

**UCHWAŁA NR LXXVII/812/2024  
RADY MIEJSKIEJ W GOGOLINIE**

z dnia 30 stycznia 2024 r.

**w sprawie przyjęcia Programu Usług Społecznych Gminy Gogolin**

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2023 r., poz. 40, 572, 1463 i 1688) oraz art. 4 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych (Dz.U. z 2019 r. poz. 1818), Rada Miejska w Gogolinie uchwala, co następuje:

**§ 1.** Rada Miejska w Gogolinie przyjmuje Program Usług Społecznych Gminy Gogolin na 2024 r., który stanowi załącznik do niniejszej uchwały.

**§ 2.** Wykonanie uchwały powierza się Burmistrzowi Gogolina.

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

Przewodniczący Rady  
Miejskiej w Gogolinie

**Piotr Czok**

Załącznik do uchwały Nr LXXVII/812/2024  
Rady Miejskiej w Gogolinie  
z dnia 30 stycznia 2024 r.

## Program Usług Społecznych Gminy Gogolin



### **"Społeczeństwo to jedność w różnorodności" George'a H. Mead**

Powyższy cytat amerykańskiego reprezentanta socjologii doskonale wpisuje się w koncepcję tworzenia programów usług społecznych z uwagi na konieczność uwzględnienia w nim różnorodnych potrzeb, perspektyw i warunków społecznych w projektowaniu tych usług. W odniesieniu do programów usług społecznych, "jedność w różnorodności" sugeruje, że społeczeństwo jest złożone z różnych jednostek i grup, z różnymi potrzebami, problemami i aspiracjami. Tworzenie skutecznych programów społecznych wymaga zrozumienia tej różnorodności i dostosowania usług do konkretnych kontekstów społecznych. To stwierdzenie podkreśla potrzebę inkluzywnego podejścia do projektowania programów społecznych, które uwzględniają różnice kulturowe, ekonomiczne, społeczne i inne czynniki wpływające na społeczność. Programy te powinny być elastyczne i dostosowane do specyficznych potrzeb danej grupy czy społeczności, aby mogły efektywnie wspierać jej rozwój. W praktyce oznacza to, że projektowanie programów usług społecznych powinno uwzględniać partycypację społeczności, konsultacje z lokalnymi liderami oraz analizę kontekstu społecznego. Tylko wtedy można zapewnić jedność poprzez dostarczanie usług, które są rzeczywiście potrzebne i skuteczne w różnorodnych warunkach społecznych. Niniejszy Program Usług Społecznych ma zatem na celu budowanie jedności lokalnego społeczeństwa. Został zaprojektowany zgodnie z zasadą 'jedność w różnorodności', co oznacza, że uwzględnia on różne konteksty społeczne, kulturowe i indywidualne potrzeby mieszkańców. Poprzez partycypację społeczności, konsultacje z lokalnymi liderami oraz elastyczność w podejściu do dostarczania usług, program dąży do jednoczesnego wsparcia różnorodnych grup społecznych, tworząc jedność poprzez skuteczne dostosowanie się do zmiennych warunków społecznych. Z poważaniem: Dyrektor i Zespół Pracowników Centrum Usług Społecznych w Gogolinie.

Gogolin, 2024

## Spis treści

1. Nazwa i cel Programu. ....	2
2. Okres realizacji Programu. ....	2
3. Opis potrzeb uzasadniających realizację Programu.....	3
4. Charakterystyka i przewidywana liczba osób objętych Programem.....	17
5. Określenie usług społecznych realizowanych w Programie.....	18
6. Organizowanie Społeczności Lokalnej .....	18
7. Warunki i tryb kwalifikowania osób zainteresowanych do korzystania z usług społecznych określonych w Programie.....	21
8. Program Usług Społecznych w Gminie Gogolin: Zapewnienie Dostępności dla Wszystkich Mieszkańców – Nieodpłatność usług.....	21
9. Sposób dokumentowania spełnienia warunków .....	22
10. Dane osobowe niezbędne do kwalifikowania osób zainteresowanych do korzystania z usług społecznych .....	22
11. Organizacja Programu Usług Społecznych, w tym etapy jego realizacji: .....	23
12. Sposób Monitorowania i Oceny Programu Usług Społecznych oraz Mierniki Efektywności jego realizacji:.....	23
13. Budżet Programu oraz źródła jego finansowania .....	25

## 1. Nazwa i cel Programu.

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

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

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

Cel główny programu zostanie zrealizowany poprzez osiągnięcie trzech celów szczegółowych:

### **Zwiększenie dostępu do usług społecznych dla mieszkańców Gminy Gogolin:**

- ✓ Koncentracja działań na realizacji usług społecznych zgodnych z potrzebami mieszkańców.
- ✓ Udzielanie kompleksowej, spersonalizowanej pomocy, obejmującej sprofilowane pakiety usług.

### **Zapewnienie wysokiej jakości usług społecznych:**

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

### **Rozwój współpracy międzysektorowej:**

- ✓ Wzmocnienie lokalnej sieci usługodawców, w tym sformalizowanie partnerstwa na rzecz rozwoju usług społecznych.
- ✓ Zwiększenie udziału w realizacji usług społecznych podmiotów ekonomii społecznej, o których mowa w art. 3 ustawy z dnia 5 sierpnia 2022r. o podmiotach ekonomii społecznej.

Podmioty ekonomii społecznej, takie jak Stowarzyszenie Pomocy Rodzinie Gminy Gogolin „Okaz Serce Innym”, Oświatowo-Artystyczne Stowarzyszenie „Edukacja Ku Przyszłości”, Stowarzyszenie Wykuwamy Przyszłość, Stowarzyszenie Miłośników Ziemi Gogolińskiej, Uniwersytet Trzeciego Wieku w Gogolinie, a także liczne stowarzyszenia sportowe - są istotnym partnerem dla Gminy Gogolin z uwagi na ich misję społeczną oraz innowacyjność i elastyczność w działaniu.

Zwiększenie udziału podmiotów ekonomii społecznej w realizacji usług społecznych będzie wspierane poprzez działania w sferze zamówień publicznych, stosowanie klauzul społecznych, a także poprzez otwarte konkursy ofert ogłaszane na podstawie ustawy o działalności pożytku publicznego i wolontariacie. Dodatkowo, zlecenia bezkonkursowe w kwocie do 10 tys. zł na podstawie ustawy o działalności pożytku publicznego i wolontariacie będą umożliwiały elastyczne reagowanie na bieżące potrzeby społeczne

## 2. Okres realizacji Programu.

Program Usług Społecznych w Gminie Gogolin realizowany będzie w okresie:

**od 01.01.2024 r. do 31.12.2024 r.**

W związku z realizacją w latach 2020-2023 projektu pt. „Centrum Usług Społecznych w Gogolinie” realizowanego w ramach Osi priorytetowej II. Efektywne polityki publiczne dla rynku pracy, gospodarki i edukacji, Działanie 2.8 Rozwój usług społecznych świadczonych w środowisku lokalnym Programu Operacyjnego Wiedza, Edukacja, Rozwój 2014-2020 współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego, Gmina Gogolin zadeklarowała kontynuację działań w ramach Centrum Usług Społecznych w Gogolinie i utrzymanie oferty usług społecznych w okresie co najmniej 3 lat od dnia zakończenia realizacji

projektu. Wszelkie zmiany ilości miejsc i rodzaju świadczonych usług w stosunku do założeń ww. projektu wynikają bezpośrednio z analizy potrzeb mieszkańców w tym zakresie. Niniejszy Program stanowi zatem obligatoryjną kontynuację założeń ww. projektu na 2024 r.

### 3. Opis potrzeb uzasadniających realizację Programu.

Realizacja Programu Usług Społecznych Gminy Gogolin wynika z przeprowadzonej Diagnozy potrzeb i potencjału społeczności lokalnej w zakresie usług społecznych na terenie Gminy Gogolin. Diagnoza została opracowana zgodnie z wymogami art. 21 Ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych (Dz.U. z 2019 r. poz. 1818). Przeprowadzona została w 2023 r. i poddana konsultacjom społecznym w styczniu 2024 r. Diagnoza dostarczyła kompleksowych informacji dotyczących potrzeb mieszkańców w obszarze usług społecznych, jednocześnie uwzględniając wyjątkowe okoliczności, takie jak epidemia COVID-19 i skutki wojny na Ukrainie. W kontekście tych wydarzeń istotnym stało się zaktualizowanie ustaleń z poprzedniej Diagnozy, pierwotnie sporządzonej w styczniu 2021 roku.

