

# Plan wdrażania Centrum Usług Społecznych w Ostrowcu Świętokrzyskim



Ostrowiec Świętokrzyski, marzec 2025 r.

## Spis treści

1. Wstęp.....	3-4
2. Diagnoza potrzeb i potencjału wspólnoty samorządowej Gminy Ostrowiec Świętokrzyski.....	4-90
3. Planowany katalog usług społecznych do wdrożenia w ramach CUS.....	90-93
4. Cele do osiągnięcia w ramach Centrum Usług Społecznych w Ostrowcu Świętokrzyskim.....	93-96
5. Sposoby promocji i informacji na temat działania centrum kierowane do poszczególnych grup odbiorców usług społecznych oraz opis planowanych do zastosowania metod docierania do potencjalnych odbiorców.....	96-98
6. Założenia do Programu Usług Społecznych.....	98-100
7. Sposób pozyskiwania i zarządzania informacjami przydatnymi dla potencjalnych klientów.....	100-102
8. Sposób zarządzania Centrum Usług Społecznych w Ostrowcu Świętokrzyskim.....	103-107
9. Plan Organizacji Społeczności Lokalnej.....	107-115
10. Propozycja strukturyzacji Indywidualnych Planów Usług Społecznych.....	115-117
11. Plan i sposób monitorowania usług świadczonych w ramach Centrum Usług Społecznych.....	117-119
12. Plan finansowy Centrum Usług Społecznych w Ostrowcu Świętokrzyskim.....	119-127
13. Zasady współpracy między jednostkami zajmującymi się świadczeniami i usługami.....	127-129
14. Spis załączników.....	129

## 1. Wstęp

1 stycznia 2025 r. na mocy uchwały Nr XIV/98/2024 Miasta Ostrowiec Świętokrzyski z dnia 28.11.2024r., w sprawie utworzenia oraz nadania statutu Centrum Usług Społecznych w Ostrowcu Świętokrzyskim, Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Ostrowcu Świętokrzyskim został przekształcony w Centrum Usług Społecznych (CUS) w Ostrowcu Świętokrzyskim. CUS utworzone zostało w ramach projektu współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach programu regionalnego Fundusze Europejskie dla Świętokrzyskiego 2021-2027 pod nazwą: „Utworzenie Centrum Usług Społecznych w Ostrowcu Świętokrzyskim”. Projekt jest realizowany od 01.11.2024 roku do 31.10.2027 roku.

CUS to nowa jednostka organizacyjna gminy i zarazem nowa instytucja lokalnej polityki społecznej, która powinna być tworzona w celu zaspokajania przez gminę potrzeb wspólnoty samorządowej w zakresie określonych usług społecznych oraz koordynacji tych usług. CUS to szerokie otwarcie się na usługi społeczne ale przede wszystkim wyjście poza zakres usług z pomocy społecznej. CUS to nowatorska jednostka łącząca dotychczasowe zadania ośrodka pomocy społecznej oraz nowe polegające na świadczeniu szerokiej palety usług społecznych dostępnych dla ogółu mieszkańców o specjalnych potrzebach. Nowo powstałe Centrum poszerzy dotychczasową ofertę świadczonych usług pozwalając na nowoczesny rozwój, realizację w celu wsparcia i pomocy bez konieczności oczekiwania na podjęcie działań przez kilka instytucji. Nowo powstałe CUS umożliwi mieszkańcom: korzystanie z różnorodnych form wsparcia, które świadczyć będą lokalni usługodawcy, organizacje pozarządowe, lokalni przedsiębiorcy i społecznicy, a najważniejsze nie będzie konieczności umawiania się z każdym z nich z osobna, ponieważ usługa będzie dopasowana do potrzeb każdego mieszkańca, będzie także koordynowana przez pracowników Centrum czyli koordynatorów indywidualnych planów usług społecznych. Centrum będzie także świadczyć usługi w zakresie pomocy sąsiedzkiej, wolontariatu, samopomocy.

Niniejszy Plan Wdrażania CUS to dokument, który porządkuje założenia i rozwiązania modelu CUS. Jednocześnie określa cele rozwoju CUS, a także wskazuje kierunki do realizacji tych celów. Dokument przedstawia także narzędzia do sprawnej pracy CUS tj. bazę usług społecznych, tworzenie indywidualnych planów usług społecznych oraz monitorowanie tych usług. To dokument, który spaja informacje wynikające z diagnozy potrzeb i potencjału społeczności lokalnej w Ostrowcu

Świętokrzyskim, regulaminu CUS, daje podstawę do utworzenia programu usług społecznych, programu organizowania społeczności lokalnej, jak i dalszego monitorowania i rozwoju CUS. Rozwiązania te będą weryfikowane w praktyce podczas realizacji usług społecznych.

## **2. DIAGNOZA POTRZEB I POTENCJAŁU WSPÓLNOTY SAMORZĄDOWEJ GMINY OSTROWIEC ŚWIĘTOKRZYSKI**

### **Wprowadzenie i metodologia**

Firma Lokalne Badania Społeczne przeprowadziła badanie ilościowe i jakościowe na zlecenie Centrum Usług Społecznych Gminy Ostrowiec Świętokrzyski. Głównym celem wspomnianego przedsięwzięcia było przeprowadzenie diagnozy potencjału i potrzeb pod kątem usług społecznych. Zrealizowany został cykl badawczy z zastosowaniem różnych, wzajemnie powiązanych metod i technik badawczych.

### **Problemy i pytania badawcze**

Głównym celem badania było rozpoznanie potrzeb mieszkańców Gminy Ostrowiec Św. i zbadanie lokalnego potencjału usługowego, w tym m.in.:

- rodzajów usług, na które jest zapotrzebowanie,
- skali zapotrzebowania na poszczególne usługi społeczne,
- stanu zasobów w zakresie świadczenia usług społecznych m.in. przez lokalne organizacje pozarządowe, podmioty ekonomii społecznej i podmioty zatrudnienia socjalnego,
- dodatkowym celem była edukacja kadry CUS.

Diagnoza potrzeb i potencjału społeczności lokalnej stanie się podstawą rozwoju usług społecznych w Gminie Ostrowiec Świętokrzyski, określenia sposobu ich realizacji oraz możliwości zaangażowania w ten proces różnych interesariuszy: instytucji publicznych, organizacji pozarządowych, podmiotów ekonomii społecznej, biznesu i – wreszcie – samych mieszkańców. Diagnoza posłuży opracowaniu Planu Wdrażania CUS i Programu Usług Społecznych, jak również będzie podstawą do opracowania

Planu Organizowania Społeczności Lokalnej, który powinien uwzględniać wyniki rozpoznania potrzeb i potencjału wspólnoty samorządowej w zakresie działań wspierających, uzupełniających usługi społeczne w sposób funkcjonalny. Informacje zintegrowane w raporcie wspomogą również programowanie lokalnych polityk publicznych, wyznaczając priorytetowe kierunki interwencji. Co za tym idzie, diagnoza będzie narzędziem dla władz Gminy i innych podmiotów lokalnych, działających na rzecz zapewnienia wysokiej jakości życia mieszkańców i skutecznego rozwiązywania problemów społecznych.

### **Kluczowe pytania badawcze:**

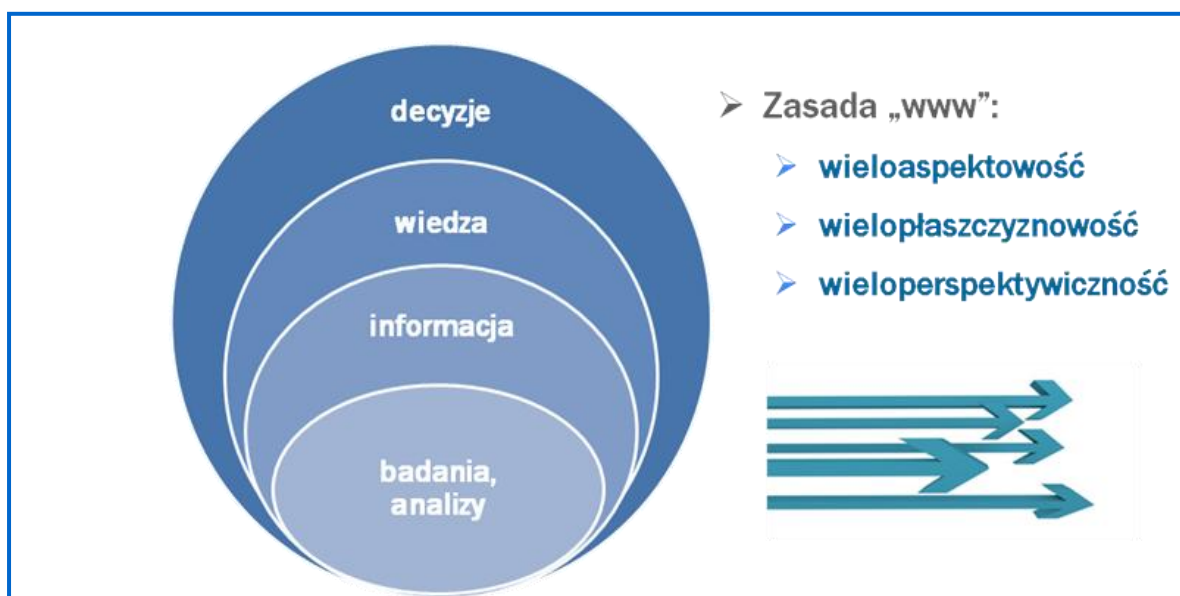
- Jakie usługi społeczne są świadczone w Gminie Ostrowiec Świętokrzyski (m.in. rodzaje usług, usługodawcy, miejsca świadczenia usług, infrastruktura usługowa)?
- Jakich usług społecznych brakuje?
- Jaki jest stopień zaspokojenia potrzeb mieszkańców w obszarze usług społecznych?
- Jakie są zasoby i potencjały mieszkańców, grup społecznych i podmiotów lokalnych?
- Jakie podmioty świadczą usługi społeczne?
- Jakie podmioty mogłyby świadczyć usługi społeczne w przyszłości?
- Jakie są istniejące i możliwe sposoby zaangażowania różnych grup mieszkańców w proces rozwiązywania wspólnych problemów?
- Jakie są oczekiwane zasady i możliwości współpracy między podmiotami publicznymi, społecznymi i komercyjnymi?
- Jaki jest poziom aktywności społecznej i partycypacji mieszkańców?
- Jakie grupy (terytorialne i/lub kategoriałne) powinny zostać objęte pracą metodą OSL (Organizowanie Społeczności Lokalnej)?
- Jakie są kluczowe problemy i wyzwania społeczne?
- Jak postrzegana jest jakość życia w Gminie?

### **Metody, techniki i narzędzia badawcze (w tym projekty narzędzi badawczych)**

## Podejście metodologiczne:

W badaniu zastosowana została triangulacja metodologiczna, a więc połączenie różnych, wzajemnie komplementarnych metod i technik badawczych (ilościowych i jakościowych). Co istotne, triangulacja dotyczyła nie tylko kwestii związanych z podejściem metodologicznym, ale również powiązaniem różnych źródeł danych oraz perspektyw (grup docelowych). Takie podejście pozwoliło na uzyskanie możliwie pełnej wiedzy, przyczyniając się do sformułowania trafnych wniosków i rekomendacji.

### Ilustracja 1. Podejście badawcze oparte na zasadzie trzech „w”



### Ilustracja 2. Ogólny schemat procesu badawczego



Uzyskany obraz jest wielowątkowy, wielopłaszczyznowy, a także – ze względu na możliwość zestawienia i porównania opinii różnych grup respondentów – wieloperspektywiczny („zasada WWW”). Innymi słowy, niniejszy projekt badawczy ma charakter kompleksowego, wieloetapowego i rozłożonego w czasie przedsięwzięcia. Badania ilościowe pozwoliły na uzyskanie danych statystycznych, przydatnych do zdiagnozowania sytuacji pod kątem sposobu świadczenia i organizacji usług społecznych w Gminie Ostrowiec Świętokrzyski. Badania jakościowe dostarczyły bardziej szczegółowych informacji, które pozwoliły na uzyskanie pogłębionej wiedzy, m.in. z perspektywy lokalnych ekspertów, usługodawców, a także (różnych grup) odbiorców usług społecznych.

Nawiązując do powyższych zagadnień, zrealizowane przedsięwzięcie objęło następujące obszary badawcze:

- kapitał społeczny, aktywność, partycypacja, włączanie mieszkańców,
- ocena jakości życia,
- ranking problemów społecznych,
- potencjały i zasoby społeczności lokalnej,
- korzystanie z usług społecznych i poziom satysfakcji,
- zapotrzebowanie na usługi społeczne,

- określenie grup docelowych i ich potrzeb,
- ocena możliwości współpracy z usługodawcami,
- kwestia odpłatności usług,
- pakiety usług i sposób ich świadczenia,
- relacje OPS/CUS z podmiotami zewnętrznymi i współpraca z usługodawcami,
- komunikacja społeczna, edukacja, upowszechnianie wiedzy.

### Metody i etapy badawcze:

- Analiza danych zastanych (desk research),
- Badanie ilościowe: miks metodologiczny CAWI + PAPI -296,
- Badanie jakościowe: 3 Zogniskowane Wywiady Grupowe (FGI), w tym:
  - 1 FGI z przedstawicielami instytucji gminnych, w tym CUS, instytucji edukacji, kultury, systemu ochrony zdrowia (nadrzędny cel FGI: komunikacja pomiędzy poszczególnymi, instytucjami), oraz przygotowanie oferty własnych usług);
  - 1 FGI z przedstawicielami 10 mieszkańców (cel: wypracowanie katalogu rekomendacji dot. strategii promocji i komunikacji CUS oraz odpłatności za usługi w CUS);
  - 1 FGI z przedstawicielami NGO/PES/przedsiębiorcy/ grupy nieformalne realizującymi usługi społeczne (cel: wypracowanie katalogu rekomendacji dot. procedur zlecenia usług).
- Badanie jakościowe: Indywidualne Wywiady Pogłębione (IDI) , N=30.

**Tabela 3. Zrealizowane metody i etapy badawcze**

Zrealizowane metody i etapy badawcze	Sposób realizacji
<b>Procedura badawcza</b>	<b>Sposób realizacji</b>
<b>Analiza danych zastanych (desk research)</b>	Analiza dostępnych danych statystycznych oraz dokumentów strategicznych i programowych, raportów, analiz i opracowań...
<b>Badanie ilościowe: CAWI + PAPI</b>	N=296

<p><b>Badanie jakościowe: Zogniskowane</b> <b>Wywiady Grupowe</b></p>	<p>N=3, spotkania z kluczowymi interesariuszami procesu tworzenia CUS: instytucje, organizacje pozarządowe/przedsiębiorcy, mieszkańcy.</p>
<p><b>Badanie jakościowe: Indywidualne</b> <b>Wywiady Pogłębione (IDI)</b></p>	<p>N=26, z przedstawicielami kluczowych grup odbiorców usług społecznych:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- osób z niepełnosprawnościami, w tym osób w kryzysie zdrowia psychicznego,</li> <li>- osób starszych i niesamodzielnych,</li> <li>- osób młodych w przedziale wiekowym od 20-40 lat, w tym rodziców dzieci z problemami przystosowania się do prawidłowego funkcjonowania w środowisku oraz młodzieży.</li> </ul>
<p><b>Badanie jakościowe: Indywidualne</b> <b>Wywiady Pogłębione (IDI)</b></p>	<p>N=5: lokalni liderzy, osoby kluczowe z perspektywy planowania i realizacji usług społecznych, przedstawiciele władz lokalnych.</p>

### Analiza danych zastanych

Ostrowiec Świętokrzyski jest gminą miejską, położoną w północno-wschodniej części województwa świętokrzyskiego. Gmina jest siedzibą powiatu ostrowieckiego, który tworzy wraz z sąsiednimi gminami: Ćmielów, Kunów (gminy miejsko-wiejskie, w tym miasta Ćmielów, Kunów), Bałtów, Bodzechów, Waśniów (gminy wiejskie). Gmina Ostrowiec Świętokrzyski jest położona w odległości około 170 km od Warszawy, około 130 km od Rzeszowa, czy około 200 km od Krakowa oraz Łodzi. Odległość od stolicy regionu – Kielc wynosi przeszło 60 km. Powierzchnia gminy obejmuje obszar 46,43 km<sup>2</sup>. Pod względem liczby ludności i powierzchni Gmina jest drugim – zaraz po Kielcach – ośrodkiem w województwie świętokrzyskim.

#### Ilustracja 4. Mapa obrazująca położenie Gminy Ostrowiec Świętokrzyski<sup>1</sup>



Tabela 5. Stan ludności w Gminie Ostrowiec Świętokrzyski na tle sąsiednich JST, województwa i kraju<sup>2</sup>

Jednostka terytorialna	2021	2022	2023
POLSKA	37 907 704	37 766 327	37 636 508
ŚWIĘTOKRZYSKIE	1 187 693	1 178 164	1 168 499
Gm. Ostrowiec Św.	63 932	62 980	62 093
Gm. Skarżysko-Kamienna	42 458	41 793	41 224
Gm. Starachowice	45 684	44 992	44 416

W niniejszym rozdziale prezentowane są najbardziej aktualne, dostępne dane. W przypadku danych z Banku Danych Lokalnych GUS są to informacje za rok 2023 (dane za rok 2024 nie były dostępne w okresie realizacji diagnozy). Analiza została opracowana w ujęciu porównawczym, a także

<sup>1</sup> Źródło: [https://pl.wikipedia.org/wiki/Powiat\\_ostrowiecki](https://pl.wikipedia.org/wiki/Powiat_ostrowiecki), data dostępu: 21.01.2025 r.

<sup>2</sup> Bank Danych Lokalnych GUS

z uwzględnieniem dynamiki zmian wybranych wskaźników w latach 2021-2023, co umożliwia odniesienie się do analogicznych danych, zamieszczonych w „Planie Deinstytucjonalizacji Usług Społecznych w Gminie Ostrowiec Świętokrzyski na lata 2023-2028<sup>3</sup>”. Podobną konwencję przyjęto w dalszej części raportu.

W populacji mieszkańców Gminy Ostrowiec Świętokrzyski przeważają kobiety, których udział wynosi ponad 53 proc. Wyraźnie widać, że liczba mieszkańców systematycznie się zmniejsza. Powyższe zjawisko jest zgodne z dominującym trendem w okolicznych jednostkach samorządu terytorialnego, a także w całym regionie oraz na poziomie ogólnokrajowym. Z dużym prawdopodobieństwem wspomniane zjawisko utrzyma się w dłuższej perspektywie. Wspomniana depopulacja jest jednym z kluczowych wyzwań z punktu widzenia perspektyw rozwojowych Gminy. Wskaźnik przyrostu naturalnego na 1000 mieszkańców w 2023 roku wyniósł -10,82. Analogiczny wskaźnik obliczany dla województwa świętokrzyskiego był korzystniejszy i kształtował się na poziomie -6,09, natomiast dla powiatu ostrowieckiego tylko nieznacznie niższy i wyniósł -9,61. Procesy depopulacji przyspieszane są przez ruchy migracyjne, które podobnie jak w przypadku przyrostu naturalnego są mniej korzystne dla Gminy Ostrowiec Świętokrzyski w porównaniu do województwa i powiatu<sup>4</sup>.

Oprócz spadku liczebności populacji najbardziej istotnym zjawiskiem demograficznym jest zmiana struktury ludności ze względu na wiek. Według danych na koniec 2023 roku 14,2 proc. mieszkańców Gminy Ostrowiec Świętokrzyski stanowiły osoby w wieku przedprodukcyjnym, 54,0 proc. – osoby w wieku produkcyjnym, natomiast 31,8 proc. – osoby w wieku poprodukcyjnym. W dłuższej perspektywie widać, że sukcesywnie zwiększa się udział osób w wieku poprodukcyjnym w populacji, zmniejsza się odsetek mieszkańców w wieku produkcyjnym, natomiast procent ludności w wieku przedprodukcyjnym znajduje się na podobnym poziomie<sup>5</sup>. Warto dodać, że podobne trendy są obserwowane w skali regionalnej, w tym we wszystkich sąsiednich jednostkach samorządu terytorialnego, ujętych w analizie porównawczej. Również na poziomie ogólnopolskim można

---

<sup>3</sup> „Plan Deinstytucjonalizacji Usług Społecznych w Gminie Ostrowiec Świętokrzyski na lata 2023-2028”, Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Ostrowcu Świętokrzyskim, Ostrowiec Świętokrzyski, 2023

<sup>4</sup> Tamże

<sup>5</sup> Tamże

mówić o trwałej tendencji „starzenia się” społeczeństwa, która – według wszelkich dostępnych prognoz – ma charakter trwały i będzie kontynuowana w przyszłości. Podsumowując, zjawiska demograficzne w Gminie są charakterystyczne dla większości gmin z regionu, zatem trudno doszukać się w nich jakichś elementów lokalnej specyfiki.

Skutkiem ujemnego przyrostu naturalnego jest – malejąca na przestrzeni lat – liczba osób wchodzących na rynek pracy. Innymi słowy, negatywne trendy i prognozy demograficzne są kluczowym wyzwaniem polityki społecznej Gminy. Niekorzystne zmiany w strukturze ekonomicznych grup wiekowych wymagają poszerzenia działań w zakresie polityki senioralnej, a także pozyskiwania na rynek pracy pracowników spoza obszaru gminy, w tym również cudzoziemców. Dość oczywistą konsekwencją są zatem narastające potrzeby w zakresie usług, skierowanych do seniorów – w zależności od wieku, stopnia sprawności i stanu zdrowia mogą to być np. usługi o charakterze aktywizująco-integracyjnym lub opiekuńcze.

### **Pomoc społeczna**

W roku 2023 Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Ostrowcu Świętokrzyskim udzielił pomocy i wsparcia 2 633 osobom. W porównaniu z rokiem poprzednim, ich liczba zwiększyła się o 168 osób. Odnotowano natomiast spadek o 5 osób (rok do roku) w przypadku liczby osób długotrwale korzystających z pomocy społecznej – w 2023 było ich 514. W analogicznym okresie 1 370 rodzin korzystało z pomocy społecznej (2 504 osób). W tym przypadku zauważalny jest wzrost w porównaniu z rokiem 2022 – wówczas odnotowano - odpowiednio - 1 351 rodzin i 2 465 osób w rodzinach korzystających ze wsparcia. Warto dodać, że w przypadku powyższego wskaźnika, w latach 2015-2018 obserwowano stały trend spadkowy, natomiast w 2019 roku odnotowano wzrost wspomnianych parametrów. Pracę socjalną zrealizowano z 1 256 rodzinami. 426 osobom przyznano 54 978 świadczeń niepieniężnych, a 579 osobom – świadczenia pieniężne w liczbie 5 439. W 2023 kwota świadczeń pieniężnych wyniosła 2 696 051,18 zł (wspomniana kwota zmniejszyła się w porównaniu z rokiem poprzednim)<sup>6</sup>.

---

<sup>6</sup> Ocena Zasobów Pomocy Społecznej za 2023 rok, Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Ostrowcu Świętokrzyskim

**Tabela 6. Powody przyznania pomocy społecznej w 2023 r.<sup>7</sup>**

Powód trudnej sytuacji życiowej	Liczba rodzin ogółem
Długotrwała lub ciężka choroba	595
Niepełnosprawność	556
Ubóstwo	513
Alkoholizm	211
Bezrobocie	182
Bezradność w sprawach opiek.-wychowawczych i prowadzenia gospodarstwa domowego - ogółem	99
Bezradność w sprawach opiek.-wychowawczych i prowadzenia gospodarstwa domowego – ogółem, w tym rodziny niepełne	73
Bezdomność	70
Potrzeba ochrony macierzyństwa	41
Bezradność w sprawach opiek.-wychowawczych i prowadzenia gospodarstwa domowego – ogółem, w tym rodziny wielodzietne	24
Potrzeba ochrony macierzyństwa, w tym potrzeba ochrony wielodzietności	21
Narkomania	12
Trudności w przystosowaniu do życia po zwolnieniu z zakładu karnego	10
Przemoc domowa	8
Zdarzenie losowe	2

W 2023 r. do najważniejszych powodów korzystania z pomocy społecznej należały: długotrwała lub ciężka choroba, niepełnosprawność, ubóstwo, alkoholizm oraz bezrobocie. Warto zaznaczyć, że MOPS realizuje również wiele innych zadań. W 2023 roku liczba rodzin, która skorzystała z zasiłków rodzinnych wraz z dodatkami wyniosła 718 (o 210 rodzin mniej niż w roku poprzednim), a kwota

<sup>7</sup> Tamże

wypłaconych z tego tytułu w ciągu roku świadczeń wyniosła łącznie 3 073 741,58 zł<sup>8</sup>. „Pomoc społeczna to nie tylko wsparcie finansowe osób i rodzin potrzebujących pomocy, ale także pomoc instytucjonalna, świadczona przez placówki pomocy społecznej. Gmina Ostrowiec Świętokrzyski współfinansuje: Środowiskowy Dom Samopomocy „Przystań” typu A, B i C, Środowiskowy Klub Trzykrotka, Noclegownia, Centrum Integracji Społecznej, pięć mieszkań chronionych treningowych, dwa mieszkania wspomagane”<sup>9</sup>.

Poniżej prezentujemy dane na temat korzystania z pomocy społecznej w szerszym kontekście, tj. w ujęciu porównawczym.

**Tabela 7. Beneficjenci pomocy społecznej na 10 tys. mieszkańców<sup>10</sup>**

Jednostka terytorialna	2021	2022	2023
POLSKA	373	344	338
ŚWIĘTOKRZYSKIE	501	458	451
Powiat ostrowiecki	379	327	337
Gm. Ostrowiec Świętokrzyski	214	191	196
Gm. Skarżysko-Kamienna	405	362	353
Gm. Starachowice	395	340	320

Dane zamieszczone w powyższej tabeli obejmują zasięg korzystania z pomocy społecznej, a więc udział beneficjentów pomocy społecznej w populacji. Wyraźnie widać, że przedmiotowy wskaźnik dla Gminy Ostrowiec Świętokrzyski w roku 2023 wynosi 196, zatem jest relatywnie niski, zarówno w porównaniu do danych ogólnopolskich i regionalnych, a także do sąsiednich JST oraz powiatu ostrowieckiego, co może świadczyć o wysokiej efektywności lokalnego systemu pomocy oraz polityki społecznej. Porównując wspomniane dane w okresie 2021-2023 można dostrzec wyraźny trend spadkowy.

<sup>8</sup> „Ocena Zasobów Pomocy Społecznej za 2023 rok”, Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Ostrowcu Świętokrzyskim, Ostrowiec Świętokrzyski, 2024

<sup>9</sup> Tamże

<sup>10</sup> Bank Danych Lokalnych GUS

**Tabela 8. Gospodarstwa domowe korzystające z pomocy społecznej<sup>11</sup>**

Jednostka terytorialna	2021	2022	2023
POLSKA	704 117	656 746	639 737
ŚWIĘTOKRZYSKIE	30 176	27 957	27 750
Powiat ostrowiecki	2 010	1 826	1 805
Gm. Ostrowiec Świętokrzyski	857	795	761
Gm. Skarżysko-Kamienna	1 129	1 004	965
Gm. Starachowice	1 099	911	850

Dane prezentowane w powyższej tabeli odzwierciedlają rzeczywistą liczbę gospodarstw domowych, które w danym roku skorzystały z pomocy społecznej. Gospodarstwo domowe korzystające z pomocy społecznej, to takie, które otrzymało pomoc pieniężną, rzeczową lub w formie usług (za pośrednictwem MOPS) zgodnie z ustawą z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej. Warunkiem przyznania pomocy jest zaistnienie jednego z problemów wymienionych w artykule 7. ww. ustawy, a w przypadku świadczeń pieniężnych podstawowym warunkiem ich przyznania jest kryterium dochodowe. W roku 2023 w Gminie Ostrowiec Świętokrzyski z tego rodzaju wsparcia finansowego skorzystało 761 gospodarstw domowych.

### **Mieszkalnictwo**

Według stanu na rok 2022 w Gminie Ostrowiec Świętokrzyski mieszkaniowy zasób gminny stanowiło 1065 lokali mieszkalnych, w tym 436 lokali mieszkalnych w budynkach stanowiących w 100% własność gminy, z czego 78 to lokale objęte najmem socjalnym<sup>12</sup>. Jak wynika z dokumentu „Ocena zasobów pomocy społecznej za 2023 rok”, na koniec roku 2023 złożono 268 wniosków na mieszkanie komunalne z zasobów gminy, natomiast liczba oczekujących na mieszkanie socjalne wyniosła 174<sup>13</sup>.

<sup>11</sup> Bank Danych Lokalnych GUS

<sup>12</sup> „Raport o stanie miasta Ostrowca Świętokrzyskiego za 2023 rok”, Urząd Miasta Ostrowca Świętokrzyskiego, Ostrowiec Świętokrzyski, 2024

<sup>13</sup> „Ocena Zasobów Pomocy Społecznej za 2023 rok”, Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Ostrowcu Świętokrzyskim, Ostrowiec Świętokrzyski, 2024

W uzupełnieniu powyższych informacji warto zaznaczyć, że w roku 2023 w Gminie Ostrowiec Świętokrzyski dostępnych było ponad 448 mieszkań na 1000 mieszkańców, znacznie więcej niż województwie świętokrzyskim (396) i w całej Polsce (419). Dla porównania – analogiczny wskaźnik dla Skarżyska-Kamiennej i Starachowic wynosi – odpowiednio – 485 i 471<sup>14</sup>. Przeciętna powierzchnia użytkowa mieszkania na 1 osobę oraz przeciętna liczba izb w jednym mieszkaniu w Gminie Ostrowiec Świętokrzyski jest nieco niższa na tle danych regionalnych i ogólnopolskich. Przeciętna liczba osób na jedną izbę jest zbliżona do danych dla woj. świętokrzyskiego i Polski<sup>15</sup>.

### Ochrona zdrowia

Jak wynika z Rejestru Podmiotów Wykonujących Działalność Leczniczą aktualnie w Gminie swoją siedzibę ma 69 placówek medycznych<sup>16</sup>. Według Banku Danych Lokalnych GUS w roku 2023 w Ostrowcu Św. funkcjonowała 1 przychodnia POZ podległa samorządowi terytorialnemu<sup>17</sup>.

**Tabela 9. Liczba przychodni ogółem, praktyki lekarskie, przychodnie na 10 tys. ludności w roku 2023<sup>18</sup>**

Jednostka terytorialna	przychodnie ogółem	praktyki lekarskie w miastach	praktyki lekarskie na wsi	przychodnie na 10 tys. ludności
POLSKA	23 460	2 342	832	6
ŚWIĘTOKRZYSKIE	670	112	27	6
Gm. Ostrowiec Św.	46	11	0	7
Gm. Skarżysko-Kamienna	27	5	0	7
Gm. Starachowice	24	3	0	5

<sup>14</sup> Bank Danych Lokalnych GUS

<sup>15</sup> Tamże

<sup>16</sup> Źródło: Rejestr Podmiotów Wykonujących Działalność Leczniczą, <https://rpwdl.ezdrowie.gov.pl/RPM/RegistryList?page=2>, data dostępu: 21.01.2025 r.

<sup>17</sup> Bank Danych Lokalnych GUS

<sup>18</sup> Tamże

Na podstawie zebranych informacji można stwierdzić, że dostęp do usług z obszaru ochrony zdrowia w Gminie (mierzony liczbą przychodni w przeliczeniu na populację) jest nieco wyższy od średniej dla całego regionu, a także kraju. Niższy wskaźnik odnotowano natomiast w Starachowicach.

Powyższe dane (gromadzone przez instytucje statystyki publicznej) ukazują niepełny obraz sytuacji, np. brakuje informacji na temat stanu personelu medycznego (liczby etatów przeliczeniowych lekarza, pielęgniarki lub położnej) w relacji do liczby mieszkańców oraz liczby zadeklarowanych pacjentów do poszczególnych jednostek ochrony zdrowia w przeliczeniu na populację. Ponadto nie wiemy, ilu mieszkańców korzysta z usług medycznych poza terenem Gminy i odwrotnie – ilu mieszkańców sąsiednich jednostek administracyjnych korzysta z usług ochrony zdrowia na terenie Gminy Ostrowiec Świętokrzyski. Z pewnością obszar ochrony zdrowia powinien zostać objęty osobną analizą.

**Tabela 10. Liczba ludności na 1 aptekę ogólnodostępną w roku 2023<sup>19</sup>**

POLSKA	3 280
ŚWIĘTOKRZYSKIE	3 184
Gm. Ostrowiec Św.	2 700
Gm. Skarżysko-Kamienna	2 577
Gm. Starachowice	2 115

Wyraźnie widać, że mieszkańcy Gminy Ostrowiec Świętokrzyski mają relatywnie niski dostęp do placówek aptecznych w porównaniu do wskaźników dla wybranych gmin województwa świętokrzyskiego (zwłaszcza na tle Starachowic), natomiast wysoki na tle danych regionalnych i ogólnopolskich. Warto dodać, że – jak wynika z innych informacji zgromadzonych na etapie diagnozy – w Ostrowcu Świętokrzyskim nie funkcjonuje ani jedna apteka całodobowa.

<sup>19</sup> Bank Danych Lokalnych GUS

## Przedsiębiorczość i rynek pracy

Poniżej prezentujemy kluczowe informacje odnośnie sfery gospodarczej, a także kondycji lokalnego rynku pracy. Warto zaznaczyć, że niektóre dane dotyczące drugiego z wymienionych obszarów są dostępne wyłącznie w ujęciu powiatowym.

**Tabela 11. Wybrane wskaźniki aktywności gospodarczej mieszkańców w roku 2023<sup>20</sup>**

Jednostka terytorialna	podmioty wpisane do rejestru REGON na 10 tys. mieszkańców	osoby fizyczne prowadzące działalność gospodarczą na 10 tys. mieszkańców
POLSKA	1 368	973
ŚWIĘTOKRZYSKIE	1 106	843
Powiat ostrowiecki	1 081	858
Gm. Ostrowiec Św.	1 242	966
Gm. Skarżysko-Kamienna	1 319	959
Gm. Starachowice	1 099	793

Powyższe dane pokazują, że liczba podmiotów wpisanych do rejestru REGON na 10 tys. ludności jest niższa od wartości wskaźników ogólnopolskich oraz danych dla Gminy Skarżysko-Kamienna, natomiast znacznie wyższa od analogicznych wartości dla powiatu, regionu oraz Gminy Starachowice. Liczba osób prowadzących działalność gospodarczą na 10 tys. ludności w Gminie Ostrowiec Św. jest wyższa od wskaźników regionalnych, powiatowych oraz dla Gminy Starachowice. Pod tym względem Gmina Ostrowiec Św. odnotowuje zbliżoną wartość wspomnianego wskaźnika do sąsiedniej jednostki samorządu terytorialnego – Gminy Skarżysko-Kamienna oraz do danych ogólnopolskich. Warto podkreślić, że Gmina Ostrowiec ma specyficzną strukturę gospodarczą oraz silne tradycje przemysłowe. W Gminie Ostrowiec Świętokrzyski funkcjonuje 11 dużych przedsiębiorstw, a także jedno z największych w regionie przedsiębiorstw Celsa Huta Ostrowiec Sp. z o.o., zatrudniająca ponad 1000 osób.

<sup>20</sup> Bank Danych Lokalnych GUS

**Tabela 12. Stopa bezrobocia rejestrowanego (w proc.)<sup>21</sup>**

Jednostka terytorialna	2018	2019	2020	2021	2022	2023
POLSKA	5,8	5,2	6,3	5,8	5,2	5,1
ŚWIĘTOKRZYSKIE	8,3	8,0	8,5	8,7	7,8	7,8
Powiat ostrowiecki	11,7	10,7	11,6	10,3	9,6	10,5
Powiat skarżyski	15,7	14,6	16,7	16,5	14,7	14,5
Powiat starachowicki	8,0	8,1	8,9	9,8	9,6	10,0

Ponieważ informacje na temat stopy bezrobocia rejestrowanego zbierane są na poziomie powiatów, nie mamy możliwości zaprezentowania danych dla Gminy Ostrowiec Świętokrzyski. Powyżej zaprezentowane zostały dane dla powiatu ostrowieckiego na tle parametrów regionalnych, jak również ogólnopolskich. Stopa bezrobocia dla powiatu ostrowieckiego jest zdecydowanie wyższa od wskaźników dla całego kraju oraz – w mniejszym stopniu – dla województwa świętokrzyskiego. Zbliżony wskaźnik stopy bezrobocia odnotowano w powiecie starachowickim, natomiast najtrudniejsza sytuacja na rynku pracy – spośród porównywanych jednostek samorządu terytorialnego – występuje w powiecie skarżyskim. Warto zauważyć, że w przypadku powiatu ostrowieckiego na przestrzeni ostatnich kilku lat utrzymuje się stały trend spadkowy analizowanego wskaźnika, a w przypadku powiatu starachowickiego – trend wzrostowy. Analizując powyższe dane w dłuższej perspektywie warto zwrócić uwagę na dynamikę zmian porównywanych wskaźników. Do roku 2019 obserwujemy stabilizację lub poprawę sytuacji na rynku pracy w ujęciu krajowym i regionalnym. Powyższa tendencja uległa odwróceniu w latach 2020-2021, w związku z kryzysem wywołanym pandemią COVID-19, jednak w roku 2022 odnotowano ponowną poprawę sytuacji na rynku pracy.

