajęć	
	Wyjazdy do Solca Zdroju		70,00 zł za jeden wyjazd (w cenie - obiad dwudaniowy)	Usługa przyznawana jednorazowo, na każdy wyjazd osobno
	Wyjazdy do teatru / filharmonii Kielce/Radom		30,00 zł za jeden wyjazd	
Osoby usamodzielniane opuszczające pieczę zastępczą przebywające w mieszkaniach chronionych/ treningowych przy ul. Słonecznej	Usługi psychologa, prawnika, trenera umiejętności społecznych świadczone w mieszkaniach chronionych w celu wsparcia w wychodzeniu z trudnej sytuacji życiowej	Diagnoza sytuacji sporządzona przez koordynatora CUS	Usługa bezpłatna	Ilość godzin przyznawan w zależności od potrzeb, średnio 7 godzin w miesiącu na osobę/rodzinę
Osoby/rodziny przebywające w mieszkaniach chronionych/ treningowych przy ul. Widok, znajdujące się w sytuacji wymagającej wsparcia, kryzysowej	Usługi psychologa, prawnika, trenera umiejętności społecznych świadczone w mieszkaniach chronionych w celu wsparcia w wychodzeniu z trudnej sytuacji życiowej	Diagnoza sytuacji sporządzona przez koordynatora CUS	Usługa bezpłatna	Ilość godzin przyznawan w zależności od potrzeb, średnio 7 godzin w miesiącu na osobę/rodzinę

Sposób dokumentowania spełniania warunków oraz uprawnień do uzyskania ulg w opłacie

1. Kwalifikowanie osób do korzystania z usług społecznych określonych w Programie będzie się odbywało na podstawie złożonych przez wnioskodawców oświadczeń o spełnieniu warunków do korzystania z usług, określonych w Programie lub Regulaminach usług społecznych.
2. Oświadczenia, o których mowa w pkt 1, składane będą pod rygorem odpowiedzialności karnej za składanie fałszywych oświadczeń. Składający oświadczenie będzie obowiązany do zawarcia w nim klauzuli następującej treści: „Jestem świadomy odpowiedzialności karnej za złożenie fałszywego oświadczenia”. Klauzula ta zastępuje pouczenie organu o odpowiedzialności karnej za składanie fałszywych oświadczeń.
3. CUS w Starachowicach może zwrócić się do wnioskodawcy o udokumentowanie, w sposób wskazany w Programie lub Regulaminach usług społecznych:
 - spełniania przez osobę zainteresowaną określonych warunków niezbędnych do jej zakwalifikowania, w tym informacji o sytuacji życiowej, zdrowotnej, rodzinnej i materialnej.
4. Sposób dokumentowania uprawnień do uzyskania ulg w opłacie: analiza własna na podstawie danych CUS.

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

1. Zgodnie z art. 50.1. Centrum przetwarza określone w Programie dane osobowe, w tym dane osobowe, o których mowa w 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):
 - wnioskodawców,
 - osób korzystających z usług społecznych określonych w programie usług społecznych oraz członków ich rodzin – w zakresie niezbędnym do realizacji zadań centrum wynikających z ustawy.
2. W dokumentacji CUS będą gromadzone i przetwarzane dane osobowe niezbędne do kwalifikowania osób do korzystania z usług społecznych, w szczególności: imię i nazwisko, data urodzenia, adres miejsca zamieszkania lub pobytu lub zameldowania na pobyt stały, data urodzenia, numer PESEL, nr telefonu, stan cywilny, dane opiekuna

prawnego i osoby do kontaktu (imię i nazwisko, nr telefonu), aktywność zawodowa, liczba osób w gospodarstwie domowym, relacje w rodzinie, stan zdrowia, niepełnosprawność, liczba, rodzaj, zakres, wartość i miejsce przyznanych usług.

3. 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.

Organizacja Programu, w tym etapy jego realizacji

1. Realizatorem programu usług społecznych jest Centrum Usług Społecznych w Starachowicach.
2. Wykonawcą usług społecznych określonych w Programie Usług Społecznych może być, w szczególności:
 - CUS oraz inne jednostki organizacyjne Gminy Starachowice,
 - organizacja pozarządowa lub podmiot, o którym mowa w art. 3 ust. 3 ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie (Dz. U. z 2019 r. poz. 688 i 1570), wyłoniony na podstawie tej ustawy,
 - podmiot wyłoniony na podstawie ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. – Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2018 r. poz. 1986 i 2215 oraz z 2019 r. poz. 53, 730 i 1655).