Nadto po ponad dwuletnim funkcjonowaniu Centrum Usług Społecznych w Gogolinie, konieczna była ponowna weryfikacja i dostosowanie ustaleń badawczych do zmieniających się warunków społecznych, demograficznych i gospodarczych. Uwzględnienie skutków wojny na Ukrainie oraz epidemii COVID-19 stanowi kluczowy element, zapewniając kompleksowe i aktualne podstawy do efektywnego planowania usług społecznych na rok 2024 r.

Podstawę opracowania Programu Usług Społecznych w Gogolinie stanowił również dokument pod nazwą Założenia i rekomendacje do „Programu Usług Społecznych w Gminie Gogolin na okres 01.01.2024 r. do 31.12.2024 r.”, zwany dalej „Założeniami”. Dokument ten został przygotowany na podstawie badań przeprowadzonych głównie w okresie od lipca do września 2023 roku. W raporcie z tych badań zawarto aktualną diagnozę społeczną dotyczącą usług społecznych w Gminie Gogolin, wraz z elementami ewaluacji i analizy satysfakcji klientów. Wyniki działań diagnostycznych posłużyły do identyfikacji i analizy potrzeb, które uzasadniają realizację Programu. Ponadto pozwoliły one na oszacowanie przewidywanej liczby beneficjentów usług społecznych, opracowanie katalogu usług społecznych, ustalenie kryteriów i procedur kwalifikacji do korzystania z usług społecznych, oraz określenie podstawowych zasad ich realizacji.

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

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

<b>Środowisko senioralne</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Grupowe zajęcia ruchowe, w tym w szczególności joga, gimnastyka, zajęcia ruchowe na basenie (z wyłączeniem kursów nauki pływania), wycieczki rowerowe i piesze, kurs tańca towarzyskiego, edukacyjno-praktyczne zajęcia ogrodnicze, zajęcia wędkarskie.</li><li>2. Klub Aktywności Lokalnej – w tym w szczególności poprzez przeciwdziałanie wykluczeniu społecznemu osób starszych, wzmacnianie więzi międzypokoleniowych, organizacja wycieczek i pikników, organizacja międzypokoleniowych biesiad muzycznych z udziałem środowiska lokalnego;</li><li>3. Usługi i porady prawne, zwłaszcza doradztwo w sprawach spadkowych oraz mediacje w konfliktach rodzinnych.</li><li>4. Zajęcia z dietetykiem o charakterze grupowym– wykłady, pogadanki itp. w przedmiocie problemów zdrowotnych osób starszych i związanych z tym zastosowaniem prawidłowych diet (w szczególności choroby przewlekłe układu krążenia, cukrzyca, problemy endokrynologiczne, alergie);</li><li>5. Porady psychologiczne – pomoc w akceptacji zachodzących procesów starzenia (m.in. walka z depresją na tym tle), a szczególności wynikających z tego ograniczeń.</li></ol>
------------------------------	--

	6. Pomoc w dowożeniu zakupów dla osób starszych i samotnych.
<b>Przedstawiciele Oświaty</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Grupowe zajęcia ruchowe przeciwdziałające nadmiernemu stresowi zawodowemu, przepracowaniu i wypaleniu zawodowemu, zwalczanie Burnout (postulowano m.in. organizację kursów tańca).</li> <li>2. Usługi i porady prawne, w tym w szczególności mediacje.</li> <li>3. Zajęcia z dietetykiem grupowe i indywidualne.</li> <li>4. Porady psychologiczne, zwłaszcza w zakresie zaburzeń jedzenia, pokonanie lęku i nieśmiałości, depresja dziecięca.</li> <li>5. Terapia zajęciowa dla dzieci i młodzieży z zaburzeniami neurobiologicznymi, powstanie obiektów w wyposażonych w narzędzia do prowadzenia terapii w ww. zakresie.</li> <li>6. Klub Aktywności Lokalnej.</li> <li>7. Klub Malucha dla matek dzieci nieuczęszczających do żłobka lub przedszkola.</li> </ol>
<b>Środowisko Samorządowe Organizacje Pozarządowe</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Grupowe zajęcia ruchowe.</li> <li>2. Usługi i porady prawne.</li> <li>3. Zajęcia z dietetykiem grupowe.</li> <li>4. Porady psychologiczne.</li> <li>5. Klub Aktywności Lokalnej.</li> <li>6. Neurologopeda.</li> <li>7. Usługi asystencko – wspierające osoby starsze i samotne.</li> </ol>
<b>Pracownicy Centrum Usług Społecznych</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Grupowe zajęcia ruchowe.</li> <li>2. Usługi i porady prawne.</li> <li>3. Zajęcia z dietetykiem grupowe.</li> <li>4. Porady psychologiczne.</li> <li>5. Klub Aktywności Lokalnej.</li> </ol>

**Zapotrzebowanie na usługi społeczne mieszkańców Gminy Gogolin  
na podstawie danych z sondażu internetowego**

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

W sondażu internetowym ok. 64% badanych deklaruje angażowanie się w sprawy społeczne w ramach działań podejmowanych przez organizacje pozarządowe. Wywiad z wykonawcami usług społecznych w tym zakresie podkreśla tendencję wzrostową w zakresie zainteresowania mieszkańców pracą na cele społeczne w ramach lokalnych stowarzyszeń. Podkreśla się jednak, że współpraca odbywa się w obszarze zorganizowanym przez stowarzyszenia i w odpowiedzi na jego skonkretyzowane zapotrzebowania, jednakże z dużym odzewem pomocniczości ze strony mieszkańców.

Powyższe konsekwentnie przekłada się na wynik sondażu internetowego w zakresie podejmowania się zadań wolontariackich przez badanych mieszkańców, gdzie tylko ok. 34% badanych deklaruje podejmowanie działań jako wolontariusz na terenie Gminy Gogolin. Przedstawiciele instytucji gminnych nie wskazują, by w ich obrębie był realizowany czynnie i powszechnie wolontariat. W działaniach społecznych związanych z ochroną przyrody często angażują się sami urzędnicy ich rodziny (sadzą drzewa). Mieszkańcy wykazują aktywizację w obszarach bezpośrednio ich dotyczących, na przykład w obrębie szkoły, do której uczęszczają dzieci lub swojej dzielnicy czy ulicy. Przedstawiciele instytucji kultury wskazują, iż zasadniczo wolontariat ma miejsce wśród uczniów klas VIII szkół podstawowych w związku aplikowaniem do szkół ponadpodstawowych i dodatkowymi „punktami” z tego tytułu. Nie jest to jednak zjawisko bardzo powszechne. Pracownicy Centrum podkreślili, że bardzo zaangażowani w problemy społeczne są przedstawiciele środowiska senioralnego, w tej grupie wolontariat jest bardzo silnie reprezentowany.

Mając powyższe na uwadze wyselekcjonowano zasadnicze zapotrzebowanie na 6 grup pożądanych na lokalnym rynku usług społecznych tj.:

- 1) grupowe zajęcia ruchowe,
- 2) usługi i porady prawne, w tym mediacje,
- 3) grupowe i indywidualne zajęcia z dietetykiem,
- 4) porady psychologiczne,
- 5) Klub Aktywności Lokalnej,
- 6) Działania wspierające (warsztaty, spotkania, wolontariat, pomoc sąsiedzka – OSL).

Zapotrzebowanie na ww. usługi zostało w szczególności potwierdzone w przeprowadzonych internetowych badaniach ankietowych (źródło jak wyżej) skierowanych do uczestników usług CUS oraz mieszkańców.

W ankietach internetowych zostały sformułowane otwarte konkretne pytania do mieszkańców w temacie zapotrzebowania na usługi społeczne. Sformulowano także pytanie otwarte zmierzające do zdefiniowania obszarów/ problemów, które zdaniem mieszkańców występują w Gminie. Przeważająca część respondentów wskazywała, że nie ma takich problemów (ok. 69%). Niewielki odsetek wskazywał, że „nie wiem” lub „nie mam zdania” (ok. 2,4%). Jednostkowe uwagi skupiały się jednak wokół podobnych przedmiotowo zagadnień, które następnie zostały skonkretyzowane przez badanych w obszarze wymagającym wg nich realizacji określonych usług społecznych. Grupując owe uwagi jednostkowe wyłonić można grupy respondentów wskazujących na zbieżne zapatrywania, uwagi.