**Tabela 13. Liczba zarejestrowanych bezrobotnych<sup>22</sup>**

Jednostka terytorialna	2018	2019	2020	2021	2022	2023
POLSKA	968 888	866 374	1 046 432	895 203	812 301	788 229
ŚWIĘTOKRZYSKIE	44 118	42 042	44 881	38 035	34 029	33 724

<sup>21</sup> Tamże

<sup>22</sup> Tamże

Powiat ostrowiecki	4 311	3 895	4 221	3 204	3 000	3 225
Gm. Ostrowiec Św.	2 516	2 354	2 555	1 892	1 791	1 959
Gm. Skarżysko-Kamienna	2 096	1 919	2 282	2 077	1 803	1 776
Gm. Starachowice	1 715	1 700	1 814	1 724	1 707	1 742

W roku 2022 w Gminie Ostrowiec Świętokrzyski zarejestrowanych było 1 959 osób bezrobotnych. W tej grupie było 1 030 kobiet i 929 mężczyzn, 411 osób w wieku poniżej 30. roku życia, zaś 588 osób miało więcej niż 50 lat, ponadto odnotowano 796 osób długotrwale bezrobotnych. Według danych Powiatowego Urzędu Pracy w Ostrowcu Świętokrzyskim na koniec roku 2024 w powiecie ostrowieckim zarejestrowanych było 3 266 bezrobotnych, w tym 1 647 kobiet, ponadto 672 osoby miały prawo do zasiłku (21 proc.). W grupie zarejestrowanych bezrobotnych w powiecie ostrowieckim najczęściej występują długotrwale bezrobotni (1 479 osób, co stanowi 45,3 proc.), osoby powyżej 50. roku życia (842 osoby, ponad 25 proc.) oraz osoby do 30. roku życia (789 osoby, ponad 24 proc.)<sup>23</sup>.

Niektóre z wymienionych grup społecznych określane są mianem pozostających w szczególnej sytuacji na rynku pracy, czy też defaworyzowanych. W tym miejscu warto doprecyzować pojęcie defaworyzacji. „Grupy wykluczone – inaczej (...) defaworyzowane, grupy będące w trudnej sytuacji/położeniu na rynku pracy, czy też grupy problemowe na rynku pracy. Są to grupy osób związanych z tzw. wtórnym (drugorzędnym, pobocznym) rynkiem pracy, gdzie fluktuacja zatrudnienia jest bardzo wysoka, warunki pracy (wynagrodzenie, podnoszenie kwalifikacji itd.) zdecydowanie gorsze, a okresy bezrobocia częstsze (wielokrotne bezrobocie) i/lub dłużej trwające (długotrwale bezrobocie). Do niektórych grup wykluczonych zaliczamy całe grupy społeczne (np. młodzież), a czasem osoby (...) z bardzo specyficznymi problemami (np. opuszczające zakłady karne)...”<sup>24</sup>.

<sup>23</sup> Źródło: Powiatowy Urząd Pracy w Ostrowcu Świętokrzyskim

<sup>24</sup> Źródło: <http://www.ekonomiaspoleczna.pl/>

## **Aktywność społeczna**

Współpracę Gminy z organizacjami pozarządowymi i podmiotami, o których mowa w art. 3 ust. 3 ustawy z dnia 24.04.2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie regulują corocznie uchwalane programy współpracy z organizacjami pozarządowymi. W świetle dokumentu na rok 2024 do priorytetów zaliczono realizację zadań publicznych z obszarów:

- przeciwdziałania patologiom społecznym, w tym prowadzenie świetlic środowiskowych z elementami socjoterapii,
- działalności na rzecz integracji i reintegracji zawodowej i społecznej osób zagrożonych wykluczeniem społecznym, w tym prowadzenie centrum integracji społecznej,
- udzielania pomocy społecznej dla mieszkańców Gminy Ostrowiec Świętokrzyski, w tym działalności na rzecz osób w wieku emerytalnym,
- ochrony, profilaktyki i promocji zdrowia,
- kultury, sztuki, ochrony dóbr kultury i dziedzictwa narodowego,
- wspierania i upowszechniania kultury fizycznej.

Stosowane są finansowe (w formie zlecenia organizacjom realizacji zadań publicznych, na zasadach określonych w ustawie, w trybie powierzania lub wspierania wykonania zadania wraz z udzieleniem dotacji na finansowanie lub dofinansowanie ich realizacji) i niefinansowe instrumenty współpracy (m.in. wymiana informacji, konsultowanie ważnych aktów prawa miejscowego przez przedstawicieli NGO, promocja, doradztwo, czy udostępnianie organizacjom lokali na ogólnodostępne spotkania)<sup>25</sup>. Na realizację programu w roku 2024 przeznaczono kwotę 1 400 000 zł<sup>26</sup>. W 2023 roku Gmina Ostrowiec Św. zawarła umowy na działalność pożytku publicznego na kwotę 1 897 930,26 zł<sup>27</sup>.

---

<sup>25</sup> „Program współpracy Gminy Ostrowiec Świętokrzyski z organizacjami pozarządowymi i innymi podmiotami prowadzącymi działalność pożytku publicznego na 2024 rok”, Urząd Miasta Ostrowca Świętokrzyskiego, Ostrowiec Świętokrzyski, 2023

<sup>26</sup> Tamże

<sup>27</sup> „Sprawozdanie z realizacji Programu współpracy Gminy Ostrowiec Świętokrzyski z organizacjami pozarządowymi i innymi podmiotami prowadzącymi działalność pożytku publicznego w 2023 roku”, Ostrowiec Świętokrzyski, 21.03.2024 r.

W uzupełnieniu powyższych informacji można przytoczyć dane statystyczne. W naukach społecznych wyróżnia się wiele możliwych do zastosowania wskaźników partycypacji i aktywności obywatelskiej, choć często wywołują one dyskusję w środowisku akademickim. W tym rozdziale prezentujemy zestawienie najważniejszych informacji, które obrazują poziom zaangażowania mieszkańców Gminy w życie wspólnoty lokalnej.

**Tabela 14. Liczba fundacji, stowarzyszeń i organizacji społecznych na 10 tys. mieszkańców<sup>28</sup>**

Jednostka terytorialna	2021	2022	2023
POLSKA	41	43	46
ŚWIĘTOKRZYSKIE	40	42	45
Gm. Ostrowiec Świętokrzyski	32	34	40
Gm. Skarżysko-Kamienna	30	33	38
Gm. Starachowice	37	38	44

Liczba organizacji „trzeciego sektora” (NGO) w przeliczeniu na populację mieszkańców Gminy znajduje się na nieco niższym poziomie w porównaniu do danych ogólnokrajowych i regionalnych, a jednocześnie jest ona nieznacznie wyższa niż w Gminie Skarżysko-Kamienna, natomiast wyższy rezultat odnotowano w Gminie Starachowice. Jeśli chodzi o dynamikę zmian, można dostrzec wyraźny trend wzrostowy. Dodajmy, że powyższe zestawienie odzwierciedla jedynie współczynnik liczby zarejestrowanych podmiotów w odniesieniu do populacji danej Gminy, a nie realny poziom uczestnictwa w działalności „trzeciego sektora” (np. nie da się precyzyjnie ustalić, ile organizacji faktycznie prowadzi działalność, a ile pozostaje nieaktywnych).

Według pomiarów Centrum Badania Opinii Społecznej w 2021 roku **pracę społeczną w ramach przynajmniej jednej organizacji obywatelskiej deklarowało 40 proc. dorosłych Polaków**, natomiast **16 proc. wykonywało dobrowolną i nieodpłatną pracę na rzecz swojej społeczności lokalnej lub osób potrzebujących**. Łącznie **osoby zaangażowane społecznie** (w ramach „trzeciego sektora” oraz

<sup>28</sup> Źródło: Bank Danych Lokalnych GUS

nieformalnie) **stanowiły 45 proc. populacji**<sup>29</sup>. Istotnym źródłem danych na ten temat jest również „Diagnoza społeczna” prof. J. Czapińskiego – było to największe w Polsce, cyklicznie realizowane badanie społeczne, którego nie kontynuowano po roku 2015. Według tych cyklicznie powtarzanych na licznej, ogólnopolskiej próbie pomiarów „...w Polsce w 2015 r. członkami „jakichś organizacji, stowarzyszeń, partii, komitetów, rad, grup religijnych, związków lub kół” było 13,4 proc. badanych: 10,3 proc. należało tylko do jednego stowarzyszenia; 2,2 proc. do dwóch, a 1,9 proc. do więcej niż dwóch organizacji. Dopełnieniem pytania o formalne członkostwo było pytanie o rzeczywistą działalność w takich organizacjach (...). 70,8 proc. członków stowarzyszeń mówi, że aktywnie uczestniczy w ich działaniach. Mało ludzi należy do organizacji, ale jeśli już gdzieś należą, to (mówią, że) coś w nich robią. Takich, którzy należą i działają jest w społeczeństwie powyżej 15 r.ż. 9,0 proc...”<sup>30</sup>.

Ważnym wskaźnikiem aktywności obywatelskiej jest również uczestnictwo w wyborach lokalnych. Kluczowe informacje na ten temat prezentujemy w poniższej tabeli.

**Tabela 15. Frekwencja wyborcza w wyborach samorządowych roku 2014, 2018 i 2024 r.**<sup>31</sup>

Jednostka terytorialna	frekwencja w wyborach samorządowych, 16.11.2014 r.	frekwencja w wyborach samorządowych, 21.10.2018 r.	frekwencja w wyborach samorządowych, 07.04.2024 r.
POLSKA	47,43%	54,90%	52,25%
ŚWIĘTOKRZYSKIE	53,38%	56,72%	55,72%
Gm. Ostrowiec Świętokrzyski	40,86%	47,92%	43,27%
Gm. Skarżysko-Kamienna	46,72%	51,49%	52,03%
Gm. Starachowice	44,53%	52,55%	49,41%

<sup>29</sup> „Aktywność Polaków w organizacjach obywatelskich. Komunikat z badań”, Centrum Badania Opinii Społecznej, Warszawa, 2022

<sup>30</sup> „Diagnoza Społeczna 2015. Warunki i jakość życia Polaków”, Janusz Czapiński, Tomasz Panek (red.), Rada Monitoringu Społecznego, Warszawa, listopad 2015

<sup>31</sup> Źródło: Państwowa Komisja Wyborcza

W większości badań kapitału społecznego jednym z kluczowych wskaźników aktywności i zaangażowania w życie lokalnej wspólnoty jest głosowanie w wyborach samorządowych.

W powyższej tabeli zamieszczone zostały dane obrazujące poziom frekwencji w trzech ostatnich wyborach lokalnych – z roku 2014, 2018 i 2024 r.. Precyzując, są to wskaźniki udziału w głosowaniu do rad gmin (tj. w pierwszej turze głosowania). Dane dla Gminy Ostrowiec Świętokrzyski zostały przedstawione w ujęciu porównawczym - na tle analogicznych informacji dla sąsiednich gmin, województwa świętokrzyskiego i całego kraju.

Wyraźnie widać, że w kolejnych wyborach samorządowych w Gminie Ostrowiec Świętokrzyski frekwencja wyraźnie się zmienia. W roku 2014 wyniosła przeszło 40 proc. (była znacznie niższa od wskaźników ogólnopolskich oraz regionalnych), w roku 2018 wzrosła (do 47,92 proc.), natomiast w roku 2024 spadła do 43,27 proc. – we wszystkich przypadkach była ona niższa od wskaźników ogólnopolskich, regionalnych, a także dla sąsiednich JST. W tym miejscu warto zaznaczyć, że pewne różnice między poszczególnymi gminami mogą być rezultatem sytuacji, czy konkretnych wydarzeń na lokalnych scenach politycznych (np. siła konfliktów między lokalnymi politykami może sprzyjać mobilizacji ich elektoratów, co z kolei przekłada się na uczestnictwo w głosowaniu).

Podsumowując, aktywność i kapitał społeczny w Gminie Ostrowiec Świętokrzyski znajdują się na raczej niskim poziomie. Świadczą o tym m.in. wyniki badania ankietowego, uczestnictwo w wyborach samorządowych, a także relatywnie niska liczba organizacji „trzeciego sektora”.

## **Edukacja**

W Gminie Ostrowiec Świętokrzyski funkcjonują 24 przedszkola. Łącznie z usług ww. placówek, w minionym roku edukacyjnym 2023/2024 korzystało 1877 dzieci (liczba dzieci spadła o 89 w porównaniu z rokiem poprzednim), z czego 1058 dzieci uczęszczało do placówek prowadzonych przez samorząd. W Gminie funkcjonuje 8 przedszkoli samorządowych, 1 publiczne przedszkole niesamorządowe, 9 niepublicznych przedszkoli niesamorządowych, a także 6 oddziałów przedszkolnych przy szkołach podstawowych oraz 1 oddział przedszkolny przy szkole podstawowej

niesamorządowej<sup>32</sup>. Ponadto funkcjonowały 4, wyłącznie niepubliczne placówki, sprawujące opiekę nad dziećmi w wieku poniżej 3 lat, a uczęszczało do nich łącznie 180 dzieci<sup>33</sup>.

W Gminie Ostrowiec Świętokrzyski funkcjonuje 13 szkół podstawowych (rok edukacyjny 2023/2024), w tym 8 szkół samorządowych, 1 placówka publiczna niesamorządowa oraz 4 niepubliczne niesamorządowe. Uczęszczało do nich łącznie 3770 uczniów (o 290 uczniów mniej niż w roku poprzednim), z czego 3007 uczyło się w placówkach samorządowych, co stanowi 79,76 proc. ogółu uczniów szkół podstawowych. Średnia liczba uczniów w oddziale wyniosła 19,64<sup>34</sup>.

## **Kultura**

Życie kulturalne w Gminie Ostrowiec Świętokrzyski animowane jest przez trzy instytucje samorządowe, a więc Biuro Wystaw Artystycznych, Miejskie Centrum Kultury, Miejską Bibliotekę Publiczną i jej 6 filii<sup>35</sup>.

Ostrowieckie MCK to instytucja kultury funkcjonująca od 1984 roku i dysponuje obiektami znajdującymi się w centrum miasta, takimi jak Ostrowiecki Browar Kultury oraz amfiteatr. Placówka jest centrum kulturalnym Gminy: organizuje i współorganizuje koncerty, wystawy, spotkania autorskie, pokazy edukacyjne, warsztaty, spektakle, kiermasze, konkursy, imprezy cykliczne i wiele innych wydarzeń kulturalnych, a także oferuje zajęcia w ramach sekcji hobbystycznych<sup>36</sup>. Przy Miejskim Centrum Kultury na stałe funkcjonują chóry: Nauczycielski Chór Coro Cantorum, Chór Ad Libitum, Camerata Ostrowiecka, Chór Dziecięcy Wiolinki, kluby: Klub Literacki Aspekt i Fotoklub Galeria MCK, zespoły artystyczne: Teatr Teorikon, Studio Wokalne Pandora, Zespół Wokalny Tremolo oraz grupa The Hoods. Stałe sekcje działające przy Centrum to: Sekcja Breakdance i BMX, Modelarnia Bunkier, Sekcja Dziedzictwa Kulturowego, Sekcja Szachowa, a także Pracownia Rzeźby

---

<sup>32</sup> „Raport o stanie miasta Ostrowca Świętokrzyskiego za 2023 rok”, Urząd Miasta Ostrowca Świętokrzyskiego, Ostrowiec Świętokrzyski, 2024

<sup>33</sup> Tamże

<sup>34</sup> Tamże

<sup>35</sup> Biuletyn Informacji Publicznej Gminy Ostrowiec Świętokrzyski, <https://bip.um.ostrowiec.pl/artykuly/55/jednostki-organizacyjne>, data dostępu: 22.01.2025 r.

<sup>36</sup> Strona internetowa Miejskiego Centrum Kultury, <https://mck.ostrowiec.pl/>, data dostępu: 22.01.2025 r.

i Ceramiki<sup>37</sup>. Wśród najważniejszych wydarzeń kulturalnych i imprez organizowanych przez Ostrowieckie MCK należy wymienić: Festiwal Bluesowo-Rockowy im. Miry Kubasińskiej „Wielki Ogień”, Ogólnopolski Konkurs Recytatorski, „Interpretacje Współczesności”, Ogólnopolski Konkurs Literacki im. Leopolda Staffa, Międzynarodowy Turniej Tańca Break Dance „So Fresh So Clean”, Ostrowieckie Dni Muzyki, Dni Ziemi, Europejskie Dni Dziedzictwa, Ostrowieckie Spotkania Filmowe, Senioralia, Przegląd Pieśni Patriotycznych i Legionowych, Ostrowieckie Spotkania Szantowe, Spotkania Mikołajkowe, Opłatkowe, Noc Sylwestrowa na Rynku i wiele innych. Miejskie Centrum Kultury organizuje również zajęcia w ramach ferii zimowych oraz letniej przerwy wakacyjnej. Warto dodać, że Ostrowieckie MCK sprawuje również pieczę nad kinem „Etiuda”, które zlokalizowane jest w budynku Ostrowieckiego Browaru Kultury. W nowoczesnym kompleksie OBK znajdują się również Miejskie Centrum Kultury oraz Miejska Biblioteka Publiczna.

Ponadto od 2023 roku w Ostrowcu Świętokrzyskim w Budynku Centrum Tradycji Hutnictwa funkcjonuje Strefa Odkrywania, Wyobraźni i Aktywności „SOWA”. Zadaniem placówki powstałej w ramach programów Ministra Edukacji i Nauki, jest popularyzacja nauki i badań naukowych.

Ważną placówką kulturalną Gminy Ostrowiec Świętokrzyski jest powołane w 1995 roku Biuro Wystaw Artystycznych, działające we wspomnianym budynku Centrum Tradycji Hutnictwa, wokół którego skupia się życie plastyczne Gminy. BWA dysponuje powierzchnią wystawienniczą o wielkości 350 metrów kwadratowych, gdzie prezentowana jest twórczość zarówno ogólnopolskiej sławy, jak i lokalnych artystów. Placówka słynie z corocznej organizacji – od 1996 roku – międzynarodowego konkursu pod nazwą „Jesienne Salony Sztuki”. Ponadto ważnym elementem działalności Biura jest edukacja artystyczna.

Warto dodać, że w budynku Centrum Tradycji Hutnictwa funkcjonuje również Galeria Fotografii MCK.

---

<sup>37</sup> „Strategia Rozwiązywania Problemów Społecznych w Gminie Ostrowiec Świętokrzyski na lata 2022-2028”, Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Ostrowcu Świętokrzyskim, Ostrowiec Świętokrzyski, 2021

Miejska Biblioteka Publiczna jest kolejną ważną placówką kultury Gminy Ostrowiec Świętokrzyski, która oprócz udostępniania zbiorów bibliotecznych organizuje wydarzenia takie jak: spotkania autorskie, czytanie fragmentów książek, recitale, lekcje biblioteczne, warsztaty, konkursy plastyczne i czytelnicze. Ponadto uczestniczy w znanych ogólnopolskich akcjach: „Cała Polska czyta dzieciom”, „Narodowe Czytanie”, „Jak nie czytam jak czytam”. MBP prowadzi także Dyskusyjny Klub Książki. W bibliotece wdrożono nowoczesny system informatyczny, umożliwiający elektroniczną obsługę czytelników. Na miejscu mogą oni również skorzystać nieodpłatnie z dostępu do Internetu. Według danych statystycznych za rok 2023 zbiory placówki obejmowały 213 046 woluminów. Zapisanych było 5 527 czytelników, a w ciągu roku wypożyczonych zostało łącznie 180 974 książki. W roku 2023 biblioteka zorganizowała szereg wydarzeń szeroko promujących czytelnictwo i kulturę<sup>38</sup>.

**Tabela 16. Wybrane wskaźniki dot. usług bibliotecznych w roku 2023<sup>39</sup>**

Jednostka terytorialna	ludność na 1 placówkę biblioteczną (łącznie z punktami bibliotecznymi ujętymi zgodnie z siedzibą jednostki macierzystej)	księgozbiór bibliotek na 1000 ludności	czytelnicy bibliotek publicznych na 1000 ludności	wypożyczenia księgozbioru na 1 czytelnika w woluminach
POLSKA	4 523	3 303,0	141	18,4
ŚWIĘTOKRZYSKIE	4 600	3 598,4	106	22,9
Gm. Ostrowiec Św.	8 870	3 395,5	90	31,6
Gm. Skarżysko-Kamienna	10 306	2 374,6	69	28,6
Gm. Starachowice	6 345	1 621,3	105	21,3

Wyraźnie widać, że – w ujęciu statystycznym – mieszkańcy Gminy Ostrowiec Świętokrzyski mają niższy dostęp do usług bibliotecznych na tle kraju, regionu, a także pobliskich Starachowic,

<sup>38</sup> „Raport o stanie miasta Ostrowca Świętokrzyskiego za 2023 rok”, Urząd Miasta Ostrowca Świętokrzyskiego, Ostrowiec Świętokrzyski, 2024

<sup>39</sup> Źródło: Bank Danych Lokalnych GUS

natomiast wyższy w porównaniu do Skarżysko-Kamiennej. Również wskaźnik liczby czytelników w przeliczeniu na populację jest niższy od analogicznych danych dla całego regionu, średniej ogólnokrajowej oraz Starachowic. Natomiast wskaźnik liczby wypożyczeń na jednego czytelnika jest najwyższy zarówno na tle regionu, kraju, jak i sąsiednich JST.

**Tabela 17. Wybrane wskaźniki dot. usług kulturalnych w roku 2023<sup>40</sup>**

Jednostka terytorialna	koła, kluby, sekcje	członkowie kół, klubów, sekcji	członkowie grup artystycznych - w tym dzieci i młodzież szkolna
POLSKA	25 050	504 774	267 729
ŚWIĘTOKRZYSKIE	590	11 560	7 078
Gm. Ostrowiec Św.	15	428	216
Gm. Skarżysko-Kamienna	23	822	191
Gm. Starachowice	19	375	185

Powyższe dane wskazują, że mieszkańcy Gminy Ostrowiec Świętokrzyski raczej są mało aktywni w sferze kultury. Świadczy o tym liczba kół, klubów i sekcji kulturalnych, a także ich członków. Nieco lepiej wypada na tym tle liczba osób z różnych grup wiekowych, działających w ramach lokalnych grup artystycznych.

### **Sport i rekreacja**

Z kolei najważniejszą instytucją prowadzącą działalność w obszarze oferty sportowej i rekreacyjnej dla mieszkańców Gminy jest Miejski Ośrodek Sportu i Rekreacji w Ostrowcu Świętokrzyskim, który działa jako jednostka organizacyjna Gminy Ostrowiec Świętokrzyski. Bazę sportowo-rekreacyjną MOSiR stanowią następujące obiekty:

- Miejski Stadion Sportowy „KSZO”,
- Hala Sportowo-Widowiskowa „KSZO”,

<sup>40</sup> Tamże

- Pływalnia „Rawszczyzna” z Działem Odnowy Biologicznej i Rehabilitacji,
- Piłkarski Ośrodek Treningowy,
- Ośrodek Wypoczynkowy „Gutwin”,
- Dwa Kompleksy Boisk Sportowych „ORLIK”,
- Boisko Wielofunkcyjne w Parku Miejskim<sup>41</sup>.

Celem działalności MOSIR jest realizacja obowiązkowych zadań Gminy Ostrowiec Świętokrzyski w zakresie kultury fizycznej i administrowania obiektami Gminy, w szczególności w zakresie: upowszechniania kultury fizycznej i sportu wśród dzieci, młodzieży i dorosłych, zarządzania terenami, obiektami i urządzeniami sportowymi, organizowania imprez sportowo-rekreacyjnych i kulturalnych, utrzymania, budowy nowych oraz rozbudowy istniejących obiektów i urządzeń kultury fizycznej, współpracy w dziedzinie kultury fizycznej z innymi jednostkami i organizacjami, udostępniania obiektów sportowych klubom sportowym, udostępniania obiektów sportowych mieszkańcom, udostępniania basenu uczniom ostrowieckich szkół podstawowych, gimnazjów, szkół średnich, prowadzenia powszechnej nauki pływania dla uczniów II klas szkół podstawowych<sup>42</sup>. Ponadto w Gminie funkcjonuje 12 klubów i sekcji sportowych. Korzystają one z infrastruktury sportowej zarządzanej przez MOSIR<sup>43</sup>.

## Analiza wyników badania ilościowego

Niniejszy rozdział zawiera omówienie wyników badania ilościowego. Pomiar został zrealizowany z wykorzystaniem techniki CAWI (Komputerowo Wspomagany Wywiad Internetowy) oraz PAPI (*Paper and Pencil Interview*) na kwotowej próbie N=296 mieszkańców Ostrowca Św. Poniżej prezentujemy kluczowe informacje na temat struktury próby, która była ważona ze względu na płeć, wiek oraz miejsce zamieszkania według podziału na osiedla. Kluczowe parametry społeczno-

---

<sup>41</sup> Strona internetowa Miejskiego Ośrodka Sportu i Rekreacji: <https://www.mosir.ostrowiec.pl/>, data dostępu: 22.01.2025

<sup>42</sup> Tamże

<sup>43</sup> „Raport o stanie miasta Ostrowca Świętokrzyskiego za 2023 rok”, Urząd Miasta Ostrowca Świętokrzyskiego, Ostrowiec Świętokrzyski, 2024

demograficzne zamieszczone w poniższej tabeli są istotne w kontekście analiz prezentowanych w dalszej części opracowania.

**Tabela 18. Struktura próby - płeć (dane w %)**

<b>PŁEĆ</b>	<b>%</b>
kobieta	54
mężczyzna	46

**Tabela 19. Struktura próby - wiek (dane w %)**

<b>WIEK</b>	<b>%</b>
15-19	5
20-29	9
30-39	14
40-49	18
50-59	14
60-74	28
75 i więcej	12

**Tabela 20. Struktura próby – miejsce zamieszkania (dane w %)**

<b>MIEJSCE ZAMIESZKANIA (OSIEDLE)</b>	<b>%</b>
Stawki	12
Rosochy	12
Ludwików	9
Piaski-Henryków	7
Ogrody	6
Koszary	6
Gutwin	5
Pułanki	5
Osiedle Sienkiewiczowskie	4
Śródmieście	4
Częstocice	4

Projekt współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach programu regionalnego Fundusze Europejskie dla Świętokrzyskiego 2021-2027

Osiedle Słoneczne	4
Kolonia Robotnicza	4
Osiedle Hutnicze	3
Denków	3
Osiedle Spółdzielców	3
Osiedle Złotej Jesieni	3
Trójkąt	2
Kamienna	2
Kuźnia	1

**Tabela 21. Struktura próby - wykształcenie (dane w %)**

WYKSZTAŁCENIE	%
podstawowe (w tym gimnazjalne)	7
zawodowe	21
średnie	42
wyższe (w tym licencjackie)	30

**Tabela 22. Struktura próby – sytuacja zawodowa (dane w %)**

SYTUACJA ZAWODOWA	%
jestem emerytem(ką), rencistą(tką)	33
pracuję na stałe (na etacie)	29
jestem bezrobotnym(ą)	10
pracuję dorywczo (na umowę cywilno-prawną)	9
jestem uczniem, studentem	8
zajmuję się domem	6
jestem przedsiębiorcą, własna działalność gospodarcza	4

**Tabela 23. Struktura próby – posiadanie dzieci (dane w %)**

<b>POSIADANIE DZIECI</b>	<b>%</b>
mam przynajmniej 1 dziecko w wieku 6 lat lub młodsze	9
mam przynajmniej 1 dziecko w wieku 7-15 lat	19
mam przynajmniej 1 dziecko w wieku 16-18 lat	8
nie mam dzieci w wieku poniżej 18 lat	68

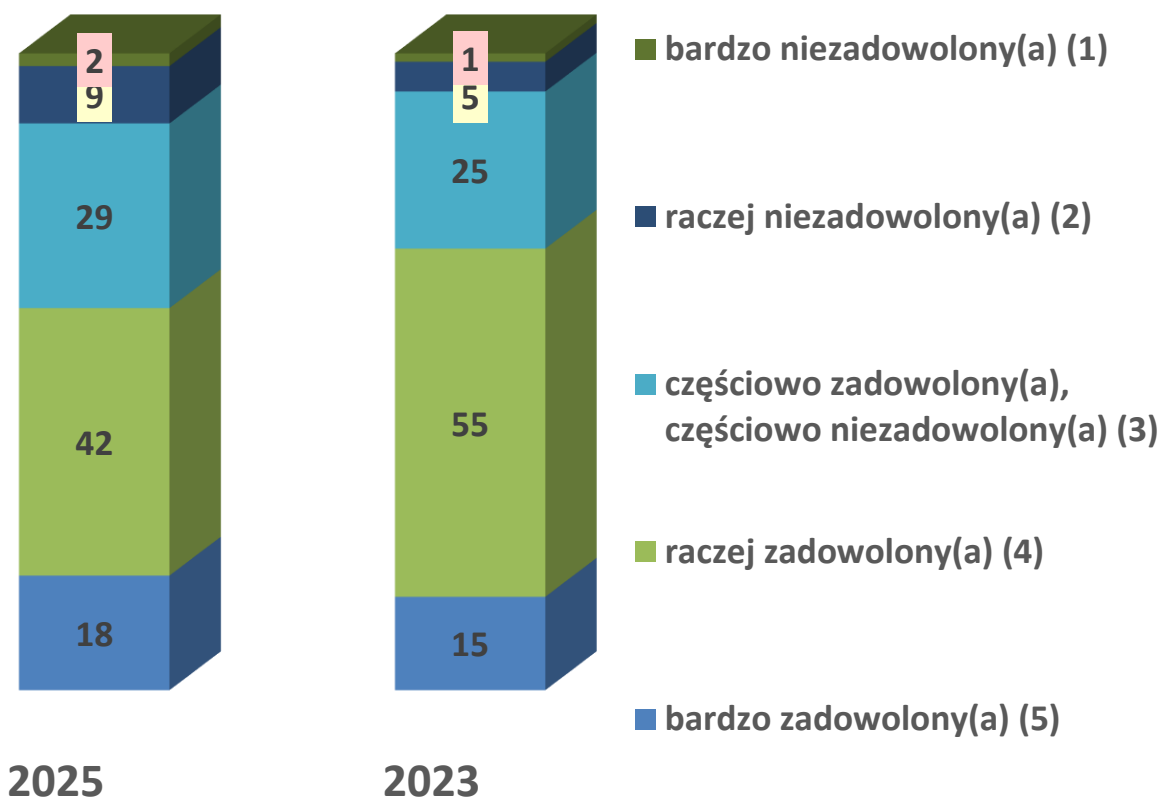
**Tabela 24. Struktura próby – sytuacja ekonomiczna gospodarstwa domowego (dane w %)**

<b>SUBIEKTYWNA OCENA SYTUACJI EKONOMICZNEJ GOSPODARSTWA DOMOWEGO</b>	<b>%</b>
trudna, nie wystarcza nam na wszystkie podstawowe potrzeby	18
średnia, wystarcza nam na podstawowe potrzeby, ale żyjemy skromnie	48
dobra, nie musimy specjalnie oszczędzać, ani niczego sobie odmawiać	34

**Tabela 25. Struktura próby - niepełnosprawność (dane w %)**

<b>NIEPEŁNOSPRAWNOŚĆ</b>	<b>%</b>
osoba pełnosprawna	69
osoba z niepełnosprawnością ruchową	17
osoba z niepełnosprawnością inną niż ruchowa	15

Jak już wspomnieliśmy, w zrealizowanej próbie kontrolowane były parametry płci, wieku oraz miejsca zamieszkania, pozostałe rozkłady zostały uzyskane w sposób wtórny, na podstawie uzyskanych odpowiedzi respondentów. Po zakończeniu realizacji pomiaru przeprowadzona została statystyczna procedura, zwana ważeniem danych, polegająca na dostosowaniu (wyrównaniu) struktury zrealizowanej próby (rozkładu podstawowych zmiennych społeczno-demograficznych) do parametrów badanej populacji (mieszkańców Gminy Ostrowiec Świętokrzyski w wieku 15 lub więcej lat). Co istotne, kobiety przeważają nad mężczyznami, a 40 proc. badanych stanowią osoby w wieku 60 lat i starsze. 30 proc. ankietowanych stanowią osoby z wykształceniem wyższym, zaś 72 proc. ma wykształcenie co najmniej średnie. Około 1/3 respondentów to emeryci lub renciści, natomiast niespełna 3 na 10 osób pracuje na etacie. W zrealizowanej próbie ponad 30 proc. stanowią osoby z niepełnosprawnościami (na podstawie zebranych deklaracji). 32 proc. badanych deklaruje, że w ich gospodarstwach domowych zamieszkują dzieci lub młodzież poniżej 18. roku życia.

**Wykres 26. Poziom zadowolenia z relacji z sąsiadami (dane w %)**

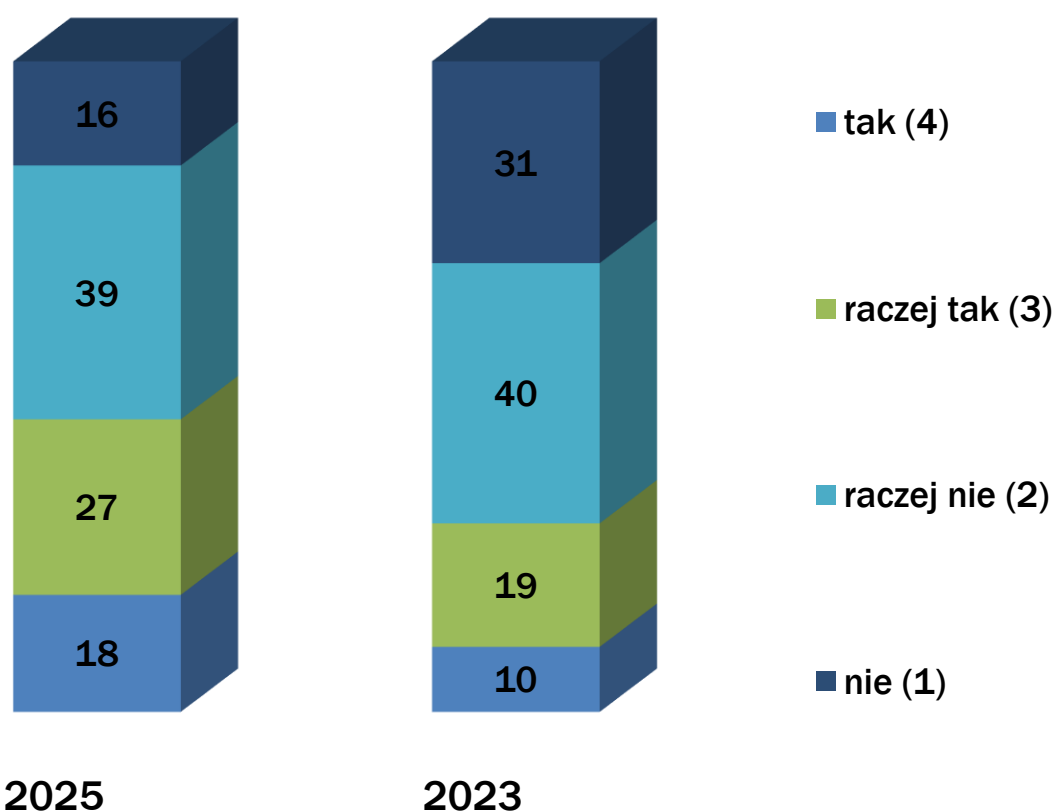
Dane na temat poziomu zadowolenia z relacji z sąsiadami zostały zebrane z wykorzystaniem skali pięciostopniowej (1 = „bardzo niezadowolony(a)”, 5 = „bardzo zadowolony(a)”). 60 proc. badanych w roku 2025 deklaruje wysoki stopień satysfakcji, zaś uzyskana średnia wynosi 3,67 – jest to rezultat ułożony nieco poniżej umiarkowanie pozytywnej kategorii odpowiedzi („4”). Szczególnie wysokie rezultaty odnotowano wśród mieszkańców, którzy mają poczucie wpływu na bieg spraw lokalnych (74 proc.), osób deklarujących wysoki poziom zaufania w relacjach z innymi (93 proc.), jak również uczestników pomiaru wysoko oceniających jakość życia w Gminie (82 proc.).

Powyższe różnice między zmiennymi są istotne statystycznie na poziomie 95 proc.

W dużym uproszczeniu – jest to miara wiarygodności rezultatu, a więc prawdopodobieństwo, z którym można stwierdzić, czy uzyskane wyniki, w tym zaobserwowane związki lub różnice, nie są rezultatem oddziaływania czynników przypadkowych. Analogiczną konwencję zastosowano w dalszej części opracowania.

Warto zauważyć, że w roku 2023 analogiczny rezultat był nieco wyższy, tj. badanie mieszkańcy Ostrowca nieco bardziej pozytywnie postrzegali swoje relacje sąsiedzkie. Dodatnią ocenę sformułowało wówczas 70 proc. uczestników pomiaru, natomiast średni poziom satysfakcji (w skali 1-5) wyniósł 3,77.

