

**ZARZĄDZENIE NR 861/2023**  
**WÓJTA GMINY CZARNKÓW**

z dnia 24 listopada 2023 r.

**w sprawie ogłoszenia konsultacji społecznych dotyczących projektu dokumentu „Program usług społecznych na lata 2024 – 2026”**

Na podstawie art. 5a ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. 2023 poz. 40 ze zm.) w związku z art. 17 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (Dz. U. 2023 r. poz. 901 ze zm.) oraz art. 4 i 5 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych (Dz. U. z 2019 r. poz. 1818) zarządza się, co następuje:

**§ 1.** Zarządza się przeprowadzenie w okresie od dnia 01.12.2023 r. do dnia 15.12.2023 r. konsultacji społecznych, których celem jest zebranie uwag i opinii dotyczących projektu dokumentu „Program usług społecznych na lata 2024 – 2026”, stanowiącego załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia.

**§ 2.** Konsultacje społeczne zostaną przeprowadzone w następujący sposób:

- 1) projekt dokumentu „Program usług społecznych na lata 2024 – 2026” z formularzem ankiety do konsultacji udostępniony zostanie na tablicy ogłoszeń Urzędu Gminy Czarnków (informacja o możliwości zapoznania się z całością projektu dokumentu w budynku Centrum Usług Społecznych w Gminie Czarnków), na stronie internetowej Urzędu Gminy Czarnków i w Biuletynie Informacji Publicznej;
- 2) przyjmowanie uwag i opinii dotyczących projektu dokumentu „Program usług społecznych na lata 2024 – 2026” nastąpi poprzez złożenie wypełnionego formularza ankiety do konsultacji, stanowiącego załącznik nr 2 do niniejszego zarządzenia, w sekretariacie Urzędu Gminy Czarnków, ul. Rybaki 3, 64-700 Czarnków lub w formie elektronicznej na adres: [cus@cus.ugczarnkow.pl](mailto:cus@cus.ugczarnkow.pl) w terminie od dnia 01.12.2023 r. do dnia 15.12.2023 r.;
- 3) spotkanie konsultacyjne z mieszkańcami odbędzie się, w terminie ustalonym przez Dyrektora Centrum Usług Społecznych w Gminie Czarnków;
- 4) wyniki konsultacji, zawierające zestawienie zgłoszonych uwag i opinii, zostaną zamieszczone na tablicy ogłoszeń Urzędu Gminy Czarnków, na stronie internetowej Urzędu Gminy Czarnków i w Biuletynie Informacji Publicznej w terminie 18.12.2023 r.

**§ 3. 1.** Wykonanie Zarządzenia powierza się Dyrektorowi Centrum Usług Społecznych w Gminie Czarnków.

2. Nadzór nad wykonaniem Zarządzenia powierza się Sekretarzowi Gminy Czarnków.

**§ 4.** Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia.



# **PROGRAM USŁUG SPOŁECZNYCH W GMINIE CZARNKÓW**

Czarnków listopad 2023 rok



## Spis treści

Nazwa i cel programu .....	2
Okres realizacji programu .....	2
Opis potrzeb uzasadniających realizację programu .....	3
Charakterystyka i przewidywana liczba osób objętych programem .....	9
Określenie usług społecznych oferowanych w programie .....	10
Warunki i tryb kwalifikowania osób .....	11
Wysokość opłaty za usługi społeczne .....	13
Sposób dokumentowania spełniania warunków kwalifikowania .....	14
Dane osobowe .....	15
Organizacja programu i etapy jego realizacji .....	16
Sposób monitorowania i oceny programu oraz mierniki efektywności jego realizacji .....	18
Budżet programu oraz źródła jego finansowania .....	21

## Nazwa i cel programu

Nazwa programu: Program Usług Społecznych w Gminie Czarnków.

Cel programu: zwiększenie dostępu dla mieszkańców gminy wiejskiej Czarnków do odpowiadających na potrzeby społeczności lokalnej zintegrowanych usług społecznych.

Sposób, tryb oraz zasady tworzenia i realizacji Programu Usług Społecznych określa *ustawa z dnia 19 lipca 2019 o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych*.

Podstawą opracowywania Programu jest przygotowana i konsultowana z mieszkańcami *Diagnoza potrzeb i potencjału społeczności lokalnej Gminy Czarnków w zakresie usług społecznych*. Zawarte w Programie usługi społeczne stanowią faktyczną odpowiedź na potrzeby społeczności lokalnej gminy. Program Usług Społecznych w Gminie Czarnków umożliwił będzie przyznawanie usług społecznych obok innych usług społecznych uregulowanych już obowiązującymi przepisami prawa.

Realizacja Programu powiązana jest z realizacją projektu pn. *Paleta Pokoleń - kompleksowy system usług społecznych w gminie Czarnków* nr FEWP.06.13-IZ.00 dofinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego+ w ramach Programu Operacyjnego Fundusze Europejskie dla Wielkopolski.

Program Usług Społecznych jest narzędziem regulującym zakres i zasady korzystania z usług społecznych odpowiadających na potrzeby mieszkańców i stanowi podstawę do realizacji usług społecznych przez Centrum Usług Społecznych w Gminie Czarnków.

Realizatorem Programu Usług Społecznych będzie Centrum Usług Społecznych w gminie Czarnków, które zostało utworzone 1 czerwca 2021 roku w wyniku przekształcenia Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Czarnkowie.

Zadania wykonywane przez Centrum realizowane będą w myśl zasady powszechności, podmiotowości, kompleksowości, współpracy, pomocniczości oraz wzmacniania więzi społecznych.

Program Usług Społecznych zostanie udostępniony na stronie Biuletynu Informacji Publicznej Urzędu Gminy Czarnków oraz na stronie Biuletynu Informacji Publicznej Centrum Usług Społecznych w gminie Czarnków.

## Okres realizacji programu

Program Usług Społecznych w gminie Czarnków będzie realizowany w okresie od 1 stycznia 2024 r. do 31 grudnia 2026 r. w ramach Projektu *Paleta Pokoleń - kompleksowy system usług społecznych w gminie Czarnków* nr FEWP.06.13-IZ.00 dofinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego+ w ramach Programu Operacyjnego Fundusze Europejskie dla Wielkopolski.