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

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



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

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

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

Mieszkańcy przykładają dużą wagę do oferty kulturalnej dostępnej na terenie gminy Gogolin. Gminny Ośrodek Kultury odwiedziło w okresie ostatnich dwóch lat około 74% respondentów sondażu internetowego, a Bibliotekę prawie 69% z nich. Ponad 32% respondentów opowiada się w 2024 r. za kontynuacją działalności Klubu Aktywności Lokalnej, który w dużej mierze realizował usługi społeczne w zakresie kultury, w tym za pośrednictwem ww. instytucji GOK jako wykonawcy usług społecznych na zlecenie CUS. Jakość usług kulturalnych dostępnych na terenie Gminy oceniana jest przez mieszkańców Gogolina wysoko (69,42% ocen wg najwyższej skali (4 lub 5) z dominacją ocen na poziomie 5 przez ok. 48% badanych). W ramach pytań otwartych mieszkańcy Gogolina domagają się poszerzenia oferty usług społecznych w zakresie kultury w 2024 r. o więcej usług w przestrzeni otwartej – na świeżym powietrzu, często pojawia się kwestia organizacji kursów tańca towarzyskiego oraz zewnętrznej oferty teatralnej, zwłaszcza dla dzieci i młodzieży. Mieszkańcy domagają się poszerzenia aktywności kulturalnej, zwłaszcza poprzez organizację większej ilości aktywnych zajęć w GOK.

W zakresie promocji i ochrony zdrowia dużym poparciem mieszkańców w ramach sondażu internetowego cieszy się organizacja grupowych i indywidualnych zajęć z dietetykiem, których domaga się około 43% badanych. Prawie 25% badanych uważa, że na terenie Gminy Gogolin oferta instytucji i organizacji pozarządowych w tym zakresie jest niezadawalająca, oceniając ją w pięciopunktowej skali najniżej tj. od 1-2. Z kolei prawie 57% badanych ocenia ofertę w tym zakresie na 4-5, z przewagą ocen bardzo dobrych. W tych okolicznościach lokalne społeczeństwo widzi potrzebę kontynuacji ww. usług w 2024 r.

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

W ramach wywiadów pogłębionych indywidualnych i grupowych z mieszkańcami Gminy Gogolin oceny ww. osób wskazują, że w największym stopniu chcieliby korzystać z usług o charakterze powszechnym w ramach Klubu Aktywności Lokalnej, jak wyjazdy, pikniki i biesiady wycieczki oraz w ramach grupowych zajęć ruchowych. W szerokim zainteresowaniu respondentów objawił się kontakt z przyrodą w postaci poradnictwa ogrodniczego lub zajęć edukacyjno-praktycznych w tym zakresie. W ofercie kulturalnej przejawiało się zainteresowanie tzw. letnim kinem. Inne usługi, które cieszyły się popularnością, są dostosowywane do indywidualnych potrzeb klientów, na przykład uwzględniając ich stan zdrowia, poziom samodzielności, sytuację



rodzinną lub warunki mieszkalne. Do tych usług zaliczają się usługi neurologopedyczne, usługi asystencko-wspierające, transport indywidualny (dowóz do lekarza), realizacja zakupów na zgłoszenie telefoniczne, drobne prace porządkowe, oraz inne działania wspierające aktywność i integrację społeczną.

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

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

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

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

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

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

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

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

W tym samym badaniu okazuje się, że około 6 na 10 badanych mieszkańców korzystało z usług z Centrum Usług Społecznych w Gogolinie w ciągu ostatnich 2 lat. Około 94% badanych było zadowolonych z usług ww. instytucji, a 100% poleciłoby swoim znajomym lub członkom rodziny skorzystanie z oferty CUS. Warto podkreślenia, że również 100% badanych deklaruje wysoki poziom zadowolenia z otrzymanych usług, a to

w zakresie dotyczącym fachowości i kompetencji zawodowych pracowników (tzw. kompetencje twarde) jaki i w zakresie posiadanych przez nich kompetencji miękkich, co wyraża się m. in. w najwyższej średniej ocenie w skali pięciostopniowej tj. 5,00 w przedmiocie pytań dotyczącego poziomu zadowolenia z otrzymanych usług CUS. Nie odnotowano wskazań negatywnych.

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

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

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

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

Badanych zapytano również jak oceniają sprawność systemu obsługi usług społecznych świadczonych w CUS, w tym realizację modelu tzw. jednego okienka. Około 96,83% badanych oceniło sprawność systemu obsługi usług społecznych w CUS, w tym realizację modelu jednego okienka, pozytywnie. To sugeruje, że większość respondentów uważa, że system działa skutecznie i efektywnie. Około 2,38% badanych oceni system negatywnie. Wynika z tego, że niewielka grupa respondentów ma negatywne zdanie na temat systemu. Około 0,79% respondentów nie miało zdania na ten temat. Ocena systemu na poziomie około 96,83% sugeruje, że system jest ogólnie pozytywnie oceniany przez większość badanych. Niemniej jednak warto zrozumieć przyczyny negatywnych ocen i brać pod uwagę zdanie tych, którzy nie mieli wyraźnej opinii. Dalsze monitoring tego zagadnienia może pomóc zidentyfikować obszary, które wymagają poprawy lub dalszej analizy.

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

Respondenci zapytani w trybie ankiet elektronicznych czy postrzegają słabe strony, potrzebują zmian lub usprawnień w obszarze organizacji usług przez CUS w Gogolinie (pytanie otwarte) nie dopatrywali się żadnych słabych stron, podkreślano, że nie dostrzega się potrzeb zmian, wysoko oceniano organizację usług. Jednostkowo w zakresie pytania otwartego zarzucono natomiast „*zbyt małe informowanie społeczeństwa o dostępnych usługach*”, nie uszczegóławiając jednak powodów takiej oceny. Tymczasem 88,89 procent respondentów

oceniło, iż uważa, że byli dobrze poinformowani o ofercie usług CUS. Z kolei 86,11% badanych wskazało, że mogło skorzystać ze wszystkich potrzebnych usług CUS. Zdaniem przeważającej części respondentów przyznane usługi były potrzebne (91,67%).

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

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

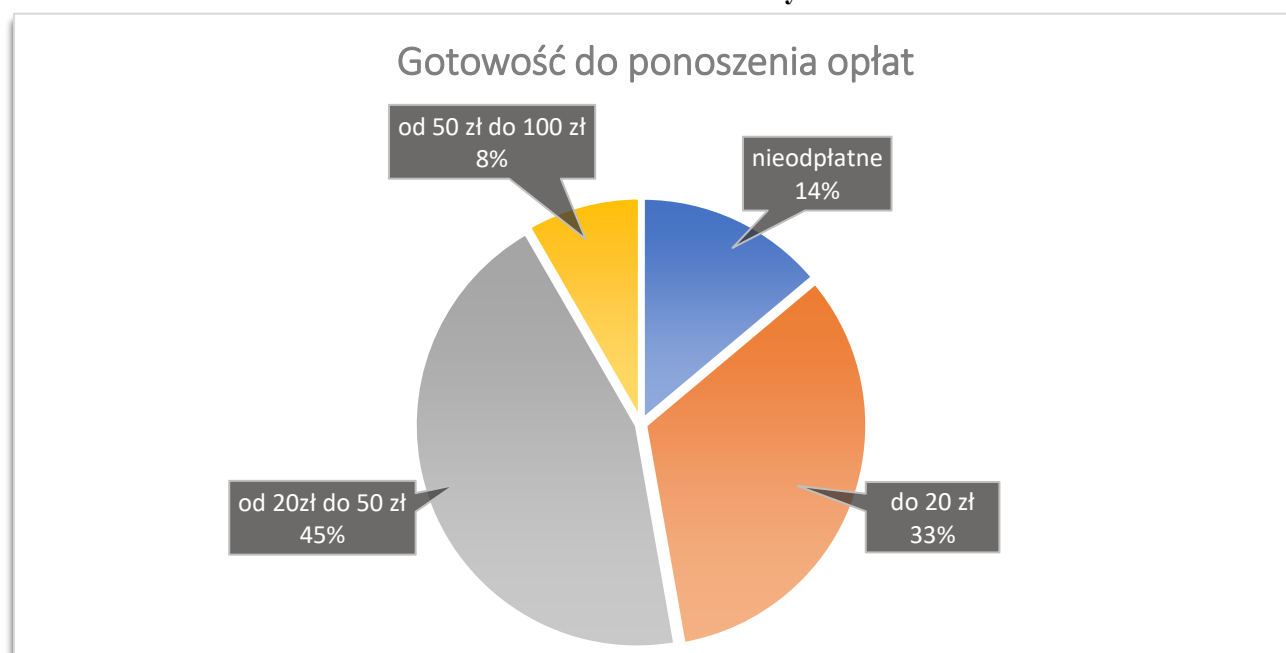
Badani mieszkańcy Gminy Gogolin podczas indywidualnych wywiadów również oceniali różne aspekty, związane z korzystaniem z usług CUS w Gogolinie, a to pod względem kompetencji zawodowych oraz fachowości obsługujących ich pracowników CUS i wykonawców usług, jak również poprzez pryzmat tzw. kompetencji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

Zdecydowana większość badanych pytanych o to w bezpośrednim wywiadzie oczekuje bezpłatnych usług.