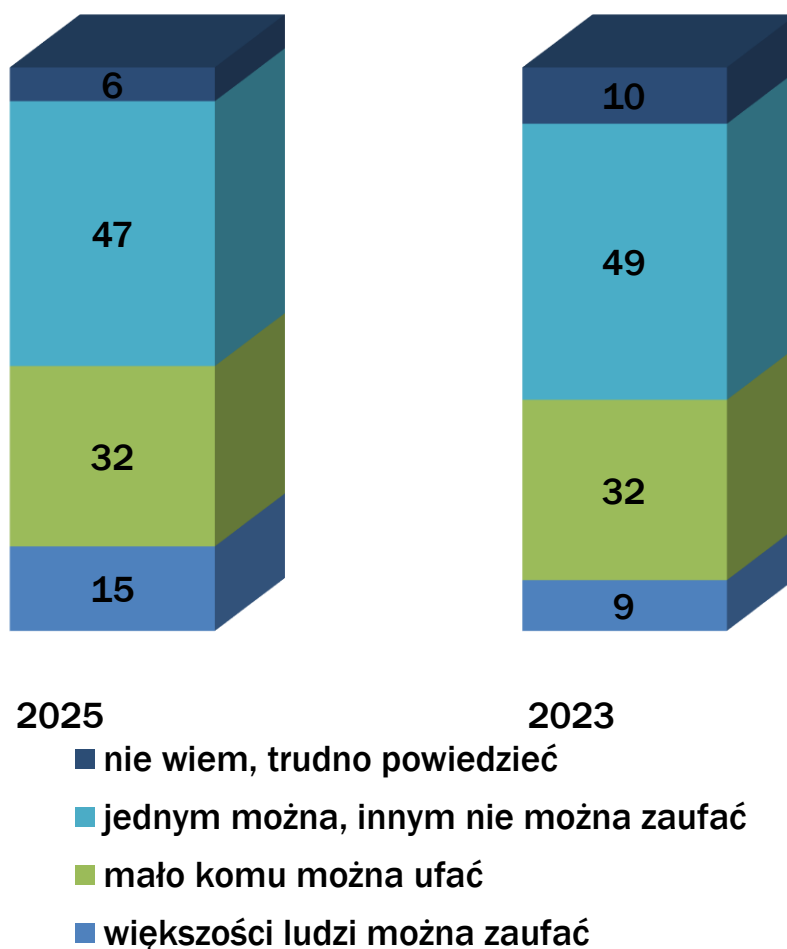
**Wykres 27. Poczucie wpływu na bieg spraw lokalnych w Gminie Ostrowiec Św. (dane w %)**



45 proc. badanych deklaruje wysoki lub bardzo wysoki poziom poczucia sprawczości – jest to relatywnie niski wynik rezultatów innych pomiarów, realizowanych przez firmę LBS. Średnia w skali 1-4 wynosi 2,47, co jest rezultatem ułożonym w pobliżu środka skali. Kobiety deklarują zdecydowanie wyższy poziom poczucia wpływu (51 proc.) w porównaniu z mężczyznami (36 proc.). Wysoki rezultat odnotowano również wśród respondentów z wykształceniem średnim (59 proc.). Na tle pozostałych grup pozytywnie wyróżniają się również osoby deklarujące wysoki poziom zaufania w relacjach z innymi (94 proc.), mieszkańcy zadowoleni z relacji z sąsiadami (55 proc.), a także osoby pozytywnie oceniające jakość życia w Gminie Ostrowiec Świętokrzyski (70 proc.).

W roku 2023 uzyskane rezultaty były odmienne: 29 proc. badanych mieszkańców Ostrowca Św. deklaroowało wysoki poziom poczucia sprawczości, natomiast 71 proc. formułowało wątpliwości w odniesieniu do tej kwestii.

**Wykres 28. Zaufanie w relacjach z innymi (dane w %)**



Na tle innych badań realizowanych przez firmę LBS, odnotowany poziom zaufania w codziennych relacjach z innymi jest raczej niski<sup>44</sup>. Niemal połowa uczestników pomiaru deklaruje, że zaufanie do

<sup>44</sup> Tego rodzaju pomiary są realizowane z wykorzystaniem analogicznych narzędzi, jednak znacząco różnią się techniczne szczegóły sposobu realizacji owych pomiarów, zatem ich wyniki nie powinny być zestawiane i porównywane wprost. Jeśli chodzi o przykładowe wyniki: w podwarszawskiej gminie Brwinów 20 proc. badanych uważa, że większości ludzi można zaufać, 13 proc. rozmówców uważa, że mało komu można zaufać. Analogicznie wyniki dla miasta Kobyłka wynoszą – odpowiednio - 12 proc. i 15 proc., dla miasta Jastrzębie-Zdrój: 24 proc. i 27 proc., zaś dla miasta Starachowice: 10 proc. i 34 proc.

innych jest uzależnione od uwarunkowań indywidualnych. 15 proc. uważa, że większości ludzi można zaufać (w roku 2023 analogiczny rezultat wynosił 9 proc.). Kobiety wyrażają zdecydowanie wyższy poziom zaufania do innych (21 proc.) w porównaniu z mężczyznami (9 proc.). Najczęściej są to osoby zadowolone ze swoich relacji sąsiedzkich (24 proc.), respondenci o wysokim poczuciu własnej sprawczości (32 proc.), a także ankietowani pozytywnie oceniający jakość życia w Gminie (31 proc.).

**Tabela 29. Podejmowanie różnych form aktywności społecznej (dane w %)**

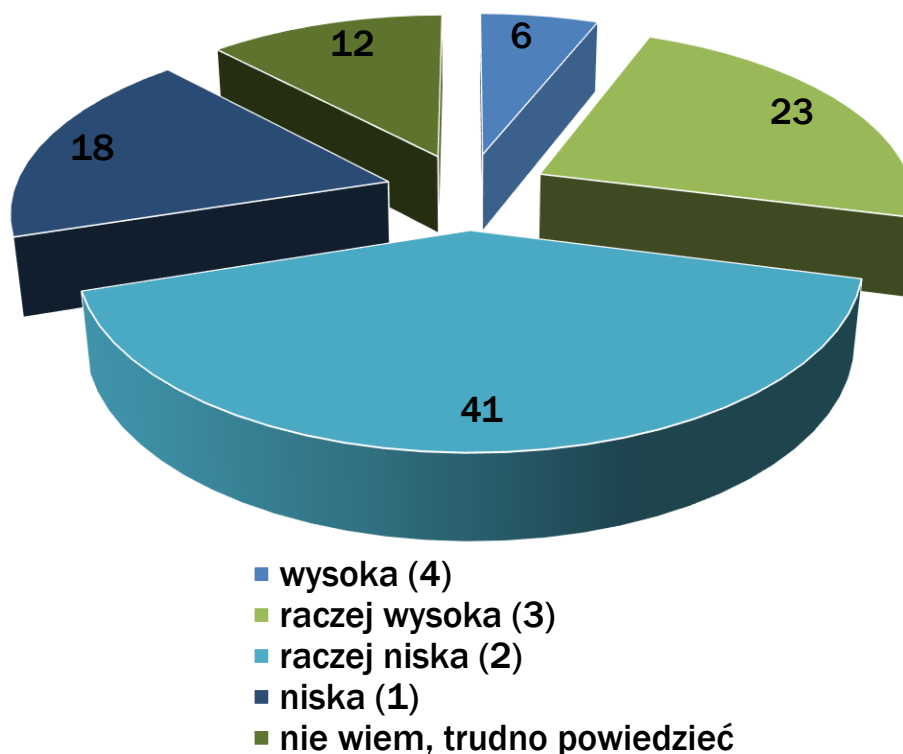
głosowałem(am) we wszystkich lub prawie wszystkich wyborach samorządowych	55
działałem(am) lub wspierałem(a) działalność organizacji pozarządowej	31
brałem(am) udział we wspólnych działaniach z sąsiadami	30
brałem(am) udział w zebraniach spółdzielni lub wspólnoty mieszkaniowej	29
dyskutowałem(am) o sprawach lokalnych w Internecie	25
brałem(am) udział w konsultacjach społecznych w sprawach lokalnych	24
brałem(am) udział w publicznych spotkaniach z przedstawicielami władz lokalnych	23
brałem(am) udział w działaniach społecznych jako wolontariusz(ka)	21
zbierałem(am) podpisy pod petycją lub interweniowałem(am) w sprawach lokalnych	16
działałem(am) w organizacji religijnej (np. parafialnej)	10
kandydowałem(am) w wyborach samorządowych (np. do rady gminy)	9
brałem(am) udział w protestach dotyczących spraw lokalnych	8
podejmowałem(am) inne działania w sprawach lokalnych	4
nie podejmowałem(am) żadnego z powyższych działań	15

Przynajmniej jedną z form aktywności społecznej podejmowało 85 proc. badanych, co – na tle innych badań prowadzonych przez wykonawcę – można uznać za wynik przeciętny. Przynajmniej jedną formę aktywności społecznej częściej podejmują mężczyźni (94 proc.) w porównaniu z kobietami (78 proc.). Na tle innych grup respondentów pozytywnie wyróżniają się również badani w wieku 40-59 lat (94 proc.), osoby z wykształceniem wyższym (95 proc.), jak również osoby pracujące na etacie (94 proc.). Do najczęściej podejmowanych form działalności społecznej należy uczestnictwo w wyborach samorządowych, dalej - działalność lub aktywne wspieranie organizacji

„trzeciego sektora”, działania sąsiedzkie, udział w zebraniach spółdzielni lub wspólnoty mieszkaniowej, a następnie - prowadzenie dyskusji o sprawach lokalnych w internecie, udział w publicznych spotkaniach z przedstawicielami władz lokalnych oraz wolontariat.

W roku 2023 przynajmniej jedną formę aktywności społecznej podejmowało 88 proc. uczestników pomiaru. Najczęściej deklarowano wówczas głosowanie w wyborach samorządowych (61 proc.), działania sąsiedzkie (23 proc.), a także udział w publicznych spotkaniach z przedstawicielami władz samorządowych.

**Wykres 30. Ocena jakości życia w Gminie Ostrowiec Świętokrzyski (dane w %)**



Pojęcie jakości życia nie jest jednoznacznie zdefiniowane w naukach społecznych.

W tym miejscu można przywołać wiele sposobów ujęcia tego terminu, które dość znacznie się różnią (choć nie zawsze są wzajemnie sprzeczne), np. nieco inne podejście do tego zagadnienia prezentują socjologowie, psychologowie, ekonomiści, przedstawiciele nauk medycznych, czy specjaliści z obszaru polityki społecznej. Na potrzeby tego opracowania można przyjąć, 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 jednej strony może oznaczać próbę poszukiwania możliwie obiektywnych wskaźników jakości życia (tj. na podstawie danych zastanych), z drugiej – odwołanie się do subiektywnych przekonań mieszkańców (mierzonych na podstawie badań deklaracyjnych).

W świetle badań ankietowych 29 proc. badanych uważa, że jakość życia w Gminie jest wysoka, natomiast 59 mieszkańców formułuje ocenę negatywną. Średnia w skali czterostopniowej (1 = „niska jakość życia”, 4 = „wysoka jakość życia”) wynosi 2,20, co jest równoznaczne z oceną zbliżoną do umiarkowanie pozytywnej kategorii oceny w czterostopniowej skali („2”). Co istotne, jest to wynik zdecydowanie poniżej dla średniej z innych podobnych pomiarów, realizowanych przez wykonawcę. O wysokiej jakości życia najczęściej przekonani są osoby zadowolone w relacji z sąsiadami (41 proc.) oraz ankietowani o wysokim poczuciu wpływu na bieg spraw lokalnych (47 proc.). Krytyczną ocenę jakości życia w Ostrowcu Świętokrzyskim najczęściej dzielają respondenci w wieku 20-29 lat (87 proc. ocen negatywnych w tej grupie), jak również osoby, które oceniają kondycję ekonomiczną swoich gospodarstw domowych w sposób ambiwalentny (70 proc.). Negatywna ocena jakości życia współwystępuje z niską oceną relacji sąsiedzkich, a także brakiem poczucia sprawczości oraz zaufania w relacjach z innymi.

W roku 2023 informacje na temat postrzeganej jakości życia zostały zebrane w nieco inny sposób. Zastosowano wówczas inną, pięciostopniową skalę, która sprzyja uzyskaniu mniej spolaryzowanych wyników (ze specyfiki narzędzia wynika relatywnie wysoki udział odpowiedzi neutralnych lub ambiwalentnych, a więc ulokowanych w środkowej kategorii skali). 59 proc. badanych udzieliło wówczas odpowiedzi neutralnej lub ambiwalentnej, natomiast – podobnie jak w roku 2025 - oceny negatywne (27 proc.) dwukrotnie przeważały nad pozytywnymi (13 proc.). Oznacza to, że – niezależnie od zastosowanych narzędzi pomiaru – mieszkańcy Ostrowca Świętokrzyskiego krytycznie oceniają jakość życia w swoim mieście, a tego rodzaju postawy są trwałe i utrzymują się w dłuższej perspektywie czasowej.

Projekt współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach programu regionalnego Fundusze Europejskie dla Świętokrzyskiego 2021-2027

**Tabela 31. Ocena jakości usług w różnych obszarach życia (dane w %)**

	bardzo złe (1)	raczej złe (2)	średnio, ani złe, ani dobrze (3)	raczej dobrze (4)	bardzo dobrze (5)	nie wiem, trudno powiedzieć	ŹŁE (1+2)	DOBRE (4+5)	średnia w skali 1-5
szkoły ponadpodstawowe	0	5	19	38	16	22	5	54	3,81
przedszkola	1	6	14	38	13	28	6	51	3,79
szkoły podstawowe	2	4	19	43	10	22	6	53	3,69
oferta dla seniorów	5	9	28	28	20	10	14	48	3,55
pomoc społeczna	7	8	22	37	12	14	15	49	3,45
oferta kulturalna (np. zajęcia, wydarzenia kulturalne)	7	8	28	36	12	9	15	48	3,44
oferta sportowo-rekreacyjna	5	8	32	33	11	11	13	44	3,43
wsparcie rodzin znajdujących się w trudnej sytuacji życiowej	5	9	22	31	6	27	14	37	3,31
usługi dla osób z niepełnosprawnościami	5	11	27	25	10	22	16	35	3,3
transport zbiorowy, komunikacja publiczna	7	17	24	34	12	6	24	46	3,29
żłobki	6	9	19	27	4	35	15	31	3,23
praca miejscowej policji	6	18	24	31	9	12	24	40	3,19
oferta spędzania czasu wolnego	8	15	32	31	6	8	23	37	3,14

wzmacnianie aktywności społecznej mieszkańców	12	11	29	29	10	9	23	39	3,14
działania na rzecz promocji zdrowia i zdrowego trybu życia	9	15	30	26	5	15	24	31	3,04
usługi dla osób bezrobotnych, aktywizacja zawodowa	15	13	18	21	9	24	28	30	2,93
usługi ochrony zdrowia	16	27	26	27	2	2	43	29	2,72

Ankietowani mieszkańcy oceniali jakość usług społecznych w wyszczególnionych obszarach, posługując się skalą od 1 do 5. Badani mieszkańcy Gminy Ostrowiec Świętokrzyski formułują relatywnie wysokie oceny jakości usług edukacyjnych (przedszkoli, szkół podstawowych i ponadpodstawowych), ponadto dość pozytywne opinie formułowano względem oferty dla seniorów, usług pomocy społecznej, jak również oferty kulturalnej i sportowo-rekreacyjnej. Najwięcej wątpliwości budzą: jakość usług ochrony zdrowia, a także aktywizacja zawodowa i wsparcie osób znajdujących się w trudnej sytuacji na rynku pracy.

Warto zaznaczyć, że jakość oferty miejscowych szkół ponadpodstawowych najbardziej pozytywnie oceniają osoby najbardziej zainteresowane, a więc rodzice dzieci w wieku 16-18 lat (74 proc. ocen dodatnich). Ocena jakości oferty kulturalnej rośnie wraz z wiekiem badanych – połowa badanych w wieku 20-29 lat wyraża krytyczną opinię. Podobną obserwację można odnieść do oceny możliwości spędzania czasu wolnego – najwięcej zastrzeżeń i wątpliwości wyrażają w tym kontekście osoby w wieku 20-39 lat, podobnie jest w przypadku oferty sportowo-rekreacyjnej. Doświadczenie niepełnosprawności nie wpływa istotnie na ocenę możliwości wsparcia dla osób z niepełnosprawnościami (tj. nie odnotowano różnic istotnych statystycznie).

**Tabela 32. Korzystanie i ocena jakości usług instytucji lokalnych w okresie ostatnich dwóch lat**

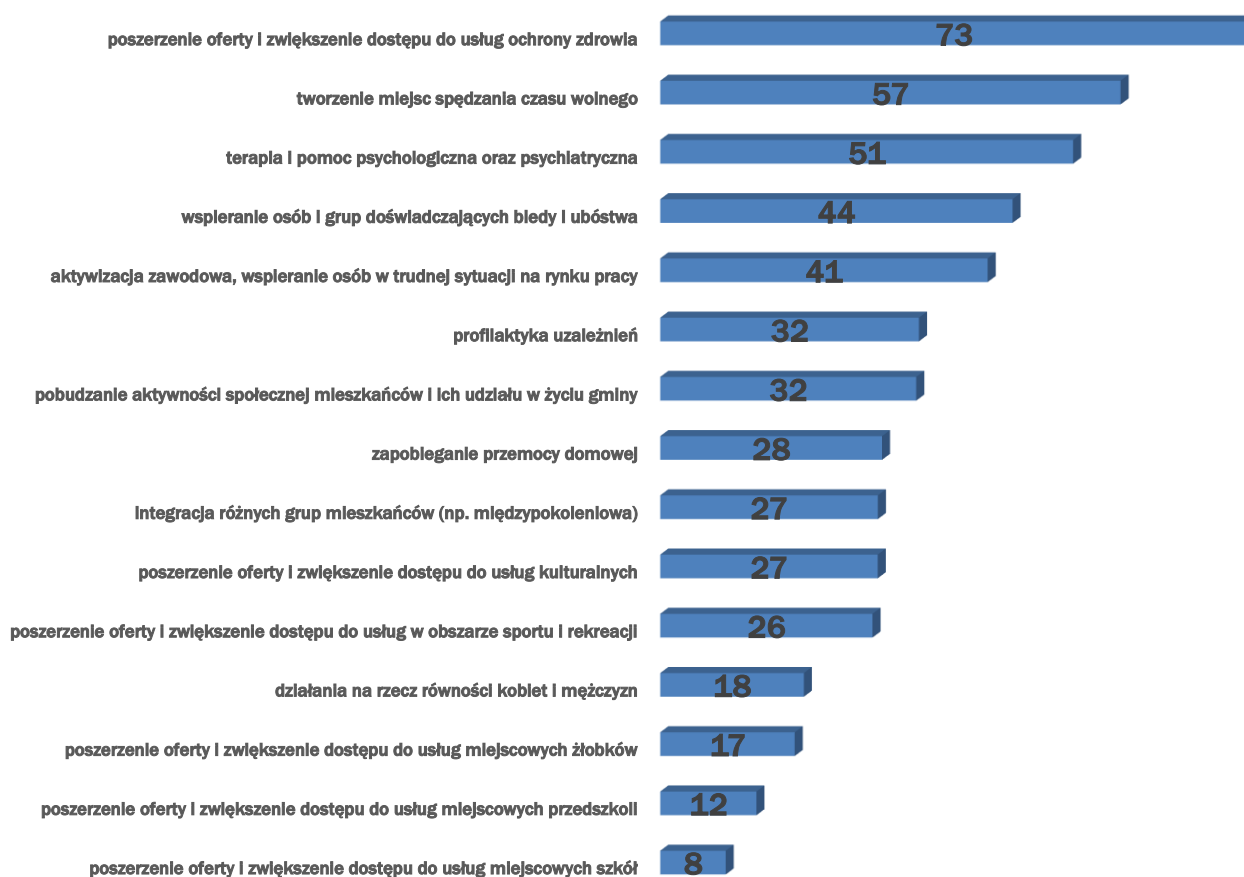
NAZWA INSTYTUCJI	Korzystanie w okresie ostatnich 2 lat (w proc.)	Ocena (średnia w skali 1-5)
zakłady opieki zdrowotnej (przychodnie)	74	3,07
Urząd Miasta Ostrowca Św.	50	3,81
Miejskie Centrum Kultury w Ostrowcu Św.	41	4
Centrum Usług Społecznych w Ostrowcu Św. (dawny MOPS)	41	3,68
Miejska Biblioteka Publiczna w Ostrowcu Św.	40	4,25
Biuro Wystaw Artystycznych	34	3,82
Miejski Ośrodek Sportu i Rekreacji	33	3,83
Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie	29	3,8
Powiatowy Urząd Pracy	29	3,12
Zakład Usług Miejskich	26	3,46
Centrum Rozwoju Lokalnego	22	3,5
Centrum Kształcenia Ustawicznego	15	3,74
Środowiskowy Dom Samopomocy	13	3,74

W badaniu ankietowym poruszono również zagadnienia związane z korzystaniem z oferty różnych instytucji lokalnych, jak również oceną jakości tych usług w okresie ostatnich 2 lat, licząc od daty realizacji pomiaru. Respondenci najczęściej korzystali z usług zakładów opieki zdrowotnej, a następnie – Urzędu Miasta Ostrowca Świętokrzyskiego, Miejskiego Centrum Kultury w Ostrowcu Św., Centrum Usług Społecznych (do niedawna: Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej), jak również Miejskiej Biblioteki Publicznej. Osoby, które skorzystały z usług ww. podmiotów odpowiadały na kolejne pytanie o poziom satysfakcji z otrzymanych usług.

Jak już wspomnieliśmy, uczestnicy pomiaru zostali zapytani również o poziom zadowolenia z usług tych podmiotów, z którymi mieli kontakt (stąd zróżnicowane podstawy procentowania w przypadku każdego z ww. podmiotów). Najwyżej ocenione zostały miejscowe instytucje kultury:

Miejska Biblioteka Publiczna i Miejskie Centrum Kultury w Ostrowcu Św. Relatywnie wysokie oceny zyskały: Miejski Ośrodek Sportu i Rekreacji, Biuro Wystaw Artystycznych, Urząd Miasta Ostrowca Św., jak również Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie. Na ostatnich miejscach w rankingu uplasowały się instytucje ochrony zdrowia, co jest kolejnym potwierdzeniem, że mieszkańcy krytycznie postrzegają tę sferę życia. Powyższe zestawienie należy interpretować w sposób umiejętny, ponieważ poszczególne podmioty mają swoją specyfikę, świadczą zupełnie inne usługi dla różnych grup odbiorców, a także działają na podstawie różnych regulacji prawnych. Z pewnością powyższe wyniki nie powinny być analizowane wprost – jako ranking jakości pracy różnych instytucji i podmiotów lokalnych.

### Wykres 33. Preferowane działania w sferze społecznej w okresie najbliższego roku (dane w %)



Respondenci mogli wymienić dowolną liczbę kierunków działań, które – ich zdaniem – powinny zostać przeprowadzone w Gminie Ostrowiec Świętokrzyski w okresie najbliższego roku, licząc od daty realizacji pomiaru. Prawie wszystkie usługi wymienione w powyższym zestawieniu części

wskazywały kobiety w porównaniu z mężczyznami. Ankietowani w największym stopniu oczekują poszerzenia oferty i zwiększenia dostępu do usług ochrony zdrowia – tego rodzaju przekonanie najczęściej podzielają emeryci i renciści (87 proc.). Potrzebę zapewnienia miejsc spędzania czasu wolnego w największym stopniu dostrzegają osoby nieposiadające dzieci do 18. roku życia (63 proc.). Bardzo ważną potrzebą społeczną jest również zapewnienie wsparcia w kryzysie zdrowia psychicznego (terapii i pomocy psychologicznej oraz psychiatrycznej). Powyższe oczekiwanie najczęściej wyrażają respondenci w wieku 40-49 lat (65 proc.), jak również osoby posiadające przynajmniej jedno dziecko w wieku 7-15 lat (66 proc.). Na kolejnych miejscach rankingu znalazły się: wspieranie osób i grup doświadczających ubóstwa, aktywizacja zawodowa i wsparcie osób znajdujących się w trudnej sytuacji na rynku pracy, szeroko rozumiane działania profilaktyczne, a także pobudzanie aktywności społecznej mieszkańców i ich udziału w życiu Gminy.

Dodajmy, że powyższy rozkład powinien być interpretowany w sposób umiejętny, zwłaszcza, że odniesienie się do części poruszanych zagadnień wymagało wysokiego poziomu refleksyjności, a – w niektórych przypadkach – również wiedzy eksperckiej. Warto pamiętać, że powyższe zestawienie jest oparte na deklaracjach i subiektywnych ocenach uczestników badania.

**Tabela 34. Korzystanie i ocena jakości dotychczasowych usług społecznych**

NAZWA USŁUGI	Korzystanie w okresie ostatnich 2 lat (w proc.)	Ocena (średnia w skali 1-5)
poradnictwo specjalistyczne (psycholog)	23	3,68
usługi opiekuńcze	21	3,79
asystent osobisty osoby z niepełnosprawnością	21	3,75
działania na rzecz wspólnoty lokalnej, OSL, w tym dla seniorów	20	3,99
działania wolontarystyczne (wolontariat)	20	4,02
specjalistyczne usługi opiekuńcze	19	3,89
praca socjalna	18	3,74
pomoc sąsiedzka	17	3,98
dożywianie dzieci i młodzieży w szkołach	17	3,87

wypożyczalnia sprzętu rehabilitacyjnego	17	3,73
wsparcie rodziny poprzez asystenta rodziny	15	3,56
dowóz dzieci niepełnosprawnych do placówek oświatowych	14	4,04
mieszkania wspomagane, treningowe	14	4,03
Noclegownia dla bezdomnych mężczyzn	14	3,76
wsparcie rodzin z problemami opiekuńczo-wychowawczymi	13	3,5
działania streetworkera	13	3,63
teleopieka - opaski bezpieczeństwa	12	3,94
usługi świadczone w Środowiskowym Domu Samopomocy	12	3,49
Warsztat Terapii Zajęciowej	12	3,76
Centrum Integracji Społecznej	12	3,62
opieka wytchnieniowa	12	3,8
zapewnienie miejsca w Schronisku dla Osób Bezdomnych	11	3,71
usługa „Lokator”	11	3,67

Uczestnicy badania oceniali jakość usług społecznych w Ostrowcu Świętokrzyskim, z których skorzystali osobiście lub w imieniu swoich najbliższych. Spośród dotychczasowych usług najbardziej rozpowszechnione są poradnictwo specjalistyczne (psychologiczne), usługi opiekuńcze, Asystent osobisty osoby z niepełnosprawnością, Organizowanie Społeczności Lokalnej, jak również wolontariat. Wszystkie usługi wymienione w powyższym zestawieniu, choć w różnym stopniu, zyskały raczej pozytywne oceny. We wszystkich badanych kategoriach oceny pozytywne zdecydowanie przeważają nad negatywnymi. Najbardziej pozytywnie postrzegane są następujące usługi: dowóz dzieci niepełnosprawnych do placówek oświatowych, mieszkania wspomagane lub treningowe dla osób w kryzysie mieszkaniowym, działania wolontarystyczne (wolontariat), działania na rzecz wspólnoty lokalnej - Organizowanie Społeczności Lokalnej, w tym działania na rzecz seniorów, jak również pomoc sąsiedzka. Na tle pozostałych kategorii najniższe oceny sformułowano względem usług świadczonych w Środowiskowym Domu Samopomocy, jednak warto zaznaczyć, że również w tym przypadku oceny pozytywne (65 proc.) zdecydowanie dominują nad negatywnymi (28 proc.).

Podobny pomiar został przeprowadzony również w roku 2023, choć badano nieco inne zastawienie usług społecznych. Z tego powodu wyniki obydwu sondaży w tym aspekcie są nieporównywalne, jednak warto zaznaczyć, że w 2023 r. większość mieszkańców korzystających z lokalnej oferty również formułowało pozytywne oceny usług społecznych.

**Tabela 35. Zapotrzebowanie na różne usługi społeczne (dane w %)**

	usługa potrzebna dla mieszkańców i chciał(a)bym z niej skorzystać	usługa potrzebna, ale osobiście nie chciał(a)bym z niej skorzystać	usługa niepotrzebna, nie chciał(a)bym z niej skorzystać
poradnictwo psychologiczne, w tym terapia psychologiczna, psychoterapia grupowa i indywidualna dla dorosłych, dzieci i młodzieży	39	55	6
wsparcie specjalistyczne dla dorosłych, w tym: pracownik socjalny, prawnik, lekarz, pielęgniarka	32	56	12
kultura bez barier (warsztaty artystyczne, spektakle)	32	52	16
działania z zakresu polityki senioralnej, w tym: usługa transportu indywidualnego, usługi porządkowe, mobilne usługi pielęgnacyjne oraz profilaktyka zdrowotna	28	57	15
wsparcie specjalistów dla osób w kryzysie psychicznym - asystent zdrowienia	25	62	13
działania wspierające w tym warsztaty obywatelskie, edukacja publiczna, ochrona zdrowia - animator społeczny	24	59	17
zajęcia sportowo-rekreacyjne dla dzieci i młodzieży	23	61	16

zajęcia edukacyjno-artystyczne dla dzieci i młodzieży	22	60	18
mediacje dla rodzin	19	63	18
warsztaty profilaktyczne z zakresu uzależnień	17	67	16
grupy wsparcia dla osób w kryzysie	16	71	13
usługi z zakresu profilaktyki uzależnień, terapia uzależnień	16	70	14
grupy wsparcia dla opiekunów osób zależnych	16	66	18
działania na rzecz rodzin z problemami opiekuńczo-wychowawczymi, w tym usługi specjalistów	14	71	15
działania na rzecz osób w kryzysie bezdomności i zagrożonych bezdomnością, w tym działania reintegracyjno-aktywizacyjne	14	68	18

Co do zasady, wszystkie usługi wymienione w powyższej tabeli postrzegane są jako potrzebne dla mieszkańców Gminy, choć ankietowani nie zawsze chcieliby skorzystać z nich osobiście. Respondenci najczęściej deklarują chęć skorzystania ze wsparcia dla osób w kryzysie zdrowia psychicznego (dla różnych grup mieszkańców: dorosłych i młodzieży), jak również wsparcia specjalistycznego dla dorosłych oraz usług czy wydarzeń kulturalnych. Wiele z usług wymienionych w powyższym zestawieniu – co do zasady – należy do oferty o charakterze powszechnym, tj. są one skierowane do szerokich grup odbiorców. Powyższe dane powinny być interpretowane w sposób umiemy – niższa pozycja w rankingu nie oznacza, że dana usługa jest niepotrzebna. Wiele kategorii usług charakteryzuje się wysokim stopniem specjalizacji, ponieważ są skierowane do konkretnych grup odbiorców o precyzyjnie zdefiniowanych potrzebach.

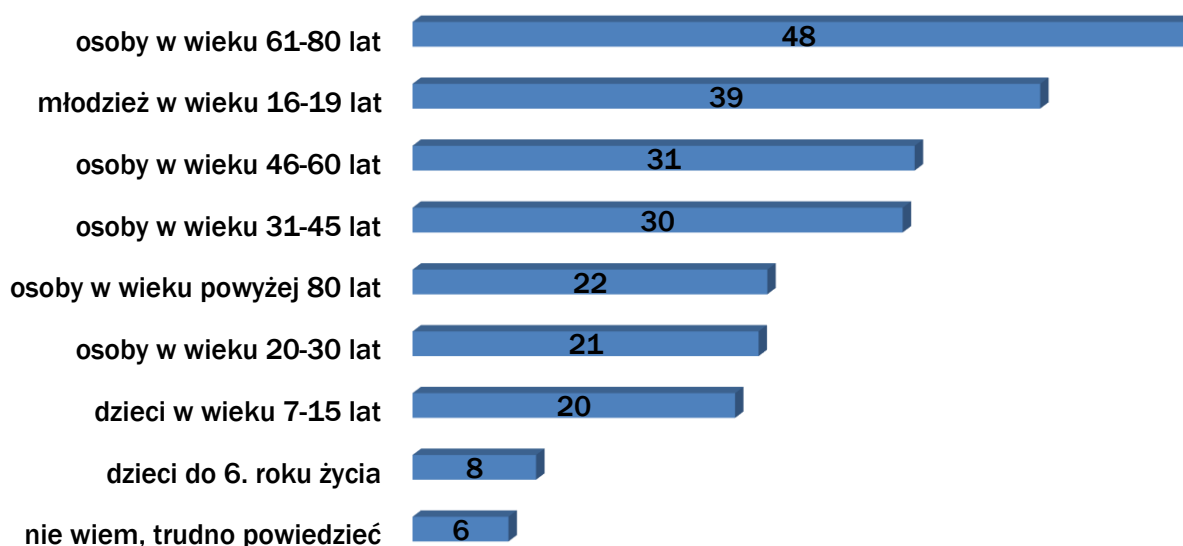
**Wykres 36. Brakujące usługi społeczne w Gminie Ostrowiec Świętokrzyski (dane w %)**

Powyższe informacje zostały zebrane na podstawie odpowiedzi na pytanie otwarte, zatem charakteryzują się silnym rozproszeniem i zróżnicowanym poziomem szczegółowości, co wynika ze specyfiki narzędzia. Respondenci wskazywali jakich – ich zdaniem – usług społecznych brakuje mieszkańcom Gminy Ostrowiec Świętokrzyski. Na etapie pracy z danymi udzielone odpowiedzi zostały zakodowane i przyporządkowane do ogólnych kategorii, które mogą być prezentowane w ujęciu statystycznym. Warto zaznaczyć, że liczna grupa uczestników pomiaru miała trudności z udzieleniem odpowiedzi na tak postawione pytanie (wysoki odsetek braków danych) lub formułowała oczekiwania niezwiązane z obszarem usług społecznych (np. obejmujące zagadnienia budowy „twardej” infrastruktury, jak drogi, chodniki, czy ścieżki rowerowe).

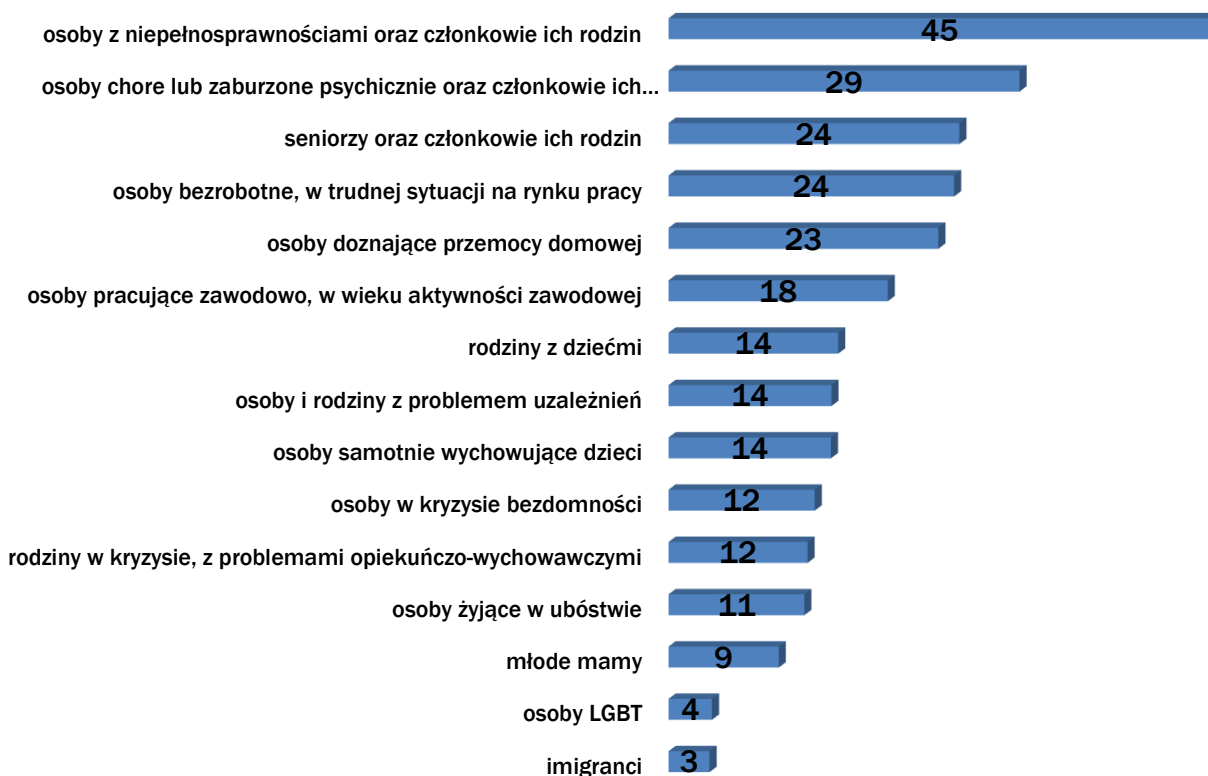
Badani najczęściej wskazują usługi dla osób i grup pozostających w kryzysie zdrowia psychicznego (np. psychologiczne, terapeutyczne, psychiatryczne). Wysoko w hierarchii potrzeb lokują się usługi ochrony zdrowia (np. trudny dostęp, kolejki, długi czas oczekiwania na wizytę), a dodatkowo część badanych zwracała uwagę na trudny dostęp do lekarzy specjalistów (różnych specjalności), a – co za tym idzie – konieczność dojazdów do innych ośrodków (np. do Kielc). Na czołowych miejscach w powyższym zestawieniu znalazły się różne zagadnienia związane z zapewnieniem oferty czasu

wolnego, np. w formie kultury, rozrywki czy zajęć dla mieszkańców w różnym wieku. 3 proc. badanych wskazuje potrzeby związane z transportem zbiorowym (np. niedogodna siatka połączeń komunikacyjnych do niektórych osiedli czy okolicznych miejscowości, brak koordynacji między różnymi przewoźnikami/środkami lokomocji, np. komunikacją kolejową i autobusową). Warto zaznaczyć, że transport i komunikacja zbiorowa nie jest zaliczana do usług społecznych, jednak dla wielu grup odbiorców może być koniecznym warunkiem korzystania z lokalnej oferty. Relatywnie wysoko w rankingu znalazły się kwestie związane z aktywizacją zawodową i rynkiem pracy.