Gmina Czarnków zobowiązuje się do kontynuacji działania CUS i utrzymania oferty usług społecznych w okresie co najmniej 3 lat od zakończenia realizacji projektu. Liczba miejsc świadczenia usług społecznych może ulec zmniejszeniu w okresie trwałości tylko, gdy wynika to z analizy potrzeb mieszkańców.

## Opis potrzeb uzasadniających realizację programu

Potrzeby uzasadniające realizację Programu Usług Społecznych wynikają z przeprowadzonej szczegółowej *Diagnoza potrzeb i potencjału społeczności lokalnej Gminy Czarnków w zakresie usług społecznych*, zgodnie z art. 21 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych (Dz.U. z 2019 r., poz. 1818, dalej ustawa CUS).

Gmina Czarnków leży w północno-zachodniej części województwa wielkopolskiego, w powiecie czarnkowsko-trzcianieckim. W skład Gminy wchodzi 31 miejscowości w obrębie 24 sołectw. W 2020 r. Gminę zamieszkiwało 11471 osób, z czego 49,1% stanowiły kobiety, a 50,9% mężczyźni. 61,6% mieszkańców gminy Czarnków była w wieku produkcyjnym, 21,4% w wieku przedprodukcyjnym, a 16,9% mieszkańców w wieku poprodukcyjnym.

Badania zrealizowane w marcu i kwietniu 2021 r. zostały poprzedzone analizą dokumentów zastanych (desk research). W części empirycznej przeprowadzono zarówno badania ilościowe (ankiety) jak też jakościowe (wywiady).

### Badania ilościowe

Ilościowy wymiar prezentowanych badań polegał na wyborze dwóch odrębnych populacji. Pierwszą z nich tworzą mieszkańcy gminy Czarnków a drugą uczniowie szkół podstawowych zamieszkali na terenie gminy. Uzyskano następujące wielkości prób badawczych: w przypadku mieszkańców N=230 osób, natomiast w populacji uczniów N=66.

W przeprowadzonych badaniach uzyskano wyniki charakteryzujące podstawowe cechy społeczno-demograficzne dwóch prób uczestników badania:

#### a) Mieszkańcy gminy – profil społeczno-demograficzny:

- Przeważającą część respondentów stanowiły kobiety (89%) przy czym średnia wieku osób, które wypełniły ankietę to 38 lat;
- Ankietowani zamieszkiwali 20 miejscowości gminy, przy czym najwięcej osób, które wskazały odpowiedź na pytanie o miejsce zamieszkania to mieszkańcy Huty (14%), Romanowa Dolnego (13%) i Gębic (12%);
- Większość osób w momencie badania była zatrudniona - 70% , respondenci deklarujący brak zatrudnienia to 23% badanej próby;
- Respondenci to osoby oceniające pozytywnie własną sytuację materialną (45%), z wykształceniem wyższym (33%) i średnim technicznym (31%);
- Sytuacja rodzinna ankietowanych przedstawia się w następujący sposób: są to w większości osoby pozostające w związkach małżeńskich (89%), posiadające dzieci 90%, przy czym dwoje dzieci to dominująca ich liczba (56%), w badaniach wzięło udział sześć rodzin z niepełnosprawnym dzieckiem/dziećmi;
- Osoby niepełnosprawne stanowiły 6% badanej próby;
- Uczestnictwo w organizacjach i stowarzyszeniach zadeklarował zaledwie co piąty badany, przy czym 12% to osoby angażujące się w działalność jednego stowarzyszenia/organizacji.

#### b) Młodzież szkolna – profil społeczno-demograficzny:

- W badanej próbie odnotowano zbliżony rozkład płci, uczennice stanowiły 53% próby;

- Ankietowani to w większości uczniowie w wieku od 11 do 15 lat;
- Ich rodzice posiadają przeważnie wykształcenie wyższe (matki 66%, ojcowie 43%) lub średnie (matki 26%, ojcowie 83%). Przeważają zatrudnieni ojcowie, którzy stanowią 93% tej grupy. W przypadku matek zatrudnionych jest 68% z nich;
- Ponad 86% posiada rodzeństwo, przy czym ponad połowa uczniów deklaruje posiadanie jednego/jednej brata/siostry;
- Blisko 60% respondentów ocenia sytuację materialną rodziny jako dobrą a co trzeci jako bardzo dobrą.

Reasumując: profil społeczno-demograficzny respondentów, który wyłania się z uzyskanych danych, pozwala ocenić poziom zaangażowania mieszkańców w kwestie związane z usługami społecznymi. Z tego punktu widzenia można stwierdzić, że najbardziej gotowe do podzielenia się swoimi opiniami są kobiety, matki z wykształceniem wyższym, będące w związku małżeńskim i aktywne zawodowo. Na warty podkreślenia zasługuje niski poziom zainteresowania badaniem ankietowym w grupie mężczyzn. W przypadku uczniów warto zaznaczyć wysoki poziom ich zaangażowania w wypełnianie ankiety o czym świadczy procent uczniów, którzy byli gotowi wypełnić ankietę w całości.

### **Badania jakościowe**

W części jakościowej zebrano opinie kluczowych dla obszaru objętego diagnozą informatorów (IDI), a następnie opinie lokalnych ekspertów-praktyków, uzyskanych w toku wywiadu grupowego (FGI):

- z kluczowymi informatorami (26) wskazanymi przez koordynatorów lokalnych przeprowadzono 24 pogłębione wywiady indywidualne (*IDI-Individual In-depth Interview*, tzw. IDI). W badaniu wzięło udział 19 kobiet i 7 mężczyzn. Wywiady były nagrywane na dyktafon a nagrania poddane transkrypcji oraz analizie obejmującej wypowiedzi istotne z punktu widzenia celu badań.
- uczestnikami wywiadu grupowego byli lokalni eksperci z 7 diagnozowanych obszarów usług społecznych w Gminie Czarnków. Wywiady grupowe prowadzone były, podobnie, jak wywiady indywidualne, w oparciu o scenariusze przygotowane dla każdego z obszarów. W FGI wzięło udział 43 osoby w tym 39 kobiet i 4 mężczyzn. Średnia ich wieku wyniosła 46 lat.

