



stowarzyszenie
czas
przestrzeń
tożsamość



stowarzyszenie
czas
przestrzeń
tożsamość

ThinkTank
 nowa
przestrzeń
społeczna

Centra Usług Społecznych
pierwszy rok działania

RAPORT BADAWCZY

Autorka: Tetiana Klaban



Szczecin 2021



Narodowy Instytut Wolności
Centrum Rozwoju Społeczeństwa Obywatelskiego

Sfinansowano przez Narodowy Instytut Wolności

Centrum Społeczeństwa Obywatelskiego
ze środków Programu Rozwoju Organizacji
Obywatelskich
Na lata 2018–2030



Stowarzyszenie Czas Przestrzeń Tożsamość
ul. Lwowska 3/1, 71-027 Szczecin • sekretariat@cpt.org.pl • www.cpt.org.pl
NIP 8512899835 • KRS 0000204013 • REGON 812710380



stowarzyszenie
czas
przestrzeń
tożsamość

Spis treści

<u>WSTĘP</u>	3
<u>CUS – nowa jednostka organizacyjna, celem działania której jest integracja, rozwój i poszerzenie dostępności usług społecznych</u>	4
<u>Wywiady z pracownikami CUS</u>	6
<u>Pytania zadawane pracownikom CUS-ów</u>	8



Narodowy Instytut Wolności
Centrum Rozwoju Społeczności Obywatelskich

Sfinansowano przez Narodowy Instytut Wolności

–
Centrum Społeczeństwa Obywatelskiego
ze środków Programu Rozwoju Organizacji
Obywatelskich
Na lata 2018–2030





stowarzyszenie
czas
przestrzeń
tożsamość

WSTĘP

1 stycznia 2020 r. weszła w życie ustawa o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych (CUS), której projekt skierowałem do Sejmu RP w listopadzie 2018 r. jako prezydencką inicjatywę ustawodawczą. Centra usług społecznych mają za zadanie zapewnić Polakom dostęp do kompleksowych usług społecznych na poziomie gminy, a zarazem wspierać integrację i rozwój samorządowych wspólnot terytorialnych i przez to umacniać polską samorządność. Centra pomyślane zostały jako podmioty koordynujące lokalne systemy usług społecznych użyteczności publicznej, a więc usług dostępnych dla wszystkich mieszkańców, a nie tylko dla tych biedniejszych czy słabszych. Centra będą też upowszechniać społeczne formy wsparcia usługowego realizowane na zasadzie wolontariatu, samopomocy czy pomocy sąsiedzkiej. Dzięki takim centrům usługi społeczne staną się nie tylko szerzej dostępne, lecz także bardziej spersonalizowane. Zainteresowani mieszkańcy będą mogli otrzymać w nich pakiety usług dopasowanych do swoich indywidualnych potrzeb.

Centrum usług społecznych zaprojektowane zostało w ustawie w sposób nowoczesny – jako instytucja jednego okienka. To tutaj mieszkańcy będą mogli uzgodnić z pracownikiem centrum indywidualne plany usług społecznych i w ramach ustalonych planów przez okres od 3 do 12 miesięcy korzystać z różnorodnych form wsparcia, które świadczyć będą lokalni usługodawcy. Co istotne, nie będzie konieczności umawiania się z każdym z nich z osobna, odbywania dodatkowych wizyt wstępnych czy gromadzenia dokumentacji.



Narodowy Instytut Wolności
Centrum Rozwoju Społeczeństwa Obywatelskiego

Sfinansowano przez Narodowy Instytut Wolności

Centrum Społeczeństwa Obywatelskiego
ze środków Programu Rozwoju Organizacji
Obywatelskich
Na lata 2018–2030





1. CUS – nowa jednostka organizacyjna, celem działania której jest integracja, rozwój i poszerzenie dostępności usług społecznych

Centrum Usług Społecznych to jednostka organizacyjna powoływana przez gminę lub kilka gmin, której celem jest integracja, rozwój i poszerzenie dostępności usług społecznych, tak by stanowiły one odpowiedź na konkretne potrzeby osób, rodzin, grup społecznych oraz ogółu mieszkańców – członków samorządowych wspólnot terytorialnych.