Tabela nr 4. Etapy realizacji Programu

Etap	Działanie	Termin realizacji
I	Uchwała Rady Miejskiej w Starachowicach o przyjęciu do realizacji Programu Usług Społecznych w Gminie Starachowice	V. 2023
II	Realizacja i koordynacja usług społecznych przez CUS	VI. 2023 – XII. 2023
III	Monitorowanie usług społecznych	VI. 2023 – XII. 2023
IV	Sporządzenie informacji z realizacji Programu	2024

Źródło: opracowanie własne

Sposób monitorowania i oceny Programu oraz mierniki efektywności jego realizacji

Monitorowanie jest integralnym elementem bieżącego zarządzania. W odniesieniu do Programu Usług Społecznych w Starachowicach celem monitorowania jest dostarczenie informacji, na podstawie których następuje ocena postępu prowadzonych działań oraz weryfikacja tempa i kierunku zachodzących zmian. Monitorowanie polegać będzie zatem na systematycznym sprawdzaniu i kontroli czy Program jest realizowany zgodnie z założeniami. Proces monitorowania Programu Usług Społecznych w Starachowicach zostanie oparty na zbieraniu obiektywnych danych, ich analizowaniu i wyciąganiu wniosków pomagających w ocenie efektywności i poprawności realizowanych działań w przyjętej perspektywie czasowej.

Monitorowanie i ocena Programu obejmuje dwa poziomy:

- Monitorowanie Indywidualnych Planów Usług Społecznych (IPUS),
- Monitorowanie, jako narzędzie zarządzania strategicznego.

Monitorowanie Indywidualnych Planów Usług Społecznych (IPUS)

Monitorowanie IPUS oznacza rejestrowanie zmian i postępów poszczególnych osób objętych Indywidualnym Plan Usług Społecznych oraz poprawności świadczenia usług społecznych przez Wykonawców. Monitorowanie ma służyć wprowadzaniu zmian, działań naprawczych lub alternatywnych rozwiązań, które pomogą zrealizować zakładany rezultat dla konkretnej osoby/grupy osób (zadanie KIPUS i OUS). Etapy:

1. Bieżące monitorowanie realizacji IPUS przez Koordynatorów Indywidualnych Planów Usług Społecznych (KIPUS). Pozwoli to KIPUS na bieżąco reagować w przypadku nietrafnie dobranej usługi, konieczności zmiany na inną czy też objęcie dodatkową usługą. Jest na bieżąco informowany o faktycznym wykorzystywaniu przez beneficjenta przyznanych usług. Monitorowanie odbywa się min. poprzez kontakt telefoniczny z klientem, rodziną klienta, kontrolę jakości wykonywanych usług w trakcie trwania usługi, kontakt z wykonawcą usługi.
2. Przeprowadzenie przez KIPUS rozmowy podsumowującej po zakończeniu realizacji IPUS i sporządzenie opisu przebiegu i rezultatów tego planu.
3. Organizacja spotkań przez Organizatora Usług Społecznych (OUS), służących omówieniu realizacji IPUS oraz współpracy z wykonawcami usług społecznych – co najmniej raz na 3 miesiące. W spotkaniu takim mogą uczestniczyć, na zaproszenie Organizatora Usług Społecznych, przedstawiciele wykonawców usług społecznych (art. 46 ust. 2 ustawy).
4. Podsumowanie realizacji IPUS przez OUS – co najmniej raz na 6 miesięcy. Podsumowanie będzie przedstawiane Dyrektorowi Centrum oraz Organizatorowi Społeczności Lokalnej. Podsumowanie pokazuje skuteczność podejmowanych przez CUS działań w zakresie

dostarczania indywidualnego wsparcia. Pozwala na wskazanie kierunków działań dla organizatora społeczności lokalnej w zakresie rozeznania, jakiego rodzaju działania wspierające można byłoby zaplanować w celu poprawy czy też wzmocnienia oddziaływania usług społecznych.

Monitorowanie, jako element zarządzania strategicznego

Monitorowanie, jako element zarządzania strategicznego dotyczy efektywności społeczno-ekonomicznej realizowanych usług, organizacji usług społecznych oraz rejestrowania postępów w realizacji celów wskazanych w Programie, na podstawie stopnia realizacji poszczególnych mierników efektywnościowych (zadanie OUS). Narzędzia monitorowania:

1. Monitoring realizowany poprzez wywiady kwestionariuszowe, indywidualne wywiady, zogniskowane wywiady fokusowe w społeczności lokalnej, dotyczące:
 - jakości realizowanych usług,
 - poziomu zadowolenia z realizowanych usług,
 - komunikacji pomiędzy stronami,
 - koniecznych zmian,
 - zapotrzebowania na świadczone usługi,
 - zapotrzebowania na inne, dotychczas nieświadczone usługi,
 - możliwości ponoszenia opłat za usługi społeczne.

Wnioski z monitorowania realizacji Programu i ocena Programu w oparciu o mierniki efektywności realizacji Programu zostaną przedstawione w formie raportu, który będzie opracowywany po zakończeniu realizacji Programu (zgodnie z art. 6 ust. 1 i 2 ustawy o CUS).

Sposób pozyskiwania informacji o realizowanych usługach

- Spotkania sieci usługodawców (partnerstwa lokalnego), co pozwoli na stałą i systematyczną wymianę informacji przydatnych dla potencjalnych klientów,
- Zarządzanie wiedzą klienta, proces oparty na relacjach, pozwalający lepiej poznać i zrozumieć potrzeby klienta, często jeszcze nieświadomione,
- Spotkania zespołu CUS, w szczególności z osobami pracującymi bezpośrednio z klientami. Niezwykle istotnym elementem pozyskiwania i zarządzania informacją jest współpraca i wymiana informacji pomiędzy Organizatorem Usług Społecznych, który dba o zapewnienie podaży usług społecznych a Koordynatorami Indywidualnych Planów Usług Społecznych, którzy analizują proces od strony popytu (potrzeb klientów),
- Ankiety, wywiady pozwalające na poznanie opinii mieszkańców Starachowic.