Natomiast w drodze sondażu internetowego aż ok. 86% ankietowanych dopuszcza dopłaty, a jedynie około 14% badanych oczekuje bezpłatnych usług. Największa liczba badanych w tej grupie, bo aż około 45% wskazuje na możliwość dopłat w wysokości pomiędzy 20 zł a 50 zł. Niewielki procent badanych w tej grupie wskazuje na możliwości płatnicze w zakresie pomiędzy 50 a 100 zł (ok. 8% badanych). Około 33% badanych deklaruje możliwość zapłaty za usługi w wysokości nie przekraczającej 20 zł. Deklaracje te są składane w grupie badanych, w której zasadnicza część badanych, bo aż 77% reprezentują grupę wiekową pomiędzy 30 a 50 rokiem życia, w tzw. wieku produkcyjnym, o największym zazwyczaj doświadczeniu zawodowym. W 75% badani mieszkańcy co do odpłatności usług w ankiecie internetowej wskazywali również na posiadanie wyższego wykształcenia. Powyższe odnosi się do różnych rodzajów usług.

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

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



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

Istnieją różnice w oczekiwaniach badanych co do odpłatności usług w zależności od tego, czy byli oni pytani w drodze bezpośredniego wywiadu czy poprzez sondaż internetowy. Wydaje się, że większość badanych jest gotowa rozważyć możliwość dopłat za usługi społeczne, szczególnie w przypadku usług kulturalnych (zwłaszcza w zakresie drobnych wydatków na bilet wstępu czy związanych z konsumpcją). Jednakże w przypadku usług bardziej zindywidualizowanych, takich jak porady prawne, dietetyk czy usługi psychologiczne, istnieją obawy finansowe. To sugeruje, że rodzaj usługi może wpływać na gotowość do ponoszenia kosztów. Wiek i wykształcenie badanych mają wpływ na ich oczekiwania i gotowość do opłacania usług społecznych. Badani w wieku produkcyjnym oraz ci z wyższym wykształceniem wydają się być bardziej skłonni do akceptacji dopłat. Potrzeby i oczekiwania: Respondenci są bardzo zadowoleni i oczekują podtrzymania dotychczasowej oferty usług. Korzystają z dostępnej oferty i oczekują utrzymania jej poziomu. Zasadniczo nie chcą niczego zmieniać, wyrażają wręcz przywiązanie do podmiotów świadczących usługi zwłaszcza w przypadku usług o indywidualnym charakterze, a to z uwagi na posiadanie już przez wykonawców wiedzy w zakresie rozpatrywania ich problemów, obdarzenie wykonawców zaufaniem. Informowani o konieczności zachowania konkurencyjności usług przy wyborze wykonawców, wyrażają nadzieję kontynuacji usługi w ogólności, co do zasady. Ostatecznie „ważne jest by usługa była dostępna”. Definiują obawy o to, żeby nie zaniechano usługi, zwłaszcza w przypadku braku dofinansowania dla CUS ze środków zewnętrznych.

Nasi rozmówcy niechętnie odnosili się do kwestii związanych z wprowadzeniem odpłatności za usługi. Wśród podmiotów gotowych dopłacać do usług dominują osoby o wyższym wykształceniu, w wieku produkcyjnym, świadome ekonomicznych uwarunkowań świadczenia usług, przeciwne „nadmiernemu rozdawnictwu”. Środowisko senioralne, choć z pewną dozą ostrożności, ale deklaruje możliwość dopłacania do oferty kulturalnej (wycieczek, spektakli itp.) w minimalnym zakresie, jednak zwykle nie więcej niż do 20,00 zł. Osoby o niższym wykształceniu i ograniczonych dochodach często podkreślały, że usługi społeczne są dla nich istotne, ponieważ

są dostępne bez konieczności ponoszenia kosztów. Tłumaczyły, że korzystają z tych usług, ponieważ są atrakcyjne i nieodpłatne, co pozwala im unikać wyboru między zakupem podstawowych potrzeb, takich jak obuwie czy żywność, a korzystaniem z usług społecznych. Jednakże w tej samej grupie badanych znajdowały się osoby, które w trudnych sytuacjach życiowych, na rynku tożsamych usług prywatnych doświadczyły niższego standardu obsługi oraz były niezadowolone z jakości tych usług. Dlatego też wyrażały chęć skorzystania z usług społecznych nawet w przypadku, gdyby były odpłatne, szczególnie w sytuacjach wymagających powagi lub w trudnych okolicznościach życiowych.

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

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

Powyższe oznacza, że zasadnym jest zachowanie dotychczasowej oferty co najmniej w obszarach, które mieszkańcy typują jako zdecydowanie potrzebne i ważne. Należy również rozważyć nowe usługi, dotychczas nierealizowane, które spotkały się z dużym zapotrzebowaniem lub zainteresowaniem społecznym. Mieszkańcy zasadniczo pozytywnie oceniają jakość życia w gminie oraz ofertę usługową, mają poczucie wpływu na bieg spraw w gminie, co świadczy o dużym kredycie zaufania do władz samorządowych. Bardzo aktywne jest środowisko senioralne, tryska wręcz pomysłowością, jest najbardziej zaangażowaną grupą społeczną. Seniorzy nie pozostają w pozycji biernej do przedstawianych propozycji usług, podają liczne pomysły własne pod rozwagę władz samorządowych i mieszkańców. Społeczeństwo lokalne jest przy tym wymagającym klientem, ma wysoko postawione oczekiwania, dostrzega problemy społeczne i oczekuje gospodarnego wydatkowania środków publicznych. Posiada duże zdolności krytyczne, jednak koncentruje się głównie na zaspakajaniu potrzeb wspólnoty samorządowej. Natomiast wątek tożsamości i lokalnego patriotyzmu nie pojawia się w dyskusjach, raczej skupia się na kwestiach związanych z integracją wielopokoleniową i równouprawnieniem płci. Wyniki badań ankietowych wskazują, że 40% badanych mieszkańców uważa, że problemy edukacyjne (szkoły – ich liczba, profil, dostępność, dojazd do szkół, rekreacja i kultura) w zasadzie nie występują w Gminie Gogolin lub nie są dokuczliwe. Tylko 10% badanych ma stanowisko skrajnie odmienne. Pozostała część badanych (50%) ocenia problemy edukacyjne w skali pięciopunktowej pomiędzy 2-4.

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

Pojawiają się głosy krytyczne, iż w Gminie jest „*trudny dostęp do żłobka i przedszkoli.*” Dzielenie dzieci z tzw. "elity" do Przedszkola nr 3 w Gogolinie”, „*brak miejsc w przedszkolach, ciasna szkoła numer 2*”. Jeden z respondentów podkreślił „*niiski poziom komunikacji ze szkołami, brak wsparcia rodziców ze strony nauczycieli. Zaniżanie poczucia wartości ucznia i rodzica.*” Powyższe uwagi mają charakter odosobniony. W pytaniach

otwartych wskazywano na potrzebę „poszerzenia oferty edukacyjnej dla dzieci szkół podstawowych”. W pogłębionych wywiadach indywidualnych i grupowych proszono o ustosunkowanie się do ww. zarzutów. Respondenci wskazywali na indywidualne sytuacje napięciowe w kontaktach ze szkołami, nie generalizując jednak swoich ocen.

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

#### **Założenia wynikające z przeprowadzonych badań:**

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

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

#### **Rekomendacje do Programu Usług Społecznych**

Zgromadzony materiał empiryczny uprawnia do sformułowania następujących rekomendacji do „Programu Usług Społecznych w Gminie Gogolin na okres 01.01.2024 r.–31.12.2024 r.”:

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

Kierunki działań:

- 1) zniwelowanie istniejących obaw mieszkańców, że lokalna oferta usługowa zostanie zredukowana,
- 2) informowanie mieszkańców o korzyściach płynących z nieodpłatnego korzystania z usług społecznych (utrzymanie dotychczasowego serwisu, zwiększenie liczby usług, zwiększenie dostępności oferty dla większej liczby mieszkańców itp.), warto również pokazywać, jakie są ceny analogicznych usług na rynku komercyjnym,
- 3) dystrybuowanie informacji na temat lokalnej oferty: zniwelowanie przewagi dotychczasowych odbiorców usług nad pozostałymi mieszkańcami Gminy Gogolin w dostępie do wiedzy na temat możliwości skorzystania z usług;
- 4) stworzenie nowych kanałów informowania o usługach poza BIP i stroną internetową CUS oraz tzw. „pocztą pantoflową” z wykorzystaniem nowoczesnych instrumentów i narzędzi: Media społecznościowe: Platformy takie jak Facebook, Twitter, LinkedIn i Instagram mogą być używane do publikowania informacji, aktualizacji i komunikatów dotyczących usług społecznych; Aplikacje mobilne: Tworzenie dedykowanych aplikacji mobilnych, które umożliwiają użytkownikom dostęp do informacji o usługach społecznych, terminach, aktualizacjach i możliwości zgłaszania problemów; E-maile: System e-mailowy może być używany do wysyłania regularnych newsletterów, powiadomień i aktualizacji o usługach społecznych; Spotkania społecznościowe: Organizacja lokalnych spotkań, konferencji, warsztatów i wydarzeń społecznościowych, które pozwalają na bezpośrednią interakcję z mieszkańcami i udostępnianie informacji; Plakaty i ulotki: Fizyczne materiały promocyjne, takie jak plakaty, ulotki i broszury, mogą być dystrybuowane w miejscach publicznych; Lokalne media: Współpraca z lokalnymi mediami takimi jak gazety, telewizja i radio, w celu przekazywania informacji o usługach społecznych; Webinaria i wideokonferencje: Organizacja webinarów lub wideokonferencji, które pozwalają na interaktywną prezentację usług społecznych i odpowiedzi na pytania mieszkańców; Tablice ogłoszeń w miejscach publicznych: Ustawienie tablic ogłoszeń w miejscach publicznych, na których można zamieszczać informacje i ogłoszenia dotyczące usług społecznych; Grupy społecznościowe: Utworzenie grup na platformach społecznościowych, które pozwalają mieszkańcom na wymianę informacji, doświadczeń i pytań dotyczących usług społecznych.
- 5) Wybór odpowiednich kanałów informacyjnych zależy od potrzeb i preferencji mieszkańców oraz od specyfiki usług społecznych oferowanych w danej społeczności. Należy prowadzić badania i ankietować mieszkańców, aby dostosować komunikację do ich oczekiwań i potrzeb.
- 6) sprawne komunikowanie niektórych usług, ponieważ brak zainteresowania daną usługą może wynikać m.in. z braku wiedzy na temat szczegółów jej realizacji czy potencjalnych korzyści dla odbiorcy.
- 7) CUS jako koordynator i kompendium wiedzy na temat lokalnych usług, świadczonych przez różne podmioty (publiczne i niepubliczne): konieczność zbudowania relacji z innymi podmiotami lokalnymi w celu zapewnienia sprawnego przepływu aktualnych informacji



o lokalnej ofercie, a także usprawnienia dostępu do usług społecznych i poprawy ich efektywności w lokalnej społeczności.

- 8) Zgodnie z założeniami Projektu okres trwałości Projektu dotyczy trzech kolejnych lat od zakończenia Projektu. Z uwagi na fakt, iż budżet gminy jest planowany na rok i uwzględnia do założeń na kolejne lata wykonanie z roku poprzedniego rekomenduje się dostosowywanie oferty usług CUS odrębnie w każdym z kolejnych lat przypadających na okres trwałości, adekwatnie do potrzeb mieszkańców i możliwości finansowych gminy oraz zaktualizowanej oferty dotacji ze źródeł zewnętrznych na dostępnym rynku.

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

Kierunki działań:

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

**3. Rekomendacja: Współdecydowanie o zakresie i wymiarze świadczonych usług przez KIPUS oraz przedstawicieli wykonawców.**

Kierunki działań:

- 1) wymiana informacji pomiędzy KIPUS a wykonawcami,
- 2) pozyskiwanie informacji zwrotnej,
- 3) możliwość aktualizacji przyznanych usług w ramach istniejących procedur.
- 4) Proponuje się wdrożenie uproszczonej formy dokumentów, np. formularza o udzielenie usług społecznych.
- 5) Rekomenduje się uproszenie sprawozdawczości i raportowania przez wykonawców usług.
- 6) Należy również skoncentrować się na opracowaniu prostych metod testowania (prototypów, koncepcji) nowych usług.

**4. Rekomenduje się przeprowadzanie prób, eksperymentów i pilotażowego wdrażania nowych usług. Dopiero mierzalny efekt pilotażu powinien przełożyć się na stałą i ciągłą realizację usługi.**

Kierunki działań:

- 1) Monitorowanie przebiegu nowych usług: Systematyczne monitorowanie i ocena nowych usług poprzez zbieranie danych dotyczących ich efektywności, dostępności i satysfakcji mieszkańców. Monitorowanie

to pozwoli na szybkie reagowanie na ewentualne problemy, dostosowywanie usług do zmieniających się potrzeb oraz identyfikację obszarów wymagających usprawnień.

- 2) Badanie zainteresowania i zadowolenia Mieszkańców: Prowadzenie badań dotyczących poziomu zainteresowania mieszkańców nowymi usługami oraz ich ogólnej satysfakcji z oferowanych świadczeń. Feedback mieszkańców będzie kluczowy dla oceny skuteczności wprowadzanych innowacji oraz dostosowania oferty do realnych potrzeb i oczekiwań społeczności lokalnej.
- 3) Przeprowadzanie Prób, Eksperymentów i Pilotażowego Wdrażania: Systematyczne przeprowadzanie prób, eksperymentów oraz pilotażowego wdrażania nowych usług przed ich pełną implementacją. Pozwoli to na ocenę skuteczności, identyfikację potencjalnych problemów i dostosowanie usług do konkretnych warunków lokalnych.
- 4) Mierzenie Efektów Pilotażu Przed Stałą Realizacją: Skoncentrowanie się na uzyskaniu mierzalnych wyników z pilotażu przed przejściem do stałej i ciągłej realizacji nowych usług. Wartościowe wnioski z eksperymentów powinny być podstawą dla decyzji dotyczących długotrwałego wdrażania danego świadczenia.
- 5) Poprzez skierowanie działań w ww. kierunkach Centrum Usług Społecznych będzie w stanie lepiej dostosować swoje usługi do realnych potrzeb społeczności lokalnej, zminimalizować ryzyko, a jednocześnie zoptymalizować wykorzystanie zasobów i osiągnąć trwałe efekty.

**5. Rekomendacja: Dążenie do stworzenia jednej spójnej oferty, obejmującej wszystkie usługi świadczone przez Centrum Usług Społecznych (CUS), niezależnie od źródła finansowania lub podstawy prawnej. W ostateczności, CUS powinno mieć jedną, kompleksową ofertę usług, która obejmuje świadczenia realizowane w ramach różnych projektów oraz w ramach systemu pomocy społecznej.**

Kierunki działania:

- 1) Standaryzacja i Zintegrowanie Usług: Przeprowadzenie analizy wszystkich obecnie oferowanych usług, a następnie ich standaryzacja i zintegrowanie w jedną kompleksową ofertę. To pozwoli na spójne świadczenie usług, niezależnie od źródła finansowania.
- 2) Ujednoczenie Struktur Finansowania: Przeprowadzenie oceny struktur finansowania dla różnych projektów i świadczeń w ramach CUS. Jeśli to możliwe, dążenie do ujednoczenia tych struktur, aby uprościć zarządzanie finansami i usprawnić świadczenie usług.
- 3) Opracowanie Jednolitej Platformy Informacyjnej: Stworzenie jednolitej platformy informacyjnej, która będzie obejmować wszystkie dostępne usługi, źródła finansowania i regulacje prawne. Taka platforma powinna być dostępna dla pracowników CUS oraz łatwa w użyciu dla odbiorców usług.
- 4) Edukacja i Komunikacja: Przeprowadzenie kampanii edukacyjnych dla pracowników CUS i społeczności lokalnej, aby zwiększyć świadomość zmian i korzyści wynikających ze stworzenia jednej spójnej oferty usług.
- 5) Monitorowanie i Ocena Skuteczności: Ustanowienie systemu monitorowania i oceny skuteczności nowej, zintegrowanej oferty usług. Regularne analizy poziomu zadowolenia odbiorców, efektywności działań oraz dostosowywanie oferty w oparciu o wyniki tych ocen.
- 6) Współpraca z Partnerami i Finansodawcami: Nawiązanie dialogu i współpracy z partnerami oraz finansodawcami, aby uzyskać ich wsparcie i zrozumienie dla zmian mających na celu integrację usług w jedną spójną ofertę.
- 7) Wdrożenie tych działań pozwoli na bardziej spójne i efektywne świadczenie usług społecznych, co może przyczynić się do lepszej dostępności i zadowolenia odbiorców oraz skuteczniejszego zarządzania zasobami Centrum Usług Społecznych.