Zarówno uczestnicy wywiadów indywidualnych jak i wywiadów grupowych reprezentowali instytucje/organizacje/fundacje/stowarzyszenia funkcjonujące w badanych 7 obszarach, byli to lekarze, pielęgniarki środowiskowe, opiekunki społeczne, pracownicy socjalni, rehabilitanci, psychologowie, położne, przedstawiciele instytucji (ZOZ, GOPS, PUP, PCPR, Policji), placówek oświatowych (WTZ, pedagodzy, szkoły publiczne podstawowe i ponadpodstawowe, zespół szkół specjalnych, przedszkola publiczne, Lokalny Klub Rodzinny), rodzice dzieci przedszkolnych i szkolnych, przedstawiciele podmiotów ekonomii społecznej (spółdzielnie socjalne), przedstawiciele samorządów (władze gminy, radni, sołtysi), Koła Gospodyń Wiejskich, Ochotniczej Straży Pożarnej. Wypowiadali się także przedstawiciele z obszaru kultury: Biblioteki, Miejskiego Centrum Kultury, Centrum Praktyk Kulturalnych i Integracji Społecznej i Integracji Społecznej Fundacji Gębiczyn, stowarzyszeń/fundacji oraz mieszkańcy Gminy (rolnicy, emeryci). Respondenci (IDI) i eksperci (FGI) wypowiadali się nie tylko odnośnie usług społecznych realizowanych w obszarze ich działalności zawodowej czy społecznej, ale także szerzej – w pozostałych obszarach, ważnych dla mieszkańców Gminy Czarnków.

## Obszary i pytania badawcze

W Diagnostyce potrzeb i potencjału społeczności lokalnej Gminy Czarnków w zakresie usług społecznych zostały przyjęte następujące pytania badawcze:

- Jaki jest obecny stan świadczonych usług w Gminie?
- Jakie są potrzeby społeczne mieszkańców wyrażone poprzez wskaźniki ilościowe i jakościowe?
- Jaki jest potencjał społeczności lokalnej w zakresie usług społecznych?
- Jakie rozwiązania należy wprowadzić w zakresie usług społecznych?

Badaniem potrzeb w zakresie usług społecznych objęto następujące obszary:

- 1) Zdrowie
- 2) Wsparcie rodziny - polityka prorodzinna
- 3) Wspieranie osób z niepełnosprawnością i osób starszych
- 4) Pomoc społeczna
- 5) Kultura
- 6) Reintegracja społeczna i zawodowa
- 7) Społeczeństwo obywatelskie

## Metody

Wykorzystane techniki, metody, narzędzia:

- badanie ankietowe – ankieta internetowa (blisko 300 ankiet)
- wywiady indywidualne z przedstawicielami instytucji i podmiotów świadczących usługi dla mieszkańców gminy (24 wywiady online)
- spotkania z przedstawicielami różnych grup mieszkańców (7 spotkań online min. 2 godziny każde).

## Rekomendacje

Z przeprowadzonej diagnostyki potrzeb i potencjału wspólnoty samorządowej w zakresie usług społecznych wynikają poniższe rekomendacje:

Grupa mieszkańców	Rekomendacje
<b>Osoby starsze oraz ich opiekunowie</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Uruchomienie w gminie i wspieranie działalności klubów seniora.</li><li>• Zatrudnienie animatorów popularyzujących różne formy aktywności wśród seniorów.</li><li>• Organizowanie kursów Nordic Walking dla seniorów, z możliwością dostępu do sprzętu.</li><li>• Podjęcie działań na rzecz mobilizacji wolontariuszy działających na rzecz osób starszych i samotnych.</li><li>• Wprowadzenie rozszerzonej opieki środowiskowej w miejscu zamieszkania seniora.</li><li>• Wprowadzenie usług opieki wytchnieniowej dla opiekunów osób starszych i osób z niepełnosprawnością.</li><li>• Wprowadzenie usług opiekuńczych całodobowych.</li><li>• Bardzo ważnym wymiarem sytuacji społecznej seniorów jest ich aktywność społeczna. Należy wspierać organizacje pozarządowe tworzące wydarzenia kulturalne skierowane</li></ul>

	<p>do seniorów. Zwłaszcza dotyczy to mężczyzn. Aktywność na tym polu powinna być priorytetem, ponieważ nie jest tak, że dopiero zapewnienie odpowiedniego poziomu realizacji potrzeb bytowych umożliwia aktywność na polu kultury. Wymiar kultury czy uczestnictwa w życiu społeczności lokalnej wpływa na sposób realizacji pozostałych potrzeb.</p>
<b>Rodzina</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kontynuacja działalności Lokalnego Klubu Rodzinnego, cieszącego się dobrą opinią i dużą frekwencją.</li> <li>• Utworzenie szkoły dla rodziców, w szczególności dla młodych matek.</li> <li>• Organizowanie spotkań rodziców w celu wymiany doświadczeń w ramach samopomocy, przy wsparciu specjalisty.</li> <li>• Angażowanie animatorów na placu zabaw np. w formie wolontariatu.</li> <li>• Przywrócenie Szkoły Rodzenia.</li> <li>• Udzielanie wsparcia kobietom po porodzie, szczególnie gdy rodzi się dziecko z niepełnosprawnościami.</li> <li>• Zorganizowanie kompleksowego wsparcia dla rodziców z dziećmi z niepełnosprawnościami oraz zwiększenie wiedzy o potrzebach takich rodzin w lokalnej przestrzeni społecznej.</li> <li>• Organizowanie spotkań ze specjalistami udzielającymi porad w postępowaniu z dziećmi z niepełnosprawnością.</li> <li>• Podjęcie działań przeciwdziałających możliwemu wykluczeniu dzieci z niepełnosprawnością.</li> <li>• Zapewnienie większego wsparcia ze strony instytucji - nie tylko finansowego, ale przede wszystkim merytorycznego - dla działań prorodzinnych.</li> </ul>
<b>Młodzież</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wprowadzenie do programu nauczania tematyki przyczyn depresji i podejmowania prób samobójczych oraz sytuacji osób z niepełnosprawnością. Należy dodatkowo pogłębić wiedzę uczniów z zakresu dbania o zdrowie.</li> <li>• Wzmocnienie kontaktów rówieśniczych uczniów. Największy skutek takie działania odniosą w przypadku uczniów z klas 4-6. Wzmocnienie może polegać na zorganizowaniu wspólnych wyjazdów, imprez sportowych czy koncertów. Jednak najlepszą metodą byłoby tutaj wprowadzenie po ustaniu pandemii metody projektu.</li> <li>• Popularyzowanie idei wolontariatu wśród uczniów szkół podstawowych.</li> <li>• Wprowadzenie do szkół wychowania fizycznego w takiej formie, aby aktywność sportowa nie była kojarzona wyłącznie z aktywnością pozaszkolną. Z przeprowadzonych</li> </ul>