Działanie CUS reguluje Ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych. Zmiany, które wprowadza ustawa, wiążą się z kształtowaniem relacji międzyorganizacyjnych i międzyinstytucjonalnych¹ oraz przekształcaniem tradycyjnych wzorów działania (i współdziałania) służb społecznych. W szczególności chodzi tu o trzy kwestie.

Po pierwsze, ustawa umożliwia konsolidację usług społecznych do tej pory rozproszonych w sensie instytucjonalno-prawnym i organizacyjnym oraz dzisiaj wzajemnie niespójnych. Proces konsolidacji polega tu na:

- wyodrębnieniu spośród ogółu realnie dostępnych już (w oparciu o inne przepisy ustawowe) usług społecznych (ustawa o CUS określa dokładnie, z jakich obszarów usługi wchodzi tu w grę) pewnej bazowej ich grupy, w ramach której będą one świadczone w sposób zintegrowany przy wykorzystaniu CUS;
- uzupełnieniu tej bazowej grupy usług o nowe usługi społeczne, które będą dostępne dzięki uchwaleniu lokalnego programu (programów) usług społecznych; program taki określa, do kogo adresowane są takie usługi i na jakich zasadach są one realizowane.

Po drugie, ustawodawca przyjął, że usługi społeczne będą realizowane przez CUS zgodnie z popularnym dziś rozwiązaniem organizacyjnym „jednego okienka” (one stop shop), które ma zapewniać obywatelom kompleksową obsługę w jednym miejscu. Funkcję jednego okienka ustawodawca przypisał CUS – w zakresie rozeznania potrzeb i kwalifikowania do korzystania z usług. Samo świadczenie poszczególnych usług ma zaś pozostać zadaniem odpowiednich usługodawców współtworzących system,

¹ Metodyka rozwijania współpracy międzysektorowej w ramach CUS została dokładniej omówiona w opracowaniu: Ł. Waszak, Z. Wejcman, Współpraca międzysektorowa w ramach centrum usług społecznych, KPRP, Warszawa 2020; broszura dostępna w ramach pakietu edukacyjnego „Jak utworzyć i prowadzić centrum usług społecznych” przygotowanego przez Kancelarię Prezydenta RP (przypr. red.).



Narodowy Instytut Wolności
Centrum Rozwoju Społeczności Obywatelskich

Sfinansowano przez Narodowy Instytut Wolności

Centrum Społeczeństwa Obywatelskiego
ze środków Programu Rozwoju Organizacji
Obywatelskich
Na lata 2018–2030





z którymi nie ma jednak już potrzeby uzgadniania terminów, warunków i innych szczegółów.

Po trzecie, ustawa o CUS wprowadza do praktyki publicznych służb społecznych formułę zarządzania przypadkiem (case managementu). Formuła ta, w metodyce pracy socjalnej znana od co najmniej 40 lat, polega na wprowadzaniu do systemów wsparcia społecznego roli case managera, który ma zapewnić, że oferowane usługi odpowiadają na realne potrzeby konkretnego mieszkańca, są mu świadczone w odpowiednim czasie i odpowiedniej jakości. Należy to wyraźnie podkreślić, że mowa tu o case managerze jako swoistym rzeczniku mieszkańca jako świadczeniobiorcy usług realizowanych przez CUS, czyli specjalisty troszczącego się o kompleksowe i pro jakościowe zaspokojenie potrzeb mieszkańca. Tym samym case manager to nie jest technokrata rozliczający mieszkańców z odpowiedniego wykorzystania oferowanych usług czy – w kontaktach z usługodawcami współpracującymi z CUS – strażnik wskaźników efektywności. Ustawa o CUS stanowisko pracy tak sprofilowanego case managera określa terminem „koordynator indywidualnych planów usług społecznych”.²

Działalność centrum usług społecznych odpowiada na aktualne wyzwania i potrzeby lokalnej polityki społecznej w Polsce. Przede wszystkim są to potrzeby w zakresie:

- rozbudowy oferty usług społecznych i reorientacji prowadzonej polityki w zakresie świadczenia obywatelom usług społecznych (w tym ich deinstytucjonalizacji),
- indywidualizacji procesu świadczenia usług społecznych (szycie na miarę),
- koordynacji współpracy międzyinstytucjonalnej i międzysektorowej w świadczeniu usług z różnych zakresów.