**6. Rekomendacja: Wprowadzenie możliwości pakietowania usług (na przykład; psycholog, prawnik), wprowadzenie podejścia zintegrowanego z uwzględnieniem indywidualnych potrzeb i preferencji poszczególnych odbiorców.**

Kierunek działań:

- 1) Analiza indywidualnych potrzeb i preferencji: Przeprowadzenie szczegółowej analizy indywidualnych potrzeb i preferencji odbiorców usług społecznych. Zrozumienie unikalnych wymagań każdej osoby umożliwi dostosowanie oferty do ich konkretnych potrzeb.
- 2) Tworzenie zindywidualizowanych pakietów usług: Opracowanie elastycznych i zindywidualizowanych pakietów usług, które połączą różne świadczenia (np. psychologiczne, prawne) zgodnie z konkretnymi potrzebami odbiorcy. Pakiety powinny być dostosowywane do zmieniających się warunków i wymagań.
- 3) Edukacja i Informowanie Odbiorców: Zorganizowanie kampanii edukacyjnych i informacyjnych, które pomogą odbiorcom zrozumieć dostępne możliwości pakietowania usług. Kluczowe jest uświadomienie korzyści wynikających z zintegrowanego podejścia oraz dostępności spersonalizowanych pakietów.
- 4) Zapewnienie sprawnego procesu wyboru i korzystania z pakietów: Stworzenie klarownego i dostępnego procesu wyboru oraz korzystania z pakietów usług. Odbiorcy powinni mieć łatwy dostęp do informacji o pakietach, a proces korzystania z nich powinien być intuicyjny i efektywny.
- 5) Monitoring i ocena efektywności: Ustanowienie systemu monitorowania efektywności wprowadzonego pakietowania usług. Regularne oceny poziomu zadowolenia odbiorców, dostępności pakietów i ich skuteczności pozwolą na dostosowywanie oferty do zmieniających się potrzeb.
- 6) Kompleksowe i długotrwałe wsparcie na podstawie Indywidualnych Planów Usług Społecznych.
- 7) Skierowanie działań w ww. kierunku pozwoli na bardziej spersonalizowane dostarczanie usług społecznych, co może skutkować zwiększeniem satysfakcji odbiorców oraz lepszym dostosowaniem świadczeń do ich indywidualnych potrzeb.

Zgodnie z ustaleniami i rekomendacjami płynącymi z Diagnozy usługi społeczne na terenie Gminy Gogolin powinny w 2024 r. skoncentrować się na wyzwaniach związanych z niekorzystnymi trendami demograficznymi, zwłaszcza biorąc pod uwagę problem depopulacji oraz pogorszenie wskaźnika deprivacji pomimo spadku bezrobocia. Dodatkowo, istnieje konieczność uwzględnienia skutków epidemii COVID-19, w tym w szczególności wzrostu uzależnień behawioralnych wśród dzieci i młodzieży związanych z nadmiernym korzystaniem m.in. z komputera i telefonu, a także integracji ze środowiskiem uchodźców z Ukrainy.

W kontekście depopulacji i pogorszenia wskaźnika deprivacji, rekomendowane jest dostosowanie polityki społecznej do zmieniających się warunków demograficznych. Kontynuacja przemyślanej polityki senioralnej oraz tworzenie kompleksowej oferty usług społecznych dla różnych grup seniorów staje się kluczowym elementem, mając na uwadze starzenie się populacji.

Dodatkowo, istnieje potrzeba udzielania kompleksowego wsparcia osobom z niepełnosprawnościami oraz tym doświadczającym kryzysu w rodzinie, w tym opuszczającym pieczę zastępczą. Działania te powinny być skierowane na poprawę jakości życia i integrację społeczną tych grup.

W kontekście skutków epidemii COVID-19, istotne jest dostosowanie oferty usług społecznych do nowych wyzwań związanych z pandemią, takich jak wsparcie psychiczne i społeczne dla osób dotkniętych izolacją, utratą pracy czy problemami zdrowotnymi.

W obszarze wzrostu uzależnień behawioralnych wśród dzieci i młodzieży związanych z korzystaniem z komputera i telefonu, rekomendowane jest wprowadzenie działań profilaktycznych oraz edukacyjnych, które pomogą zminimalizować negatywne skutki tego zjawiska.

W odniesieniu do integracji ze środowiskiem uchodźców z Ukrainy, konieczne jest zapewnienie im odpowiedniego wsparcia społecznego, edukacyjnego i kulturowego, umożliwiającego im skuteczną integrację z lokalnym środowiskiem oraz dostosowanie się do nowych warunków życia.

Podsumowując, rekomendowane kierunki działań obejmują kontynuację polityki senioralnej, kompleksową ofertę usług społecznych dla różnych grup społecznych, wsparcie dla osób z niepełnosprawnościami, działań przeciwdziałających skutkom pandemii COVID-19, profilaktykę w obszarze uzależnień behawioralnych oraz skuteczną integrację ze środowiskiem uchodźców z Ukrainy.

#### 4. Charakterystyka i przewidywana liczba osób objętych Programem.

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

Liczba osób, rodzin i grup społecznych korzystających z różnych usług społecznych została oszacowana na podstawie prognoz zawartych w przeprowadzonej Diagnostyce, Założeniach oraz w oparciu o doświadczenia i sprawozdania CUS pochodzące z ponad dwuletniego okresu działalności tej instytucji w granicach zabezpieczonych środków w budżecie Gminy Gogolin na 2024 rok. Podkreślenia wymaga, że są to jednak jedynie przewidywane dane, a ostateczna liczba korzystających osób i rodzin może ulec zmianie, podlegając bieżącemu monitorowaniu i aktualizacji. Te zmiany stanowić mogą podstawę do ewentualnej modyfikacji planu finansowego zgodnie w zależności od możliwościami płatniczych Gminy Gogolin na dany moment (na przykład pozyskanie środków finansowych z zewnętrznych źródeł finansowania).

*Tabela nr 2. Rodzaj usług i przewidywana liczba osób objętych programem*

Lp.	RODZAJ USŁUG	KRYTERIA	PRZEWIDYWANA LICZBA OSÓB
1.	<i>Pomoc psychologiczna</i>	<i>mieszkaniec gminy Gogolin</i>	10
2.	<i>Konsultacje dietetyczne</i>	<i>mieszkaniec gminy Gogolin</i>	30
3.	<i>Grupowe zajęcia ruchowe</i>	<i>mieszkaniec gminy Gogolin</i>	100
4.	<i>Punkt pomocy prawnej</i>	<i>mieszkaniec gminy Gogolin</i>	40
5.	<i>Klub Aktywności Lokalnej</i>	<i>mieszkaniec gminy Gogolin</i>	150
6.	<i>Działania wspierające/warsztaty/spotkania/wolontariat/pomoc sąsiedzka – OSL</i>	<i>mieszkaniec gminy Gogolin</i>	150

Odbiorcami Programu mogą być zarówno osoby indywidualne, rodziny, jak i różne grupy społeczne.

**Prognozuje się objęcie wsparciem w ramach programu ogółem 480 osób.**

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

## 5. Określenie usług społecznych realizowanych w Programie.

Usługi społeczne, zdefiniowane w Programie, są dostosowane do identyfikowanych potrzeb i wyzwań, wynikających z przeprowadzonej "Diagnozy potrzeb i potencjału społeczności lokalnej w zakresie usług społecznych na terenie Gminy Gogolin" oraz "Założeń i rekomendacji do Programu Usług Społecznych w Gminie Gogolin na okres od 1 stycznia 2024 r. do 31 grudnia 2024 r." W ramach Programu wsparcie będzie udzielane dla różnych grup docelowych, takich jak: seniorzy, osoby z niepełnosprawnościami, rodziny w tym w szczególności z uwzględnieniem rodzin w kryzysie oraz osób w kryzysie i opuszczających pieczę zastępczą, a także dla ogółu mieszkańców.

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

Katalog usług będzie sukcesywnie wzbogacany o pojedyncze usługi i zestawy świadczeń oferowane przez wszystkich Partnerów CUS, a także przez inne instytucje i organizacje działające na terenie Gminy Gogolin, które udzielą informacji na temat realizowanych usług.

## 6. Organizowanie Społeczności Lokalnej

W ramach Planu Wdrażania Centrum zaplanowane zostały działania wspierające z wykorzystaniem zaangażowania wolontariatu, samopomocy mieszkańców i wsparcia sąsiedzkiego gminy Gogolin. W celu integracji i wspierania rozwoju wspólnoty mieszkańców Gogolina w zakresie organizowania społeczności lokalnej w ramach CUS założono zoperacjonalizowanie ww. założeń w szczegółowym Planie przygotowanym przez Organizatora Społeczności Lokalnej stosownie do wymogów art. 76 pkt 2 ustawy o organizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych.

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

Plan Wdrażania Centrum zakładał, że zgodnie z Art. 76 punkt 2 ww. ustawy w okresie roku od powstania CUS zostanie opracowany plan, który będzie zawierał opis działań, w tym działań wspierających, terminy i sposób realizacji poszczególnych działań. Ponadto zatrudniony Organizator Społeczności Lokalnej będzie przygotowywał proces organizowania społeczności w następujących etapach, zgodnie z rekomendowanymi wytycznymi w założeniach CUS: diagnoza środowiska, z uwzględnieniem informacji zawartych w Diagnozie potrzeb społeczności lokalnej Gminy Gogolin, wybór grup mieszkańców, do których będą kierowane działania, poznanie mieszkańców i wybór sojuszników tworząc bazę do działania wspólnotowego, tworzenie planu zgodnie z zaproponowaną strukturą, realizacja zaplanowanych działań - proces wdrażania, monitorowanie i ocena efektywności działania.