	<p>badania wynika właśnie taki paradoks. Aktywność fizyczna jest ważna, ale bardzo mało uczniów wiąże ją ze środowiskiem szkoły. Warto zwrócić uwagę na wspieranie poziomu zainteresowania sportami drużynowymi.</p>
<p><b>Osoby zagrożone wykluczeniem społecznym i zawodowym</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kontynuacja działalności Centrum Integracji Społecznej w gminie, przy zwiększonym nacisku na podejmowanie zatrudnienia przez uczestników CIS.</li> <li>• Prowadzenie monitoringu uczestników po zakończeniu udziału w programach reintegracyjnych, w zakresie uzyskanej zdolności do wejścia na rynek pracy.</li> <li>• Wprowadzenie zajęć edukacyjnych, ruchowych i integracyjnych dla dzieci uczestników CIS.</li> <li>• Koordynacja działań różnych instytucji funkcjonujących w określonych środowiskach w celu integracji pomiędzy różnymi grupami (osoby wykluczone integrują się same ze sobą, podobnie osoby z niepełnosprawnością) - co korzystnie wpłynęłoby na proces integracji społeczno-zawodowej.</li> <li>• Poprawa systemu kierowania osób wykluczonych społecznie do instytucji posiadających programy im dedykowane (projekty CUS i CIS).</li> <li>• Wprowadzanie innowacyjnych metod aktywizacji zawodowej i społecznej.</li> </ul>
<p><b>Ogół mieszkańców</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Udostępnienie wsparcia psychologicznego dla dorosłych, dzieci i młodzieży. Zwiększenie dostępu do usług psychologicznych i psychiatrycznych dla osób z zaburzeniami, osób z niepełnosprawnością, rodzin opiekujących się osobami z niepełnosprawnością i seniorami, młodzieży szkolnej zmagającej się ze skutkami izolacji w trakcie pandemii.</li> <li>• Organizacja spotkań z psychologiem i lekarzem psychiatrą z mieszkańcami służące edukacji i wyjaśnieniu zagadnień związanych z problemami jednostki.</li> <li>• Zapewnienie wielopłaszczyznowego wsparcia dla osób z chorobami onkologicznymi i ich rodzin.</li> <li>• Poprawa infrastruktury ułatwiającej integrację mieszkańców gminy - ścieżki pieszo rowerowe umożliwiające bezpieczne korzystanie z obiektów po obu stronach gminy, przede wszystkim dla dzieci i młodzieży.</li> <li>• Poszerzenie współpracy o inne instytucje - dla aktywnego udziału na rzecz wspólnoty (np. o większe zaangażowanie stowarzyszeń w realizację usług społecznych). Wypracowanie wspólnych zasad dla współdziałania</li> </ul>

	<p>instytucji i różnych organizacji w oparciu o zasadę partnerstwa.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Regularne diagnozowanie potrzeb na usługi społeczne w sołectwach – prowadzenie systematycznej diagnozy mogłoby zwiększyć aktywność społeczną mieszkańców.</li><li>• Organizacja imprez i wydarzeń o charakterze integracyjno-kulturalnym. Po pandemii gmina powinna organizować wydarzenia, w których mogliby uczestniczyć, ale także je współtworzyć mieszkańcy gminy - potrzebny jest organizator społeczności lokalnej i współdziałanie z organizacjami pozarządowych.</li><li>• Zwiększenie dostępności wiedzy o usługach społecznych, a także o działalności organizacji społecznych dla mieszkańców. Organizowanie regularnych spotkań organizacji pozarządowych działających w gminie na przykład w formule Partnerstwa Lokalnego.</li><li>• Zapewnienie edukacji obywatelskiej dla mieszkańców. Popularyzacja idei wolontariatu, w tym wśród młodzieży i seniorów. Reaktywacja mobilnego Uniwersytetu Obywatelskiego.</li><li>• Rozszerzenie programu zajęć pozalekcyjnych dla uczniów służący wzmocnieniu kontaktów w grupie, zwiększeniu wiedzy i umiejętności.</li><li>• Wzmocnienie już istniejących instytucji kultury świadczących usługi w gminie Czarnków oraz podjęcie współpracy w obszarze kultury z podmiotami zewnętrznymi.</li><li>• Przystosowanie biblioteki do korzystania przez osoby z niepełnosprawnością.</li><li>• Zapewnienie dostępu do informacji i pomocy w przygotowaniu wniosków o granty, finansujące aktywności społeczne i kulturalne.</li><li>• Zatrudnienie animatora odpowiedzialnego za budzenie aktywności mieszkańców w obszarze kultury.</li></ul>
--	--

## Charakterystyka i przewidywana liczba osób objętych programem

Ostatecznymi odbiorcami Programu Usług Społecznych są wszyscy mieszkańcy gminy Czarnków, w szczególności kategorie osób/rodzin wynikające z przeprowadzonej diagnozy potrzeb i potencjału społeczności lokalnej tj.

Kategoria osób/rodzin objętych programem	Przewidywana liczba
Osoby starsze (60 lat i powyżej)	100 osób
Rodziny z dziećmi do 5 lat	40 rodzin
Młodzież	300 uczniów
Osoby zagrożone wykluczeniem społecznym i zawodowym	5 osób rocznie
Ogół mieszkańców	500 mieszkańców

Należy podkreślić, że liczba osób/rodzin oraz grup społecznych korzystających z poszczególnych rodzajów usług społecznych jest uzależniona od każdorazowo identyfikowanych potrzeb oraz opracowanego i realizowanego Indywidualnego Programu Usług Społecznych (w przypadku usług powyżej 3 miesięcy) który może podlegać aktualizacji. Liczba osób i rodzin oraz grup społecznych objętych usługami społecznymi podlega bieżącemu monitorowaniu w odniesieniu do ogólnej liczby mieszkańców gminy Czarnków.

## Określenie usług społecznych oferowanych w programie

Katalog usług społecznych dostępnych dla mieszkańców gminy Czarnków jest wskazany w oparciu o art. 2 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych oraz wnioski i rekomendacje z przeprowadzonej diagnozy potrzeb i potencjału wspólnoty samorządowej w zakresie usług społecznych. Został on opracowany w sposób partycypacyjny ze społecznością lokalną.