**Wykres 37. Grupy wiekowe mieszkańców, do których powinny być kierowane usługi społeczne (dane w %)**



**Wykres 38. Grupy kategoryjne mieszkańców, do których powinny być kierowane usługi społeczne (dane w %)**



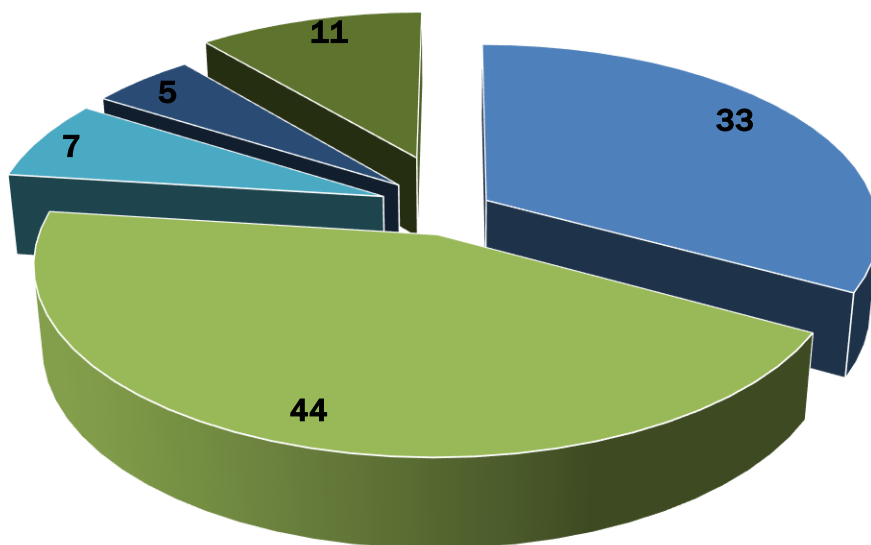
Co do zasady, usługi społeczne powinny być kierowane do społeczności lokalnej, a więc do różnych grup mieszkańców. Respondenci odpowiadali na pytania o preferowane grupy odbiorców, do których w szczególności powinny być adresowane usługi społeczne w Gminie Ostrowiec Świętokrzyski. Jeśli chodzi o grupy wieku, najczęściej wymieniano w tym kontekście seniorów w wieku 61-80 lat, młodzież w wieku lat 16-19, ponadto liczna grupa badanych widzi potrzebę realizacji usług dla odbiorców w średnim wieku, 46-60 oraz 31-45 lat.

W przypadku grup kategoryalnych badani najczęściej wymieniali osoby z niepełnosprawnościami i ich rodziny, następnie – osoby w kryzysie zdrowia psychicznego, seniorów i członków ich rodzin, osoby bezrobotne lub znajdujące się w trudnej sytuacji na rynku pracy, jak również osoby lub rodziny doznające przemocy domowej. Warto wspomnieć, że odpowiadając na dwa powyższe pytania respondenci mogli wymienić nie więcej, niż 3 najważniejsze odpowiedzi (w każdym pytaniu osobno).

W roku 2023 badani mieszkańcy najczęściej wskazali następujące grupy kategoryalne, które – ich zdaniem – powinny być objęte usługami społecznymi: seniorzy (56 proc.), osoby

z niepełnosprawnościami (56 proc.), osoby w kryzysie bezdomności (28 proc.), rodziny w kryzysie (25 proc.), osoby doznające przemocy w rodzinie (24 proc.), a także osoby w kryzysie zdrowia psychicznego (22 proc.).

**Wykres 39. Gotowość do ponoszenia opłat za usługi społeczne (dane w %)**



- Korzystał(a)bym tylko z bezpłatnych usług
- Zapłacił(a)bym za niektóre usługi kwotą do 50 zł za godzinę, jeśli ta opłata byłaby konieczna
- Zapłacił(a)bym za niektóre usługi kwotą do 100 zł za godzinę, jeśli ta opłata byłaby konieczna
- W przyszłości nie zamierzam korzystać z usług społecznych
- nie wiem, trudno powiedzieć

Respondentom zaprezentowano 4 stwierdzenia odnośnie chęci korzystania z odpłatnych lub bezpłatnych usług społecznych, przy założeniu, że opłaty za niektóre usługi byłyby obligatoryjne. Chęć skorzystania z usług społecznych deklaruje 84 proc. ankietowanych. Co trzeci uczestnik lub uczestniczka pomiaru oczekuje dostępu do bezpłatnych usług społecznych (najczęściej osoby z wykształceniem zawodowym – 54 proc., osoby oceniające sytuację zawodową swojego gospodarstwa domowego jako trudną – 55 proc., osoby z niepełnosprawnością ruchową – 64 proc., a także ankietowani, którzy wyrażają krytyczną ocenę jakości życia w Gminie – 42 proc.). Wspomniany wynik zbliżony jest do rezultatów pomiarów przeprowadzonych w innych gminach o zbliżonych parametrach, gdzie odnotowano przyzwolenie na korzystanie z częściowo odpłatnej

oferty. 51 proc. deklaruje chęć skorzystania z odpłatnych usług społecznych, jeśli byłoby to konieczne, natomiast 44 proc. – za niewielką opłatą.

## **Analiza wyników badania jakościowego: Indywidualne Wywiady Pogłębione (IDI)**

**W ramach badania zostało przeprowadzonych 31 Indywidualnych Wywiadów Pogłębionych (IDI/TDI), w tym:**

- Z mieszkańcami Gminy Ostrowiec Św. - 26 Wywiadów (IDI/TDI) – dobór respondentów został dostosowany do obszaru wsparcia oferowanego przez CUS i obejmował m.in. osoby z niepełnosprawnościami, w tym osoby w kryzysie zdrowia psychicznego, osoby starsze i niesamodzielne, osoby młode w przedziale wiekowym od 20-40 lat, w tym rodziców dzieci z problemami przystosowania się do prawidłowego funkcjonowania w środowisku.
- 5 Indywidualnych Wywiadów Pogłębionych (IDI) z lokalnymi liderami, osobami kluczowymi z perspektywy planowania i realizacji usług społecznych, w tym z przedstawicielami władz lokalnych.

### **Indywidualne Wywiady Pogłębione z mieszkańcami**

**Jakość usług społecznych i ich dostępność:**

- Mieszkańcy Ostrowca Św. zdecydowanie najlepiej oceniają dostęp do usług kulturalnych i ich jakość – „Usługi kultury są naprawdę, wydaje mi się, że na przyzwoitym poziomie i oferta Miejskiego Centrum Kultury i Biura Wystaw Artystycznych. Mamy Centrum Tradycji Hutnictwa.”
- Ciekawą ofertę dla młodzieży będzie miało Centrum Rozwoju Lokalnego - „Będziemy mogli objąć młodzież ciekawymi zajęciami, nawet i młodzież trudną. Możemy ich nauczyć pewnych bardzo fajnych rzeczy i w oparciu o nowe technologie i dać im trochę rozrywki. I będzie centrum gamingowe, nowe e-sporty wirtualnej rzeczywistości, stolarnia, szwalnia, centrum coworkingowe.”

- Dobrze oceniane są również usługi sportowe – „Cały czas jednak mimo wszystko mamy najlepsze baseny w Polsce, stadiony, odnowa biologiczna, stadion lekkoatletyczny. No tu naprawdę jak ktoś mówi, że się nie dzieje i że to tak słabo wygląda, no to jest bezczelne po prostu.”
- Mieszkańcy doceniają sieć siłowni plenerowych, ale podkreślają problem dotyczący korzystania z nich. Najczęściej korzystają z nich seniorzy, znacznie rzadziej młodzież, dlatego też siłownie plenerowe potocznie nazywane są „siłowniami dla seniorów”. Wskazuje to na przepaść międzypokoleniową, uniemożliwiającą korzystanie z siłowni obu grupom społecznym, w tym samym czasie. Konieczne staje się zatem budowanie solidarności międzypokoleniowej, którą należy zacząć wzmacniać od drobnych rzeczy, takich właśnie jak korzystanie z siłowni plenerowych, poprzez np. zatrudnienie trenera wspierającego te dwie grupy społeczne.
- Mieszkańcy Ostrowca Św. dobrze oceniają usługi edukacji, ale zaznaczają, że rozszerzenia wymaga oferta edukacyjna dla osób dorosłych poprzez kursy, szkolenia i warsztaty rozwoju osobistego. Z tego rodzaju usług społecznych mieszkańcy Ostrowca Św. zmuszeni są korzystać w Kielcach.
- Dość pozytywnie oceniane są usługi pomocy społecznej i wspierania osób z niepełnosprawnościami, w szczególności doceniana jest jakość usług ale ilość zdaniem mieszkańców jest wciąż niewystarczająca.
- Zdecydowanie najgorzej oceniane są usługi w obszarze ochrony i promocji zdrowia. Brakuje przede wszystkim lekarzy specjalistów. Co ciekawe znaczna część mieszkańców Ostrowca Św. jest już przyzwyczajona do wizyt u specjalistów w innych miastach, w szczególności w Sandomierzu, Lublinie i Kielcach. Z uwagi na długi okres oczekiwania na wizytę w ramach NFZ, zdecydowanie częściej mieszkańcy Ostrowca Św. wybierają prywatne i płatne wizyty u specjalistów – „Ja już się nauczyłam, że wszędzie się idzie prywatnie. Na NFZ to są po prostu jakieś niewyobrażalne terminy.”
- Respondenci dostrzegają konieczność stworzenia miejsca spotkań i integracji społecznej oraz nawiązywania kontaktów społecznych, tj. klub, świetlica czy dom sąsiedzki. Dotyczy to wszystkich grup społecznych – „Brakuje takiego miejsca na mapie Ostrowca Św.”

## Potrzeby i problemy poszczególnych grup odbiorców w zakresie usług społecznych

### Osoby z niepełnosprawnościami:

- Podstawowym problemem tej grupy osób jest brak dostępności wielu kluczowych instytucji w Ostrowcu Św. dla osób ze szczególnymi potrzebami. tj. dostępności architektonicznej, cyfrowej i informacyjno–komunikacyjnej, co utrudnia im codzienne funkcjonowanie.
- Kolejnym problemem jest niewystarczająca ilość oferowanych usług, tj. asystent osobisty osoby z niepełnosprawnościami, turnusy rehabilitacyjne, usługi mobilne w miejscu zamieszkania. W szczególności problem ten dotyczy społeczności osób głuchych, która liczy w Ostrowcu Św. ok. 60 osób - „Mam bardzo dobry kontakt ze środowiskiem osób głuchych i niedosłyszących i wiem, że tam ilość godzin, którą dostaje asystent osoby niepełnosprawnej, to jest niewystarczająca ilość godzin na tak dużą grupę społeczną”. Znaczne potrzeby w zakresie usług społecznych mają też niepełnosprawne osoby leżące, które wymagają wsparcia w formie kompleksowych usług społecznych w miejscu zamieszkania (w szczególności usług opiekuńczych i pielęgniarstwa).
- Osoby niepełnosprawne potrzebują też kontaktu z innymi osobami, doświadczającymi podobnych trudności zdrowotnych. Dobrym rozwiązaniem jest tworzenie grup wsparcia np. dla osób chorujących na stwardnienie rozsiane, niewidomych, głuchych, czy chorujących onkologicznie.
- Liczna grupa osób z niepełnosprawnościami i ich rodzin doświadcza trudności finansowych: zbyt niskie renty z tytułu niezdolności do pracy, niskie świadczenia pielęgnacyjne dla ich opiekunów. Powoduje to brak możliwości zakupu usług społecznych na rynku komercyjnym. Planując odpłatność za usługi CUS w Ostrowcu Św. powinien rozważyć zwolnienie z odpłatności tej grupy osób.
- Szczególnie trudna jest sytuacja rodziców, wychowujących dziecko z niepełnosprawnością intelektualną. Nie widzą dla nich odpowiedniej przyszłości. Towarzyszy im też obawa, co stanie się z dzieckiem, w przypadku choroby lub śmierci opiekunów. W chwili obecnej jedynym rozwiązaniem w Ostrowcu Św. jest Dom Pomocy Społecznej. Należy rozważyć wdrożenie „Kręgów Wsparcia”, które pozwolą na rozwiązanie tego problemu.

## Osoby w kryzysie zdrowia psychicznego:

- Osoby w kryzysie zdrowia psychicznego mają niewystarczający dostęp do specjalistów: psychiatry, psychologów, psychoterapeutów, terapeutów środowiskowych i asystentów zdrowienia. Brakuje też dziennego oddziału psychiatrycznego – „U nas mamy dwie, no dobra, powiedzmy trzy przychodnie zdrowia psychicznego, gdzie mamy psychiatrów jak na lekarstwo. W jednej z nich mamy tylko jednego psychiatrę, który jest na pełen etat. Reszta to są przyjezdni. W drugiej jest to samo. No to jeżeli na 60 tysięcy mieszkańców mamy trzech psychiatrów i trzech psychologów, no to jest jeden psychiatra na 20 tysięcy osób to on nie jest w stanie ogarnąć tego wszystkiego”.
- W powyższym kontekście trudno będzie wdrożyć w Ostrowcu Św. model psychiatrii środowiskowej, który wskazuje na prymat leczenia pozaszpitalnego, zaleca terapię bez odrywania pacjenta od społeczności lokalnej i jej potencjału terapeutycznego, który łączy usługi ochrony zdrowia z usługami pomocy społecznej i wsparciem rodziny.
- W procesie zdrowienia osobom w kryzysie zdrowia psychicznego potrzebne jest wsparcie lokalnej społeczności, w szczególności rodziny i przyjaciół - „Bo to jest taka podstawa. Bo gdzieś przez takie problemy zdrowotne jak ja mam, traci się taką pewność siebie, wiarę we własne możliwości. A jak się ma dużo dookoła ludzi, którzy w Ciebie wierzą i mówią, że dasz radę, poradzisz sobie, to jest łatwiej. Dużo łatwiej jest zbudować siebie. To na pewno.” Nie każdy jednak wie jak rozpoznać kryzys psychiczny i jak wspierać osoby w kryzysie zdrowia psychicznego. Dobrym rozwiązaniem może być edukacja w tym zakresie, którą mogliby prowadzić asystenci zdrowienia, dając tym samym cenny przykład, na to, że kryzys psychiczny to stan przejściowy. Edukacja, będzie również przeciwdziałać stygmatyzacji tej grupy osób.
- Na terenie Ostrowca Św. brakuje specjalistów psychiatrii dziecięcej. Rodzice szukają pomocy dla swoich dzieci w Opatowie, Starachowicach i Kielcach – „Tu jest duża dziura. Jak 20 lat temu rodzice szukali pomocy dla mnie i trudno ją było znaleźć, to teraz po 20 latach niewiele się zmieniło. I to jest przerażające.”
- Osobom w kryzysie zdrowia psychicznego trudno znaleźć odpowiednie miejsce pracy. Powoduje to trudności finansowe i poczucie niskiej wartości. Brakuje Zakładu Aktywności Zawodowej, który jest miejscem dedykowanym dla tej grupy osób. – „W ŚDS do którego

uczęszczam, jest bardzo dużo osób, które by mogły funkcjonować, tak pracować, dorabiać sobie i to, wtedy naprawdę inaczej się człowiek czuje, czuje się bardziej potrzebny społeczeństwie.”

- Dla osób w kryzysie zdrowia psychicznego niezwykle ważna jest niezależność, samodzielność i możliwość decydowania o sobie.- „Dlaczego? Ja na to długo pracowałam. I wiem, jaką długą drogę musiałam przebyć, żeby być niezależna i samodzielna. I jestem z tego dumna. I wiem, że to nie jest łatwe, ale jest do osiągnięcia. Jestem odrębną jednostką, która sama o sobie decyduje.”
- Niezbędnym elementem wsparcia tej grupy osób są mieszkania treningowe z koszykiem usług, które pozwolą im na niezależne życie w społeczności lokalnej.

### **Osoby w kryzysie bezdomności:**

- Osoby w kryzysie bezdomności to często osoby z uzależnieniami lub z doświadczeniem kryzysu zdrowia psychicznego.
- Opisywana grupa odbiorców doświadcza często izolacji społecznej i braku wsparcia ze strony rodziny, przyjaciół czy społeczności lokalnej, co może utrudnić proces reintegracji społecznej.
- Opisane wyżej problemy, dotyczące osoby w kryzysie bezdomności sprawiają, że skuteczne wsparcie tej grupy osób wymaga zróżnicowanych metod i narzędzi, w tym zapewnienia mieszkań treningowych, wsparcia finansowego, reintegracji społecznej i zawodowej, wsparcia terapeutycznego i pracy socjalnej.
- Duża liczba osób bezdomnych w Ostrowcu Św. powoduje, że występuje konieczność zapewnienia im kolejnych miejsc spotkań, np. świetlic. „Oni na pewno potrzebują miejsca, w którym będą się czuli potrzebni i w którym będą się czuli dobrze. Trochę jak w domu. Żeby to było takie miejsce, że każdy ma tam swoją półeczkę, każdy ma jakiś tam swój kawałek miejsca i gdzie, no nie musi chodzić ze swoim całym dobytkiem, który zazwyczaj mieści się w plecaku czy w reklamówce, bo to nie są nie wiadomo jakie bogactwa, ale no potrzebują takiego miejsca, gdzie mogliby się poczuć się trochę, chociaż troszeczkę po domowemu, bo tego u nas brakuje.”

- Trudne doświadczenia życiowe osób w kryzysie bezdomności sprawiają, że z reguły są to osoby nieufne, do których trudno dotrzeć z pomocą. Najlepszą formą dotarcia do osób bezdomnych jest streetworking, który należy rozwijać.

### **Rodziny z wyzwaniami:**

- Przedstawiciele rodzin z wyzwaniami podkreślają, że ważnym wsparciem dla nich i ich dzieci była Szkoła Rodziny, działająca w Miejskim Ośrodku Pomocy Rodzinie. – „Tam były usługi psychologa, psychoterapeuty, logopedy, adwokata też bezpłatnie. Korzystałam więc z tego. Z tego jestem bardzo zadowolona, bo nie stać mnie było na usługi. No i psycholog też, bo i dla dzieci i dla siebie. Człowiek może stanąć na nogi. No i pomogli też w znalezieniu pracy. Problemach przy dzieciach.” Należy zatem rozwijać usługi realizowane w Szkole Rodziny.
- Dla rodzin z wyzwaniami szczególnie cenne było to, że Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej nigdy nie odmówił im pomocy, zawsze mogli liczyć na wsparcie tej instytucji. Zauważają też, że najtrudniej im było poprosić o pomoc. Przeszkodą są również długie procedury. – „No i te różne właśnie procedury. Zanim cokolwiek się wydarzyło, przyszła pani z MOPS-u obejrzeć warunki, taki wywiad przeprowadzić i wtedy to jakoś dalej ruszyła ta pomoc. No właśnie, bo ciężko jest pójść i poprosić o tę pomoc. Chyba najciężej. Tak, taki wstyd się czuje, że przyszedł taki kryzys i człowiek sobie nie może dać sam rady”. Z opinii respondentów wynika, że szybciej poprosiliby o pomoc Centrum Usług Społecznych. W środowisku lokalnym panuje bowiem niesłuszne przekonanie, że „MOPS to jest, jak to się mówi od dawien dawna, że wcale nie pomagają, że tylko dzieci zabierają, papierkową robotę robią i tak naprawdę ten, kto oczekuje pomocy, nie dostaje tego.” Niezbędna jest zatem edukacja i informowanie o skutecznych metodach radzenia sobie z takimi wyzwaniami oraz o dostępnych narzędziach wsparcia ze strony instytucji i organizacji. Dotyczy to także wiedzy prawnej, oraz wiedzy związanej z wyzwaniami opieki i wychowania dzieci i młodzieży.
- W przypadku rodzin z wyzwaniami ważną rolę odgrywa asystent rodziny - specjalista wspierający rodziny w radzeniu sobie z problemami opiekuńczo – wychowawczymi.
- W niepełnych rodzinach istotnym wsparciem będą usługi opieki nad dziećmi. Rodzicom jest bowiem trudno pogodzić pracę z opieką nad dziećmi, w szczególności do lat 6. –

„Przedszkola funkcjonują tylko 15 lub 16 godzin, a nieraz niestety trzeba dłużej zostać w pracy. No i tu się zaczynają schody, czy na przykład na sobotę, czy weekendy. I też często właśnie trzeba albo odmawiać pracę, albo kombinować, radzić sobie.” Warto przy tym podkreślić, że w Ostrowcu Św. nie ma publicznych żłobków, a nie każdego stać na prywatny.

- Niezbędnym elementem wsparcia tej grupy osób jest również rozwój świetlic szkolnych, pozaszkolnych i klubów.- „To jest bardzo dobry pomysł dla rodziców, którzy pracują i nie mają z kim zostawić dzieci.”
- Rodzinom z wyzwaniami potrzebne są mieszkania socjalne. – „No mam nadzieję, że w końcu będą jakieś mieszkania socjalne, bo na razie to tylko wynajmuję i ciężko jest jednej osobie nabierać w ogóle cokolwiek odłożyć. A już nie mówię o tym, żeby wziąć jakieś większy kredyt.”

#### **Osoby starsze i niesamodzielne:**

- Osoby starsze to bardzo zróżnicowana grupa społeczna. Wśród nich są osoby aktywne i nieaktywne, ubogie i bogate, sprawne i niepełnosprawne. Z tego powodu wsparcie dla seniorów powinno być zindywidualizowane i spersonalizowane, uwzględniające potrzeby i preferencje poszczególnych osób korzystających z usług.
- Jak wynika z badania, w wieku senioralnym potrzebne są usługi kompleksowe, łączące różne zakresy usługowe, w szczególności ochronę zdrowia i profilaktykę zdrowotną, pomoc społeczną i edukację. Takie podejście pozwoli na skuteczne zaspokajanie potrzeb seniorów.
- Znaczna część naszych rozmówców to osoby samotne, które nie mają częstego kontaktu z dziećmi, nie mają też znajomych i przyjaciół „Nie mam znajomych. Wszyscy poumierali”.
- Mieszkający samotnie i chorzy seniorzy potrzebują w szczególności usług mobilnych w miejscu zamieszkania, w tym: usług opiekuńczych, asystenckich i rehabilitacyjnych, a także usług sprzątania i pomocy w naprawach domowych. „Brakuje mi osoby, żeby zrobiła ewentualnie tam dwa razy w tygodniu czy raz w tygodniu jakieś zakupy. No i brakuje mi tej osoby, żeby była, jak to się mówi. 200 godzin to jest bardzo mało, żeby dwa razy dziennie była, chociaż te dwie godziny. No to jeszcze, jak to się mówi, w tym czasie sprzątnąć mieszkanie czy coś tam jeszcze zrobić. No tego brakuje.” Podkreślają też, że brakuje im

usługi towarzyszenia „Najważniejsze to jest to, żebym po prostu kogoś miała i żeby jak mam ciężką sytuację i złe samopoczucie mogła na kogoś liczyć.”

- Sprawni ruchowo respondenci chętnie skorzystają z miejsc, wspierających ich aktywność i relacje towarzyskie, tj. kluby seniora czy dzienne domy pomocy, co przedłuży ich niezależne życie w społeczności lokalnej.
- Wszyscy respondenci podkreślają trudności w dostępie do lekarzy specjalistów i profilaktyki zdrowotnej.

### **Wyobrażenia o starości:**

Respondenci różnie wyobrażają sobie swoją starość. Rodzaj wsparcia w tym wieku i miejsce przebywania uzależniają w dużej mierze od stanu zdrowia, zasobności portfela i wsparcia rodziny.

Poniżej przykładowe wskazania:

- „Chyba chciałabym taki dzienny dom, gdzieś gdzie mogłabym wracać do swojego domu, a w ciągu dnia mieć opiekę, mieć zajęcie, żeby nie zostawać samemu.”
- „W domu z rodziną. Tak chyba powinno być.”
- Zamieszkamy z przyjaciółkami razem, żeby się wspierać, żeby po prostu być razem. Jak będzie nam ciężko, to żeby jednak ktoś tam nam pomagał. Tak. Ale pomysł jest taki, żeby po prostu się wspierać i zamieszkać właśnie po prostu razem.
- „Na stare lata zostaniemy we dwójkę. Będziemy opiekować się nawzajem sobą i tyle.”

### **Indywidualne Wywiady Pogłębione z lokalnymi liderami**

W wywiadach wzięli udział lokalni liderzy, działacze społeczni, przedstawiciele miejscowych instytucji publicznych i organizacji pozarządowych.

### Najważniejsze ustalenia dotyczące roli CUS i świadczonych usług społecznych:

- Centrum Usług Społecznych w Ostrowcu Św. aktualnie realizuje projekt pn. „Utworzenie Centrum Usług Społecznych w Ostrowcu Świętokrzyskim”, który jest współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach programu regionalnego Fundusze Europejskie dla Świętokrzyskiego 2021-2027. Realizacja projektu jest konsekwencją zmian, które były wdrażane w jednostce od dłuższego czasu - „zmiana nie następuje, bo jest projekt, tylko jest projekt, bo nastąpiła zmiana”. Według rozmówców MOPS był dobrze przygotowany do przekształcenia w CUS dzięki wcześniejszej realizacji wielu usług społecznych, wdrożeniu metody pracy środowiskowej jaką jest OSL i rozpoczęciu procesu deinstytucjonalizacji.
- Wszyscy respondenci słyszeli o tym, że w Gminie Ostrowiec Świętokrzyski powstało Centrum Usług Społecznych. Większość badanych jest nastawiona pozytywnie do tej zmiany społecznej, jednak niektórzy wyrażali pewne obawy, np. związane z tym, czy wszystkie założenia zostaną zrealizowane zgodnie z planem lub czy uruchomienie CUS nie wpłynie na zachowanie ich obecnych stanowisk pracy. Pomimo tego, że Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Ostrowcu Św. od prawie 2 lat przygotowywał się do procesu zmiany społecznej, opór przed zmianą wystąpił również w tej instytucji. Skuteczne zarządzanie zmianą, a w szczególności rozmowy z pracownikami, wizyty studyjne w innych CUS-ach oraz liczne szkolenia pozwoliły na pokonanie oporu pracowników.
- Misją Centrum Usług Społecznych w Ostrowcu Św. powinno być przeciwdziałanie procesowi depopulacji, z którym mamy do czynienia w tym mieście od wielu lat. Lokalni liderzy liczą na to, że zapewnienie kompleksowych usług społecznych oraz związany z tym wzrost jakości życia przyczyni się do powrotu mieszkańców do Ostrowca Św.
- Lokalni liderzy podobnie rozumieją rolę Centrum Usług Społecznych, na pierwszym miejscu stawiając koordynowanie usług społecznych i tworzenie lokalnego rynku usług społecznych, w szczególności dla osób starszych. Konieczność zapewnienia kompleksowych usług społecznych osobom starszym, wynika ich zdaniem ze starzenia się społeczeństwa - „Społeczeństwo się starzeje, coraz więcej osób jest w wieku starszym, nieproduktywnym, emerytalnym, więc siłą rzeczy coraz więcej usług jest potrzebnych – wynikających z problemów zdrowotnych, z samotności”. CUS nie może jednak ograniczać się wyłącznie do

zwiększenia oferowanych wcześniej usług społecznych dla osób starszych. **Wizytówką CUS powinny być nowe, innowacyjne usługi, kierowane do różnych grup społecznych.**

Eksperti dostrzegają również rolę CUS w Organizowaniu Społeczności Lokalnej i związanej z nią animacji społecznej oraz rozwojem wolontariatu. Jeden z lokalnych liderów porównał rolę CUS do tworzenia społecznie odpowiedzialnego terytorium, które bazowałoby na inwentaryzacji ofert różnych podmiotów realizujących usługi społeczne w Ostrowcu Św., tj. jednostki organizacyjne Gminy i podmioty ekonomii społecznej - „I postawiłbym tutaj na współdziałanie służb i podzielenie jakości tego rynku pod różne jednostki i organizacje pozarządowe, które się tym zajmują.” Społecznie odpowiedzialne terytorium oznacza połączenie wysiłków instytucji publicznych, firm prywatnych i organizacji pozarządowych, z których każda wytwarza jakąś wartość na wspólnym terenie. Idea społecznie odpowiedzialnego terytorium, bezskutecznie wdrażana w Ostrowcu Św. w latach 2018-2020 ma szansę wybrzmieć na nowo, dzięki nowym władzom lokalnym, zaangażowanym w rozwój społeczny.

- Lokalni liderzy uważają, że największą korzyścią z przekształcenia MOPS w CUS będzie „zaspokojenie różnych potrzeb mieszkańców, środowiska, których do tej pory nie było”. Dostrzegają też korzyści finansowe i współfinansowanie tej zmiany przez Europejski Fundusz Społeczny – „przez następne 3 lata gmina dopłaci do nowych usług jedynie 5%”. Korzyścią dla gminy jest natomiast „budowanie takiego wizerunku samorządu, który innowacyjnie patrzy na tą politykę społeczną” oraz „dba o dobrostan psychiczny mieszkańców, co można nazwać inwestycją.” Model pracy CUS może również wpłynąć na zmniejszenie obszarów wykluczenia społecznego i mniejsze obciążenie budżetu gminy, a rezultatem pracy środowiskowej z młodzieżą będzie to, że „być może więcej młodych ludzi będzie chciało zostać w Ostrowcu”. Na pozostanie ludzi młodych w Ostrowcu Św. wpłynie również dobra dostępność do usług, w szczególności usług zdrowotnych. Młodzi ludzie „powiedzieli, że są przerażeni stanem służby zdrowia, który tu jest i oni sobie nie mogą pozwolić na to, żeby tu żyć. Jeżeli mają tu zostać i zakładać rodziny i mieć dzieci, to musi się to zmienić.”
- Kluczem do wprowadzenia zmian jest skuteczna kampania informacyjno–promocyjna skierowana do mieszkańców Ostrowca Św. oraz szkolenia dla kadry CUS, które może zorganizować Kielecko – Ostrowiecki Ośrodek Wsparcia Ekonomii Społecznej. Niezbędne jest również dobre zarządzanie zespołem i organizacją.

- Zdaniem rozmówców CUS może wywołać następujące zmiany:
  - ✓ spowoduje rozszerzenie katalogu usług skierowanych do różnych grup odbiorców, a więc zapewni mieszkańcom większy dostęp do lokalnej oferty,
  - ✓ rozwój metody Organizowania Społeczności Lokalnej (w tym animacji społecznej i wolontariatu),
  - ✓ zwiększy krąg odbiorców usług społecznych, CUS będzie mieć większe możliwości oraz bardziej rozbudowany katalog usług niż MOPS, co będzie sprzyjać poszerzeniu grona osób korzystających z lokalnej oferty o nowe grupy społeczne – „jeżeli w dobrym kierunku to pójdzie, to obywatele, mieszkańcy zobaczą inną twarz MOPS, bo będzie o wiele większy zasięg odbiorców, z większą ofertą i dla większej liczby osób niż było to wcześniej.”
- W opinii części naszych rozmówców powstanie CUS może wpłynąć na sposób postrzegania instytucji oraz pracowników pomocy społecznej („odczarowanie pomocy społecznej”). Nielicznej grupie mieszkańców CUS nadal będzie jednak kojarzył się z wyłącznie z osobami wykluczonymi społecznie - „patologii z CUS nie wpuścimy na nasze osiedle”. Edukacja mieszkańców na temat CUS będzie skutecznym sposobem ograniczania tego typu reakcji na wprowadzane zmiany.
- Zdaniem lokalnych liderów przekształcenie Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Centrum Usług Społecznych budzi niepokój wśród dotychczasowych klientów pomocy społecznej. Pomoc społeczna, z której dotychczas korzystali nie jest już bowiem widoczna w nazwie instytucji, co ich zdaniem wpłynie na zakres i rodzaj świadczonej pomocy. Czy są to obawy słuszne? Tak i nie. Utworzenie centrum usług społecznych nie oznacza rezygnacji z pomocy społecznej. To nadal ważny filar polityki społecznej gminy, ale nadrzędnym staje się świadczenie usług społecznych. Zmienia się jednak wizja i misja instytucji. CUS w Ostrowcu Św. przestaje być „ratownikiem” - „chcemy po prostu zostać wspieraczami, instytucją towarzyszącą, a nie ratowniczą”. Oznacza to inne podejście do mieszkańca, klienta i inny rodzaj oferowanego wsparcia. Oznacza też wdrażanie przemyślanej polityki społecznej w Ostrowcu Św. opartej na dialogu z mieszkańcami.

- W związku ze starzeniem się mieszkańców Ostrowca Św. koniecznym staje się opracowanie i wdrożenie Polityki Senioralnej dla Miasta Ostrowca Św. – opracowanej przez Miasto lub CUS we współpracy ze wszystkimi jednostkami organizacyjnymi Gminy i realizatorami usług społecznych, w tym podmiotami ekonomii społecznej oraz poddanej konsultacjom społecznym. W opracowanej Polityce Senioralnej widoczne miejsce powinny zajmować podmioty ekonomii społecznej, jako kluczowi realizatorzy usług społecznych, a dotychczasowe działania w zakresie polityki senioralnej, świadczone doraźnie przez każdą z instytucji gminnych powinny zostać zastąpione spójnym i kompleksowym planem, w którym instytucje gminne oraz podmioty ekonomii społecznej ze sobą współpracują, a każda z nich działa na korzyść wspólnego dobra.
- Większość respondentów oczekuje, że dzięki CUS-owi nastąpi rozwój współpracy międzyinstytucjonalnej, która jest warunkiem integracji i koordynacji usług społecznych. Współpraca jest jednak tematem „trudnym” dla mieszkańców Ostrowca Św. Podczas spotkań grupowych przedstawiciele wszystkich instytucji publicznych zapewniali o wzajemnej współpracy, ale w trakcie anonimowych wywiadów otwarcie przyznają, że współpraca jest „pozorowana” lub nawet jest „fikcją”, spowodowaną przez „lata zaniechania władz lokalnych.” Zdaniem respondentów konieczny jest rozwój współpracy międzyinstytucjonalnej na poziomie jednostek publicznych i równocześnie jednostek spoza sektora finansów publicznych, w tym organizacji pozarządowych. Inicjatywę kreowania współpracy respondenci oddają w ręce CUS, a decyzyjność w tej sprawie władzy lokalnej i zaznaczają, że po 2 latach dobrze będzie powiedzieć, że dzięki inicjatywie CUSu „jednostki w końcu ze sobą pracują, wiedzą, co kto robi i znalazły takie kanały informacyjne, które mogą naszym mieszkańcom dać kompleksową informację o usługach społecznych”. Lokalni liderzy słusznie również upatrują w rozwoju współpracy międzyinstytucjonalnej możliwości zwiększenia dostępności do usług społecznych, zapewnienia kompleksowej i zróżnicowanej oferty usługowej, a także zapewnienia trwałości usług społecznych w Ostrowcu Św. Na terenie Ostrowca Św. są już nieliczne podmioty ekonomii społecznej, które pozyskują środki na usługi społeczne ze źródeł zewnętrznych i zapewniają wsparcie mieszkańcom, poszerzając tym samym katalog dostępnych usług społecznych. Są to m.in. Fundacja „Primo” i Fundacja „Skrzydła Opieki”.