Zakres zadań OSŁ jako realnych całościowo i wszechstronnie do wykonania został potraktowany w Planie Wdrażania Centrum nieracjonalnie szeroko. Można stwierdzić, iż nastąpiło to nieco w oderwaniu od rzeczywistości i planowanych zasobów kadrowych jednostki w obszarze terytorialnym i podmiotowym działania gogolińskiego Centrum w okresie zaledwie 2 lat wdrażania Centrum. Zadania należałoby by raczej określić jako spektrum założeń, w których winien kształtować się rozwój OSŁ, ze wskazaniem priorytetów do osiągnięcia, a nie jako zadania do realnego wykonania w obszarze wdrażania. Wdrożenie to proces wprowadzania, uruchamiania lub realizowania konkretnej czynności, projektu, rozwiązania lub strategii w praktyce lub rzeczywistości. To etapy, w którym planowane działania stają się rzeczywistością i zaczynają funkcjonować w praktyce. Powyższe nie musi oznaczać natychmiastowego wprowadzenia wszelkich założeń. Proces to pojęcie ciągłe. Procesy to sekwencje działań lub kroków, które zachodzą w określonym czasie i są powiązane ze sobą w taki sposób, że jedna czynność prowadzi do drugiej.

W zarządzaniu jednostką, procesy są istotnym elementem organizacji, ponieważ pomagają w efektywnym realizowaniu zadań, śledzeniu działań i monitorowaniu postępu. Procesy mogą również ulegać zmianom i ulepszeniom w odpowiedzi na zmieniające się potrzeby i warunki. Wdrożenie ww. zadań stanowiło zatem w jednostce gogolińskiej proces ciągły, ale przebiegający etapami. Nie bez znaczenia też była realizacja ww. założeń w trudnym okresie covidowym i tzw. po-covidowym, wymagającym przełamania powstałych w trakcie epidemii barier związanych z „zastaniem w domu” czy przełamania lęków przed zgromadzeniami, przekonania mieszkańców, że warto odejść od telewizora i aktywnie spędzać czas z innymi.

Należy stwierdzić, że Gogolińskie Centrum Usług Społecznych pomimo opisanych wyżej szerokich założeń do osiągnięcia dla dwóch pracowników OSŁ w niewielkiej gminie miejsko-wiejskiej sprostało ww. wysokim standardom i założeniom, pomimo trudnych początkowo warunków realizacji usług. Było to jednak wielkim wyzwaniem dla pracowników i procesu zarządzania przez Dyrektora Centrum (OUS).

Na poziomie strategiczno – programowym opracowany został Plan Organizowania Społeczności Lokalnej w Gminie Gogolin uwzględniający założenia wynikające z Planu Wdrażania- dostosowany jednak rozsądnie do zanalizowanych potrzeb mieszkańców, możliwości organizacyjnych Centrum i uwzględniający potencjalne ryzyka. Na podstawie informacji zebranych w procesie badawczym działania podjęte na poziomie strategiczno-programowym można ocenić jako kompetentne i profesjonalne.

W szczególności pozytywnie należy ocenić dojrzałość programu w kontekście rozeznania ryzyk związanych ze spowolnieniem lub niemożliwością wprowadzenia wszystkich założonych w Planie Wdrażania rozwiązań z uwagi na stan epidemii COVID-19 oraz jego skutki społeczne. Plan pozwala zatem na efektywną i elastyczną realizację przyjętych założeń w praktyce, w sposób konkretny i wykonalny. W planie uwzględniono założenia dorobku metodologicznego wynikające z opracowań przygotowanych przez Centrum Wspierania Aktywności lokalnej CAL. Wśród kluczowych elementów na których oparto proces planowania są: pojęcie empowermentu, komponenty OSŁ, ustrukturyzowanie obszarów działania w ramach OSŁ, paradygmat pracy „przez zasoby” opisany w modelu ABCD. Sporządzono Ramowy Harmonogram OSŁ. Obszar działań w społecznościach wynikający z metodologii OSŁ skoncentrowany został wokół animacji, sieciowania, planowania społecznego.

W świetle powyższego Plan Organizacji Społeczności Lokalnej (OSL) w dalszym toku działalności CUS w Gogolinie (obecnie w opracowaniu) winien uwzględniać trwałość i kontynuację działań wymaganych Projektem i Planem Wdrażania przy dostosowaniu podejmowanych działań do realnych możliwości finansowych Gminy, zdobytych już doświadczeń i możliwości organizacyjno – kadrowych ww. jednostki, oczywiście przy uwzględnieniu zdiagnozowanych aktualnych potrzeb lokalnej społeczności.

W ramach realizacji planu OSL rekomenduje się wykorzystanie trzech metod, które są niezbędne do skutecznego organizowania społeczności lokalnej:

**Animacje Społeczności Lokalnej:** Przewiduje się zorganizowanie lokalnych imprez integracyjnych, gier terenowych, konkursów artystycznych, akcji społecznościowych, pogadanek, prelekcji i warsztatów, skierowanych zarówno do dzieci, młodzieży, jak i dorosłych.

**Sieciowanie:** Planuje się pozyskiwanie nowych partnerów do współpracy, zarówno z lokalnym biznesem, jak i instytucjami czy organizacjami z obszaru społeczności lokalnej.

**Planowanie Społeczne:** Przewiduje się bieżące monitorowanie potrzeb i problemów społeczności lokalnych, wspieranie aktywności mieszkańców oraz lokalnych liderów, utrzymywanie stałych kontaktów z przedstawicielami władz lokalnych i przekazywanie ich wniosków.

Mając powyższe na uwadze Plan winien zakładać dalszą kontynuację intensywnej współpracy z mieszkańcami dzielnicy Gogolina - Strzebnów, a także możliwość włączenia w proces integracji społeczności lokalnej również innych zainteresowanych mieszkańców Gogolina. Dodatkowo jako słuszne i celowe, oparte na dotychczasowych doświadczeniach CUS w Gogolinie należy rekomendować sposoby aktywizacji społeczności lokalnej skupiające się w głównej mierze na pracy z ludźmi z wszystkich środowisk obejmujących Gminę Gogolin w formie bezpośrednich spotkań. Powyższe ma na celu wykorzystanie potencjału poznanych już w toku wrażeń CUS aktywnych uczestników życia społecznego oraz ciągle poszukiwanie i wywołanie nowych potencjalnych liderów wśród mieszkańców lub instytucji/organizacji gotowych do zaangażowania w planowane działania. Istotny nacisk wciąż winien być położony na budowanie szerokiej sieci współdziałania ukierunkowanego na zmianę, współpracę, partycypację i mobilizację. Należy kontynuować podjętą już inicjatywę tworzenia grup samopomocowych t.j. grup wsparcia dla osób współzależnionych z uwzględnieniem istotnej w tym zakresie kooperacji z innymi działaniami Centrum, zwłaszcza pracownikami socjalnymi oraz wykonawcami usług społecznych.

Wspierającymi narzędziami są przede wszystkim: lokalne partnerstwo wielosektorowe, w tym wolontariat, samopomoc mieszkańców, wsparcie sąsiedzkie.

Szczególne inicjatywy skierowane winny zostać na rzecz seniorów, we współpracy ze środowiskiem senioralnym oraz instytucjami i organizacjami związanymi z seniorami w Gminie Gogolin. Istotnym zagadnieniem jest wsparcie dla wolontariatu senioralnego oraz promocja aktywności seniorów. W planach należy uwzględnić inicjatywy, które połączą OSL z instytucjami miejskimi, a także mobilizacja lokalnych liderów do prowadzenia działań, które inspirują innych mieszkańców do aktywności społecznej.

Ważnym aspektem OSL będzie również pomoc mieszkańcom w radzeniu sobie z problemami behawioralnymi wynikającymi z pandemii COVID-19, skupienie się na wspieraniu osób dotkniętych skutkami kryzysu wynikłego z pandemii. Niezbędne są również działania, które wspomogą integrację uchodźców z Ukrainy, obejmujące różne formy wsparcia i aktywności skierowane do tej grupy.

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



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

### **Kwalifikowanie do usług społecznych**

Kwalifikowanie do usług społecznych odbywać się będzie zgodnie z ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych (Dz. U. 2019 r. poz. 1818). Zgodnie z postanowieniami art. 35 ww. ustawy proces kwalifikowania osób zainteresowanych do korzystania z usług społecznych, jakie przewidziane są w Programie, będzie realizowany poprzez Centrum Usług Społecznych (CUS). Osoby zainteresowane, ich przedstawiciele ustawowi lub opiekunowie faktyczni mogą składać wnioski w tym zakresie.