<b>KATALOG USŁUG SPOŁECZNYCH</b>		
<b>Lp.</b>	<b>Zakres usług społecznych wynikający z art. 2 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez Centrum Usług Społecznych</b>	<b>Rodzaj dostępnej usługi społecznej</b>
1.	POMOC SPOŁECZNA	Opieka wytchnieniowa
		Mieszkanie wspomagane z usługami
2.	REINTEGRACJA SPOŁECZNA I ZAWODOWA	Reintegracja społeczno – zawodowa w Centrum Integracji Społecznej
3.	WSPIERANIE RODZINY	Lokalny Klub Rodzinny
		Edukacja profilaktyczna w szkołach, przedszkolach i świetlicach socjoterapeutycznych
		Poradnictwo psychologiczne dla rodzin z dziećmi
		Edukacja profilaktyczna dla rodziców
4.	WSPIERANIE OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH	Asystent osoby z niepełnosprawnością
5.	POLITYKA PRORODZINNA	Stacjonarny Klub Seniora
		Mobilny Klub Seniora
6.	DZIAŁANIA WSPIERAJĄCE	Organizowanie społeczności lokalnej

## Warunki i tryb kwalifikowania osób

### Zainteresowanych korzystaniem z usług społecznych określonych w programie

Warunki i tryb kwalifikowania osób do korzystania z usług społecznych odbywać się będzie na zasadach określonych w Rozdziale 5 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych.

I.p.	Rodzaj Usługi Społecznej	Warunki kwalifikowania	Tryb kwalifikowania
1.	Opieka wytchnieniowa	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Zamieszkiwanie na terenie gminy Czarnków;</li> <li>➤ Bycie opiekunem faktycznym osoby niesamodzielnej wymagającej usług opiekuńczych.</li> </ul>	Wniosek wraz z oświadczeniem osoby zainteresowanej, jej przedstawiciela ustawowego albo opiekuna faktycznego, indywidualny plan usług społecznych – przewidywana liczba osób korzystających z usług - 43
2.	Mieszkanie wspomagane z usługami	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Zamieszkiwanie na terenie gminy Czarnków;</li> <li>➤ Bycie osobą w kryzysie bezdomności, dotkniętą wykluczeniem z dostępu do mieszkań lub zagrożonych bezdomnością;</li> <li>➤ Korzystanie z FE Pomoc Żywnościowa.</li> </ul>	Wniosek wraz z oświadczeniem osoby zainteresowanej, jej przedstawiciela ustawowego albo opiekuna faktycznego, indywidualny plan usług społecznych – przewidywana liczba osób korzystających z usług - 7
3.	Reintegracja społeczna i zawodowa w Centrum Integracji Społecznej	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Zamieszkiwanie na terenie gminy Czarnków;</li> <li>➤ Spełnianie przesłanek określonych w Ustawie o zatrudnieniu socjalnym.</li> <li>➤ Bycie osobą w kryzysie bezdomności, dotkniętą wykluczeniem z dostępu do mieszkań lub zagrożonych bezdomnością;</li> <li>➤ Korzystanie z FE Pomoc Żywnościowa.</li> </ul>	Wniosek wraz z oświadczeniem osoby zainteresowanej, jej przedstawiciela ustawowego albo opiekuna faktycznego, indywidualny plan usług społecznych – przewidywana liczba osób korzystających z usług - 10
4.	Lokalny Klub Rodzinny	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Zamieszkiwanie na terenie gminy Czarnków;</li> <li>➤ Posiadanie dziecka do 5 roku życia.</li> <li>➤ Rodziny z problemami opiekuńczo-wychowawczymi.</li> </ul>	Wniosek wraz z oświadczeniem osoby zainteresowanej, jej przedstawiciela ustawowego albo opiekuna faktycznego, indywidualny plan usług społecznych – przewidywana liczba osób korzystających z usług - 80
5.	Edukacja profilaktyczna w szkołach, przedszkolach i świetlicach socjoterapeutycznych	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Zamieszkiwanie na terenie gminy Czarnków;</li> <li>➤ Uczęszczanie do szkoły, przedszkola lub świetlicy socjoterapeutycznej na terenie gminy Czarnków.</li> </ul>	Szkoły, przedszkola i świetlice socjoterapeutyczne potwierdzają liczbę dzieci uczestniczących w poszczególnych zajęciach – 320 dzieci

6.	Edukacja profilaktyczna dla rodziców	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Zamieszkiwanie na terenie gminy Czarnków;</li> <li>➤ Status ucznia szkoły podstawowej znajdującej się na terenie gminy Czarnków.</li> </ul>	Wniosek wraz z oświadczeniem osoby zainteresowanej, jej przedstawiciela ustawowego albo opiekuna faktycznego, indywidualny plan usług społecznych – przewidywana liczba osób korzystających z usług - 30
7.	Poradnictwo psychologiczne dla rodzin z dziećmi	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Zamieszkiwanie na terenie gminy Czarnków;</li> <li>➤ Rodziny z problemami opiekuńczo-wychowawczymi.</li> </ul>	Wniosek wraz z oświadczeniem osoby zainteresowanej, jej przedstawiciela ustawowego albo opiekuna faktycznego, indywidualny plan usług społecznych – przewidywana liczba osób korzystających z usług - 20
8.	Asystent osoby z niepełnosprawnością	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Zamieszkiwanie na terenie gminy Czarnków.</li> <li>➤ Status osoby z niepełnosprawnością.</li> </ul>	Wniosek wraz z oświadczeniem osoby zainteresowanej, jej przedstawiciela ustawowego albo opiekuna faktycznego, indywidualny plan usług społecznych – przewidywana liczba osób korzystających z usług - 4
9.	Stacjonarny i Mobilny Klub Seniora	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Zamieszkiwanie na terenie gminy Czarnków;</li> <li>➤ Wiek 60 lat i więcej.</li> <li>➤ Bycie osobą, która ze względu na wiek, stan zdrowia lub niepełnosprawność wymaga opieki lub wsparcia w związku z niemożnością samodzielnego wykonywania co najmniej jednej z podstawowych czynności dnia codziennego</li> </ul>	Wniosek wraz z oświadczeniem osoby zainteresowanej, jej przedstawiciela ustawowego albo opiekuna faktycznego, indywidualny plan usług społecznych – przewidywana liczba osób korzystających z usług - 100

## Wysokość opłaty za usługi społeczne

Usługi społeczne oferowane w ramach Programu Usług Społecznych w większości świadczone będą nieodpłatnie dla mieszkańców gminy Czarnków w ramach projektu pn. „Paleta Pokoleń - kompleksowy system usług społecznych w gminie Czarnków nr FEWP.06.13-IZ.00 dofinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego+ w ramach Programu Operacyjnego Fundusze Europejskie dla Wielkopolski.