- Jako pozytywny przykład współpracy wskazywana jest kooperacja MOPS/CUS z Zakładem Usług Miejskich – „wspólnie MOPS i ZUM uratował życie wielu ludziom, dał nowe życie, dał nowe możliwości”.
- Współpraca z podmiotami ekonomii społecznej oznacza możliwość zlecenia im usług społecznych, co odciążą CUS organizacyjnie, a finansowo wzmocni podmioty ekonomii społecznej. Jak podkreśla jeden z respondentów „marzy mi się, żebyśmy mieli wokół siebie wiele organizacji pozarządowych, które będą robić również te rzeczy, które my robimy, a które bym nie chciała, żebyśmy robili, czyli generalnie wszystkie usługi opiekuńcze, asystenckie, itp. Chciałabym wszystkie te usługi zlecić na zewnątrz.” Zlecenie usług społecznych możliwe jest w trybie ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 1491) lub ustawy z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 1320), ustawy z dnia 5 sierpnia 2022 r. o ekonomii społecznej (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 113), ustawy z dnia 27 kwietnia 2006 r. o spółdzielniach socjalnych (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 802 ze zmianami). Outsourcing usług jest możliwy do realizacji pod warunkiem dobrej znajomości sektora ekonomii społecznej w Ostrowcu Św. Pożądanym kierunkiem zmian staje się w tym kontekście ścisła współpraca z Kielecko–Ostrowieckim Ośrodkiem Wsparcia Ekonomii Społecznej oraz częste organizowanie regularnych spotkań z podmiotami ekonomii społecznej w celu poznania ich potencjału usługowego, możliwości ekonomizacji i realizacji usług w ww. trybach.
- Potencjał podmiotów ekonomii społecznej do realizacji usług społecznych nie jest dobrze oceniany – „Część organizacji na pewno nie dojrzała do tego, żeby być profesjonalnym realizatorem usług. Część już pewnie mogłaby to zrobić, tylko wymaga to zaangażowania, profesjonalizacji i wiedzy. Myślę, że jeszcze ten system nie jest zbudowany tak, jak trzeba.” Zdecydowana większość organizacji pozarządowych w Ostrowcu Św. to organizacje niewielkie, nie zatrudniające pracowników, które w ograniczony sposób chcą realizować misję społeczną. Niewiele jest również organizacji samodzielnych, które utrzymują się bez środków samorządowych. Zdaniem naszych rozmówców może to wynikać z pacyfikowania liderów organizacji przez poprzednie władze miasta.
- Wśród organizacji, które mają potencjał do realizacji usług społecznych wymieniane są m.in. 3 przedsiębiorstwa społeczne, które ściśle współpracują z CUS i widzą w tym dla siebie

korzyści (Fundacja „Primo, Fundacja „Skrzydła Opieki”, Fundacja „Akademia Inicjatywy i Rozwoju”), a także Fundacja „Pomocna Dłoń” i Polski Czerwony Krzyż (PCK).

- W przyszłości miarą sukcesu CUS będzie liczba klientów korzystających z usług społecznych – „Co z tego, że będzie 20 różnych usług? Jak nie będzie miał kto z tego korzystać, no to wtedy niestety CUS odniesie porażkę, a nie sukces”. Miarą sukcesu będzie również dopasowanie usług społecznych do potrzeb mieszkańców oraz liczba zadowolonych klientów. Ważnym aspektem funkcjonowania CUS będzie także realizacja usług społecznych przez podmioty ekonomii społecznej, w szczególności przedsiębiorstwa społeczne, „które po prostu będą na rynku, będą sobie fajnie działały, będą potrafiły też ściągnąć środki dodatkowo zewnętrzne na świadczenie takich usług, będą widziały swoją misję w tym wszystkim.” Zdaniem lokalnych liderów stworzenie takiej sieci usługodawców, którą można nazwać „swoistym ostrowieckim ekosystemem” jest elementem koordynacyjnej roli CUS. To też wyzwanie dla CUS, aby podmioty ekonomii społecznej chciały w tym systemie uczestniczyć i znały swoje role.

## **Analiza wyników badania jakościowego: Zogniskowane Wywiady Grupowe (FGI)**

### **Mieszkańcy Ostrowca Świętokrzyskiego**

Wywiad (FGI) został przeprowadzony z grupą mieszkańców Ostrowca Świętokrzyskiego.

W spotkaniu wzięło udział 14 osób, reprezentujących różne grupy społeczne i wiekowe. Wśród uczestników znaleźli się emeryci, osoby pracujące, mieszkańcy aktywnie korzystający z lokalnych usług społecznych oraz osoby z doświadczeniem w pracy w sektorze usług społecznych.

Przykładowo, jedna z uczestniczek podkreśliła: „Mieszkam w Ostrowcu od lat i zawsze angażowałam się w życie lokalne, bo wierzę, że wspólne działania mogą zmieniać nasze miasto na lepsze”.

## Kluczowe tematy dyskusji

### Znajomość usług społecznych w Ostrowcu

Uczestnicy korzystają z wielu usług społecznych dostępnych w Ostrowcu Świętokrzyskim. Wśród nich najczęściej wymieniane były:

- **Usługi zdrowotne**, takie jak np. wizyty w przychodniach, korzystanie z turnusów rehabilitacyjnych oraz dostęp do specjalistycznej opieki medycznej,
- **Kultura i rekreacja**, obejmujące np. wizyty w kinie, uczestnictwo w koncertach, korzystanie z zasobów biblioteki publicznej oraz ćwiczenia na siłowniach plenerowych,
- **Usługi edukacyjne i opieka nad dziećmi**, w tym np. organizacja półkolonii, warsztatów artystycznych i edukacyjnych.

Większość uczestników uzyskuje informacje o tych usługach z internetu, mediów lokalnych (takich jak radio i prasa) oraz z plakatów rozwieszanych w miejscach publicznych. Niemniej jednak część z nich zauważyła trudności w szybkim i wygodnym dostępie do aktualnych danych. Jeden z respondentów podkreślił: „Brakuje jednego miejsca, gdzie można by szybko sprawdzić, co się dzieje w Ostrowcu. Czasami trzeba przeszukiwać wiele stron, co jest uciążliwe”.

Inna osoba dodała: „Informacje są dostępne, ale rozproszone. Przydałoby się coś w rodzaju centralnego portalu albo punktu informacyjnego”.

### Ocena dostępnych usług

Uczestnicy pozytywnie oceniają lokalną ofertę pomocy społecznej, kultury fizycznej i rekreacji, kulturalną czy edukacyjną, podkreślając, że Ostrowiec Świętokrzyski ma wiele do zaoferowania w tych obszarach. Jednak zauważono kilka istotnych braków, które wpływają na codzienne życie mieszkańców:

- **Niedobór miejsc integracji społecznej**: Wskazano, że brakuje przestrzeni dla młodzieży i osób w średnim wieku, które sprzyjałyby budowaniu więzi społecznych i wspólnym

aktywnościom. „Dobrze byłoby mieć miejsce, gdzie różne grupy wiekowe mogłyby się spotykać i spędzać czas razem, bez konieczności organizowania formalnych wydarzeń” – zauważyła jedna z uczestniczek.

- **Problemy z dostępem do aktualnych informacji o usługach zdrowotnych:** Uczestnicy narzekali na trudności w odnalezieniu aktualnych danych dotyczących specjalistycznych przychodni i lekarzy. Jeden z respondentów stwierdził: „Często informacje w internecie są nieaktualne, co bardzo utrudnia znalezienie właściwej pomocy medycznej”.
- **Brak usług dla rodzin z dziećmi:** Wskazano na konieczność stworzenia niedrogich miejsc zabaw i opieki wakacyjnej dla dzieci. „Rodziny z ograniczonym budżetem nie mogą pozwolić sobie na drogie atrakcje dla dzieci, co sprawia, że w okresie letnim brakuje miejsc, gdzie dzieci mogłyby bezpiecznie się bawić” – dodała jedna z uczestniczek.

Jedna z mieszkank podzieliła się osobistym doświadczeniem: „Mój syn chciałby wyjść z kolegami, ale brakuje miejsc, gdzie młodzież mogłaby się spotykać bez obawy, że ktoś ich zaraz przegoni. Takie przestrzenie naprawdę są potrzebne”.

## Potrzeby społeczne

Najczęściej wskazywane potrzeby mieszkańców obejmują:

- **Tworzenie miejsc integracji międzypokoleniowej i przestrzeni spotkań społecznych:** Mieszkańcy podkreślali, że konieczne jest stworzenie ogólnodostępnych miejsc, takich jak kawiarnie społeczne czy kluby, gdzie ludzie różnych pokoleń mogliby wspólnie spędzać czas. Jedna z uczestniczek stwierdziła: „Brakuje nam przestrzeni, w której moglibyśmy się spotykać i budować relacje bez względu na wiek czy status społeczny”.
- **Rozszerzenie oferty opieki nad dziećmi:** Wielu rodziców i dziadków wskazywało na potrzebę zwiększenia liczby świetlic oraz półkolonii, które oferowałyby bezpieczne i niedrogie opcje opieki w okresie wakacyjnym. Jeden z uczestników dodał: „Nie wszyscy rodzice mają możliwość zapewnienia dzieciom zajęć w czasie wakacji, a obecna oferta jest niewystarczająca”.

- **Usługi mobilne i środowiskowe dla osób starszych i niepełnosprawnych:** Szczególną uwagę zwrócono na transport dla osób mających trudności z poruszaniem się oraz na możliwość rehabilitacji w miejscu zamieszkania. „Transport to duże wyzwanie, zwłaszcza dla osób starszych, które często nie mogą dotrzeć na zajęcia czy do przychodni” – zauważyła jedna z respondentek.
- **Organizacja inicjatyw aktywizujących młodzież:** Uczestnicy podkreślili potrzebę tworzenia klubów młodzieżowych i organizacji turniejów sportowych, które pozwoliłyby młodym ludziom aktywnie spędzać czas i rozwijać swoje pasje. „Młodzież nie ma miejsca, gdzie mogłaby się spotykać i integrować. Potrzebujemy przestrzeni, która będzie ich wspierać i motywować” – zauważył jeden z mieszkańców.
- **Wsparcie w zakresie usług środowiskowych i animatorów społecznych:** Mieszkańcy wskazywali, że lokalna społeczność potrzebuje osób, które będą angażować mieszkańców w inicjatywy społeczne oraz wspierać ich w organizowaniu różnego rodzaju wydarzeń. Jak powiedziała jedna z uczestniczek: „Animatorzy mogliby pomóc zintegrować społeczność i zachęcić ludzi do wyjścia z domu oraz wspólnego działania”.
- Jak podkreślił jeden z uczestników: „W Ostrowcu brakuje miejsc, gdzie młodzież czy seniorzy mogliby po prostu spotkać się i spędzić czas. Takich miejsc, które integrują i dają przestrzeń do rozmowy”. Wypowiedzi te jednoznacznie wskazują na potrzebę wzmocnienia działań zmierzających do budowania bardziej zintegrowanej społeczności.

## Oczekiwania wobec CUS

Uczestnicy wiążą z CUS nadzieje na znaczną poprawę jakości życia mieszkańców poprzez:

- **Kompleksowe podejście do organizacji usług społecznych:** Podkreślano, że integracja różnych usług w ramach jednej instytucji pozwoli lepiej odpowiadać na potrzeby mieszkańców. Jeden z respondentów zauważył: „To duża szansa, aby usługi były bardziej dostępne i dopasowane do tego, czego ludzie naprawdę potrzebują”.
- **Wprowadzenie modelu „jednego okienka”:** Uczestnicy szczególnie pozytywnie oceniali ideę uproszczenia dostępu do usług społecznych. „Jeśli wszystkie informacje będą w jednym

miejscu, to zdecydowanie łatwiej będzie korzystać z dostępnych ofert” – stwierdziła jedna z uczestniczek.

- **Współpracę z lokalnymi organizacjami pozarządowymi i instytucjami:** Zwracano uwagę na konieczność aktywnego włączania NGO oraz innych lokalnych podmiotów w realizację usług społecznych. „Współpraca z organizacjami, które już działają w Ostrowcu, może tylko wzmocnić efekty pracy CUS” – podkreślił jeden z respondentów.
- **Promowanie nowoczesnych rozwiązań wspierających wszystkie grupy mieszkańców:** Uczestnicy wyrażali nadzieję, że CUS będzie instytucją otwartą na wszystkich, niezależnie od wieku czy statusu społecznego. Jak zauważyła jedna z uczestniczek: „Mam nadzieję, że CUS nie tylko poprawi dostęp do usług, ale też zmieni sposób, w jaki ludzie postrzegają wsparcie społeczne – jako coś dla wszystkich, a nie tylko dla wybranych grup”.

Ogólnie rzecz biorąc, uczestnicy postrzegali CUS jako instytucję, która może stać się kluczowym elementem poprawy jakości życia w Ostrowcu, pod warunkiem odpowiedniej organizacji i promocji.

### Obawy i wyzwania

Respondenci wskazali potencjalne wyzwania związane z wdrażaniem CUS, które mogą stanowić istotne przeszkody w realizacji jego pełnego potencjału. Wymieniono między innymi:

- **Ograniczone zasoby kadrowe i finansowe:** Uczestnicy zwrócili uwagę, że brak odpowiednio wykwalifikowanego personelu oraz ograniczenia budżetowe mogą znacząco wpłynąć na efektywność działań CUS. „Bez odpowiednich ludzi i pieniędzy ciężko będzie realizować ambitne plany” – podkreślił jeden z respondentów.
- **Ryzyko ograniczenia działań do grup najbardziej potrzebujących:** Istnieje obawa, że CUS skoncentruje się wyłącznie na wsparciu osób w trudnej sytuacji życiowej, co może prowadzić do zaniedbania potrzeb szerszej społeczności. „Chcemy, żeby CUS był dla wszystkich mieszkańców, nie tylko dla tych w największej potrzebie” – zauważyła jedna z uczestniczek.
- **Trudności w promocji nowej instytucji i budowie jej pozytywnego wizerunku:** Promocja CUS jako nowoczesnego i dostępnego dla wszystkich mieszkańców miejsca wymaga przemyślanej strategii informacyjnej. „Ludzie muszą zrozumieć, czym różni się CUS od

„dawnego MOPS-u, inaczej pozostanie w ich oczach tylko kolejną biurokratyczną instytucją”  
– dodał jeden z uczestników.

Wskazane wyzwania podkreślają potrzebę starannego planowania, zaangażowania odpowiednich zasobów oraz skutecznej komunikacji społecznej, aby CUS mógł w pełni realizować swoją misję.

## **Przedstawiciele miejskich i powiatowych instytucji w Ostrowcu Świętokrzyskim**

Kolejny Zogniskowany Wywiad Grupowy (FGI) przeprowadzono z przedstawicielami instytucji miejskich i powiatowych działających w Ostrowcu Świętokrzyskim. Spotkanie miało na celu identyfikację wyzwań, zasobów oraz możliwości współpracy w zakresie organizacji i rozwoju usług społecznych. Uczestnicy reprezentowali szerokie spektrum instytucji, od placówek kultury po jednostki pomocy społecznej, co pozwoliło na wielowymiarowe spojrzenie na poruszane zagadnienia i wypracowanie różnorodnych perspektyw oraz wniosków.

W wywiadzie uczestniczyło 15 osób, reprezentujących instytucje, takie, jak: Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie (PCPR), Miejski Ośrodek Sportu i Rekreacji (MOSiR), Miejskie Centrum Kultury (MCK), Miejska Biblioteka Publiczna, Powiatowy Urząd Pracy, Centrum Kształcenia Ustawicznego, Centrum Rozwoju Lokalnego, Zakład Usług Miejskich, spółdzielnie socjalne, Dom Pomocy Społecznej, wielospecjalistyczny szpital oraz CUS i OTBS. Staż zawodowy uczestników wahał się od kilku miesięcy do ponad 30 lat, co pozwoliło na uzyskanie szerokich i zróżnicowanych refleksji w odniesieniu do zagadnień poruszanych podczas wywiadu.

W trakcie dyskusji uczestnicy często dzielili się swoimi doświadczeniami, co wprowadziło dodatkowy kontekst do rozmów. Jak zauważył jeden z uczestników: „Długoletnia praca w różnych sektorach pozwala dostrzec zarówno ich mocne strony, jak i obszary wymagające usprawnień. Ważne jest, abyśmy potrafili wykorzystać tę wiedzę w budowaniu lepszych usług dla mieszkańców.”

## Kluczowe tematy dyskusji

### Znajomość Centrum Usług Społecznych

Uczestnicy wykazali różny poziom wiedzy na temat nowo powstałego Centrum Usług Społecznych. Większość dowiedziała się o jego działalności za pośrednictwem oficjalnych komunikatów, takich jak:

- posiedzenia Rady Miasta,
- pisma urzędowe,
- publikacje w prasie lokalnej.

Pomimo ogólnej świadomości istnienia CUS, wielu uczestników postrzegало go jako przekształcony Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej, a nie jako instytucję oferującą nowoczesne, kompleksowe usługi społeczne. Podkreślono, że taki sposób postrzegania wynika z:

- braku odpowiedniej kampanii informacyjnej skierowanej do mieszkańców,
- utrwalonego wizerunku MOPS, który nadal dominuje w świadomości lokalnej społeczności,
- ograniczonej dostępności informacji o nowych możliwościach i rozszerzonym zakresie usług.

Jeden z respondentów zauważył: „Wielu mieszkańców nadal widzi CUS przez pryzmat dawnych działań MOPS, co pokazuje, że potrzebna jest intensywna kampania informacyjna, aby zmienić ten wizerunek.” Uczestnicy zgodzili się, że brak precyzyjnych i łatwo dostępnych informacji ogranicza możliwość efektywnego korzystania z nowej instytucji oraz budowania zaufania wśród mieszkańców.

### Oczekiwania wobec CUS

Uczestnicy wyrażali różnorodne oczekiwania wobec CUS, skupiając się na kluczowych obszarach, takich jak:

- **Koordinacja usług społecznych:** Wskazano na potrzebę stworzenia centralnej bazy danych o dostępnych usługach, która umożliwiłaby szybkie kierowanie mieszkańców do odpowiednich jednostek. Podkreślono, że taka baza musi być stale aktualizowana i łatwo dostępna zarówno dla mieszkańców, jak i instytucji.
- **Promocja usług społecznych:** Podkreślono znaczenie szeroko zakrojonych kampanii informacyjnych, które zwiększyłyby świadomość mieszkańców na temat dostępnych form wsparcia. „Bez jasnej informacji mieszkańcy nie dowiedzą się, co mogą zyskać dzięki CUS” – zauważył jeden z uczestników.
- **Rozwój usług zindywidualizowanych:** Oczekiwano, że CUS umożliwi dostosowanie pomocy do indywidualnych potrzeb mieszkańców, w tym tych, którzy wcześniej nie korzystali z pomocy społecznej. „Każdy mieszkaniec powinien mieć poczucie, że jego potrzeby są traktowane indywidualnie” – dodała uczestniczka dyskusji.

### Współpraca międzyinstytucjonalna

Dyskutowano na temat istniejących form współpracy między instytucjami w Ostrowcu Świętokrzyskim. Uczestnicy wymienili przykłady udanych wspólnych działań, które obejmowały np.:

- organizację Dni Ostrowca, które są ważnym wydarzeniem integrującym społeczność lokalną,
- współpracę przy aktywizacji zawodowej osób bezrobotnych, realizowaną poprzez projekty tworzące miejsca pracy i szkolenia,
- realizację projektów edukacyjnych, które wspierały zarówno dzieci, młodzież, jak i osoby dorosłe w rozwoju kompetencji.

Jednocześnie wskazano na liczne bariery, które utrudniają efektywną kooperację między instytucjami, w tym:

- **formalizację procedur:** Zbyt rozbudowane i skomplikowane procesy administracyjne, które wydłużają czas realizacji inicjatyw,
- **brak spójnych kanałów komunikacji:** Rozproszone informacje i niewystarczające narzędzia do szybkiego i skutecznego kontaktu między instytucjami.

Jak zauważył jeden z uczestników: „Często marnujemy czas na przechodzenie przez skomplikowane procedury, zamiast skupić się na faktycznej pomocy mieszkańcom.” Podkreślono również, że istnieje pilna potrzeba:

- **regularnych i bardziej efektywnych spotkań** między przedstawicielami różnych instytucji, co umożliwiłoby lepsze zrozumienie wspólnych celów i wyzwań,
- **wypracowania prostszych mechanizmów współpracy**, które pozwoliłyby na szybsze reagowanie na potrzeby społeczności.

Wszyscy uczestnicy zgodzili się, że skuteczniejsza współpraca międzyinstytucjonalna wymaga zarówno usprawnienia procedur, jak i budowania zaufania oraz lepszej koordynacji działań.

### **Wyzwania w rozwoju usług społecznych**

Uczestnicy zidentyfikowali szereg wyzwań związanych z wdrażaniem nowoczesnych usług społecznych, w tym:

- **Brak zasobów kadrowych i finansowych:** Wskazano na trudności w pozyskaniu wykwalifikowanego personelu oraz ograniczone środki na rozwój usług. Jak zauważono: „Wielu pracowników wykonuje zadania ponad swoje możliwości, co obniża jakość świadczonych usług...”
- **Stygmatyzacja pomocy społecznej:** Podkreślono konieczność zmiany percepcji mieszkańców na temat instytucji pomocy społecznej. „Musimy pokazać, że pomoc społeczna to nie tylko wsparcie dla najuboższych, ale coś, co może dotyczyć każdego z nas” – zauważył jeden z uczestników.
- **Oczekiwania mieszkańców:** Zwrócono uwagę na rosnące i często nierealne oczekiwania społeczności lokalnej wobec instytucji. Podkreślono konieczność edukacji mieszkańców w zakresie realnych możliwości wsparcia.
- **Brak odpowiedniej promocji nowych usług:** Uczestnicy zauważyli, że brak skutecznych kampanii informacyjnych ogranicza świadomość mieszkańców o dostępnych usługach.

„Wielu mieszkańców nawet nie wie, że może skorzystać z nowych form wsparcia”

– podkreśliła jedna z osób.

- **Niedostateczna współpraca międzysektorowa:** Zwrócono uwagę na słabe zaangażowanie sektora prywatnego w działania społeczne. Jak zauważono: „Potrzebujemy większego wsparcia od lokalnych przedsiębiorców, którzy mogą wnieść realne zasoby i pomysły do realizowanych inicjatyw.”
- **Problemy z dostępem do technologii:** Wskazano na brak odpowiednich narzędzi cyfrowych, które mogłyby wspierać zarówno zarządzanie usługami, jak i komunikację z mieszkańcami. „Technologia jest niezbędna, aby usprawnić naszą pracę i dotrzeć do mieszkańców z aktualną ofertą wsparcia” – zauważył uczestnik spotkania.

## Przepływ informacji i komunikacja

Uczestnicy uznali, że przepływ informacji między instytucjami jest niewystarczający i wymaga znaczących usprawnień. Wskazano na konieczność podjęcia konkretnych działań, takich jak:

- **Stworzenie wspólnego kalendarza wydarzeń i działań:** Centralna baza, która byłaby dostępna dla wszystkich instytucji, umożliwiłaby łatwe planowanie i unikanie nakładania się wydarzeń. Podkreślono, że kalendarz ten powinien być aktualizowany na bieżąco i dostępny w formie elektronicznej.
- **Zwiększenie liczby bezpośrednich spotkań:** Regularne spotkania między przedstawicielami różnych instytucji umożliwiłyby lepsze zrozumienie wzajemnych potrzeb i wyzwań oraz sprzyjałyby budowaniu zaufania. Jeden z uczestników zauważył: „Częstsze spotkania pozwolą na szybsze rozwiązywanie problemów i usprawnią komunikację między nami.”
- **Rozwój narzędzi cyfrowych:** Postulowano stworzenie platformy do zarządzania informacjami, która ułatwiłaby nie tylko śledzenie wydarzeń, ale także wymianę danych i komunikację między instytucjami. Jeden z uczestników dodał: „Brakuje nam centralnego systemu, który pozwalałby na łatwe śledzenie wydarzeń i inicjatyw w gminie. Taka platforma byłaby ogromnym wsparciem.”

Podkreślono, że usprawnienie przepływu informacji może znacząco wpłynąć na efektywność działań instytucji oraz poprawić jakość usług świadczonych mieszkańcom.

## **Przedstawiciele organizacji pozarządowych z Ostrowca Świętokrzyskiego**

Wywiad grupowy (FGI) został przeprowadzony z przedstawicielami organizacji pozarządowych (NGO) działających w Ostrowcu Świętokrzyskim. Celem spotkania było zidentyfikowanie potencjału oraz barier w realizacji usług społecznych przez NGO w ramach współpracy z nowo powstałym Centrum Usług Społecznych (CUS).

W wywiadzie uczestniczyło 9 przedstawicieli NGO, reprezentujących spektrum działalności, w tym organizacje zajmujące się edukacją, integracją społeczną, pomocą osobom zagrożonym wykluczeniem społecznym, seniorami oraz działaniami kulturalnymi. Wszyscy uczestnicy wykazywali duże zaangażowanie w lokalne sprawy społeczne, a ich doświadczenie pracy w sektorze NGO wynosiło od kilku do kilkunastu lat. Uczestnicy zgodzili się, że ich organizacje mają istotny potencjał do realizacji usług społecznych, jednak stoją przed licznymi wyzwaniami.

### **Kluczowe tematy dyskusji**

#### **Znajomość Centrum Usług Społecznych**

Uczestnicy wykazali ograniczoną wiedzę na temat nowo powstałego Centrum Usług Społecznych (CUS). Większość była świadoma przekształcenia Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej (MOPS) w CUS, ale brakowało im szczegółowych informacji dotyczących:

- **zakresu nowych zadań i kompetencji CUS**, w tym szczegółowego określenia priorytetowych obszarów działań oraz podziału odpowiedzialności między CUS a NGO,
- **trybu zlecania usług społecznych organizacjom pozarządowym**, z uwzględnieniem różnych form współpracy, takich jak konkursy ofert, partnerstwa publiczno-społeczne czy zamówienia publiczne,

- **możliwości współpracy oraz dostępnych ścieżek angażowania NGO w realizację usług,** w tym organizacji konsultacji, warsztatów i wspólnych spotkań umożliwiających wymianę pomysłów i dobrych praktyk.

Brak tych informacji powodował niepewność i wątpliwości co do roli organizacji pozarządowych w nowym systemie. Jak zauważyła jedna z uczestniczek: „Słyszeliśmy o powstaniu CUS, ale brakowało nam spotkań informacyjnych, które wyjaśniłyby, jak możemy się włączyć w realizację usług społecznych”. Inny uczestnik dodał: „Dobrze byłoby zorganizować regularne warsztaty i konsultacje, które pozwolą nam zrozumieć, czego od nas oczekuje CUS i jakie mamy możliwości współpracy”.

Uczestnicy zgodnie uznali, że skuteczna komunikacja i wymiana informacji są kluczowe dla budowania partnerskiej współpracy między CUS a NGO.

### **Potencjał organizacji pozarządowych**

Przedstawiciele NGO podkreślili, że ich organizacje posiadają bogate doświadczenie w realizacji różnorodnych projektów społecznych, które obejmują szerokie spektrum działań:

- **Pomoc społeczna i reintegracja zawodowa:** Organizacje z powodzeniem prowadzą centra integracji społecznej, które wspierają osoby zagrożone wykluczeniem społecznym w powrocie na rynek pracy poprzez oferowanie szkoleń zawodowych, doradztwo oraz praktyczne zajęcia przyuczające do zawodu.
- **Edukacja i integracja kulturowa:** Realizowane są działania wspierające cudzoziemców, takie jak intensywne kursy językowe, warsztaty promujące dialog międzykulturowy oraz kompleksowe wsparcie w procesie adaptacji społecznej, obejmujące pomoc w znalezieniu pracy i mieszkania.
- **Wsparcie dla seniorów:** Organizowane są zajęcia edukacyjne (np. kursy komputerowe), rekreacyjne (np. ćwiczenia gimnastyczne) i terapeutyczne (np. grupy wsparcia, fizjoterapia) dla osób starszych, które wspierają ich aktywne uczestnictwo w życiu społecznym.

- **Animacja kultury:** Organizacje realizują liczne projekty artystyczne, takie jak warsztaty malarskie, wystawy, zajęcia teatralne czy koncerty, skierowane do dzieci, młodzieży oraz dorosłych, mające na celu rozwój kreatywności i integrację międzypokoleniową.

Jednocześnie uczestnicy zaznaczyli, że ich działalność jest ograniczona z uwagi na:

- **Ograniczone zasoby kadrowe:** Trudności w zatrudnianiu i utrzymaniu wykwalifikowanych pracowników, co przekłada się na brak możliwości rozszerzenia działalności.
- **Brak stabilnego finansowania:** Większość organizacji bazuje na projektach czasowych, co znacząco utrudnia planowanie długoterminowe oraz rozwój oferty.

Pomimo tych ograniczeń, NGO wyraziły chęć podejmowania nowych wyzwań, pod warunkiem zapewnienia odpowiedniego wsparcia i współpracy ze strony instytucji publicznych, takich jak CUS.

### Współpraca z CUS i innymi instytucjami

Uczestnicy wyrazili zainteresowanie współpracą z CUS, ale zaznaczyli konieczność jasnego określenia zasad tej współpracy. Wskazali na następujące potrzeby:

- **Transparentność w zlecaniu usług społecznych:** NGO oczekują szczegółowych informacji na temat trybów zlecania usług oraz warunków realizacji. Podkreślono, że przejrzystość procesu, jasne kryteria wyboru realizatorów usług oraz dostęp do informacji o dostępnych środkach finansowych są kluczowe dla budowania zaufania między stronami.
- **Wsparcie merytoryczne i szkoleniowe:** Organizacje postulowały organizację szkoleń dotyczących procedur współpracy z CUS oraz rozwijania usług społecznych. Uczestnicy zwrócili uwagę na potrzebę regularnych warsztatów, które obejmowałyby zarówno aspekty prawne, jak i praktyczne, takie jak przygotowywanie ofert czy zarządzanie projektami.
- **Stała komunikacja:** Uczestnicy zasugerowali regularne spotkania z przedstawicielami CUS, które pozwoliłyby na bieżącą wymianę informacji oraz wspólne planowanie działań. Zasugerowano także stworzenie platformy cyfrowej umożliwiającej szybki przepływ informacji oraz wymianę doświadczeń między organizacjami i CUS.

## Bariery w realizacji usług społecznych

Podczas dyskusji zidentyfikowano szereg wyzwań, z którymi mierzą się lokalne NGO:

- **Brak stabilnego finansowania:** Większość organizacji opiera swoją działalność na środkach z projektów czasowych, co utrudnia długofalowe planowanie i rozwój.
- **Niewystarczające zasoby kadrowe:** Organizacje zgłaszały trudności w pozyskiwaniu i utrzymaniu wykwalifikowanego personelu.
- **Brak narzędzi monitorowania usług:** Uczestnicy przyznali, że większość organizacji nie posiada rozwiniętych systemów oceny jakości świadczonych usług, co może utrudniać współpracę z instytucjami publicznymi.
- **Trudności w pozyskiwaniu partnerów lokalnych:** Wskazano na ograniczoną współpracę z innymi organizacjami i instytucjami, co prowadzi do izolacji NGO oraz ogranicza ich możliwości działania.
- **Brak infrastruktury technicznej:** Uczestnicy zauważyli, że wiele NGO nie dysponuje odpowiednim zapleczem technicznym, takim jak biura, sprzęt komputerowy czy dostęp do nowoczesnych narzędzi cyfrowych, co ogranicza ich efektywność i zdolność do realizacji nowych projektów.

## Oczekiwania NGO wobec CUS

W oparciu o zebrane opinie, uczestnicy sformułowali następujące oczekiwania i rekomendacje:

- **Organizacja cyklicznych spotkań informacyjnych:** Regularne spotkania, które pozwolą NGO lepiej zrozumieć założenia CUS i przygotować się do współpracy.
- **Wsparcie organizacji w rozwoju usług:** Oferowanie szkoleń, konsultacji oraz doradztwa w zakresie projektowania i realizacji usług społecznych.

- **Elastyczne podejście do zlecania usług:** Wprowadzenie różnych trybów zlecania, uwzględniających zarówno organizacje prowadzące działalność gospodarczą, jak i te, które realizują działania w formie odpłatnej działalności pożytku publicznego.
- **Rozwój systemów monitorowania:** Wsparcie NGO w tworzeniu narzędzi do oceny jakości świadczonych usług oraz zbierania informacji zwrotnej od beneficjentów.
- **Zapewnienie adekwatnego finansowania:** Uczestnicy podkreślili konieczność odpowiedniego kalkulowania kosztów usług, które umożliwią ich realizację na wysokim poziomie.

## Podsumowanie

Wywiady grupowe przeprowadzone z trzema kluczowymi grupami interesariuszy – mieszkańcami, przedstawicielami instytucji publicznych oraz organizacji pozarządowych – stanowiły istotny krok w kierunku budowania spójnej strategii działania Centrum Usług Społecznych (CUS) w Ostrowcu Świętokrzyskim. Proces ten nie tylko umożliwił zebranie różnorodnych perspektyw, ale także zapoczątkował dialog, który może stać się fundamentem trwałej współpracy na rzecz rozwoju usług społecznych w gminie. Poniżej przedstawiono kluczowe aspekty wynikające z tych spotkań:

- **Atmosfera otwartego dialogu:** Wszystkie wywiady przebiegały w atmosferze konstruktywnej wymiany myśli i szacunku dla różnych perspektyw. Uczestnicy wyrażali chęć dzielenia się swoimi doświadczeniami, co pozwoliło na uzyskanie szczegółowych danych na temat potrzeb społecznych, potencjałów instytucjonalnych oraz wyzwań organizacyjnych.
- **Różnorodność zebranych danych:** Wywiady dostarczyły bogatego materiału, który odzwierciedla różnorodność potrzeb lokalnej społeczności. Od oczekiwań mieszkańców wobec nowoczesnych usług społecznych, przez perspektywy instytucji publicznych, aż po gotowość NGO do współpracy – wszystkie te elementy stanowią cenne źródło wiedzy dla dalszych działań.
- **Rozpoczęcie procesu dialogu społecznego:** Wywiady zainicjowały proces dialogu między różnymi grupami interesariuszy. Dzięki temu możliwe jest nie tylko zidentyfikowanie aktualnych wyzwań, ale również stworzenie przestrzeni do wspólnego wypracowywania

rozwiązań. Uczestnicy podkreślali znaczenie regularnych spotkań jako platformy wymiany pomysłów i budowania zaufania.

- **Możliwości dla przyszłych prac nad programem CUS:**

- ✓ Budowanie relacji: Wywiady umożliwiły nawiązanie relacji między CUS a lokalnymi organizacjami i instytucjami, co może zaowocować skuteczniejszą współpracą w przyszłości.
- ✓ Zwiększenie efektywności działań: Zebrane dane pozwalają na bardziej precyzyjne określenie priorytetów oraz dopasowanie usług społecznych do rzeczywistych potrzeb mieszkańców.
- ✓ Wdrażanie rekomendacji: Wnioski z wywiadów mogą być podstawą do opracowania szczegółowego planu działania CUS, obejmującego transparentność zasad współpracy, rozwój zasobów kadrowych oraz promocję usług społecznych.

- **Znaczenie wspólnego celu:** We wszystkich wywiadach podkreślano, że sukces CUS zależy od zaangażowania wszystkich stron – mieszkańców, instytucji publicznych i NGO. Jeden z uczestników ujął to następująco: „CUS może stać się nowym początkiem dla naszego miasta, ale wymaga wsparcia i zrozumienia mieszkańców, żeby odnieść sukces”.
- **Wypracowanie trwałych mechanizmów współpracy:** Wywiady uwydatniły potrzebę stworzenia trwałych mechanizmów współpracy, takich jak cykliczne konsultacje społeczne, platformy cyfrowe do wymiany informacji oraz szkolenia wzmacniające kompetencje NGO i instytucji publicznych.

Podsumowując, przeprowadzone wywiady stanowią nie tylko wartościowe źródło danych, ale również otwierają nowe perspektywy dla budowy zintegrowanego systemu wsparcia społecznego w Ostrowcu Świętokrzyskim. Wdrożenie zgłoszonych rekomendacji, przy jednoczesnym podtrzymaniu atmosfery otwartości i współpracy, może znacząco przyczynić się do sukcesu działań CUS oraz poprawy jakości życia mieszkańców gminy.

## Wnioski i rekomendacje

Niniejszy rozdział zawiera podsumowanie całości materiału, zebranego podczas realizacji wszystkich etapów badawczych. Poniżej przedstawiamy wnioski i rekomendacje z badania, z uwzględnieniem proponowanych kierunków działań, a także sposobu ich wdrożenia.

**Tabela 40. Wnioski i rekomendacje z badania**

Lp.	Wnioski i rekomendacje
1	<p><b>Wniosek 1:</b></p> <p><b>Z perspektywy społecznych aspektów rozwoju Ostrowca Św. kluczowe znaczenie mają niekorzystne trendy i perspektywy demograficzne, a więc starzenie się społeczeństwa (zwiększanie się liczby seniorów w populacji) i depopulacja (zmniejszanie się liczby mieszkańców).</b></p> <p><b>Rekomendacja:</b></p> <p>Usługi społeczne w mieście powinny odpowiadać na wyzwania związane z niekorzystnymi trendami demograficznymi. W związku ze starzeniem się społeczności Ostrowca Św. koniecznym staje się opracowanie i wdrożenie Polityki Senioralnej – opracowanej przez Miasto Ostrowiec Św. lub CUS we współpracy ze wszystkimi jednostkami organizacyjnymi Gminy i realizatorami usług społecznych, w tym podmiotami ekonomii społecznej oraz poddanej konsultacjom społecznym. W opracowanej Polityce Senioralnej widoczne miejsce powinny zajmować podmioty ekonomii społecznej jako kluczowi realizatorzy usług społecznych, a dotychczasowe działania w tym obszarze, świadczone doraźnie przez każdą z instytucji gminnych, powinny zostać zastąpione spójnym i kompleksowym planem, w którym instytucje publiczne oraz podmioty ekonomii społecznej efektywnie ze sobą współpracują, a każda z nich działa na rzecz dobra wspólnego.</p>



Usługi senioralne to również możliwość tworzenia miejsc pracy dla mieszkańców Miasta i wzmocnienia lokalnej gospodarki. Tworzenie nowych miejsc pracy (w tym dla osób ze szczególnymi potrzebami), reintegracja społeczno-zawodowa mieszkańców oraz tworzenie atrakcyjnej oferty usług dla innych grup odbiorców, w tym m.in. młodzieży czy rodzin z dziećmi, wpłynie na wzrost jakości życia w Ostrowcu Św. W ten sposób możliwe będzie spowolnienie procesu depopulacji społeczności lokalnej, co jest jednym ze strategicznych celów rozwoju Miasta.