Mierniki efektywności Programu

Tabela nr 5. Mierniki efektywności Programu

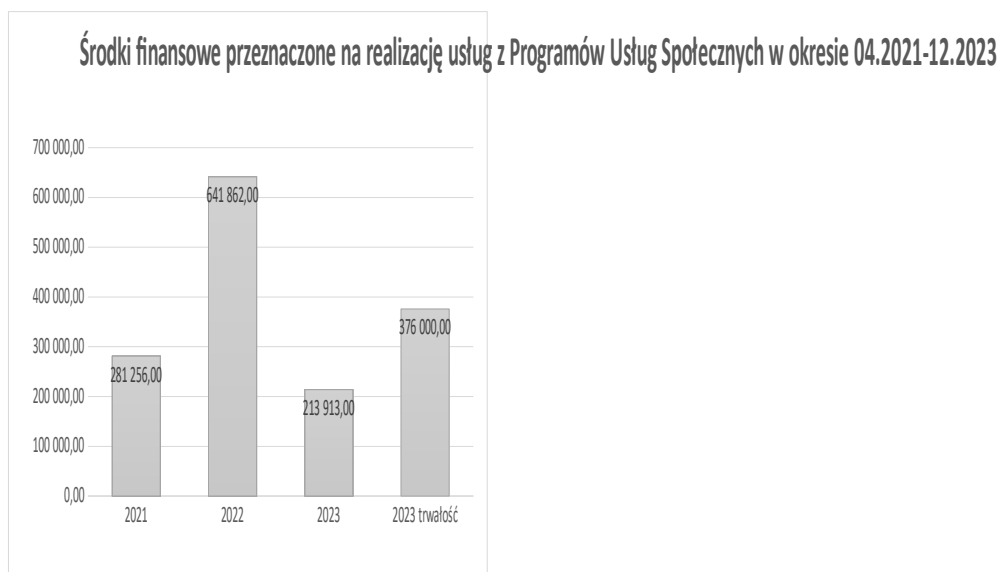
Lp	Nazwa miernika	Rodzaj miernika
Cel szczegółowy 1. Zwiększenie dostępu do usług społecznych dla mieszkańców Starachowic		
1	Liczba osób objętych wsparciem w ramach Programu	wskaźnik produktu
2	Liczba społeczności lokalnych objętych wsparciem w ramach Programu	wskaźnik produktu
5	Liczba wolontariuszy i sąsiadów wspierających świadczenie usług społecznych	wskaźnik rezultatu
6	Liczba partnerstw wspierających społeczności lokalne	wskaźnik rezultatu
Cel szczegółowy 2. Zapewnienie wysokiej jakości usług społecznych		
7	Liczba spotkań konsultacyjnych z mieszkańcami Gminy Starachowice, dotyczących usług społecznych	wskaźnik produktu
8	Liczba usług społecznych, dla których opracowano minimalne standardy ich świadczenia	wskaźnik produktu
9	Wdrożenie systemu monitoringu usług społecznych	wskaźnik rezultatu
Cel szczegółowy 3. Rozwój współpracy międzysektorowej		
10	Liczba utworzonych lokalnych sieci usługodawców, realizujących usługi społeczne	wskaźnik rezultatu
11	Procent usług społecznych zleconych Podmiotom Ekonomii Społecznej w ramach Programu	wskaźnik rezultatu

Źródło: opracowanie własne

Budżet Programu oraz źródła jego finansowania

- 1.1. Łączna kwota przeznaczona na realizację usług społecznych w ramach Programu wynosi: 376.000,00 zł, budżet programu jest finansowany ze środków własnych Gminy Starachowice.
- 1.2. Środki finansowe przeznaczone na realizację Programów Usług Społecznych obrazuje Wykres nr 2.

Wykres nr 2. Środki finansowe przeznaczone na realizację Programów Usług Społecznych, w podziale na lata 2021-2023 (w zł)



Źródło: opracowanie własne

Spis tabel

Tabela nr 1. Zapotrzebowanie na usługi społeczne w Starachowicach str. 10

Tabela nr 2. Charakterystyka osób objętych Programem str. 14

Tabela nr 3. Usługi społeczne przyznawane w ramach programu, warunki przyznawania, odpłatność str. 19-20

Tabela nr 4. Etapy realizacji Programu str. 22

Tabela Nr 5. Mierniki efektywności Programu str. 25

Spis schematów i wykresów

Schemat nr 1. Cele Programu Usług Społecznych w Gminie Starachowice str. 7

Wykres nr 1. Ocena gotowości do ponoszenia opłat za korzystanie z usług społecznych str. 11

Wykres nr 2. Środki finansowe przeznaczone na realizację Programu, w podziale na lata 2021-2023 (w zł) str. 26