Częściowa odpłatność będzie wymagana w przypadku usługi Lokalny Klub Rodzinny realizowanej przez Partnera: Fundację Trzecia Przestrzeń. Odpłatność będzie wynosiła 10% - 20% wartości usługi.

Zasady odpłatności za usługi społeczne, w tym usługę Lokalnego Klubu Rodzinnego:

### **Uzasadnienie - Podstawa prawna:**

Art. 5 ust 3 pkt 7 Ustawy:

Program usług społecznych zawiera, w szczególności: (...) pkt 7 wysokość opłaty za usługi społeczne, osoby uprawnione do uzyskania ulg w opłacie za usługi społeczne i wysokość tych ulg, jeżeli program przewiduje opłatę lub ulgi w opłacie za usługi społeczne.

Art. 36 Ustawy:

1. Kwalifikowanie oraz ustalanie opłaty za usługi społeczne (...) odbywa się na podstawie złożonych przez wnioskodawców oświadczeń o spełnieniu określonych w programie usług społecznych warunków do korzystania z tych usług oraz o uprawnieniu do ulg w opłacie za usługi społeczne.
2. Oświadczenia, o których mowa w ust. 1, składa się pod rygorem odpowiedzialności karnej za składanie fałszywych oświadczeń (...)
3. Centrum może zwrócić się do wnioskodawcy o udokumentowanie, w sposób wskazany w programie usług społecznych:
  - 1) spełniania przez osobę zainteresowaną określonych w programie warunków niezbędnych do jej zakwalifikowania, w tym informacji o sytuacji życiowej, zdrowotnej, rodzinnej i materialnej;
  - 2) uprawnienia do ulg w opłacie za usługi społeczne.

Art. 42 Ustawy:

1. Kwalifikowanie oraz ustalanie opłaty za usługi społeczne, (...), odbywa się w oparciu o warunki i w trybie wynikającym z PUS i nie wymaga wydania decyzji administracyjnej.
2. Kwalifikowanie odbywa się z uwzględnieniem ograniczeń i limitów wynikających z budżetu przewidzianego na realizację programu usług społecznych.
3. Odmowa zakwalifikowania wymaga wydania decyzji administracyjnej.

Art. 43 Ustawy:

1. Jeżeli PUS przewiduje opłatę za określone usługi społeczne, osoby zakwalifikowane wnoszą opłatę na rachunek bankowy CUS, w wysokości i terminie ustalonym przez CUS na podstawie PUS.
2. W przypadku niewniesienia opłaty w całości albo w części, wydaje się decyzję administracyjną o obowiązku uiszczenia opłaty. Decyzja określa wysokość należności z tytułu opłaty oraz termin jej uiszczenia.
3. Należność z tytułu opłaty, o której mowa w ust. 1, podlega ściągnięciu w trybie przepisów o postępowaniu egzekucyjnym w administracji.

### **Zasady i sposób postępowania:**

1. Opłaty za usługi społeczne zostały ustalone na niewielkim poziomie, umożliwiającym powszechne korzystanie z usług społecznych przez mieszkańców Gminy Czarnków. Możliwość

- ponoszenia opłat przez potencjalnych odbiorców usług została skonsultowana z usługodawcą oraz potencjalnymi odbiorcami usługi podczas bezpośrednich spotkań, min. 18.05.2023 roku.
2. Intencją Centrum Usług Społecznych w Gminie Czarnków jest zapewnienie powszechnego dostępu do usług społecznych, w tym do usługi Lokalnego Klubu Rodzinnego dla ogółu mieszkańców. Kwalifikowanie do poszczególnych usług odbywać się będzie na zasadach określonych w następnym rozdziale: „Sposób dokumentowania spełniania warunków kwalifikowania”
  3. Wnioskodawca dokumentuje na wezwanie CUS, w sposób wskazany w Programie usług społecznych, sposób spełniania określonych w programie warunków niezbędnych do zakwalifikowania, w tym udziela informacji o sytuacji życiowej, zdrowotnej, rodzinnej i materialnej.
  4. Opłatę za usługę, osoba zakwalifikowana wnosi opłatę na rachunek bankowy wskazany przez CUS, w wysokości i terminie ustalonym przez CUS.
  5. CUS, na wniosek osoby zakwalifikowanej, na podstawie informacji zawartych w pkt 3 może podjąć decyzję o udzieleniu ulgi lub zwolnienia z opłat za usługę społeczną.

### Sposób dokumentowania spełniania warunków kwalifikowania

I.p.	Rodzaj usługi społecznej	Dokumenty potwierdzające spełnienie warunków do korzystania z usług społecznych
1.	Opieka wytchnieniowa	Oświadczenie o spełnianiu warunków złożone pod rygorem odpowiedzialności karnej za składanie fałszywych oświadczeń. Kserokopia aktualnego orzeczenie o niepełnosprawności (lub dokumentu równoważnego) osoby niesamodzielnej.
2.	Mieszkanie wspomagane z usługami	Oświadczenie o spełnianiu warunków złożone pod rygorem odpowiedzialności karnej za składanie fałszywych oświadczeń.
3.	Reintegracja społeczna i zawodowa w Centrum Integracji Społecznej	Oświadczenie o spełnianiu warunków złożone pod rygorem odpowiedzialności karnej za składanie fałszywych oświadczeń. Dokumenty potwierdzające spełnianie przesłanek określonych w Ustawie o zatrudnieniu socjalnym.
4.	Lokalny Klub Rodzinny	Oświadczenie o spełnianiu warunków złożone pod rygorem odpowiedzialności karnej za składanie fałszywych oświadczeń.
5.	Edukacja profilaktyczna w szkołach, przedszkolach i świetlicach socjoterapeutycznych	Informacja ze szkoły o liczbie uczniów uczestniczących w zajęciach.
6.	Edukacja profilaktyczna dla rodziców	Oświadczenie o spełnianiu warunków złożone pod rygorem odpowiedzialności karnej za składanie fałszywych oświadczeń.
7.	Poradnictwo psychologiczne dla rodzin z dziećmi	Oświadczenie o spełnianiu warunków złożone pod rygorem odpowiedzialności karnej za składanie fałszywych oświadczeń.
8.	Asystent osoby z niepełnosprawnością	Oświadczenie o spełnianiu warunków złożone pod rygorem odpowiedzialności karnej za składanie fałszywych oświadczeń. Kserokopia aktualnego orzeczenie o niepełnosprawności.
9.	Stacjonarny i Mobilny Klub Seniora	Oświadczenie o spełnianiu warunków złożone pod rygorem odpowiedzialności karnej za składanie fałszywych oświadczeń.