## 2 Wniosek 2:

**Nadrzędną rolą Centrum Usług Społecznych w Ostrowcu Św. powinno być koordynowanie i integracja usług społecznych oraz tworzenie lokalnego rynku usług społecznych, którego podstawą jest współpraca międzysektorowa. Kreatorem owej współpracy międzysektorowej będzie CUS, natomiast kierunkowe decyzje w przedmiotowej kwestii powinny być podejmowane przez władze lokalne.**

### Rekomendacja:

Rekomenduje się opracowanie i wdrożenie przez CUS modelu skutecznej koordynacji i integracji usług społecznych, którego głównymi filarami będą:

- **Cykliczne spotkania** realizatorów usług społecznych (instytucji samorządowych, podmiotów ekonomii społecznych oraz podmiotów komercyjnych), które umożliwią wymianę informacji o realizowanych usługach społecznych oraz ich monitorowanie i ewaluację.
- **Cyfrowa platforma komunikacyjna**, która umożliwiłaby:
  - ✓ publikację informacji o wykorzystaniu zasobów i usług,
  - ✓ opublikowanie dokumentów i materiałów,
  - ✓ narzędzia do wideokonferencji,
  - ✓ kalendarz wydarzeń.

	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Mapa zasobów:</b> należy rozważyć udostępnienie interaktywnej mapy zasobów, wskazującej, jakie organizacje i instytucje wsparcia są dostępne w różnych jednostkach miasta i powiatu. Mapa ta byłaby dostępna dla instytucji, jak i dla mieszkańców.</li></ul> <p><b>Powyższe działania mogą zostać zrealizowane pod jedną wspólną nazwą, np. Platforma Współpracy „Partnerstwo dla Ostrowca”/Ostrowieckie Poruszenie (ćwiczenia).</b></p>
3	<p><b>Wniosek 3:</b></p> <p><b>Aby zbudować profesjonalny rynek usług społecznych w Ostrowcu Świętokrzyskim, konieczne jest wzmocnienie i wsparcie rozwoju podmiotów ekonomii społecznej – potencjalnych realizatorów usług społecznych, m.in. poprzez opracowanie i wdrożenie efektywnego systemu zlecenia usług społecznych, który będzie dopasowany do rodzaju usługi i potencjału lokalnych usługodawców.</b></p> <p><b>Rekomendacja:</b></p> <p>Współpraca z podmiotami ekonomii społecznej oznacza możliwość zlecenia im usług społecznych, co odciąży CUS organizacyjnie, a finansowo wzmocni podmioty ekonomii społecznej. Zlecenie usług społecznych jest możliwe w następujących trybach:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 1491),</li><li>• ustawy z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 1320),</li><li>• ustawy z dnia 5 sierpnia 2022 r. o ekonomii społecznej (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 113),</li><li>• ustawy z dnia 27 kwietnia 2006 r. o spółdzielniach socjalnych (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 802 ze zmianami).</li></ul>

	<p>Outsourcing usług jest pożądany i możliwy do realizacji pod warunkiem dobrej znajomości sektora ekonomii społecznej w Ostrowcu Św. W tym kontekście niezbędna staje się ścisła współpraca z Kielecko–Ostrowieckim Ośrodkiem Wsparcia Ekonomii Społecznej oraz częste organizowanie regularnych spotkań z podmiotami ekonomii społecznej w celu poznania ich potencjału usługowego, możliwości ekonomizacji i realizacji usług w ww. trybach. <b>Wymiernym rezultatem podejmowanych działań będzie zwiększenie udziału podmiotów ekonomii społecznej w realizacji usług społecznych.</b></p>
4	<p><b>Wniosek 4:</b></p> <p><b>W związku z fundamentalnym założeniem, iż znaczna część usług oferowanych przez CUS będzie realizowana przez partnerów, wyzwaniem dla CUS jest monitorowanie jakości usług społecznych i ich standaryzacja.</b></p> <p><b>Rekomendacja:</b></p> <p>Rekomenduje się stworzenie systemu monitorowania jakości realizowanych usług społecznych oraz poziomu satysfakcji klientów CUS. Dzięki temu będzie można wprowadzić rozwiązania standaryzujące jakość realizowanych usług społecznych. Równocześnie system monitorowania powinien obejmować model i wysokość finansowania, które umożliwiają wykonanie usług na oczekiwanym poziomie.</p> <p><b>System monitorowania jakości usług społecznych powinien obejmować:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• prowadzenie ilościowych badań opinii mieszkańców korzystających z usług,</li><li>• regularne wywiady z odbiorcami,</li><li>• platformę internetową do zbierania opinii i sugestii.</li></ul> <p>Zebrane dane posłużyłyby do opracowania wskaźników jakości usług oraz ich standardów, a także ich cyklicznej ewaluacji. Na podstawie wyników monitoringu możliwe byłoby</p>

	<p>bieżące dostosowywanie oferty usług do zmieniających się potrzeb mieszkańców.</p> <p>Ponadto:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• System monitorowania powinien być zintegrowany z systemem finansowania usług społecznych. Dzięki temu środki finansowe byłyby przeznaczane na te usługi, które są najbardziej efektywne i przynoszą największe korzyści mieszkańcom.</li><li>• Należy zapewnić przejrzystość i dostępność danych dotyczących jakości i finansowania usług społecznych.</li></ul>
5	<p><b>Wniosek 5:</b></p> <p><b>Jak wynika z badania, wszystkie grupy społeczne podkreślają konieczność tworzenia miejsc integracji międzypokoleniowej i ogólnodostępnej przestrzeni, w której można wspólnie spędzać czas.</b></p> <p><b>Rekomendacja:</b></p> <p><b>Rekomenduje się tworzenie miejsc spotkań i integracji międzypokoleniowej, opartych na modelu Domu Sąsiedzkiego, którego idea działania odwołuje się do fundamentalnych wartości, takich, jak solidarność społeczna i otwartość na różnorodność. Dom Sąsiedzki wspiera aktywność mieszkańców poprzez wzmacnianie relacji międzyludzkich, budowanie tożsamości lokalnej, wspólne działanie, przejmowanie odpowiedzialności oraz zapewnianie programów odpowiadających na zdiagnozowane potrzeby. Dom Sąsiedzki <b>buduje potencjał społeczny</b>, angażując zasoby osób indywidualnych, rodzin, grup nieformalnych, organizacji, lokalnych instytucji, przedsiębiorców oraz samorządu. Jest otwarty na różnorodność wiekową, kulturową, wyznaniową, etniczną, a także na osoby o różnym statusie społecznym i materialnym. <b>Organizacja Domu Sąsiedzkiego</b> opiera się na pracy środowiskowej, która pozwala zdobyć wiedzę o realnych potrzebach</b></p>

	<p>i problemach społecznych, poznać warunki życia mieszkańców, a także oszacować zasoby i potencjał tkwiący w danym środowisku.</p>
<p>6</p>	<p><b>Wniosek 6:</b></p> <p><b>Różne grupy odbiorców usług społecznych wyrażają odmienne potrzeby i oczekiwania względem usług społecznych, z jakich chcieliby skorzystać, co jest stwierdzeniem socjologicznie banalnym. Na podstawie przeprowadzonych badań określono zasięg korzystania i poziom zadowolenia z dotychczasowych usług społecznych, jak również zapotrzebowanie na tego rodzaju usługi w przyszłości. Badani mieszkańcy korzystający z dotychczasowej oferty w większości pozytywnie oceniają istniejące usługi społeczne w Ostrowcu Świętokrzyskim. Najbardziej oczekiwane działania w sferze społecznej w okresie najbliższego roku to: poszerzenie oferty i zwiększenie dostępu do usług ochrony zdrowia, zapewnienie miejsc spędzania czasu wolnego oraz wsparcie w kryzysie zdrowia psychicznego, a więc terapii i pomocy psychologicznej oraz psychiatrycznej. W opinii mieszkańców najbardziej potrzebne są również następujące usługi społeczne: poradnictwo psychologiczne, w tym terapia psychologiczna, psychoterapia grupowa i indywidualna dla dorosłych, dzieci i młodzieży, wsparcie specjalistyczne dla dorosłych, w tym: pracownik socjalny, prawnik, lekarz, pielęgniarka, kultura bez barier (warsztaty artystyczne, spektakle), działania z zakresu polityki senioralnej, w tym: usługa transportu indywidualnego, usługi porządkowe, mobilne usługi pielęgnacyjne oraz profilaktyka zdrowotna, wsparcie specjalistów dla osób w kryzysie psychicznym - asystent zdrowienia, działania wspierające w tym warsztaty obywatelskie, edukacja publiczna, ochrona zdrowia - animator społeczny. Zdaniem uczestników pomiaru usługi społeczne w Ostrowcu Świętokrzyskim powinny być kierowane przede wszystkim do seniorów w wieku 61-80 lat, młodzieży w wieku lat 16-19, ponadto liczna grupa badanych widzi potrzebę realizacji usług dla odbiorców w średnim wieku, 46-60 oraz 31-45 lat, natomiast w przypadku grup kategoryalnych badani najczęściej wymieniali osoby z niepełnosprawnościami i ich rodziny, następnie</b></p>

– osoby w kryzysie zdrowia psychicznego, seniorów i członków ich rodzin, osoby bezrobotne lub znajdujące się w trudnej sytuacji na rynku pracy, jak również osoby lub rodziny doznające przemocy domowej.

**Rekomendacja:**

Rekomenduje się **wykorzystanie ww. informacji do skonstruowania optymalnej oferty usług społecznych**, dopasowanej do precyzyjnie zdiagnozowanych potrzeb mieszkańców. Wspomniana oferta powinna uwzględniać również inne aspekty, jak np. wiedzę ekspercką oraz możliwości finansowe Gminy. W celu zaspokojenia potrzeb mieszkańców **rekomenduje się tworzenie dopasowanych do indywidualnych potrzeb odbiorców, możliwie rozbudowanych pakietów usług społecznych**. Kompleksowość oferty oznacza również zaspokajanie zróżnicowanych oczekiwań (różnych grup) odbiorców. Tego rodzaju pakiety usług powinny być szerokie i zaspokajać różne kategorie potrzeb odbiorców (podstawowe i bardziej zaawansowane). Warto podkreślić, że dotyczy to wszystkich grup odbiorców, w tym klientów pomocy społecznej, którzy – oprócz świadczeń z systemu pomocy społecznej – mogliby otrzymywać w pakiecie np. usługę edukacyjną lub kulturalną. Dodajmy, że wspomniane pakiety usług nie powinny być stosowane obligatoryjnie, a jedynie w przypadkach uzasadnionych, na podstawie indywidualnie zdiagnozowanych potrzeb mieszkańców.

7

**Wniosek 7:**

**Realizacja procesu zmiany społecznej, związanej z utworzeniem CUS wymaga profesjonalizacji kadr Centrum Usług Społecznych w Ostrowcu Św., w szczególności w zakresie usług społecznych, poprzez działania o charakterze edukacyjnym.**

**Rekomendacja:**

Rekomenduje się wdrożenie wielowymiarowego i interdyscyplinarnego systemu wsparcia pracowników CUS, obejmującego m.in.:



- Udział w szkoleniach kompetencyjnych, wynikających z ustawy o CUS pracowników obejmujących kluczowe stanowiska w CUS, tj. Dyrektor CUS, Organizator Usług Społecznych, Organizator Społeczności Lokalnej i Koordynatorzy Indywidualnych Planów Usług Społecznych oraz **innych osób, posiadających predyspozycje na wymienione stanowiska**, co będzie gwarantowało zastępowalność na danym stanowisku pracy oraz budowało atmosferę zrozumienia i akceptacji pozostałych pracowników instytucji. **Innymi słowy udział w szkoleniach kompetencyjnych, wynikających z Ustawy o CUS ułatwi wdrożenie zmiany społecznej w CUS.**
- Udział pracowników w szkoleniach podnoszących kompetencje w planowaniu wsparcia i realizacji usług społecznych dla różnych grup społecznych, tj. osób starszych, z niepełnosprawnościami, w kryzysie zdrowia psychicznego, rodzin z problemami opiekuńczo - wychowawczymi, osób bezdomnych lub zagrożonych bezdomnością.

#### **System wsparcia zespołu CUS powinien zapewnić:**

- Możliwość udziału pracowników w różnorodnych formach edukacyjnych, tj.: warsztaty, szkolenia, kursy, wizyty studyjne, seminaria, konferencje, doradztwo, coaching i superwizję. **Szczególnie istotna wydaje się superwizja, często niesłusznie ograniczana wyłącznie do pracy socjalnej.**
- Organizację zajęć edukacyjnych w formule dostosowanej do potrzeb pracowników, w tym: w formule stacjonarnej, hybrydowej lub łączonej.

#### **Współpraca:**

- Wdrażany system powinien być przestrzenią do współpracy z lokalnymi uczelniami i organizacjami pozarządowymi w celu zapewnienia interdyscyplinarnego charakteru szkoleń i innych form edukacyjnych.
- Wdrożenie systemu wsparcia zespołu CUS powinno również zostać oparte na współpracy z następującymi podmiotami:



- ✓ Regionalnym Ośrodkiem Polityki Społecznej Urzędu Marszałkowskiego Województwa Świętokrzyskiego, w szczególności w zakresie szkoleń kompetencyjnych, wynikających z Ustawy o CUS.
- ✓ Kielecko – Ostrowieckim Ośrodkiem Wsparcia Ekonomii Społecznej, w szczególności w zakresie pozostałych szkoleń kompetencyjnych, nie wymienionych w Ustawie o CUS i nie realizowanych przez Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej.

8

**Wniosek 8:**

**Bardzo istotnym wyzwaniem jest włączanie mieszkańców w proces projektowania i organizacji usług społecznych w mieście, tym bardziej, że – jak pokazują badania - aktywność i kapitał społeczny w Ostrowcu Świętokrzyskim znajdują się na niskim lub średnim, „przeciętnym” poziomie (w zależności od analizowanego wskaźnika).** W kontekście planowanej kontynuacji działań w ramach Organizowania Społeczności Lokalnej należy zwrócić uwagę na kilka następujących informacji, płynących z badań. Między innymi odnotowano niski poziom uczestnictwa w wyborach samorządowych, a także relatywnie niską liczbę organizacji „trzeciego sektora”. Jak pokazują wyniki badania ankietowego, 60 proc. badanych jest zadowolonych ze swoich relacji z sąsiadami, natomiast 85 proc. podejmowało przynajmniej jedną formę aktywności społecznej – są to rezultaty na przeciętnym poziomie, w porównaniu do wyników innych badań (realizowanych w innych gminach o podobnej liczbie mieszkańców). Inne wskaźniki kapitału społecznego i aktywności mieszkańców również pozostają na „przeciętnym”, średnim poziomie, np. 45 proc. badanych deklaruje wysoki poziom poczucia sprawczości, natomiast 15 proc. badanych podziela przekonanie, że - ogólnie rzecz biorąc - „większości ludzi można zaufać”.

**Rekomendacja:**

Zgodnie z ideą CUS, **usługi społeczne powinny zostać uspołecznione, czy obudowane aktywnością mieszkańców**. Tworzenie profesjonalnego rynku usług i sieci usługodawców nie może pozostawać w sprzeczności z misją i wrażliwością społeczną. Podobnie jak w poprzednich latach, szczególnie istotną rolę pełnić będą Organizatorzy Społeczności Lokalnej, działający na zmotywowanie i włączanie (różnych grup) mieszkańców. Konieczne jest prowadzenie systematycznych mikro-diagnoz (w ujęciu przestrzennym lub kategoryalnym) i ich praktyczne zastosowanie, tj. prowadzenie działań animacyjnych, dopasowanych do precyzyjnie zidentyfikowanych potrzeb. Proponuje się również kontynuację i wzmocnienie innych instrumentów uspołeczniania usług społecznych, jak np. wolontariatu, działań sąsiedzkich, integracji międzypokoleniowej czy innych rozwiązań o charakterze wzajemnościowym.

9

**Wniosek 9:**

**Jak pokazują badania, wśród ankietowanych mieszkańców Ostrowca Świętokrzyskiego istnieje przyzwolenie na tworzenie (częściowo) odpłatnej oferty usług społecznych (na poziomie nieco wyższym od średniej dla innych pomiarów, realizowanych w podobnych gminach). 51 proc. badanych chciałoby korzystać z usług odpłatnych (jeśli byłaby taka konieczność), natomiast 33 proc. deklaruje chęć skorzystania z usług nieodpłatnych (najczęściej są to osoby znajdujące się w trudnej sytuacji ekonomicznej).**

**Rekomendacja:**

**Zaleca się budowanie modelu opartego na częściowo odpłatnych usługach społecznych.** Odpłatność nie może jednak pozostawać w sprzeczności z ich powszechnością i dostępnością dla jak najszerszych grup mieszkańców. **Pobieranie opłat za usługi nie jest tożsame z budowaniem komercyjnego modelu ich świadczenia.** Owe opłaty powinny być dodatkowym, a nie wiodącym źródłem finansowania lokalnego systemu usług. Środki

pobierane od odbiorców powinny służyć zapewnieniu większej dostępności usług, natomiast z całą pewnością nie mogą być czynnikiem wpływającym na standard, czy jakość ich świadczenia (co byłoby działaniem wątpliwym etycznie). Osobną kwestią pozostaje oczywiście ustalenie odpowiedniej wysokości opłat, być może warto rozważyć ustanowienie systemu zniżek dla osób, czy rodzin znajdujących się w szczególnie trudnej sytuacji życiowej i ekonomicznej.

### 3. PLANOWANY KATALOG USŁUG SPOŁECZNYCH DO WDROŻENIA W RAMACH CUS

W wyniku przeprowadzonej diagnozy potrzeb i potencjału społeczności lokalnej Gminy Ostrowiec Świętokrzyski w zakresie usług społecznych, Centrum Usług Społecznych w Ostrowcu Świętokrzyskim będzie świadczyło usługi w obszarze:

a. realizacji programów Ministra Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej (warunkiem jest coroczne ogłoszenie konkursów):

- usługa asystencji osobistej - "Asystent osobisty osoby z niepełnosprawnością",
- usługa opieki wytchnieniowej - „Opieka wytchnieniowa”,
- usługa teleopieki i pomocy sąsiedzkiej - „Korpus Wsparcia Seniorów”,
- wsparcie polityki mieszkalnictwa treningowego i wspomaganego - "Za życiem"

b. zdrowia psychicznego:

indywidualne poradnictwo psychologiczne dla dorosłych, dzieci i młodzieży,

- indywidualna terapia psychoterapeutyczna, psychologiczna wg potrzeb dla dorosłych, dzieci i młodzieży,
- grupowa terapia psychologiczna i psychoterapeutyczna dla dorosłych,
- wsparcie specjalisty dla dorosłych - asystent zdrowienia,
- grupa wsparcia dla osób w kryzysie,
- wsparcie specjalisty dla osób dorosłych (pracownik socjalny- wizyty patronażowe w środowiskach osób będących w kryzysie zdrowia psychicznego),

c. wsparcia rodziny:

- usługi wsparcia wychowawczego dla opiekunów osób zależnych,
- grupa wsparcia rodziców dzieci z niepełnosprawnością/opiekunów osób dorosłych z niepełnosprawnościami,
- pomoc sąsiedzka,
- szkoła rodzin (wsparcie dla rodzin z problemami opiekuńczo-wychowawczymi),
- szkoła rodzin wsparcie specjalistów ( psycholog, położna, seksuolog, fizjoterapeuta, logopeda, asystent rodziny, specjalista ds. profilaktyki zachowań ryzykownych, itp.)
- wsparcie specjalisty dla dorosłych (prawnik, interwent, lekarz, pielęgniarka, terapeuta zajęciowy, psychoterapeuta, mediator, itp.),
- przeciwdziałanie przemocy - wsparcie rodzin, w których występuje zjawisko przemocy domowej,
- wypożyczalnia sprzętu rehabilitacyjnego,
- organizowanie społeczności lokalnej,

#### d. wsparcia osób będących w kryzysie bezdomności:

- reintegracja i aktywizacja społeczna i zawodowa osób w kryzysie bezdomności i zagrożonych bezdomnością – pomoc pracownika socjalnego, asystent osoby bezdomnej, aktywizacja zawodowa poprzez warsztaty/treningi zawodowe,
- grupy wsparcia,
- wsparcie schronienia - program Najpierw mieszkanie,
- wsparcie osób zagrożonych eksmisją,

#### e. polityki senioralnej:

- usługa transportu indywidualnego,
- mobilne usługi pielęgnacyjne,
- usługi porządkowe świadczone w środowisku zamieszkania,
- wsparcie pracownika socjalnego – wizyty patronażowe u osób powyżej 70 roku życia,

#### f. profilaktyki zdrowia:

- wsparcie specjalisty dla dorosłych, dla dzieci i młodzieży do 18 roku życia - organizowanie interdyscyplinarnej opieki przez specjalistę ds. profilaktyki uzależnień,
- warsztaty profilaktyczne grupowe z zakresu uzależnień – wsparcie specjalisty ds. profilaktyki uzależnień, specjalisty ds. profilaktyki zachowań ryzykownych,

- wsparcie specjalistyczne – zajęcia socjoterapeutyczne, terapeutyczne, korekcyjno – kompensacyjne, logopedyczne, psychoterapeutyczne,
- zajęcia sportowo – rekreacyjne dla dzieci i młodzieży,
- zajęcia edukacyjno – artystyczne dla dzieci i młodzieży,
- kultura bez barier (warsztaty artystyczne, spektakle profilaktyczno -wychowawcze dla dorosłych, pokazy filmowe).

Pakiety usług będą uzupełniane działaniami wspierającymi w zakresie pobudzania aktywności obywatelskiej poprzez: organizowanie warsztatów równościowych, obywatelskich, prowadzonych m.in. przez prawnika. Celem takich warsztatów będzie poszerzenie wiedzy mieszkańców z zakresu prawa w tematyce ochrony zdrowia, wsparcia osób z niepełnosprawnościami, rodziny, osób starszych, osób bezrobotnych, w kryzysie bezdomności. Inne działania wspierające realizowane przez Centrum Usług Społecznych będą mieć charakter edukacji publicznej m.in. w zakresie alternatywnego spędzania czasu wolnego (poprzez organizowanie imprez integracyjnych, kampanii społecznych, edukacji publicznej).

Istotnym działaniem wspierającym w kontekście całego przedsięwzięcia będzie utworzenie **Domu Sąsiedzkiego**, jako miejsca realizacji usług społecznych takich jak: indywidualne i grupowe poradnictwo psychologiczne i psychoterapeutyczne, terapia psychologiczna i psychoterapeutyczna, mediacje dla rodzin, warsztaty profilaktyczne z zakresu uzależnień, warsztaty i działania profilaktyczne z zakresu zapobiegania różnym zachowaniom ryzykownym i problemom młodzieży, grupa wsparcia dla osób w kryzysie.

Dom Sąsiedzki stanie się przestrzenią do działania dla społeczności lokalnej. To miejsce, w którym będą integrować się wszystkie grupy wiekowe – rodziny, seniorzy i dzieci, realizując szereg działań i aktywności. Dom będzie otwarty na różnorodne, prorodzinne, międzygeneracyjne inicjatywy społeczne, kulturalne oraz artystyczne. W lokalnym środowisku, Dom Sąsiedzki będzie ogniwem wspierającym proces społecznej zmiany przy wykorzystaniu usług społecznych realizowanych/wdrażanych przez Centrum Usług Społecznych.

Głównym założeniem istnienia Domu Sąsiedzkiego będzie wspieranie aktywności mieszkańców w lokalnych społecznościach - organizowanie społeczności lokalnej, poprzez:

- wzmacnianie relacji międzyludzkich,

- budowanie tożsamości lokalnej,
- wspólne działanie,
- przejmowanie odpowiedzialności,
- zapewnianie programów/usług w odpowiedzi na rozeznane potrzeby.

#### **4. CELE DO OSIĄGNIĘCIA W RAMACH CENTRUM USŁUG SPOŁECZNYCH W OSTROWCU ŚWIĘTOKRZYSKIM**

Centrum Usług Społecznych w Ostrowcu Świętokrzyskim powstało w odpowiedzi na zmieniające się potrzeby mieszkańców oraz zmiany w podejściu do polityki społecznej.

Głównym założeniem Centrum Usług Społecznych w Ostrowcu Świętokrzyskim jest wzrost dostępności do kompleksowej oferty usług społecznych, odpowiadających na zdiagnozowane potrzeby mieszkańców miasta Ostrowiec Świętokrzyski poprzez:

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

Zadaniem Centrum będzie uzupełnienie i koordynowanie lokalnego systemu usług społecznych o charakterze ponadbranżowym, który efektywnie zaangażuje lokalną infrastrukturę usługową. Rozwój i integracja usług społecznych, rozproszonych obecnie w różnych podsystemach, umożliwi zaspokajanie potrzeb wspólnoty samorządowej w zakresie określonych usług społecznych oraz koordynowanie tych usług, zarówno w zakresie ich zapewnienia, jak i w odniesieniu do ich przyznawania indywidualnym odbiorcom. Wszystkie zadania, wykonywane przez Centrum, realizowane będą w myśl zasady powszechności, podmiotowości, jakości, kompleksowości, współpracy, pomocniczości oraz wzmacniania więzi społecznych.

Określone cele będą wynikały z zaplanowanych działań zmierzających do wypracowania modelowego rozwiązania organizowania i świadczenia usług społecznych przez Centrum Usług Społecznych w Ostrowcu Świętokrzyskim.

Opis wskaźników i sposobu pomiaru:

Opis wskaźnika	Sposób pomiaru	Termin pomiaru
Liczba osób objętych usługami świadczonymi w społeczności lokalnej w programie	Wewnętrzna ewidencja formularzy zgłoszeniowych/kwalifikacji	Bieżący monitoring
Liczba osób objętych usługami w zakresie wspierania rodziny i pieczy zastępczej	Wewnętrzna ewidencja kart usługi doradczej z pierwszej udzielonej formy wsparcia	Bieżący monitoring
Liczba nowoutworzonych miejsc świadczenia usług społecznych (Dom Sąsiedzki, Miejsce Aktywności Lokalnej)	Protokół odbioru prac adaptacyjnych w nowych miejscach świadczonych usług.	Bieżący monitoring
Liczba opiekunów faktycznych /nieformalnych objętych wsparciem w programie	Wewnętrzna ewidencja osób korzystających z pomocy, np. w grupie wsparcia	Bieżący monitoring
Liczba osób świadczących usługi w społeczności lokalnej	Ewidencja zawartych umów/ porozumień/ zleceń ze specjalistami świadczącymi usługi.	Na koniec projektu

<p>Liczba utworzonych miejsc świadczenia usług wspierania rodziny i pieczy zastępczej istniejących po zakończeniu projektu</p>	<p>Gotowość do świadczenia usług przez specjalistów po zakończeniu finansowania w projekcie</p>	<p>Na koniec projektu</p>
<p>Liczba utworzonych miejsc świadczenia usług w społeczności lokalnej</p>	<p>Liczba nowoutworzonych miejsc świadczenia usług (w Domu Sąsiedzkim i w Miejscu Aktywności Lokalnej), informacja na stronie www o liczbie nowo utworzonych w ramach Projektu miejsc świadczenia usług w mieszkaniu/domu lub regulamin domu / mieszkania określone zasady funkcjonowania placówki po zakończeniu finansowania ze środków EFS+ lub informacja na stronie www o liczbie nowo utworzonych w ramach Projektu miejsc świadczenia usług w domu/ mieszkaniu gotowych do przyjęcia osób zainteresowanych usługami</p>	<p>Na koniec projektu</p>
<p>Liczba osób z niepełnosprawnościami objętych wsparciem</p>	<p>Wewnętrzna ewidencja formularzy zgłoszeniowych/kwalifikacji, orzeczenia o niepełnosprawności w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Dz. U. 2023 r. poz. 100, z późn.zm.); dokument poświadczający stan</p>	<p>Bieżący monitoring</p>

	zdrowia wydany przez lekarza, tj. orzeczenie o stanie zdrowia lub opinia	
Liczba osób w kryzysie bezdomności lub dotkniętych wykluczeniem z dostępu do mieszkań	Wewnętrzna ewidencja/kwalifikacja, oświadczenie o dotknięciu wykluczeniem z dostępu do mieszkań lub byciu osobą w kryzysie bezdomności, listy obecności.	Bieżący monitoring

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

Jedną z głównych funkcji CUS jako instytucji pomocowej, która integruje działania w obszarze usług społecznych będzie **sprawne informowanie o zakresie świadczonych usług**. Ten szczególny rodzaj promocji jednostki będzie obejmował działalność informacyjną na różnych płaszczyznach: w mediach (w tym społecznościowych) oraz bezpośrednio w otoczeniu społecznym. Odbiorcami **kampanii informacyjnej Centrum** będą przede wszystkim mieszkańcy Gminy Ostrowiec Św., lokalne organizacje pozarządowe, podmioty ekonomii społecznej i inne instytucje miejskie (w tym kulturalne). Istotną kwestią będzie systematyczność i konsekwencja w przekazywaniu informacji potencjalnym odbiorcom, aby utrwałać wiedzę o rodzaju i zakresie świadczonych usług.

**Informacje o zakresie działania Centrum i możliwości skorzystania z oferowanych usług będą rozpowszechniane/publikowane m.in. w:**

a. INTERNECIE:

- **mediach społecznościowych Centrum** (strona społecznościowa na Facebooku) - jako stały kontakt z potencjalnymi i aktywnymi odbiorcami usług, umożliwiającą przekazywanie na

bieżąco informacji o usługach, działaniach i wydarzeniach lokalnych – dotyczy głównie osób młodych i w wieku średnim;

- **stronach internetowych WWW Centrum** – dzięki stronie dostosowanej do potrzeb osób niedowidzących (specjalna czcionka i kontrast) - będzie możliwość zwiększenia grupy potencjalnych odbiorców;
- **serwis Urzędu Miasta Ostrowiec Świętokrzyski** - dzięki stronie dostosowanej do potrzeb osób niedowidzących (specjalna czcionka i kontrast) - będzie możliwość zwiększenia grupy potencjalnych odbiorców;
- **stronach internetowych partnerów projektu** realizujących usługi społeczne – rozszerzenie potencjalnej grupy odbiorców o klientów partnerów.

#### b. MEDIACH LOKALNYCH:

- **telewizji** – np. w serwisach informacyjnych, reportażach tematycznych, co umożliwi dotarcie do większej liczby odbiorców (w tym m.in. w wieku starszym), którzy nie korzystają z Internetu i z mediów społecznościowych, a dla których telewizja jest podstawowym źródłem informacji;
- **radiu** – np. w serwisach informacyjnych lub audycjach promocyjnych – jako medium o najszerszym zasięgu, które dostępne jest wszędzie, umożliwi dotarcie do szerokiej grupy odbiorców (w tym również osobom niedowidzącym, dla których radio jest często jedynym źródłem informacji o otaczającym świecie);
- **prasie lokalnej** – jako źródło informacji „zapisanej”, do której można powrócić w każdej chwili bez konieczności zapamiętania – jest to szczególnie ważne dla osób starszych, mających problemy z zapamiętywaniem.

c. Z WYKORZYSTANIEM APLIKACJI MOBILNEJ DO MASOWEGO WYSYŁANIA WIADOMOŚCI SMS – dzięki stworzonej bazie kontaktów klientów Centrum, będzie możliwość automatycznego informowania obecnych klientów o nowych działaniach i usługach jak również przypominania o obecnie realizowanych usługach (utrwalanie wiedzy odbiorców).

d. Z WYKORZYSTANIEM INTERAKTYWNYCH TABLIC INFORMACYJNYCH wyświetlających aktualne informacje na temat świadczonych usług i zakresu działania Centrum – tablice będą umieszczone w siedzibie Centrum oraz Urzędu Miasta Ostrowiec Św., aby za pomocą wizualizacji (wykorzystanie

silnego oddziaływania obrazu) przekazywać i utrwać bieżące informacje dotyczące działalności Centrum wszystkim odwiedzającym te placówki.

e. Ponadto informacje o zakresie działania Centrum i możliwości skorzystania z oferowanych usług będą rozpowszechniane/publikowane poprzez:

- **udzielanie informacji telefonicznie;**
- **„marketing szeptany”** – informowanie współpracowników i znajomych o działaniach CUS;
- **zaangażowanie lokalnych autorytetów** – np. Prezydent Miasta Ostrowiec Św., proboszczowie poszczególnych parafii, liderzy lokalni itp.;
- **organizowanie mobilnych punktów informacyjnych CUS** – aby zwiększyć dostępność usług i dotrzeć do potencjalnych odbiorców działań Centrum, organizowane będą dyżury/wizyty przedstawiciela Centrum w placówkach i organizacjach działających na rzecz osób z niepełnosprawnością i osób starszych, jak również podczas imprez i wydarzeń kulturalnych/sportowych/społecznych w mieście, pracownicy Centrum i wolontariusze będą udzielać szczegółowych informacji nt. oferty Centrum wszystkim zainteresowanym;
- **plakaty i ulotki** - które będą wykorzystywane podczas promocji na wydarzeniach/imprezach lokalnych, jak również zostaną przekazane np. spółdzielniom, przychodniom, parafiom, placówkom oświatowym, szpitalom - aby dotrzeć do osób niekorzystających z Internetu.

## 6. ZAŁOŻENIA DO PROGRAMU USŁUG SPOŁECZNYCH

Program Usług Społecznych to dokument, który będzie określał usługi społeczne wynikające z potrzeb wspólnoty samorządowej i zostanie przyjęty przez Radę Miasta Ostrowca Świętokrzyskiego w drodze uchwały.

Jak już wspomniano celem głównym Centrum Usług Społecznych w Ostrowcu Świętokrzyskim jest rozwój wysokiej jakości usług społecznych, odpowiadających na potrzeby mieszkańców miasta Ostrowca Świętokrzyskiego. Oznacza to konieczność zaplanowania, koordynacji i integracji usług społecznych, jak również utworzenia lokalnej sieci usługodawców, którzy zapewnią usługi społeczne wysokiej jakości, zgodnie ze standardami opracowanymi przez CUS. Program usług społecznych stanowić będzie nowe, nieobowiązkowe, narzędzie zarządzania wprowadzone na podstawie Ustawy

o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych. Ustawa określa zakres oraz tryb jego przyjmowania i realizacji. Niezbędne elementy Programu to:

- 1) nazwa i cel programu;
- 2) okres realizacji programu;
- 3) opis potrzeb uzasadniających realizację programu;
- 4) charakterystyka i przewidywana liczba osób objętych programem;
- 5) określenie usług społecznych oferowanych w programie;
- 6) warunki i tryb kwalifikowania osób zainteresowanych do korzystania z usług społecznych określonych w programie;
- 7) wysokość opłaty za usługi społeczne, osoby uprawnione do uzyskania ulg w opłacie za usługi społeczne i wysokość tych ulg, jeżeli program przewiduje opłatę lub ulgi w opłacie za usługi społeczne;
- 8) sposób dokumentowania spełniania warunków, o których mowa w pkt 6, oraz uprawnień do uzyskania ulg w opłacie, o których mowa w pkt 7;
- 9) dane osobowe niezbędne do kwalifikowania osób zainteresowanych do korzystania z usług społecznych określonych w programie, 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) (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016, str. 1);
- 10) organizacja programu, w tym etapy jego realizacji;
- 11) sposób monitorowania i oceny programu oraz mierniki efektywności jego realizacji;
- 12) budżet programu oraz źródła jego finansowania. Rozwiązania przyjęte w Programie muszą uwzględniać przepisy powszechnie obowiązujące (ustaw, aktów wykonawczych wydanych na ich podstawie), w zakresie w jakim normują zasady udzielania usług przewidzianych w Programie, w tym szczególnie standardy ich realizacji.

Program musi też zapewniać zgodność z innymi Programami obowiązującymi na terenie Gminy. Po zakończeniu realizacji programu usług społecznych Gmina sporządza informację z realizacji programu usług społecznych zawierającą:

- 1) nazwę programu;
- 2) okres realizacji programu;
- 3) przewidywaną liczbę osób objętych programem oraz liczbę osób, które skorzystały z usług społecznych określonych w programie, w podziale na poszczególne usługi
- 4) opis stopnia realizacji programu;
- 5) wyniki monitorowania realizacji programu i ocenę programu w oparciu o mierniki efektywności realizacji programu;
- 6) koszty realizacji programu;
- 7) listę wykonawców poszczególnych usług społecznych określonych w programie.

**Program Usług Społecznych w Ostrowcu Świętokrzyskim** będzie zatem zawierał nowe usługi społeczne, skierowane do osób, rodzin, grup społecznych, grup mieszkańców o określonych potrzebach. Istotną cechą Programu będzie 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.