### **Realizacja kwalifikowania zgodnie z przepisami ustawy**

Kwalifikowanie do korzystania z usług społecznych, zawartych w Programie, odbywać się będzie zgodnie z postanowieniami Rozdziału 5 dotyczącego zasad realizowania programów usług społecznych przez centrum usług społecznych, w myśl cytowanej powyżej ustawy.

### **Warunki kwalifikowania - miejsce zamieszkania**

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

### **Szczegółowe kryteria kwalifikowania według grup odbiorców**

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

### **Regulaminy jako źródło szczegółowych informacji**

Szczegółowe warunki i tryb kwalifikowania do usług społecznych będą precyzyjnie określone w Regulaminach poszczególnych usług, co zapewni transparentność i klarowność procesu.

### **Uwzględnienie budżetowych ograniczeń**

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

## 8. Program Usług Społecznych w Gminie Gogolin: Zapewnienie Dostępności dla Wszystkich Mieszkańców – Nieodpłatność usług

### **Nieodpłatność Usług Społecznych:**

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

### **Cel Centrum Usług Społecznych w Gogolinie:**

Głównym celem Centrum Usług Społecznych jest zapewnienie powszechnego dostępu do usług społecznych dla wszystkich mieszkańców Gogolina. Poniżej w formie tabelarycznej przedstawione są kluczowe aspekty tego założenia.

### **Odpłatność a Stan Finansów Publicznych:**

Mimo deklaracji niektórych mieszkańców Gminy Gogolin, dotyczących możliwości częściowego pokrywania kosztów usług społecznych, udział tej grupy w całości badanych grup mieszkańców stanowi wciąż niewielki

odsetek. Obecna sytuacja finansowa gminy oraz ograniczenie spektrum świadczonych usług pozwalają na utrzymanie nieodpłatności usług społecznych w 2024 r.

*Tabela nr 3. Kryteria dostępności osób, grupy docelowe, wymagane dokumenty*

Lp.	KRYTERIA	Grupa Docelowa	Osoby/Grupy	LICZBA OSÓB/GRUP	PRZEWIDYWANA LICZBA OSÓB	ODPŁATNOŚĆ (w skali roku)	Wymagane dokumenty
1.	<i>Pomoc psychologiczna</i>	<i>mieszkaniec gminy Gogolin</i>	<b>Osoby</b>	10	10	n/d	Brak
2.	<i>Konsultacje dietetyczne</i>	<i>mieszkaniec gminy Gogolin</i>	<b>Osoby</b>	30	30	n/d	Brak
3.	<i>Grupowe zajęcia ruchowe</i>	<i>mieszkaniec gminy Gogolin</i>	<b>Grupa</b>	9	100	n/d	Brak
4.	<i>Punkt pomocy prawnej</i>	<i>mieszkaniec gminy Gogolin</i>	<b>Osoby</b>	40	40	n/d	Brak
5.	<i>Klub Aktywności Lokalnej</i>	<i>mieszkaniec gminy Gogolin</i>	<b>Osoby</b>	-	150	n/d	Brak
6.	<i>Działania wspierające/warsztaty/spotkania/wolontariat/pomoc sąsiedzka – OSL</i>	<i>mieszkaniec gminy Gogolin</i>	<b>Osoby</b>	-	150	n/d	Brak

## 9. Sposób dokumentowania spełnienia warunków

### 1. Kwalifikowanie do Usług Społecznych:

Kwalifikowanie osób do korzystania z usług społecznych określonych w Programie będzie opierało się na złożonych przez wnioskodawców oświadczeniach dotyczących spełnienia warunków określonych w Programie lub Regulaminach usług społecznych.

### 2. Odpowiedzialność Karno-Prawna:

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

### 3. Udokumentowanie Warunków Kwalifikacyjnych:

CUS w Gogolinie może żądać od wnioskodawcy dokumentowania, zgodnie z wytycznymi Programu lub Regulaminów usług społecznych, spełniania określonych warunków kwalifikacyjnych, w tym informacji dotyczących sytuacji życiowej, zdrowotnej, rodzinnej i materialnej.

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

### 1. Przetwarzanie Danych Osobowych:

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

## 2. Rodzaje Danych Gromadzonych w Dokumentacji CUS:

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

## 3. Warunki Przetwarzania Danych Osobowych:

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

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

Realizatorem programu jest Centrum Usług Społecznych w Gogolinie.

Wykonawcami usług mogą być:

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

*Tabela nr 4 Etapy realizacji Programu Usług Społecznych*

<b>Etap</b>	<b>Działanie</b>	<b>Termin realizacji</b>
<b>I</b>	Uchwała Rady Miejskiej w Gogolinie o przyjęciu Programu Usług Społecznych	styczeń 2024 r.
<b>II</b>	Realizacja i koordynacja usług społecznych przez Centrum Usług Społecznych w Gogolinie	luty – grudzień 2024 r.
<b>III</b>	Monitorowanie Usług Społecznych	luty – grudzień 2024 r.
<b>IV</b>	Sporządzanie Informacji o realizacji programu	2025 r.

*Źródło: Opracowanie własne*

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

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

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

## Poziomy Monitorowania i Oceny:

### ✓ Monitorowanie Indywidualnych Planów Usług Społecznych (IPUS):

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

### ✓ Monitorowanie jako narzędzie zarządzania strategicznego:

#### Różnorodność wywiadów:

- Realizowane jest poprzez wywiady kwestionariuszowe, indywidualne i fokusowe w społeczności lokalnej.
- Dotyczy jakości i zadowolenia z usług, komunikacji, potrzeb zmian, nowych usług, możliwości ponoszenia opłat za usługi społeczne.
- Wnioski z monitorowania tworzą raport, który jest opracowywany po zakończeniu Programu.

#### Raporty i Wnioski:

- Wnioski i analizy płynące z monitorowania tworzą całościowy raport, który zostaje opracowany po zakończeniu Programu.
- Raport ten stanowi podsumowanie efektywności działań i stanowi podstawę do wyciągania wniosków oraz dostosowania strategii na przyszłość.

### ✓ Sposób Pozyskiwania Informacji o Realizowanych Usługach:

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

## Mierniki efektywności programu:

*Tabela Nr 5 Mierniki efektywności Programu Usług Społecznych.*

LP.	Nazwa Miernika	Rodzaj Miernika
<b>Cel szczegółowy 1. Zwiększenie dostępu do usług społecznych dla mieszkańców Gogolina</b>		
1.	Liczba osób objętych wsparciem w ramach Programu	Wskaźnik produktu
2.	Liczba społeczności lokalnych objętych wsparciem w ramach Programu	Wskaźnik produktu
3.	Liczba wolontariuszy i sąsiadów wspierających społeczności lokalne	Wskaźnik rezultatu
4.	Liczba partnerstw wspierających społeczności lokalne	Wskaźnik rezultatu

<b>Cel Szczegółowy 2. Zapewnienie wysokiej jakości usług społecznych</b>		
1.	Liczba spotkań konsultacyjnych z mieszkańcami Gminy Gogolin	Wskaźnik produktu
2.	Liczba usług społecznych, dla których opracowano minimalne standardy ich świadczenia	Wskaźnik produktu
3.	Wdrożenie systemu monitoringu usług społecznych	Wskaźnik rezultatu
<b>Cel szczegółowy 3. Rozwój współpracy międzysektorowej</b>		
1.	Liczba utworzonych sieci usługodawców, realizujących usługi społeczne	Wskaźnik rezultatu
2.	Procent usług społecznych zleconych Podmiotom Ekonomii Społecznej w ramach Programu	Wskaźnik rezultatu

### 13. Budżet Programu oraz źródła jego finansowania

- Łączna kwota przeznaczona na realizację usług społecznych w ramach Programu na 2024 r. wynosi:  
**212 580,00 zł**
- Budżet programu jest finansowany ze środków własnych Gminy Gogolin.
- Środki finansowe przeznaczone na realizację Programów Usług Społecznych obrazuje tabela nr 6.

*Tabela Nr 6. Środki finansowe przeznaczone na realizację usług z Programów Usług Społecznych w podziale na lata 2020-2024*

Lp.	Okres finansowania	Źródło finansowania w zł		Środki finansowe przeznaczone na realizację Programu – łącznie w zł
		Zewnętrzne	Własne	
1.	2019			
2.	2020			
3.	2021-2023	1 197 859,30 zł		1 197 859,30 zł
4.	2024		212 580,00 zł	212 580,00 zł

*Źródło: Opracowanie własne*