## Dane osobowe

### Niezbędne do kwalifikowania osób zainteresowanych do korzystania z usług społecznych określonych w programie.

(w tym dane osobowe, o których mowa w art. 9 ust. 1 i art. 10 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/we (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016, str. 1)

1. Zakres danych osobowych niezbędnych do kwalifikowania mieszkańców gminy Czarneków do korzystania z usług społecznych: imię i nazwisko, numer telefonu, adres e-mail, data urodzenia, numer PESEL, adres miejsca zamieszkania, płeć, stan cywilny, stopień niepełnosprawności.
2. Osoba zakwalifikowana/przedstawiciel ustawowy osoby zakwalifikowanej do korzystania z usług społecznych zobowiązany jest do zapoznania się z klauzulą informacyjną oraz z zakresu przetwarzania danych osobowych zgodnie z Rozporządzeniem 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).
3. Zasady przetwarzania danych osobowych przez Centrum Usług Społecznych określa art. 50 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych.

## Organizacja programu i etapy jego realizacji

Zgodnie z art. 7 ust. 1 i ust. 2 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych realizatorem Programu Usług Społecznych jest Centrum Usług Społecznych w gminie Czarnków.

### Zadaniem realizatora Programu Usług Społecznych jest w szczególności:

- ▶ Dostarczanie usług społecznych
- ▶ Prowadzenie rozeznania potrzeb i potencjału wspólnoty samorządowej w zakresie usług społecznych;
- ▶ Opracowywanie diagnozy potrzeb i potencjału wspólnoty samorządowej w zakresie usług społecznych;
- ▶ Realizowanie programu usług społecznych, w tym kwalifikowanie osób zainteresowanych do korzystania z usług społecznych określonych w programie usług społecznych oraz opracowywanie i monitorowanie realizacji indywidualnych planów usług społecznych;
- ▶ Realizowanie innych niż usługi społeczne zadań przekazanych do realizacji centrum, w tym zadań z zakresu pomocy społecznej, w przypadku centrum utworzonego poprzez przekształcenie ośrodka pomocy społecznej;
- ▶ Podejmowanie działań na rzecz integracji i wspierania rozwoju wspólnoty samorządowej z wykorzystaniem potencjału tej wspólnoty, w tym organizowanie działań samopomocowych, wolontaryjnych i sąsiedzkich stanowiących uzupełnienie usług społecznych (działania wspierające);
- ▶ Opracowywanie standardów jakości usług społecznych określonych w programie usług społecznych, w przypadku braku określenia tych standardów w obowiązujących przepisach oraz ich wdrażanie;
- ▶ Podejmowanie działań na rzecz rozwoju i koordynacji usług społecznych, w tym przez nawiązywanie współpracy z organami administracji publicznej, organizacjami pozarządowymi, podmiotami wykonującymi działalność leczniczą;
- ▶ Gromadzenie, aktualizowanie i udostępnianie informacji o usługach społecznych realizowanych na obszarze gminy tworzącej centrum.

**Centrum Usług Społecznych, będzie oferowało usługi społeczne określone w Programie Usług Społecznych obowiązującym na terenie gminy Czarnków na zasadzie powszechności zgodnie z art. 14 ust. 1 pkt 1 ustawy o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych.**

**Wykonawcą usług społecznych określonych w powyższym programie może być w szczególności:**

- 1) urząd gminy lub
- 2) inna niż urząd gminy jednostka organizacyjna gminy, w tym centrum, lub
- 3) organizacja pozarządowa lub podmiot, o którym mowa w art. 3 ust. 3 ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie wyłoniony na podstawie tej ustawy, lub
- 4) podmiot wyłoniony na podstawie ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. - Prawo zamówień publicznych lub
- 5) podmiot wykonujący działalność leczniczą w rozumieniu ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej.

**Etapy realizacji programu usług społecznych:**

Etap	Opis działania
I	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Podjęcie Uchwały Rady Gminy Czarnków w sprawie przyjęcia Programu Usług Społecznych, określającego usługi społeczne wynikające z potrzeb wspólnoty samorządowej na okres od 01.01.2024 r. do 31.12.2026 r.<ul style="list-style-type: none"><li>○ Termin realizacji: grudzień 2023 r.</li></ul></li></ul>
II	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Realizacja Programu Usług Społecznych (w tym sporządzenie dokumentacji związanej z wyłonieniem wykonawców poszczególnych usług społecznych)</li><li>➤ Zlecenie realizacji usług społecznych oraz ich bezpośrednie świadczenie na rzecz mieszkańców gminy Czarnków.<ul style="list-style-type: none"><li>○ Termin realizacji: styczeń 2024 r. – grudzień 2026 r.</li></ul></li></ul>
III	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Monitorowanie świadczonych usług społecznych.<ul style="list-style-type: none"><li>○ Termin realizacji: styczeń 2024 r. – grudzień 2026 r.</li></ul></li></ul>
IV	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Przeprowadzenie całościowego przeglądu realizacji Programu Usług Społecznych.</li><li>➤ Analiza poziomu osiągnięcia mierników efektywności.</li><li>➤ Sporządzenie informacji z realizacji Programu Usług Społecznych- zgodnie z art. 6 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez Centrum Usług Społecznych oraz udostępnienie jej na stronie Biuletynu Informacji Publicznej Urzędu Gminy w Czarnkowie oraz na stronie Biuletynu Informacji Publicznej Centrum Usług Społecznych w gminie Czarnków.<ul style="list-style-type: none"><li>○ Termin realizacji: styczeń 2024 r. – kwiecień 2027 r.</li></ul></li></ul>

## Sposób monitorowania i oceny programu oraz mierniki efektywności jego realizacji

Monitorowanie jest tu rozumiane jako ciągła kontrola i opieka merytoryczna nad realizowaną usługą, która umożliwi przedsięwzięcie działań korygujących w zależności od wyników badania. Jest to proces systematycznego zbierania i analizowania ilościowych i jakościowych informacji na temat realizowanych usług i całego programu usług społecznych w aspekcie finansowym i rzeczowym, mający na celu zapewnienie zgodności realizacji usług i programu z wcześniej zatwierdzonymi założeniami i celami.