## **7. SPOSÓB POZYSKIWANIA I ZARZĄDZANIA INFORMACJAMI PRZYDATNYMI DLA POTENCJALNYCH KLIENTÓW**

Zgodnie z art. 13 ust 1 pkt 9 ustawy o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych, zadaniem centrum będzie w szczególności m. in. gromadzenie, aktualizowanie i udostępnianie informacji o usługach społecznych realizowanych na obszarze gminy.

Prawidłowe funkcjonowanie Centrum Usług Społecznych i dostarczanie niezbędnych informacji potencjalnym odbiorcom usług wymagać będzie pozyskiwania informacji z różnych źródeł oraz ich aktualizowania.

Podstawą w kwestii sprawnego zarządzania informacją będzie:

- **stworzenie bazy usług społecznych**, dostępnej dla wszystkich mieszkańców miasta,
- **dostarczanie przez Centrum informacji o wszelkich usługach społecznych**, świadczonych na danym terenie, przez wszystkie inne podmioty i organizacje za pomocą platformy IT,
- **udostępnianie informacji o usługach** w bezpośrednim kontakcie z mieszkańcami.

Pozyskiwanie informacji odbywać się będzie z wykorzystaniem różnorodnych dostępnych źródeł:

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

**Zakres gromadzonych informacji w zakresie usług społecznych** stanowić będą m.in.:

- katalog usług realizowanych w ramach Programu Usług Społecznych,
- katalog usług społecznych realizowanych przez instytucje/organizacje na terenie Miasta Ostrowiec Świętokrzyski,
- kompleksowość oferowanych usług,
- dane kontaktowe podmiotów realizujących usługi społeczne,
- tryb i zasady korzystania z usług społecznych,
- wielkość popytu na usługi społeczne,
- jakość świadczonych usług.

**Zakres gromadzonych informacji w zakresie działań wspierających** stanowić będą m.in.:

- katalog oferowanych działań,
- katalog alternatywnych form spędzania wolnego czasu,
- informacja o projektach socjalnych,
- baza wolontariuszy i możliwości wsparcia w formie działań wolontarystycznych.

Informacje w powyższym zakresie **pozyskiwane i analizowane będą** w szczególności przez pracowników Zespołu ds. Organizowania Usług Społecznych, w tym m.in. koordynatorów

indywidualnych planów usług społecznych, organizatorów usług społecznych, organizatorów społeczności lokalnej, pracowników obsługi administracyjnej,

### **Sposób gromadzenia informacji:**

Pozyskiwane informacje będą gromadzone w systemach informatycznych i w wersji papierowej zgodnie z obowiązującymi przepisami, instrukcją kancelaryjną, polityką informacyjną (określającą kanały, metody i możliwości docierania do instytucji/organizacji i mieszkańców-odbiorców usług) oraz polityką bezpieczeństwa Centrum.

### **Sposób zarządzania informacjami:**

- zarządzanie i przetwarzanie pozyskiwanych informacji wewnątrz jednostki będzie odbywać się przy wykorzystaniu m.in.: technologii informacyjnych, sprzętu/oprogramowania komputerowego, Internetu, poczty elektronicznej, telefonu/faxu, dokumentów papierowych oraz podczas regularnych spotkań przedstawicieli komórek merytorycznych;
- za pozyskiwanie i przekazywanie informacji, a przede wszystkim za ich aktualność i wiarygodność odpowiedzialni będą wyznaczeni pracownicy zajmujący się polityką informacyjną CUS;
- Centrum zapewni dbałość o poprawność, aktualność i spójność pozyskiwanych oraz przekazywanych informacji na temat usług społecznych dla potencjalnych odbiorców usług;
- pozyskane, zgromadzone oraz przetworzone informacje na temat usług społecznych przekazywane będą mieszkańcom (potencjalnym odbiorcom usług) m.in. poprzez kanały opisane w części „*Sposób promocji i informacji na temat działania Centrum Usług Społecznych kierowane do poszczególnych grup odbiorców usług społecznych oraz opis planowanych do zastosowania metod docierania do potencjalnych odbiorców.*”

Wszystkie opisane powyżej działania zapewnią sprawność realizacji świadczenia usług, możliwość szeroko zakrojonej współpracy oraz możliwość korzystania przez użytkowników z wzajemnie uzupełniających się informacji zawartych w różnych zasobach informacyjnych.

Odpowiednia organizacja i koordynacja procesu zarządzania informacjami w Centrum, przyczyni się do efektywnego i racjonalnego podejmowania decyzji, aby zapewnić kompleksowość świadczenia usług społecznych w Gminie Ostrowiec Świętokrzyski.

## 8. SPOSÓB ZARZĄDZANIA CENTRUM USŁUG SPOŁECZNYCH W OSTROWCU ŚWIĘTOKRZYSKIM

Zarządzanie usługami społecznymi jest jednym z kluczowych elementów zarządzania CUS w Ostrowcu Świętokrzyskim. Sposób zarządzania CUS w Gminie Ostrowiec Świętokrzyski wyznaczają w pierwszym rzędzie trzy wymiary:

- Wymiar zgodności z ustawą o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych,
- Wymiar zapewnienia struktury organizacyjnej dostosowanej do nowych zadań związanych z utworzeniem CUS,
- Wymiar stworzenia procedur i nici komunikacji wewnętrznej w procesie zarządzania.

Odnosząc się do pierwszego wymiaru, CUS w Ostrowcu Świętokrzyskim został utworzony zgodnie z ustawą o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych. Centrum będzie wykonywało swoje zadania m.in. z uwzględnieniem zasady współpracy oraz zasady pomocniczości. Centrum zgodnie z pierwszą zasadą zobowiązane będzie do podejmowania współpracy z organami administracji publicznej, organizacjami pozarządowymi, podmiotami wykonującymi działalność leczniczą oraz osobami fizycznymi i prawnymi. Współpraca ta winna zawierać suwerenność stron, partnerstwo, efektywność podejmowanych wspólnych działań, uczciwą konkurencję i jawność.

Centrum Usług Społecznych w Ostrowcu Świętokrzyskim, z siedzibą przy ul. Świętokrzyskiej 22 zostało utworzone jako jednostka administracyjna Gminy Ostrowiec Świętokrzyski i działa na podstawie:

- 1) Uchwały nr XIV/98/2024 Rady Miasta Ostrowca Świętokrzyskiego z dnia 28 listopada 2024 r. w sprawie przekształcenia Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Ostrowcu Świętokrzyskim w Centrum Usług Społecznych w Ostrowcu Świętokrzyskim oraz nadania statutu Centrum Usług Społecznych w Ostrowcu Świętokrzyskim,
- 2) ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych.

Głównym celem działalności Centrum Usług Społecznych będzie zaspokajanie potrzeb wspólnoty samorządowej w zakresie usług społecznych oraz indywidualnych, jej mieszkańców o specjalnych potrzebach, zwłaszcza w zakresie integracji, reintegracji i pomocy społecznej oraz polityki prorodzinnej. Działalnością Centrum kieruje Dyrektor Centrum.

Dyrektor nadzoruje działalność następujących zespołów i samodzielnych stanowisk pracy:

- 1) Głównego Księgowego,
  - 2) Działu ds. Organizowania Usług Społecznych,
  - 3) Zespołu ds. Prawnych,
  - 4) Stanowiska ds. Bezpieczeństwa i Higieny Pracy,
  - 5) Inspektora Ochrony Danych,
  - 6) Stanowiska ds. Kontroli Zarządczej,
  - 7) Stanowiska ds. Projektów i Programów,
  - 8) Stanowiska ds. Analiz i Sprawozdań
  - 9) Stanowiska ds. Kadr,
2. Zastępca Dyrektora nadzoruje i koordynuje działalność:
- 1) Działu ds. Realizacji Zadań z Zakresu Pomocy Społecznej,
  - 2) Zespołu ds. Administracyjnych,
  - 3) Zespołu ds. Świadczeń Rodzinnych
3. Główny Księgowy kieruje Zespołem ds. Finansowych.

**W skład struktury organizacyjnej CUS wchodzi:**

- 1) Dział ds. Realizacji Zadań z Zakresu Pomocy Społecznej, w skład którego, wchodzi:
  - a) Zespół Terenowej Pracy Socjalnej,
  - b) Zespół ds. Obsługi Świadczeń,
  - c) Zespół ds. Pracy z Rodzin,
  - d) Zespół ds. Bezdomności, w skład którego wchodzi Noclegownia,
  - e) Zespół ds. Asysty Rodzinnej,
  - f) Zespół ds. Usług Opiekuńczych i Patronaży.
  - g) Zespół ds. Domów Pomocy Społecznej,

- h) Zespół ds. Przeciwdziałania Przemocy,
- 2) Dział ds. Organizowania Usług Społecznych, w skład którego wchodzi:
  - a) Zespół ds. Koordynacji Indywidualnych Planów Usług Społecznych,
  - b) Zespół Organizatorów Społeczności Lokalnej,
  - c) Zespół ds. Wdrażania Usług Społecznych,
- 3) Zespół ds. Świadczeń Rodzinnych,
- 4) Zespół ds. Finansowych,
- 5) Zespół ds. Administracyjnych,
- 6) Zespół ds. Prawnych,
- 7) Stanowisko ds. Bezpieczeństwa i Higieny Pracy,
- 8) Inspektor Ochrony Danych,
- 9) Stanowisko ds. Kontroli Zarządczej,
- 10) Stanowisko ds. Projektów i Programów,
- 11) Stanowisko ds. Kadr,
- 12) Stanowisko ds. Analiz i Sprawozdań.

Organizację wewnętrzną CUS przedstawia „Schemat Organizacyjny Centrum Usług Społecznych w Ostrowcu Świętokrzyskim” i „Struktura Organizacyjna Centrum Usług Społecznych w Ostrowcu Świętokrzyskim ” ( załącznik nr 1- schemat organizacyjny CUS w Ostrowcu Świętokrzyskim)

CUS w Ostrowcu Świętokrzyskim utworzył następujące stanowiska kierownicze:

- 1) Główny Księgowy,
- 2) Kierownik Działu ds. Realizacji Zadań z Zakresu Pomocy Społecznej,
- 3) Kierownik Działu ds. Organizowania Usług Społecznych,
- 4) Kierownik Zespołu ds. Świadczeń Rodzinnych,
- 5) Kierownik Zespołu ds. Administracyjnych,
- 6) Zastępca Głównego Księgowego,
- 7) Pierwszy Zastępca Kierownika Działu ds. Realizacji Zadań z Zakresu Pomocy Społecznej,
- 8) Drugi Zastępca Kierownika Działu ds. Realizacji Zadań z Zakresu Pomocy Społecznej,
- 9) Zastępca Kierownika Zespołu ds. Świadczeń Rodzinnych.

Istotnym elementem prawidłowego realizowania usług społecznych w Centrum Usług Społecznych w Ostrowcu Świętokrzyskim będzie podnoszenie kwalifikacji oraz nabycie nowych umiejętności przez kadrę świadczącą usługi w jednostce. Inwestycja w szkolenia i rozwój kadry w CUS będzie inwestycją w kapitał ludzki i społeczny oraz będzie stanowiła niezbędny wyznacznik skutecznego funkcjonowania placówki.

Planowanie podnoszenia kwalifikacji będzie opierało się na podstawowych założeniach:

1. planowaniu potrzeb szkoleniowych, opracowaniu harmonogramu szkoleń i kursów,
2. realizacji superwizji zarówno dla kadry zarządzającej jak i dla pracowników CUS,
3. realizacji szkoleń i kursów

Aktualnie kadra CUS w Ostrowcu Świętokrzyskim uczestniczyła w kursach, szkoleniach realizowanych przez Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej, Kielecko – Ostrowiecki Ośrodek Wsparcia Ekonomii Społecznej, Uczelnie Korczaka, a także Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej w Kielcach, w ramach 3 modułów przeznaczonych dla dyrekcji CUS, organizatorów usług społecznych, KIPUSów oraz dla organizatorów społeczności lokalnej. Ponadto planuje się udział pracowników CUS w Ostrowcu Świętokrzyskim w szkoleniach podnoszących kompetencje realizowane w ramach środków własnych CUS, tj. komunikacji społecznej, prawie zamówień publicznych, pracy socjalnej, w tym współpracy z organizatorem społeczności lokalnej, pracy z trudnym klientem, pierwszej pomocy, przeciwdziałaniu wypaleniu zawodowemu oraz szkoleniach i kursach realizowanych ze środków zewnętrznych (m.in. z Powiatowego Urzędu Pracy, Kielecko – Ostrowieckiego Ośrodka Wsparcia Ekonomii Społecznej, itp.).

Ponadto Centrum Usług Społecznych w Ostrowcu Świętokrzyskim będzie wykonywało swoje zadania m.in. z uwzględnieniem zasady współpracy oraz zasady pomocniczości. Centrum zgodnie z pierwszą zasadą zobowiązane jest do podejmowania współpracy z organami administracji publicznej, organizacjami pozarządowymi, podmiotami wykonującymi działalność leczniczą oraz osobami fizycznymi i prawnymi. Współpraca ta winna uwzględniać suwerenność stron, partnerstwo, efektywność podejmowanych wspólnych działań, uczciwą konkurencję i jawność. Do osiągnięcia tych celów niezbędne jest wykorzystanie zasad związanych z zarządzaniem międzyorganizacyjnym i budowaniem sformalizowanego partnerstwa lokalnego. Sposób zarządzania CUS musi więc opierać się na sieciowym podejściu w organizacji i udostępnianiu usług. Oznacza to zarządzanie oparte o wiedzę na temat budowania i funkcjonowania sieci

międzyorganizacyjnych, relacji pomiędzy jej podmiotami, zależności jakie zachodzą na różnych poziomach i w określonym kontekście uwarunkowań bliższego i dalszego otoczenia, a nawet samej jednostki. Zarządzanie CUS to zarządzanie na poziomie strategicznym i międzysektorowym (sieciowym). Wymaga nowego podejścia i nowych kompetencji.

Zewnętrzne zarządzanie siecią usług i kooperacji CUS z partnerami jest to rodzaj sieciowego współzrządzenia jakim jest współpraca CUS z partnerami lokalnymi, podmiotami usługowymi z różnych sektorów: publicznymi placówkami wsparcia, organizacjami pozarządowymi, przedsiębiorstwami społecznymi, spółdzielniami socjalnymi, prywatnymi firmami świadczącymi usługi społeczne.

Rozwój partnerskiego podejścia w lokalnych relacjach między instytucjami publicznymi, organizacjami sektora pozarządowego wraz z podmiotami ekonomii społecznej oraz przedsiębiorstwami usługowymi może i powinien przyczyniać się do rozwoju oferty usług społecznych, nowych programów, instrumentów i metod działania. Zarządzanie CUS oparte o zaangażowanie w kreowanie relacji partnerskich między lokalnymi instytucjami doprowadzi do poprawy przepływu informacji, transferu specyficznej, profesjonalnej wiedzy gromadzonej w poszczególnych sektorach czy podmiotach, łączenia potencjałów, doświadczeń, umiejętności osób zaangażowanych we wspólne działania. Centrum będzie stanowić centralną instytucję w lokalnej sieci usługowej, miejsce dostępu mieszkańców do wszechstronnej oferty usług społecznych.

## **9. PLAN ORGANIZOWANIA SPOŁECZNOŚCI LOKALNEJ**

W roku 2019 po raz pierwszy w historii działalności Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Ostrowcu Świętokrzyskim podjęto metodę pracy środowiskowej jaką jest Organizowanie Społeczności Lokalnej. Z uwagi na innowacyjność tej metody powołano Zespół ds. Organizowania Społeczności Lokalnej, zadaniem którego była praca z mieszkańcami Ostrowca Świętokrzyskiego. W latach 2019-2022 pracowaliśmy w szczególności z osobami pozostającymi w kryzysie bezdomności, osobami z niepełnosprawnościami, rodzinami i mieszkańcami rewitalizowanej dzielnicy Częstocice w ich środowisku lokalnym.

Głównym celem działalności zespołu ds. Organizowania społeczności lokalnej było :

- budowanie poczucia wspólnoty i tożsamości wśród mieszkańców,

- wzmacnianie kompetencji obywatelskich i zdolności mieszkańców do działania na rzecz swojej społeczności,
- rozwiązywanie problemów lokalnych poprzez inicjatywy oddolne,
- zwiększanie zaangażowania mieszkańców w życie społeczne i rozwój ich otoczenia.

Od roku 2022 działania zespołu organizatorów społeczności lokalnej w Ostrowcu Świętokrzyskim skoncentrowane były na dwóch kluczowych społecznościach: mieszkańcach bloków socjalnych na osiedlu Gutwin oraz seniorach z osiedla Częstocice. Podejmowane inicjatywy były dostosowane do specyficznych potrzeb tych grup, z uwzględnieniem ich sytuacji społecznej, wieku oraz potencjału do samoorganizacji. Z uwagi na potrzeby społeczności lokalnych objętych wsparciem Organizatorów Społeczności Lokalnych powyższe działania będą kontynuowane w ramach Centrum Usług Społecznych w Ostrowcu Świętokrzyskim. Działalność OSŁ zostanie poszerzona o nowe lokalizacje tj. Miejsce Aktywności Lokalnej ul. Świętokrzyska oraz Dom Sąsiedzki.

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

W celu organizowania społeczności lokalnej wykorzystane zostaną, podobnie jak w ubiegłych latach, narzędzia osiowe, tj. praca ze społecznościami terytorialnymi i kategoryjnymi oraz narzędzia wspierające proces zmiany społeczności lokalnej, do których zalicza się:

- partnerstwo lokalne,
- wolontariat,
- projekty socjalne,
- kampanie społeczne,
- wydarzenia i grupy samopomocowe.

W każdym przypadku podmiotem oddziaływania będzie cała społeczność lokalna, także wówczas, gdy działania i inicjatywy dotyczyć będą określonych jej środowisk czy grup kategoryalnych.

Ramy działania będą tworzyć 4 komponenty, którymi są: diagnoza, aktywizacja, integracja i edukacja, natomiast cały proces będzie działaniem zaplanowanym, realizowanym zgodnie z poszczególnymi etapami.

#### PROCES ORGANIZOWANIA SPOŁECZNOŚCI LOKALNEJ I JEJ ETAPY:

##### 1) Diagnoza środowiskowa:

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

Efekt wstępnej diagnozy i charakterystyki obszaru, który swoim działaniem będzie obejmował OSŁ, będzie tzw. „mapa zasobów i potrzeb”. Na jej podstawie zostanie utworzony profil danego środowiska (osiedla, dzielnicy) z uwzględnieniem mniejszych podmiotów, które będą włączone w proces organizowania społeczności lokalnej, ze wskazaniem najważniejszych obszarów wymagających wsparcia. Mapa zasobów i potrzeb będzie na bieżąco aktualizowana, ponieważ sytuacja społeczności lokalnej zmienia się, między innymi pod wpływem podejmowanych działań. Mapa zasobów i potrzeb jako materiał dokumentujący przeprowadzaną w społeczności lokalnej diagnozę środowiskową, powinna zawierać krótki opis następujących elementów: krótka charakterystyka społeczności lokalnej i współtworzących ją środowisk i grup, prezentacja zasobów danej społeczności, krótka analiza społeczno-demograficzna mieszkańców, wyniki badań w zakresie problemów i potrzeb, z uwzględnieniem zgłaszanych opinii na ich temat, emocji, jakie wzbudzają, zgłaszanych pomysłów na ich rozwiązanie, barier, które mogą to utrudniać oraz ewentualnych deklaracji przystąpienia do działań, określenie potencjału badanej społeczności oraz wnioski i wstępny plan działania.

## 2) Rozpoznanie problemów i potencjału nowych społeczności :

- rozpoznanie potrzeb i potencjału adresatów planowanych działań, a także określenie ich sił i możliwości,
- określenie najważniejszych problemów, wokół których będą zabezpieczone działania i rozwiązania (zebranie informacji, inicjowanie działań).

## 3) Poznanie osób/pozyskiwanie sojuszników:

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

## 4) Tworzenie planu i struktury działania grupy:

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

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

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

## 5) Realizacja zaplanowanych działań:

- realizacja zaplanowanych działań wspólnie z grupą inicjatywną, przedstawicielami społeczności terytorialnej i/lub kategoryalnej,

- wspieranie osób realizujących określone zadania, ich mobilizowanie i motywowanie,
- upublicznianie podejmowanych działań,
- wspólne świętowanie sukcesu.

Informacje na temat podejmowanych działań powinny być upublicznione, wykorzystując w tym zakresie takie narzędzia komunikowania jak: broszury, informacje na tablicy ogłoszeń, strona internetowa, portale społecznościowe, partnerstwa oraz regularne spotkania ze społecznością lokalną. Istotnym elementem planu działania jest wspólne świętowanie sukcesu.

#### 6) Monitorowanie i ocena efektywności działań:

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

Powyższe działania będą dokumentowane w postaci projektów socjalnych tworzonych przy okazji określonych aktywności, inicjatyw i wydarzeń w społecznościach lokalnych.

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

Szczegółowy plan organizowania społeczności lokalnej będzie opracowywany przez organizatora społeczności lokalnej na bieżąco w trakcie realizacji projektu, z uwzględnieniem wniosków wynikających z rozeznania potrzeb i potencjału wspólnoty samorządowej w zakresie usług społecznych.

Lp.	Działania wspierające	Cele działania	Termin realizacji
1.	Projekty socjalne	<ul style="list-style-type: none"> <li>- wzmocnienie kompetencji i poprawa społecznego funkcjonowania odbiorców</li> <li>- zwiększenie dostępności do zasobów i form wsparcia społecznego</li> <li>- zwiększenie świadomości społecznej</li> <li>- budowanie kapitału społecznego</li> <li>- integracja w społeczności lokalnej</li> <li>- realizacja współpracy międzysektorowej (nawiązanie partnerstw )</li> </ul>	
2.	Miejsce Aktywności Lokalnej MAL, ul. Świętokrzyska 24/9	<ul style="list-style-type: none"> <li>- pobudzanie aktywności obywatelskiej, edukacja publiczna, reintegracja społeczna, Alternatywne Formy Spędzania Czasu Wolnego</li> <li>- integracja społeczności lokalnej poprzez tworzenie przestrzeni sprzyjającej budowaniu relacji międzyludzkich oraz współpracy między mieszkańcami</li> <li>- aktywizacja mieszkańców. Zachęcanie mieszkańców do podejmowania działań na rzecz swojej społeczności, rozwijania pasji i zainteresowań</li> <li>- wspieranie oddolnych inicjatyw i umożliwienie mieszkańcom realizacji własnych pomysłów na rzecz dobra wspólnego</li> <li>- budowanie więzi międzypokoleniowych</li> <li>- edukacja obywatelska i społeczna</li> <li>- rozwój kapitału społecznego</li> </ul>	
3.	Dom Sąsiedzki	W Domu Sąsiedzkim świadczone będą następujące formy wsparcia:	

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- indywidualne poradnictwo psychologiczne i psychoterapeutyczne dla osób dorosłych, dzieci i młodzieży</li> <li>- grupowa terapia psychologiczna i psychoterapeutyczna dla dorosłych, dzieci i młodzieży, w tym indywidualna i rodzinna</li> <li>- wsparcie specjalistów, w tym: prawnika, lekarza, pielęgniarki, specjalisty ds. uzależnień oraz specjalisty ds. profilaktyki zachowań ryzykownych</li> <li>- wsparcie asystentów zdrowienia</li> <li>- realizacja działań w ramach Szkoły Rodziny</li> <li>- realizacja zajęć socjoterapeutycznych, kompensacyjno- korekcyjnych, logopedycznych, zajęć sportowo- rekreacyjnych oraz zajęć edukacyjno- artystycznych</li> <li>- prowadzenie grup wsparcia</li> <li>- realizacja warsztatów edukacyjnych, artystycznych</li> <li>- zajęcia dla seniorów</li> <li>- wsparcie dla os. w kryzysie bezdomności i zagrożonych wykluczeniem mieszkaniowym</li> <li>- zadania z zakresu przeciwdziałania przemocy</li> <li>- treningi aktywizacyjne z zakresu aktywizacji zawodowej, w tym elementy hydrauliki i elektryki</li> <li>- edukacja publiczna, w tym alternatywne formy spędzania czasu wolnego</li> </ul>	
4.	Miejsce Aktywności Lokalnej ul. Górna 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Integracja społeczności seniorskiej dolnej części miasta</li> <li>-budowanie sieci partnerskiej osób i instytucji działających na rzecz seniorów oraz społeczności lokalnej os. Częstocice</li> <li>-zapobieganie osamotnieniu i wypychaniu osób starszych na margines życia społecznego</li> <li>-działania mające na celu aktywizację środowiska seniorskiego celem utrzymania ich</li> </ul>	

		<p>jak najdłużej w sprawności zarówno fizycznej jak i psychicznej przy jednoczesnym korzystaniu w pełni z praw publicznych</p> <p>-pobudzanie aktywności obywatelskiej, edukacja publiczna, reintegracja społeczna, Alternatywne Formy Spędzania Czasu Wolnego</p>	
5.	Koordynatorzy indywidualnych planów usług społecznych	<ul style="list-style-type: none"> <li>- wstępna identyfikacja potrzeb i kierowanie do właściwego Zespołu</li> <li>- informowanie o dostępnych usługach społecznych na terenie Miasta</li> <li>- pozyskiwanie informacji na temat potrzeb mieszkańców</li> <li>- wspieranie mieszkańców w zakresie kwalifikowania do korzystania z usług społecznych</li> <li>- Punkt Informacyjny ds. Usług Społecznych, w którym odpowiednio przeszkoleni pracownicy służyć będą informacją i wsparciem. Punkt zapewni sprawniejszą obsługę w zakresie identyfikacji potrzeb i koordynowania procesu świadczenia usług społecznych</li> </ul>	
6.	Działania wolontariackie	<ul style="list-style-type: none"> <li>- integracja działań wolontarystycznych w zakresie wsparcia i pomocy na rzecz osób starszych/niesamodzielnych/samotnych</li> <li>- aktywizacja lokalnej społeczności i wspieranie rozwoju wspólnoty samorządowej z wykorzystaniem jej potencjału</li> </ul>	
7.	Miejsce Aktywności Lokalnej osiedla Gutwin	<ul style="list-style-type: none"> <li>- integracja społeczności lokalnej poprzez tworzenie przestrzeni sprzyjającej budowaniu relacji międzyludzkich oraz współpracy między mieszkańcami</li> <li>- aktywizacja mieszkańców. Zachęcanie mieszkańców do podejmowania działań na rzecz swojej społeczności, rozwijania pasji i zainteresowań</li> <li>- wspieranie oddolnych inicjatyw i umożliwienie mieszkańcom realizacji własnych pomysłów na rzecz dobra wspólnego</li> </ul>	

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- budowanie więzi międzypokoleniowych</li> <li>- edukacja obywatelska i społeczna</li> <li>- rozwój kapitału społecznego</li> </ul>	
--	--	--	--

## 10. PROPOZYCJA STRUKTURYZACJI INDYWIDUALNYCH PLANÓW USŁUG SPOŁECZNYCH

Osoby zainteresowane skorzystaniem z usług społecznych w ramach Programu Usług Społecznych Centrum Usług Społecznych w Ostrowcu Świętokrzyskim będą kwalifikowane na podstawie wniosku złożonego przez osobę zainteresowaną, jej przedstawiciela ustawowego albo opiekuna faktycznego. Wniosek zgłoszeniowy może mieć różną formę, wzór przykładowego wniosku stanowi załącznik nr 2 - wniosek o ustalenie usług społecznych.

### ZAŁOŻENIA SPOSOBU REALIZACJI INDYWIDUALNYCH PLANÓW USŁUG SPOŁECZNYCH

Założenia sposobu realizacji Indywidualnych Planów Usług Społecznych będą uwzględniać następujące kluczowe aspekty:

- indywidualizacja podejścia – plan oparty na dokładnej diagnozie sytuacji, uwzględnieniu indywidualnych cech osoby zgłaszającej się, takich jak: wiek, stan zdrowia, sytuacja rodzinna, zawodowa,
- kompleksowość wsparcia - plan powinien obejmować różnorodne aspekty życia osoby np. pomoc materialną, psychologiczną, prawną, zdrowotną,
- elastyczność realizacji planu – możliwość modyfikacji planu w zależności od sytuacji życiowej osoby,
- współudział i zaangażowanie – motywowanie osoby korzystającej z usług do aktywnego udziału, wsparcie w rozwijaniu samodzielności i kompetencji społecznych,
- trwałość efektów – konieczność współpracy Koordynatora Planu Usług Społecznych (KIPUS) i osoby korzystającej z usług, do tego aby udzielone wsparcie w formie usług społecznych nie tylko rozwiązywało bieżące problemy, ale również zapobiegało ponownemu ich wystąpieniu.

Zakwalifikowanie do skorzystania z usług społecznych będzie poprzedzone rozeznaniem indywidualnych potrzeb mieszkańca, a ich rozpoznanie odbywać się będzie w siedzibie Centrum lub przeprowadzone zostanie przez Koordynatora Indywidualnych Planów Usług Społecznych (KIPUSa) w miejscu, w którym przebywa osoba zainteresowana.

- Rozeznanie indywidualnych potrzeb będzie obejmować m.in. przedstawienie przez wnioskodawcę potrzeb w zakresie usług społecznych, ustalenie rodzaju, formy i trybu usług społecznych z których skorzysta, ocenę zasadności i możliwości udzielenia osobie zainteresowanej usług społecznych objętych wnioskiem z uwzględnieniem działań wspierających.
- W przypadku potrzeby koordynacji korzystania z usług społecznych w dłuższym okresie, tj. od 3 do 12 miesięcy Koordynator Indywidualnych Planów Usług Społecznych, w uzgodnieniu z wnioskodawcą będzie sporządzał Indywidualny Plan Usług Społecznych (IPUS). Indywidualny plan usług społecznych będzie sporządzany w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia wystąpienia z wnioskiem do Centrum Usług Społecznych.
- IPUS jako dokument niezbędny do udzielenia wsparcia będzie zawierał m.in:
  - wskazanie usług społecznych, określonych w Programie Usług Społecznych, odpowiadających na potrzeby osoby zainteresowanej,
  - sposób realizacji indywidualnego planu usług społecznych, w szczególności harmonogram realizacji usług społecznych,
  - nazwę Wykonawcy/podmiotu wykonujących te usługi oraz miejsce ich wykonywania.
- IPUS będzie zatwierdzany przez Dyrektora Centrum Usług Społecznych w Ostrowcu Świętokrzyskim bądź przez upoważnionego Organizatora Usług Społecznych.
- po zatwierdzeniu IPUS osoba zainteresowana otrzyma pismo informujące o przyznaniu usługi społecznej wraz z czasookresem jej trwania.
- Odmowa przyznania usługi społecznej będzie uzasadniona w decyzji administracyjnej.
- Po zatwierdzeniu IPUS, scan pisma informującego osobę o przyznaniu usługi społecznej zostanie przekazany do koordynatora danej usługi społecznej, w celu realizacji wnioskowanych usług.
- Proces przebiegu IPUS będzie monitorowany na bieżąco przez KIPUSa, sporządzającego IPUS.
- W przypadku zmiany potrzeb osoby korzystającej z usług lub w przypadku przyjęcia nowego

programu usług społecznych, KIPUS po uzgodnieniu z wnioskodawcą będzie sporządzał aktualizuje IPUS.

- Aktualizacja IPUS będzie podlegała zatwierdzeniu przez Dyrektora/upoważnionego Organizatora Usług Społecznych.
- Po zakończeniu realizacji IPUS, KIPUS przeprowadzi rozmowę podsumowującą z osobą objętą indywidualnym planem usług społecznych i na jej podstawie sporządzi opis przebiegu i rezultatów tego planu.
- W sytuacji, kiedy osoba korzystająca z usług zadeklaruje chęć rezygnacji z usług społecznych określonych w planie usług społecznych, będzie miała obowiązek poinformowania o tym fakcie KIPUSa.

Kluczowym aspektem sposobu realizacji IPUS będzie analiza uzyskanych efektów i podsumowanie ich. Pozwala ona ocenić skuteczność podjętych działań oraz wprowadzić ewentualne korekty. Podczas dokonywania podsumowania będzie można dokonać identyfikacji barier, trudności, które mogłyby niekorzystnie wpłynąć na realizację planu. W tym celu będą organizowane przez koordynatora KIPUS-ów, cykliczne/regularne spotkania wszystkich koordynatorów planów.

## **11. PLAN I SPOSÓB MONITOROWANIA USŁUG ŚWIADCZONYCH W RAMACH CENTRUM USŁUG SPOŁECZNYCH**

Skuteczne monitorowanie usług świadczonych przez CUS pozwoli zapewnić wysoką jakość wsparcia, efektywność działań oraz dostosowanie usług do potrzeb beneficjentów.

Monitorowanie jakości usług będzie procesem ciągłym i pozwoli na:

- zapewnienie zgodności realizowanych usług z założeniami IPUS,
- aktualną i bieżącą identyfikację sytuacji życiowej osoby korzystającej z usług, ewentualnych problemów i barier w realizacji usług,
- ocenę pracownika w zakresie jakości pracy wykonawców tych usług,
- pozyskanie informacji zwrotnych od beneficjentów na temat jakości i efektywności otrzymanych usług.

W procesie monitorowania realizowanych usług dokonywane będą min. następujące działania:

- regularne zbieranie danych, ich analiza, stosowane narzędzia i metody dostosowane do charakteru świadczonych usług i do odbiorców (np. osoby z niepełnosprawnościami),
- pozyskanie informacji czy w procesie realizacji planu wdrażania centrum usług społecznych realizowane usługi są wystarczające i odpowiadające na potrzeby mieszkańców, czy podejmowane działania mają charakter zapobiegawczy, korygujący bądź niwelujący skutki wydarzeń,
- kontrolowanie przebiegu zainicjowanych działań, poprzez min. dokonywanie cyklicznych wizyt kontrolnych w miejscu zamieszkania wnioskodawcy, przeprowadzaniu rozmów z osobą korzystającą z usług, dokonywanie własnych spostrzeżeń i obserwacji, zbieraniu informacji od członków rodziny, osób bliskich, znajomych, monitorowania przez koordynatora indywidualnych planów usług społecznych oraz realizacji przedmiotowego planu
- po zakończeniu realizacji indywidualnego planu usług społecznych, przeprowadzanie rozmów podsumowujących realizację planu z osobą objętą IPUS, sporządzenie przez KIPUSa opisu przebiegu i rezultatów tego planu (załącznik nr 3- karta opisu i rezultatów Indywidualnego Planu Usług Społecznych osoby zakwalifikowanej ),
- wypełnienie anonimowej ankiety oceny jakości wykonanych usług społecznych przez osoby korzystające z usług społecznych ( załącznik nr 4- ankieta oceny jakości wykonanych usług społecznych, do których kwalifikował koordynator indywidualnych planów usług społecznych),
- dokonywanie planowanych regularnych i doraźnych kontroli, zgodnie z zarządzeniem Dyrektora Centrum Usług Społecznych w Ostrowcu Świętokrzyskim w sprawie przeprowadzenia kontroli z realizacji umów, w zakresie jakości, rzetelności, efektywności i stanu realizacji zadania oraz sposobu świadczenia usług wraz z harmonogramem przeprowadzania planowanych kontroli,
- organizowanie przez kierownika Działu ds. Organizowania Usług Społecznych cotygodniowych spotkań wszystkich pracowników ww. działu (koordynatorzy indywidualnych planów usług społecznych, organizatorzy społeczności lokalnej, animatorzy, psychologowie i inni pracownicy) na których to będą ustalane priorytety działań na kolejne dni, wyznaczane działania wymagające szczególnego zaangażowania i uwagi oraz będą przedstawiane bieżące sprawy realizowane przez poszczególnych pracowników,

- co najmniej raz na 6 miesięcy dokonywanie przez kierownika Działu ds. Organizowania Usług Społecznych podsumowania realizacji indywidualnych planów usług społecznych i przedstawianie ich Dyrektorowi Centrum oraz organizatorowi społeczności lokalnej, a także raz na 3 miesiące organizowanie spotkań koordynatorów indywidualnych planów usług społecznych, służące omówieniu realizacji indywidualnych planów usług społecznych oraz współpracy z wykonawcami Programu Usług Społecznych.

Dobłą praktyką w Centrum Usług Społecznych w Ostrowcu Świętokrzyskim będzie organizacja cotygodniowych spotkań Dyrekcji z kierownikami działów, koordynatorami zespołów, samodzielnymi stanowiskami i innymi pracownikami, które to pełnią kluczową rolę w zarządzaniu Centrum i efektywnym funkcjonowaniu. Głównym celem odpraw będzie zapewnienie sprawnej komunikacji, koordynacji działań oraz monitorowanie postępów realizacji zadań. Cotygodniowe spotkania będą sposobem na budowanie dobrze poinformowanej instytucji.