Z art. 27 ustawy o CUS wynika, że zadaniami organizatora usług społecznych w CUS będzie:

- przeprowadzenie diagnozy potrzeb mieszkańców gminy w zakresie usług społecznych oraz potencjału w zakresie realnych możliwości świadczenia tych usług (zasoby finansowe, organizacyjne, kadrowe, infrastrukturalne, społecznościowe);
- przygotowanie na podstawie wyników analizy zdiagnozowanych potrzeb i możliwości projektu gminnego programu (gminnych programów) usług społecznych, zawierającego nowe usługi, których w gminie brakowało; projekt powinien wskazywać m.in.: do jakich kategorii osób/rodzin ma on być adresowany, jakie cele mają być osiągnięte

² Tomasz Kaźmierczak, Arkadiusz Karwacki. ZARZĄDZANIE USŁUGAMI W CENTRUM USŁUG SPOŁECZNYCH. Kancelaria Prezydenta Rzeczypospolitej Polskiej Warszawa 2020



Narodowy Instytut Wolności
Centrum Rozwoju Społeczności Obywatelskich

Sfinansowano przez Narodowy Instytut Wolności

Centrum Społeczeństwa Obywatelskiego
ze środków Programu Rozwoju Organizacji
Obywatelskich
Na lata 2018–2030





i w związku z tym jakie rodzaje usług powinien on zawierać oraz jakim standardom muszą usługi te sprostac;

- opracowanie planu wdrożenia programu, który m.in. powinien wskazywać dostarczycieli usług i tryb ich pozyskiwania;
- zapewnienie wdrożenia programu, co w szczególności wymagać będzie:
 - zapewnienia niezbędnych środków w budżecie gminy,
 - zapewnienia wykonawstwa przewidzianych usług w odpowiedniej ilości i jakości przez prowadzenie ich do planów poszczególnych jednostek budżetowych gminy i/lub przygotowanie i przeprowadzenie konkursów na dostarczanie usług przez organizacje sektora pozarządowego (tryb wspierania lub powierzenia) i/lub przygotowanie i przeprowadzenie przetargów na dostarczanie usług przez podmioty ekonomii społecznej lub sektor prywatny (tryb zamówień publicznych) i/lub przygotowanie porozumienia z administracją powiatu (jeśli przewiduje się realizowanie przez CUS usług społecznych stanowiących zadania własne lub zlecone samorządu powiatowego (możliwość stosowania takiego gminno-powiatowego porozumienia reguluje art. 3 ust. 2 ustawy o CUS);
- bieżący monitoring, zarządzanie i koordynacja programem;
- ewaluacja programu³.

2. Wywiady z pracownikami CUS

W lipcu-sierpniu 2021 roku pracownicy stowarzyszenia Czas Przestrzeń Tożsamość zrealizowali pogłębione wywiady telefoniczne, uzupełnione ankietą internetową z pracownikami CUS, pracownikami urzędów oraz liderami lokalnymi. Zwrócono się do 4 osób z urzędów, 5 liderów lokalnych, 2 przedstawicieli sektora kultury oraz 20 pracowników CUS-ów. Ogólnie uzyskano odpowiedzi od 15 respondentów – 2 liderów lokalnych i 13 pracowników CUS.

Cel badania – uzyskanie informacji na temat potrzeb i zakresu planowanej do podjęcia działalności w związku z wdrożeniem funkcjonowania Centrum Usług Społecznych.

Według deklaracji pracowników CUS, 5 centrów pracowało zgodnie z opracowanym planem wdrożenia, a 8 prowadziło przygotowania do rozpoczęcia działalności.

³ Ibidem



Narodowy Instytut Wolności
Centrum Rozwoju Społeczności Obywatelskich

Sfinansowano przez Narodowy Instytut Wolności

Centrum Społeczeństwa Obywatelskiego
ze środków Programu Rozwoju Organizacji
Obywatelskich
Na lata 2018–2030





Na podstawie wywiadów można wydzielić następujące problemy, potrzeby oraz obszary potrzebujące wsparcia w działaniu CUS-ów

Problemy związane z działaniami CUS :

- Nie zakończony proces organizacji oraz brak konkretnej struktury – problem większości CUS-ów.
- Brak opracowanego planu wdrożenia nie sprzyja efektywnemu funkcjonowaniu CUS.

Potrzeby związane z działaniami CUS :

Działania wspierające, stanowiące uzupełnienie usług społecznych, zaplanowane do realizacji w Centrum Usług Społecznych to m.in.

- projekty socjalne,
- Klub Wolontariusza,
- alternatywne formy spędzania czasu wolnego: w tym warsztaty edukacyjne dla społeczności lokalnej, imprezy integracyjne, kampanie społeczne, wydarzenia społeczne, szkolenia z zakresu udzielania pierwszej pomocy
- organizowanie spotkań, w tym wspomagającego prowadzenie Klubu,
- organizacja pomocy sąsiedzkiej,
- budowanie partnerstw lokalnych,
- promocja usług specjalnych,
- organizowanie spotkań promujących lokalną tożsamość,
- organizowanie spotkań dla NGO,
- zbieranie informacji o sytuacji społecznej,
- organizacja i przeprowadzanie działań wzmacniających lokalny potencjał ,
- organizowanie grup wsparcia,
- aktywne spędzanie wolnego czasu.

Obszary potrzebujące wsparcia :

- szkolenia z zakresu zarządzania i organizacji usług społecznych,



Narodowy Instytut Wolności
Centrum Rozwoju Społeczności Obywatelskich

Sfinansowano przez Narodowy Instytut Wolności

Centrum Społeczeństwa Obywatelskiego
ze środków Programu Rozwoju Organizacji
Obywatelskich
Na lata 2018–2030





- szkolenia z opracowywania i realizacji indywidualnych planów usług społecznych oraz organizacji społeczności lokalnej,
- zwiększenie liczby wykwalifikowanych pracowników,
- wsparcie w podnoszeniu kwalifikacji zawodowych,
- podnoszenie motywacji pracowników.

3. Pytania zadawane pracownikom CUS-ów

Pytania, na które udzielono odpowiedzi to:

1. Skąd pomysł, żeby tworzyć w gminie CUS? Jakie problemy ma rozwiązać? Dlaczego Pani/Pana zdaniem będzie skuteczniejszy od obecnych instytucji?

Z wywiadów przeprowadzonych z pracownikami CUS wynika, że większość centrów znajduje się w procesie organizacji bez konkretnej struktury. Przez to, że nie został i zakończony proces organizacji, nie ma procesu odpowiedzialności. Pracownicy CUS-ów nie mogą określić jakiego wsparcia potrzebują w procesie pracy ze swoimi przełożonymi.

Większość pracowników centrów usług społecznych, którzy udzielili odpowiedzi na pytania związane z działalnością CUS-ów, twierdzi, że ich ośrodki powstały jako podmioty koordynujące lokalne systemy usług społecznych użyteczności publicznej, a więc usług dostępnych dla wszystkich mieszkańców, a nie tylko dla tych biedniejszych czy słabszych. Centrum, wykonując zadania zarówno obowiązkowe - dotyczące wsparcia socjalnego, jak i nieobowiązkowe - związane ze świadczeniem usług wykraczających poza sferę pomocy społecznej i adresowane do ogółu mieszkańców, daje większy potencjał dla usprawnienia systemu.

2. W jaki sposób prowadzili Państwo diagnozę potrzeb związaną z działaniami CUS?

Warto zauważyć, że nie wszystkie centra rozpoczęły swoją działalność na podstawie przeprowadzonej wcześniej diagnozy potrzeb i potencjału lokalnej społeczności w zakresie usług społecznych – są centra, które powstały bez wcześniejszego



Narodowy Instytut Wolności
Centrum Rozwoju Społeczności Obywatelskich

Sfinansowano przez Narodowy Instytut Wolności

Centrum Społeczeństwa Obywatelskiego
ze środków Programu Rozwoju Organizacji
Obywatelskich
Na lata 2018–2030





przygotowania Planu Wdrożenia. Jednak, zdecydowana większość centrum usług społecznych na podstawie przeprowadzonych badań otrzymała możliwość rozpoznania potrzeb mieszkańców oraz zidentyfikowania grup mieszkańców, które powinny zostać objęte wsparciem w ramach usług społecznych. Na tej podstawie opracowano katalog usług społecznych, który obecnie jest świadczony dla społeczności lokalnej.