## **12. PLAN FINANSOWY CENTRUM USŁUG SPOŁECZNYCH W OSTROWCU ŚWIĘTOKRZYSKIM**

Usługi realizowane w ramach Programu Usług Społecznych w Centrum Usług Społecznych Gminy Ostrowiec Świętokrzyski będą finansowane w ramach projektu „Utworzenie Centrum Usług Społecznych w Ostrowcu Świętokrzyskim” programu regionalnego Fundusze Europejskie dla Świętokrzyskiego 2021-2027 współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego Plus, Priorytet 9. Usługi społeczne i zdrowotne Działanie 09.04 Zwiększenie dostępności usług społecznych i zdrowotnych.

Budżet projektu podzielony został na kamienie milowe na okresy i w kwotach, które zostały zaprezentowane poniżej:

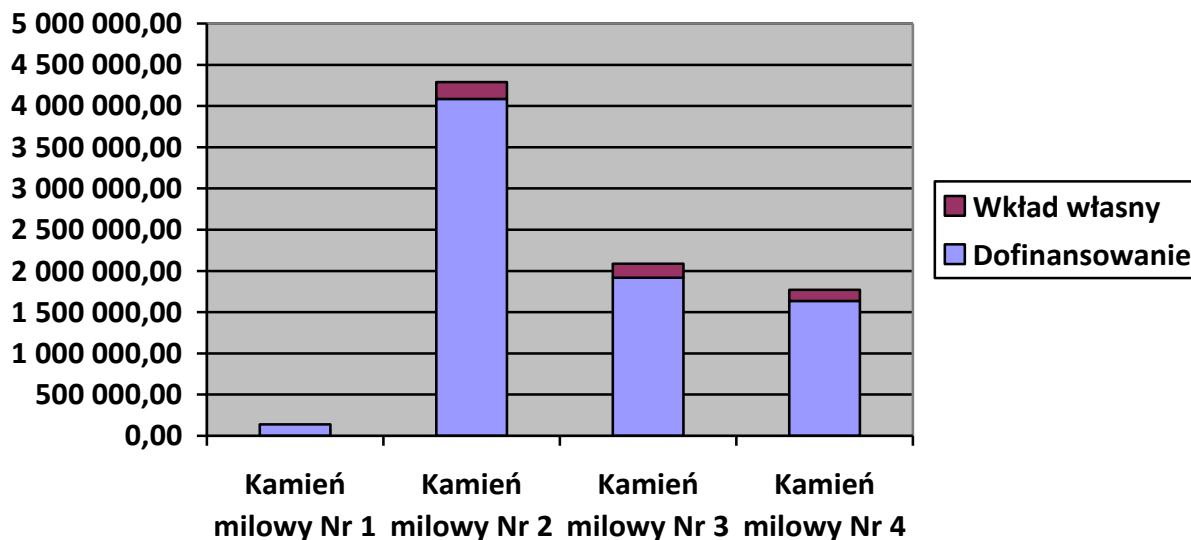
Nazwa zadania	Opis zadania	Kwota w latach	Kwota w latach	Kwota w latach	Kwota w latach
		01.11.2024 31.12.2024	01.01.2025 31.12.2025	01.01.2026 31.12.2026	01.01.2027 31.10.2027
<b>KAMIENÍ MIŁOWY Nr 1- etap czynności przygotowawczych do utworzenia CUS</b>	W ramach tego zadania przeprowadzona zostanie Lokalna diagnoza potrzeb i potencjału wspólnoty samorządowej w zakresie usług społecznych, m.in.: sposób funkcjonowania jednostek gminnych, możliwości wykorzystania NGO i innych podmiotów działających na terenie GO (aktualizacja, rozszerzenie próby badawczej), opracowanie dokumentu pn. Plan Wdrażania CUS, Utworzenie CUS poprzez przekształcenie z MOPS (nadanie statutu centrum przez radę gminy w drodze uchwały	90 000,00	48 000,00	0,00	0,00
<b>KAMIENÍ MIŁOWY nr 2 – etap realizacji Planu wdrażania CUS oraz świadczenia usług społecznych, w tym realizacji wybranych usług przez CUS dla</b>	Zostanie zakupiony nowoczesny sprzęt biurowy do CUS, świadczone będą nowe usługi społeczne w oparciu o plan wdrażania, realizowane będą założenia planu organizatorów społeczności lokalnej	0,00	3 632 606,3 1	656 295,00	0,00

<b>uczestników projektu</b>	w formie działań wspierających usługi społeczne w zakresie: wsparcia rodziny, wsparcia OzN, osób starszych, usług zdrowotnych i opiekuńczych				
<b>KAMIEŃ MIŁOWY nr 3 – etap przeglądu świadczonych usług, aktualizacji i realizacji Planu Wdrażania CUS – dalszego świadczenie usług społecznych oraz opracowania programu usług społecznych oraz monitorowanie wykonania wskaźników</b>	Aktualizacja planu wdrażania CUS za którą odpowiada zespół ds. planu wdrażania, monitoring i przegląd świadczonych usług w obszarach: jakości prowadzonych usług, monitorowania kadry, stosowanych narzędzi, metod m.in. w zakresie metodyki tworzenia IPUS, skuteczności i efektywności prowadzonych działań według przyjętego planu przy uwzględnieniu zastosowanych form i zasad współpracy. Wszystkie ww. formy wsparcia będą ustalone w uzgodnieniu z potrzebami i preferencjami UP celem godzenie życia zawodowego z życiem prywatnym	0,00	0,00	1 902 125,00	185 545,00
<b>KAMIEŃ MIŁOWY nr 4 – etap świadczenia</b>	Realizacja następnego kamienia ma na celu	0,00	0,00	0,00	1 771 970,00

Projekt współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach programu regionalnego Fundusze Europejskie dla Świętokrzyskiego 2021-2027

<p><b>usług, monitorowania wykonania wskaźników</b></p>	<p>zachowanie ciągłości realizacji usług z zakresów / miejsc wskazanych w KAMIENIU nr 2 i 3. Poza tym realizowane zostanie: indywidualne poradnictwo psychologiczne dla osób dorosłych, dla dzieci i młodzieży, grupowa terapia psychologiczna dla dorosłych, terapia indywidualna i rodzinna dla dzieci i młodzieży, mediacje dla rodzin, wsparcie specjalistyczne dla dorosłych, dla dzieci i młodzieży w tym min. wsparcie: prawnika, interwenta kryzysowego, lekarza, pielęgniarki, terapeuty zajęciowego, specjalisty ds. profilaktyki uzależnień</p>				
<p><b>RAZEM:</b></p>	<p><b>X</b></p>	<p><b>90 000,00</b></p>	<p><b>3 680 606,31</b></p>	<p><b>2 558 420,00</b></p>	<p><b>1 957 515,00</b></p>

Podział środków na kwotę dofinansowania i wkładu własnego wykres:



### 13. ZASADY WSPÓŁPRACY MIĘDZY JEDNOSTKAMI ZAJMUJĄCYMI SIĘ ŚWIADCZENIAMI I USŁUGAMI

W Ostrowcu Świętokrzyskim zasoby potencjalnych partnerów Centrum Usług Społecznych są zróżnicowane i obejmują różne obszary społeczne, gospodarcze i edukacyjne. Współpraca z lokalnymi instytucjami, organizacjami i przedsiębiorcami jest niezbędna do prawidłowego świadczenia usług społecznych w Gminie Ostrowiec Świętokrzyski i będzie miała na pewno znaczący wpływ na skuteczność i kompleksowość realizowanych usług. Do kluczowych zasobów należą:

#### 1. Zasoby ludzkie

- **Wykwalifikowana kadra CUS i Partnerów** - lokalne instytucje, organizacje pozarządowe oraz placówki zdrowia mogące wspierać działania CUS w różnych zakresach, w tym przede wszystkim we wsparciu psychologicznym, profilaktyki i ochrony zdrowia, doradztwa zawodowego czy terapii.
- **Wolontariusze** - Centrum Wolontariatu współdziałające z CUS w organizowaniu wydarzeń, zajęć edukacyjnych, opiece nad osobami starszymi, a także w pomocach administracyjnych czy organizacyjnych.
- **Lokalni liderzy i animatorzy społeczności** - osoby aktywnie zaangażowane w życie społeczne i kulturalne miasta, takie jak liderzy lokalnych grup, animatorzy kultury czy koordynatorzy organizacji pozarządowych, pełniący kluczową rolę w angażowaniu mieszkańców i organizowaniu inicjatyw społecznych.

#### 2. Zasoby finansowe

- **Dotacje z funduszy zewnętrznych** - pozyskiwane ze środków z funduszy unijnych, a także z programów rządowych i innych. Przykładem są środki na aktywizację zawodową, integrację społeczną czy wsparcie osób starszych.

### 3. Zasoby materialne

- **Infrastruktura publiczna i prywatna:** przestrzenie mogące być wykorzystywane do realizacji działań CUS, np. sale w Ostrowieckim Browarze Kultury, Integratorze czy Centrum Aktywności Obywatelskiej, hala sportowa Miejskiego Ośrodka Sportu i Rekreacji czy boiska szkolne. Mogą one służyć jako miejsca spotkań, warsztatów, szkoleń czy integracji społecznej.
  - **Sprzęt i materiały edukacyjne:** lokalne placówki edukacyjne, organizacje pozarządowe oraz instytucje kultury (np. Miejskie Centrum Kultury w tym: Strefa Odkrywania, Wyobraźni i Aktywności SOWA, kino „Etiuda”; Miejska Biblioteka Publiczna), udostępniające sprzęt, materiały dydaktyczne, pomoce edukacyjne oraz technologie wspierające realizację szkoleń, kursów zawodowych czy warsztatów integracyjnych.
  - **Lokalny transport:** usługi transportowe, m.in. komunikacja publiczna czy transport organizowany przez organizacje pozarządowe pomocne w organizowaniu usług społecznych, przy transporcie osób starszych, niepełnosprawnych czy dzieci do ośrodków zdrowia lub na wydarzenia społeczne.

### 4. Zasoby informacyjne

- **Bazy danych o mieszkańcach:** samorząd miejski oraz instytucje pomocowe mające dostęp do swoich klientów, który może być wykorzystywany do identyfikowania osób wymagających wsparcia. Współpraca z jednostkami zajmującymi się pomocą społeczną może pozwolić na stworzenie bazy danych dotyczących osób potrzebujących usług opiekuńczych, zdrowotnych, zawodowych czy socjalnych.
- **Informacje o dostępnych usługach:** organizacje pozarządowe oraz instytucje publiczne, m.in. Powiatowy Urząd Pracy, zapewniające informacje o dostępnych usługach wsparcia, które będą pomocne przy tworzeniu kompleksowych ofert usług w CUS.

### 5. Zasoby organizacyjne i administracyjne

- **Doświadczenie w zarządzaniu projektami społecznymi:** działające w Ostrowcu Świętokrzyskim organizacje pozarządowe, mające doświadczenie w realizacji projektów społecznych, co może być bardzo cenne w kontekście współpracy z CUS. Partnerzy ci są przygotowani do tworzenia dokumentacji projektowej, monitorowania działań oraz organizowania wydarzeń społecznych (np. Fundacja Akademia Inicjatywy i Rozwoju).
- **Koordinacja działań pomocowych:** samorząd miejski oraz organizacje pozarządowe posiadające doświadczenie w koordynowaniu lokalnych działań pomocowych. Wpłynie to znacząco na skuteczne zarządzanie programami wsparcia (np. Fundacja „Pomocna Dłoń”, Fundacja Akademia Inicjatywy i Rozwoju).

## 6. Zasoby zdrowotne i socjalne

- **Placówki opieki zdrowotnej:** ośrodki zdrowia, Wielospecjalistyczny Szpital w Ostrowcu Świętokrzyskim, poradnie uzależnień, wspierające realizację usług zdrowotnych, takich jak profilaktyka zdrowia, czy rehabilitacja. Partnerzy ci mogą także dostarczać nowe usługi medyczne na poziomie lokalnym.
- **Organizacje pozarządowe** mogące współpracować z CUS, oferując kompleksowe wsparcie dla osób starszych, niepełnosprawnych, ubogich, bezrobotnych oraz organizując programy wsparcia społecznego, doradztwa i aktywizacji np. Stowarzyszenie Na Rzecz Wspierania Hospicjum Im. Jana Pawła II w Ostrowcu Świętokrzyskim, Fundacja „Pomocna Dłoń”, Fundacja Akademia Inicjatywy i Rozwoju, Stowarzyszenie Osób Niepełnosprawnych Ruchowo „Saron”, Fundacja Skrzydła Opieki, spółdzielnie socjalne.

W Ostrowcu Świętokrzyskim zasoby potencjalnych partnerów CUS obejmują szeroką gamę zasobów ludzkich, finansowych, materialnych oraz organizacyjnych. Współpraca z lokalnymi instytucjami, organizacjami pozarządowymi oraz samorządem daje możliwość zaspokojenia specyficznych potrzeb mieszkańców i zapewnienia kompleksowego wsparcia. Zaletą mniejszych miast jest silna integracja społeczna, co sprzyja realizacji efektywnych, lokalnych działań pomocowych.

### **Zasady współpracy między jednostkami zajmującymi się świadczeniami i usługami w ramach Centrum Usług Społecznych**

Podstawą realizacji zadań **CUS i jego partnerów** są zasady zawarte w art. 14 ustawy z 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych, które stanowią kluczowy kodeks funkcjonowania. Określają one m.in., że wszystkie usługi społeczne określone w katalogu są dostępne dla każdej osoby uprawnionej (zasada powszechności), a nadrzędnym celem jest dobro osoby lub rodziny korzystającej z usług społecznych, z uwzględnieniem poszanowania ich podmiotowości oraz zapewnienia poczucia bezpieczeństwa (zasada podmiotowości).

Współpraca pomiędzy podmiotami realizującymi usługi społeczne w ramach **Centrum Usług Społecznych** będzie opierać się na kilku kluczowych zasadach, które zapewnią skuteczną koordynację, transparentność i efektywność działań:

## 1. Zasada współpracy

Zasada współpracy dotyczy budowania równości i wzajemnego szacunku pomiędzy partnerami, przy uwzględnieniu ich kompetencji i obszarów odpowiedzialności. Obejmuje ona następujące elementy:

- **suwerenność stron:** działalność każdego z partnerów w obrębie swoich kompetencji i zgodnie z ustalonymi obowiązkami,
- **partnerstwo:** współpraca pomiędzy CUS a podmiotami oparta na wzajemnym szacunku i równości stron, z uwzględnieniem wzajemnych korzyści,
- **efektywność i uczciwa konkurencja:** dążenie wszystkich działań i procedur do maksymalizacji efektywności, przy jednoczesnym zachowaniu zasad uczciwej konkurencji, co będzie skutkowało równym dostępem do realizacji usług przez wszystkie podmioty,
- **jawność:** przejrzystość procesów podejmowania decyzji, wyboru realizatorów usług oraz wszelkich procedur związanych z zarządzaniem usługami społecznymi oraz oparcie ich na publicznie dostępnych informacjach. Otwarcie partnerów na wymianę danych i informacji, co zapewni zaufanie między stronami.

## 2. Zasada pomocniczości

Zasada pomocniczości ma na celu efektywne wykorzystanie już istniejącego potencjału w danej społeczności. CUS będzie koncentrować się na wspieraniu i rozwijaniu usług już istniejących, a nie na tworzeniu nowych, które mogłyby powielać dotychczasowe działania. Obejmuje ona następujące elementy:

- **wykorzystanie istniejących zasobów:** współpraca CUS z organizacjami i podmiotami, które już świadczą usługi społeczne, a także z lokalnymi przedsiębiorcami i instytucjami. Dzięki temu możliwe będzie lepsze dopasowanie oferty do rzeczywistych potrzeb społeczności i unikanie niepotrzebnego rozpraszania zasobów,
- **unikanie dublowania usług:** unikanie tworzenia nowych usług w obszarach, w których już istnieje wystarczający wachlarz świadczeń. Partnerzy CUS będą współpracować w celu optymalizacji działań, by zaspokajać potrzeby mieszkańców w sposób efektywny.

## 3. Zlecenie usług

Jednym z najważniejszych aspektów współpracy będzie zapewnienie wysokiej jakości usług społecznych przy jednoczesnym poszanowaniu zasad uczciwej konkurencji. Podstawą wyboru realizatorów usług będą jasne, obiektywne kryteria, zapewniające równy dostęp dla wszystkich podmiotów.

Zlecenie usług będzie odbywać się w zgodzie z określonymi trybami prawnymi, które mają na celu zapewnienie najwyższej jakości usług przy zachowaniu przejrzystości oraz uczciwości w procesie wyboru realizatorów:

- **zamówienia publiczne:** zlecenie usług w trybie **ustawy z dnia 11 września 2019 r. – Prawo zamówień publicznych**, z uwzględnieniem klauzul społecznych oraz zlecaniem usług podmiotom z sektora ekonomii społecznej, które nie podlegają tej ustawie,
- **powierzenie i wspieranie realizacji zadań publicznych:** powierzanie lub wspieranie realizacji usług społecznych organizacjom pozarządowym oraz innym podmiotom, które realizują

zadania publiczne zgodnie z **ustawą z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie**.

#### 4. Współpraca i koordynacja usług społecznych

Kluczowym celem CUS w Ostrowcu Świętokrzyskim będzie **koordynacja usług społecznych** oraz rozwijanie **lokalnych partnerstw**. Dzięki temu świadczone usługi będą bardziej kompleksowe i dostosowane do rzeczywistych potrzeb mieszkańców:

- **lokalne partnerstwa**: tworzenie partnerstw pomiędzy CUS, administracją publiczną, organizacjami pozarządowymi, podmiotami z sektora ekonomii społecznej oraz lokalnymi przedsiębiorcami. Takie partnerstwa będą służyć jako platforma współpracy, zapewniając efektywne wykorzystanie zasobów i wypracowanie wspólnych standardów usług społecznych,
- **standaryzacja usług społecznych**: dążenie CUS do ustalania jednolitych standardów usług społecznych, zapewniających ich wysoką jakość i efektywność. Standaryzacja obejmować będzie zarówno metody świadczonych usług, jak i narzędzia oceny ich efektywności,
- **zawieranie umów partnerskich**: zawieranie przez CUS umów z organizacjami pozarządowymi oraz innymi podmiotami w celu realizacji wspólnych projektów, co pozwoli na skuteczną i trwałą współpracę,
- **analiza zasobów lokalnych**: przeprowadzanie przez CUS **analiz zasobów lokalnych i potencjału usług społecznych** w Ostrowcu Świętokrzyskim. Dzięki tym analizom możliwe będzie dostosowanie oferty do rzeczywistych potrzeb mieszkańców,
- **spotkania robocze i wymiana informacji**: organizacja przez CUS regularnych **spotkań roboczych** z przedstawicielami lokalnych organizacji pozarządowych i innych podmiotów realizujących usługi społeczne. Dzięki temu możliwa będzie wymiana doświadczeń, wniosków oraz informacji zwrotnych dotyczących realizacji umów,
- **ewidencja potrzeb**: prowadzenie przez CUS **ewidencji i analizy potrzeb** w zakresie nowych usług, by reagować na zmieniające się potrzeby mieszkańców,

- **wizyty studyjne i dobre praktyki:** współpraca z innymi ośrodkami usług społecznych oraz wykorzystanie **dobrych praktyk** z innych regionów, mogąca służyć jako inspiracja do podnoszenia jakości świadczonych usług w Ostrowcu Świętokrzyskim.

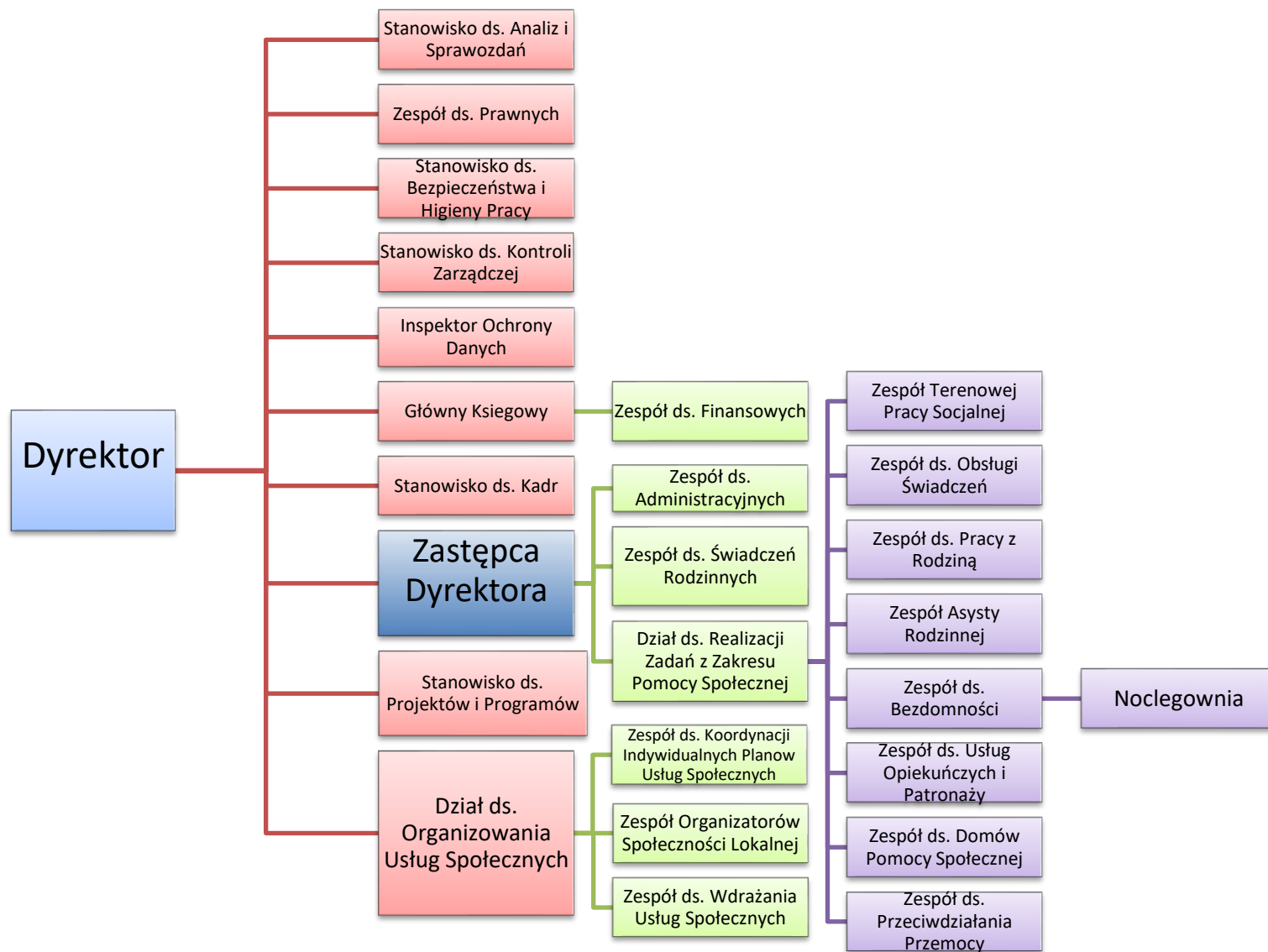
Współpraca pomiędzy partnerami **Centrum Usług Społecznych** będzie opierać się na **kompleksowości, transparentności, efektywności i sprawiedliwości**. Każdy z partnerów będzie miał jasno określoną rolę i odpowiedzialność, a zasady współpracy będą chronić zarówno interesy społeczności lokalnej, jak i zapewniać stabilność oraz długofalową efektywność działań.

## 14.SPIS ZAŁĄCZNIKÓW

### ZAŁĄCZNIKI:

1. Załącznik nr 1- schemat organizacyjny CUS w Ostrowcu Świętokrzyskim
2. Załącznik nr 2- wniosek o ustalenie usług społecznych,
3. Załącznik nr 3- karta opisu i rezultatów Indywidualnego Planu Usług Społecznych osoby zakwalifikowanej
4. Załącznik nr 4- ankieta oceny jakości wykonanych usług społecznych, do których kwalifikował koordynator indywidualnych planów usług społecznych

## Załącznik nr 1- Schemat organizacyjny CUS w Ostrowcu Świętokrzyskim



## Załącznik nr 2- Wniosek o ustalenie usług społecznych,

Data złożenia/przyjęcia wniosku w CUS w Ostrowcu Świętokrzyskim	
Numer wniosku	
Podpis osoby przyjmującej	

### Wniosek o ustalenie usług społecznych

#### 1. Dane personalne osoby składającej wniosek/opiekuna faktycznego/przedstawiciela ustawowego/

Imię		Nazwisko	
Data urodzenia		Pesel	
Obywatelstwo		Stan cywilny	
Płeć	<input type="checkbox"/> Kobieta <input type="checkbox"/> Mężczyzna	Stopień niepełnosprawności	<input type="checkbox"/> TAK <input type="checkbox"/> NIE
			<input type="checkbox"/> Lekki <input type="checkbox"/> Umiarkowany <input type="checkbox"/> Znaczny <input type="checkbox"/> Inne
Adres zamieszkania	Miejscowość	Kod pocztowy	
	Ulica	Nr domu/mieszkania	
Nr telefonu		Adres e-mail	

#### 2. Dane dziecka:

Imię		Nazwisko	
Data urodzenia		Pesel	
Obywatelstwo		Stan cywilny	
Płeć	<input type="checkbox"/> Rodzic <input type="checkbox"/> Opiekun prawny <input type="checkbox"/> Inny	Stopień niepełnosprawności	<input type="checkbox"/> TAK <input type="checkbox"/> NIE
			<input type="checkbox"/> Lekki <input type="checkbox"/> Umiarkowany <input type="checkbox"/> Znaczny <input type="checkbox"/> Inne
Adres zamieszkania	Miejscowość	Kod pocztowy	



Projekt współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach programu regionalnego Fundusze Europejskie dla Świętokrzyskiego 2021-2027

	Ulica	Nr domu/mieszkania	
Nr telefonu			

**3. Składam wniosek na następujące usługi społeczne w zakresie:**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....  
(miejscowość, data)

.....  
(czytelny podpis Wnioskodawcy/opiekuna faktycznego/  
przedstawiciela Ustawowego)

**Oświadczenie**

Oświadczam, że:

- 1) **spełniam** określone w programie usług społecznych Centrum Usług Społecznych w Ostrowcu Świętokrzyskim warunki korzystania z tych usług.
- 2) **zamieszkuje** na terenie Gminy Ostrowiec Świętokrzyski.

.....  
(czytelny podpis Wnioskodawcy/opiekuna faktycznego/  
przedstawiciela Ustawowego)

*Jestem świadomy/a odpowiedzialności karnej za złożenie fałszywego oświadczenia.*

.....  
(czytelny podpis Wnioskodawcy/opiekuna faktycznego/  
przedstawiciela Ustawowego)

### Pouczenie

Indywidualny plan usług społecznych opracowuje się w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia wystąpienia z wnioskiem, na okres niezbędny do realizacji usług społecznych wynikających z rozpoznania indywidualnych potrzeb, nie dłużej jednak niż na rok.

Indywidualny plan usług społecznych może być aktualizowany przez koordynatora indywidualnych planów usług społecznych, w uzgodnieniu z wnioskodawcą, w szczególności w przypadku zmiany potrzeb osoby korzystającej z usług społecznych lub przyjęcia przez gminę nowego programu usług społecznych.

#### Klauzula Informacyjna w związku z przetwarzaniem danych osobowych:

Zgodnie z art. 13 ust. 1-2 oraz art. 14 ust. 1-2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady(UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz.U.UE.L.2016.119.1), zwanego dalej „RODO”, informujemy, że:

1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Centrum Usług Społecznych w Ostrowcu Świętokrzyskim, ul. Świętokrzyska 22, 27- 400 Ostrowiec Świętokrzyski, nr tel. (41) 276 – 76 - 00, którego reprezentantem jest Dyrektor Centrum.
2. Administrator danych powołał Inspektora Ochrony Danych Osobowych (IODO), który reprezentuje Administratora w kwestiach związanych z przetwarzaniem danych osobowych osób fizycznych. Nr tel. IODO (41) 276-76-35, adres e-mail: biuro@mopsostrowiec.pl.
3. Pani/Pana dane osobowe przetwarzane są na podstawie art. 6 ust. 1 lit. a i c RODO wyłącznie w celu realizacji zadań Centrum Usług Społecznych określonych przepisami prawa.
4. Pani/Pana dane osobowe mogą być udostępnione tylko i wyłącznie podmiotom uprawnionym do ich pozyskania na podstawie przepisów prawa regulujących ich działalność.
5. Pani/Pana dane osobowe mogą być przekazywane do państw trzecich. Pod pojęciem państw trzecich rozumie się wszystkie kraje, które nie są państwami członkowskimi Unii Europejskiej.
6. Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą przez okres niezbędny do realizacji celu przetwarzania danych tj. do czasu niezbędnego do zrealizowania Pani/Pana uprawnień np. uzyskania określonej formy pomocy. Wymieniony czas określają przepisy prawa regulujące przyznawanie poszczególnych świadczeń bądź przepisy o archiwizacji.
7. Zgodnie z RODO ma Pani/Pan w stosunku do swoich danych osobowych prawo do: dostępu, sprostowania, wniesienia skargi do organu nadzorczego (Urząd Ochrony Danych Osobowych w Warszawie), usunięcia, wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, przenoszenia do innych podmiotów, uzyskania kopii danych osobowych.
8. Celem działalności CUS jest zaspokajanie potrzeb wspólnoty samorządowej w zakresie usług społecznych oraz indywidualnych jej mieszkańców o specjalnych potrzebach, zwłaszcza w zakresie integracji, reintegracji i pomocy społecznej oraz polityki prorodzinnej, w związku z tym informuję że nie jest wymagana Pani/Pana zgoda na przetwarzanie danych osobowych.
9. Wszelkie inne niż wymienione w pkt 8 działania w tym rejestrowanie rozmów telefonicznych wymagają wyrażenia Pani/Pana zgody na przetwarzanie danych osobowych.
10. Pani/Pana dane osobowe nie podlegają zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji, w tym profilowaniu.

#### Zgoda:

Wyrażam zgodę, na przetwarzanie danych osobowych, przez Centrum Usług Społecznych w Ostrowcu Świętokrzyskim, w związku z realizacją usług społecznych przez ww. Centrum.

.....  
(czytelny podpis Wnioskodawcy/opiekuna  
faktycznego/przedstawiciela Ustawowego)

Załącznik nr 3- Karta opisu i rezultatów Indywidualnego Planu Usług Społecznych osoby  
zakwalifikowanej

**Karta opisu przebiegu i rezultatów Indywidualnego Planu Usług Społecznych osoby  
zakwalifikowanej**

<b>Imię:</b>		<b>Nazwisko:</b>	
<b>Data urodzenia:</b>		<b>Pesel:</b>	
<b>Obywatelstwo:</b>		<b>Stan cywilny:</b>	
<b>Telefon komórkowy:</b>			

• **Dane dziecka**

<b>Imię:</b>		<b>Nazwisko:</b>	
<b>Telefon komórkowy:</b>			

**11. Dane podmiotu realizującego usługę społeczną/IPUS**

<b>Nazwa podmiotu/Wykonawcy:</b>	
<b>Adres podmiotu:</b>	
<b>Numer telefonu komórkowego</b>	
<b>Osoba do kontaktu z ramienia podmiotu/Wykonawcy:</b>	

**12. Nazwa usługi społecznej:**

.....

.....

.....

.....

**13. Czasookres realizacji usług społecznych/IPUS**

<b>Data złożenia wniosku do Centrum Usług Społecznych:</b>	
<b>Data rozpoczęcia realizacji usług społecznych/IPUS:</b>	
<b>Data zakończenia realizacji usług społecznych/IPUS:</b>	

--	--

#### 14. Miejsce realizacji usług społecznych/IPUS

<b>Miejsce zamieszkania osoby zakwalifikowanej do korzystania z usług społecznych:</b>	
<b>Siedziba podmiotu/Wykonawcy:</b>	
<b>Inne miejsca wskazane:</b>	

#### 6. Opis przebiegu i rezultatów usług społecznych/IPUS

<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
---

#### 7. Rejestr i ocena przebiegu realizacji usług społecznych/IPUS

Data monitoringu			
<b>Czy wszystkie z zaplanowanych usług społecznych, zostały zrealizowane zgodnie z Pani/a oczekiwaniami?</b>	<input type="checkbox"/> Tak <input type="checkbox"/> Nie <input type="checkbox"/> Całkowicie zgodny <input type="checkbox"/> Częściowo zgodny <input type="checkbox"/> Całkowicie niezgodny		
<b>Czy na skutek korzystania z usług społecznych, zaszły w Pana/i życiu oczekiwane zmiany?</b>	<input type="checkbox"/> Tak <input type="checkbox"/> Nie <input type="checkbox"/> Brak wpływu <input type="checkbox"/> Częściowe zmiany/ poprawa <input type="checkbox"/> Znaczna zmiana/poprawa		
<b>Czy po korzystaniu z usług społecznych, istnieje w Pana/i ocenie potrzeba kontynuacji lub wprowadzania innego rodzaju usług społecznych?</b>	<input type="checkbox"/> Tak <input type="checkbox"/> Nie		
<b>Jeśli tak, to jakich?</b>	<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>		



**Inne uwagi zgłaszane w ramach monitorowania realizacji usług społecznych**

.....

.....

.....

**15. Przyczyny niezrealizowania usług społecznych/IPUS**

.....

.....

.....

.....  
(Podpis Koordynatora Indywidualnych Planów Usług Społecznych  
Centrum Usług Społecznych w Ostrowcu Świętokrzyskim)

Załącznik nr 4- ankieta oceny jakości wykonanych usług społecznych, do których kwalifikował koordynator indywidualnych planów usług społecznych

**ANKIETA OCENY JAKOŚCI WYKONANYCH USŁUG SPOŁECZNYCH DO KTÓRYCH KWALIFIKOWAŁ  
KOORDYNATOR INDYWIDUALNYCH PLANÓW USŁUG SPOŁECZNYCH**

Zapraszamy Państwa do wzięcia udziału w badaniu ankietowym, prowadzonym przez **Centrum Usług Społecznych w Ostrowcu Świętokrzyskim**, którego celem jest zebranie informacji od Państwa na temat jakości wykonanych usług społecznych (*Usługi społeczne to różne działania, których celem jest poprawa jakości życia różnych poprzez zaspakajanie aktualnych ich potrzeb, np. w sferze polityki prorodzinnej, edukacji, kultury, pomocy społecznej, promocji i ochrony zdrowia, wspierania osób niepełnosprawnych czy rynku pracy*).

Ankieta jest anonimowa, a wszystkie zebrane dane zostaną wykorzystane na potrzeby wewnętrznej analizy.

Proszę podać nazwę usługi społecznej z jakiej Pan/Pani korzystała

.....  
.....  
.....

Prosimy zaznaczyć znak **X** przy wybranej jednej odpowiedzi:

**1. Jak określiłaby/łby Pani/Pana poziom swojego zadowolenia jako odbiorcy usług społecznych?**

- Bardzo zadowolona/ny
- Średnio zadowolona/ny
- Zadowolona/ny
- Niezadowolona/ny
- Trudno powiedzieć

proszę uzasadnić swoją ocenę

.....  
.....  
.....

**2. Jak ocenia Pani/Pan terminowość, wykonywanych przez wybrany podmiot, usług społecznych?**

- Bardzo dobrze
- Dobrze
- Przeciętnie
- Źle
- Bardzo źle
- Trudno powiedzieć

Projekt współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach programu regionalnego Fundusze Europejskie dla Świętokrzyskiego 2021-2027

proszę uzasadnić swoją ocenę

.....  
.....  
.....  
.....

**3. Jak ocenia Pani/Pan kompetencje osób realizujących usługi społeczne?**

- Bardzo dobrze
- Dobrze
- Przeciętnie
- Źle
- Bardzo źle
- Trudno powiedzieć

proszę uzasadnić swoją ocenę .....

.....  
.....  
.....  
.....

**4. Jak ogólnie ocenia Pani/Pan dostępność usług społecznych w stosunku do potrzeb mieszkańców Ostrowca Świętokrzyskiego?**

- Bardzo dobrze
- Dobrze
- Przeciętnie
- Źle
- Bardzo źle
- Trudno powiedzieć

proszę uzasadnić swoją ocenę

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**5. Jak ogólnie ocenia Pani/Pan czytelność i dostosowanie procedur, udzielania usług społecznych dla mieszkańców Ostrowca Świętokrzyskiego?**

Projekt współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach programu regionalnego Fundusze Europejskie dla Świętokrzyskiego 2021-2027

- Bardzo dobrze
- Dobrze
- Przeciętnie
- Źle
- Bardzo źle
- Trudno powiedzieć

proszę uzasadnić swoją ocenę

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**6. Jakich usług społecznych brakuje w Ostrowcu Św.? Proszę wymienić wszystkie usługi, które mogą być dla Pana/i ważne**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**6. Metryczka Płeć:**

- K
- M
- inne

Wiek:

- do 18 lat;
- 18-30 lat;
- 31-40 lat;
- 41-50 lat;
- 51-60 lat;
- powyżej 60 lat



Projekt współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach programu regionalnego Fundusze Europejskie dla Świętokrzyskiego 2021-2027

### 7. Status zawodowy:

- uczennica/uczeń;
- studentka/student;
- osoba bezrobotna;
- osoba pracująca,
- emerytka/t,
- rencistka/ta

Dziękujemy za poświęcony czas i udzielenie odpowiedzi