3. Jaki charakter ma Państwa CUS (został przekształcony z OPS, powołany jako CUS ponadgminny, czy inna formułą)? Dlaczego właśnie taka formuła?

Z rozmów prowadzonych z pracownikami CUS-ów wynika, że większość z nich powstała w wyniku przekształcenia Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie lub Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej.

4. Na jakim etapie wypracowywania Planu Wdrożenia i świadczenia Usług Społecznych są Państwo?

Wypracowanie Planu Wdrożenia i świadczenia Usług Społecznych w każdym CUS-ie jest na innym etapie – zależy od momentu rozpoczęcia działalności oraz sposobu powstania Centrum.

5. Jak rozszerzy się w momencie stworzenia CUS zakres i sposób państwa działań? Jakie nowe usługi będą świadczone, jakie nowe grupy zostaną objęte działaniami?

Zakres i sposób działań CUS-ów w porównywaniu do poprzednich placówek, świadczących usługi społeczne, rozszerzy się zgodnie z diagnozą potrzeb i potencjału społeczności lokalnej w zakresie usług społecznych, a mianowicie:

- prowadzenie Klubu Seniora
- utworzenie Centrum Wsparcia Specjalistycznego
- prowadzenie Klubu Samopomocy dla osób niepełnosprawnych
- usługi wytchnieniowe
- zajęcia edukacyjno-sportowe dla dzieci i młodzieży
- usługi integracyjna i edukacyjna dla rodzin
- miejsce spotkań dla młodzieży i osób dorosłych.



Narodowy Instytut Wolności
Centrum Rozwoju Społeczności Obywatelskich

Sfinansowano przez Narodowy Instytut Wolności

Centrum Społeczeństwa Obywatelskiego
ze środków Programu Rozwoju Organizacji
Obywatelskich
Na lata 2018–2030





W wyniku przeprowadzonej diagnozy potrzeb i potencjału społeczności lokalnej w zakresie usług społecznych wyłoniono grupy mieszkańców, które objęte zostaną usługami społecznymi w Centrum Usług Społecznych. Najczęściej pierwszą grupą społeczną jest rodzina, natomiast drugą osoby z niepełnosprawnością i/lub osoby starsze/niesamodzielne.

6. Jakie reakcje na pomysł stworzenia CUS pojawiły się w dotychczas działających instytucjach i jednostkach związanych z polityką społeczną?

Dobra współpraca z przede wszystkim z OPS oraz innymi instytucjami i jednostkami związanymi z polityką społeczną.

7. **Jakie nowe wyzwania w stawia przed państwem CUS? Jakich nowych kadr, kompetencji, wiedzy będzie wymagać praca w CUS?**

Powstanie Centrum poszerzyło ofertę dla mieszkańców. Wykonując zadania zarówno obowiązkowe - dotyczące wsparcia socjalnego, jak nieobowiązkowe związane ze świadczeniem usług wykraczających poza sferę pomocy społecznej i adresowane do ogółu mieszkańców, daje większy potencjał dla usprawnienia systemu. Z uwagi na fazę realizacji projektu przeważa ciekawość i oczekiwanie na efekty wdrażanej zmiany.

Nowym wyzwaniem stojącym przed CUS, w związku z zapewnieniem usług dla lokalnej społeczności, była konieczność wyodrębnienia nowych stanowisk w ramach struktury organizacyjnej tj. Organizator Usług Społecznych, Organizator Społeczności Lokalnej, Koordynator Indywidualnych Planów Usług Społecznych, co wiązało się z zmianami kadrowymi.

Centrum daje możliwość m.in. zmiany obrazu pracowników socjalnych, ale również pozwoli na ich rozwój. Wymagania w zakresie wykształcenia i posiadanego doświadczenia przez osoby, które są lub będą zatrudnione w Centrum, obligują do podnoszenia i/lub uzupełnienia swoich kwalifikacji.

8. **W jaki sposób planują Państwo pracować ze społecznościami lokalnymi (jakie działania będą podejmowane w kontekście pracy Organizatora społeczności lokalnej)?**

W ramach współpracy ze społecznościami lokalnymi pracownicy CUS przede wszystkim planują działania służące integracji i wspieraniu wspólnoty samorządowej. Działania wspierające, stanowiące uzupełnienie usług społecznych, zaplanowane do realizacji w Centrum Usług Społecznych to m.in. projekty socjalne, Klub Wolontariusza, alternatywne formy spędzania czasu wolnego: w tym warsztaty edukacyjne dla społeczności lokalnej, imprezy integracyjne, kampanie społeczne, wydarzenia społeczne, szkolenia z zakresu udzielania pierwszej pomocy oraz:



Narodowy Instytut Wolności
Centrum Rozwoju Społeczności Obywatelskich

Sfinansowano przez Narodowy Instytut Wolności

Centrum Społeczeństwa Obywatelskiego
ze środków Programu Rozwoju Organizacji
Obywatelskich
Na lata 2018–2030





- organizowanie spotkań, w tym wspomagającego prowadzenie Klubu
- organizacja pomocy sąsiedzkiej
- budowanie partnerstw lokalnych
- promocja usług specjalnych
- organizowanie spotkań promujących lokalną tożsamość
- organizowanie spotkań dla NGO
- zbieranie informacji o sytuacji społecznej
- organizacja i przeprowadzanie działań wzmacniających lokalny potencjał
- organizowanie kampanii profilaktycznych
- organizowanie grup wsparcia
- aktywne spędzanie wolnego czasu.

9. **Jakie wsparcie jest potrzebne pracownikom CUS i organizacjom, z którymi Państwo współpracują?**

Wsparcie potrzebne pracownikom CUS to przede wszystkim: szkolenia z zakresu zarządzania i organizacji usług społecznych, opracowywania i realizacji indywidualnych planów usług społecznych oraz organizacji społeczności lokalnej.

Ponadto wymieniano zwiększenie liczby wykwalifikowanych pracowników, nastawienie na podnoszenie kwalifikacji zawodowych, widocznej motywacji i wsparcia dla pracowników.

Zauważony również został problem związany z możliwością uczestniczenia w życiu kulturalnym przez osoby z niepełnosprawnością - często imprezy odbywają się wieczorem, kiedy osoby z niepełnosprawnością oraz osoby starsze nie są objęte opieką i nie mogą uczestniczyć w wydarzeniach. Tematyka warsztatów prowadzonych przez pracowników CUS-u powtarza się, uczestnicy chcieli by uczyć się nowych rzeczy. Dobrą inicjatywą mogą być warsztaty prowadzone przez zewnętrznych specjalistów.

10. **Co państw myślicie o pracy opartej o zabawę i śmiech (rozumiany jako metoda pracy, nie uśmiech czy „śmieszkowość”)?**

Z doświadczenia pracowników wynika, że śmiech zmniejsza napięcia, buduje zaufanie, pozytywnie wpływa na atmosferę pracy w grupie, ułatwia koncentrację i zaangażowanie



Narodowy Instytut Wolności
Centrum Rozwoju Społeczności Obywatelskich

Sfinansowano przez Narodowy Instytut Wolności

Centrum Społeczeństwa Obywatelskiego
ze środków Programu Rozwoju Organizacji
Obywatelskich
Na lata 2018–2030





stowarzyszenie
czas
przestrzeń
tożsamość

w dalszą część warsztatu, jednak praca oparta o zabawę i śmiech to metoda nieznaną pracownikom CUS. Trudno im było ocenić czy jest przydatna i rozwijająca.

Opracowanie raportu sfinansowano ze środków projektu Nowa Przestrzeń Społeczna. Który finansowano przez Narodowy Instytut Wolności – Centrum Rozwoju Społeczeństwa Obywatelskiego ze środków Programu Rozwoju Organizacji Obywatelskich na lata 2018–2030



Narodowy Instytut Wolności
Centrum Rozwoju Społeczeństwa Obywatelskiego

Sfinansowano przez Narodowy Instytut Wolności

–
Centrum Społeczeństwa Obywatelskiego
ze środków Programu Rozwoju Organizacji
Obywatelskich
Na lata 2018–2030



Stowarzyszenie Czas Przestrzeń Tożsamość
ul. Lwowska 3/1, 71-027 Szczecin • sekretariat@cpt.org.pl • www.cpt.org.pl
NIP 8512899835 • KRS 0000204013 • REGON 812710380