Cele monitoringu usług świadczonych w ramach Programu Usług Społecznych w Gminie Czarnków:

- 1) Poprawa jakości i dostępności usług społecznych dla mieszkańców gminy;
- 2) Poprawa efektywności i skuteczności usług społecznych;
- 3) Wzrost zadowolenia odbiorców usług społecznych;
- 4) Zapewnienie interesariuszom i beneficjentom procesu wytwarzania i świadczenia określonych usług społecznych informacji niezbędnych do oceny działania tego systemu i jego ewentualnej korekty;
- 5) Zapewnienie możliwości badania efektywności społecznej i ekonomicznej pod kątem zmiany formy realizacji usług na kontraktowanie.

Powyższe cele są osiąmane poprzez porównywanie parametrów świadczonych usług z obowiązującymi dla nich standardami i służą doskonaleniu jakości i efektywności usług poddanych pomiarowi.

**Monitorowane będą różne wymiary realizacji usług:**

- Jakość
- Efektywność
- Wydajność
- Skuteczność
- Dostępność

**Jakość** - Jakość świadczonych usług można rozpatrywać z punktu widzenia podmiotu zlecającego albo odbiorcy usług. Z jednej strony monitorowanie będzie odnosiło się do opinii odbiorcy usługi który określi, czy i w jakim zakresie usługa jest zgodna z jego oczekiwaniami i czy w pełni zaspokaja jego potrzeby. Z drugiej zaś - do oceny zlecającego realizację usługi, czyli CUS, który określi stopień zgodności realizacji danej usługi z przyjętymi dla niej standardami.

**Efektywność** oznacza relację pomiędzy osiągniętymi wynikami a wykorzystanymi zasobami.

**Wydajność** - porównanie poniesionych nakładów (kosztów) do osiągniętych produktów (korzyści).

**Skuteczność** - pomiar skuteczności wskazuje w jakim stopniu realizacja usługi spełnia potrzeby klienta. Pomiar skuteczności najbliższy jest badaniu poziomu zadowolenia klienta.

**Dostępność** - pomiar równości dostępu danej usługi dla wszystkich obywateli, którzy powinni mieć prawo i możliwość skorzystania z niej. Dostępność powinna być określona zarówno w sensie fizycznym czy organizacyjnym, jak i w sensie finansowym.

### Zasady

Realizując działania monitoringowe CUS będzie dążył, aby wszystkie strony procesu przestrzegały następujących zasad:

1. Zaangażowanie i odpowiedzialność partnerów procesu monitorowania (CUS, realizatorzy usług) w celu zapewnienia efektywności i skuteczności tych działań oraz obiektywnej oceny ich wyników.

2. Niezależność osądu jako konieczność bezstronnego, pozbawionego uprzedzeń podejścia przy analizie i ocenie wyników w celu uzyskania przydatnych wskaźników rezultatów.
3. Otwartość i przejrzystość, czyli stworzenie atmosfery wzajemnego zaufania między CUS i realizatorami usług poprzez udostępnienie sprawozdań, dokumentów i informacji koniecznych do monitorowania.
4. Benchlearning wyrażający się w możliwości podejmowania działań doskonalących na podstawie porównań wyników danej organizacji i na tle innych podmiotów realizujących kontraktowane usługi.

Przy zbieraniu informacji na potrzeby doskonalenia usług społecznych będą brane pod uwagę:

- użyteczność danych dla osób i podmiotów uczestniczących w monitoringu i wykorzystujących jego wyniki;
- efektywność zbierania danych: wysiłek i koszt ich pozyskania nie mogą być wyższe niż korzyść z ich zastosowania;
- obiektywność, tj. możliwość prostej weryfikacji wyników;
- stosowanie różnych sposobów gromadzenia informacji i danych, żeby uzyskać pełny obraz sytuacji.

#### **Podmioty zaangażowane w proces monitorowania:**

1. Mieszkańcy korzystający z usług społecznych oferowanych przez CUS;
2. Centrum Usług Społecznych w Gminie Czarnków;
3. Podmioty realizujące usługi społeczne zlecone przez CUS;
4. Partnerstwo Lokalne.

#### **Przedmiot monitoringu i zakres gromadzonych informacji:**

Przedmiotem monitoringu jest stopień spełnienia standardów usług świadczonych klientom organizacji, którym zlecono usługi społeczne oraz powiązane z usługami mierniki jakościowe i efektywnościowe. Standardy określają sposób realizacji usług i umożliwiają ocenę parametryczną w ujęciu jakościowym i efektywnościowym.

#### **Wskaźniki monitorowania**

Wskaźniki monitorowania jakości usługi:

##### A) Odbiorcy usługi:

- 1) Zadowolenie klientów z usług realizowanych przez dany podmiot na zlecenie CUS;
- 2) Poprawa zadowolenia klientów z usług realizowanych przez dany podmiot na zlecenie CUS;
- 3) Chęć dalszego korzystania z usługi;
- 4) Chęć polecenia usługi realizowanej przez dany podmiot na zlecenie CUS innym mieszkańcom gminy;
- 5) Brak rekomendacji zmiany funkcjonowania usługodawcy przez mieszkańca korzystającego z usługi.

##### B) Podmiot zlecający - CUS:

- 1) Stopień zgodności realizowanej usługi ze standardami przyjętymi dla danego typu usługi w zakresie standardów:
  - a) organizacji usługi,
  - b) obsługi klienta,
  - c) personelu organizacji,
  - d) zapewnienia dostępu do usług.

Wskaźniki monitorowania efektywności usługi:

- 1) Stopień osiągnięcia celu liczby obsługiwanych klientów;
- 2) Efektywność kosztowa w zakresie wsparcia klientów;

- 3) Efektywność zatrudnieniowa personelu usługodawcy;
- 4) Postęp finansowy realizacji usługi.

**Narzędzia monitorowania:**

<b>NARZĘDZIA MONITOROWANIA USŁUG SPOŁECZNYCH</b>	
1.	Ankieta telefoniczna z mieszkańcami korzystającymi z indywidualnych form usług społecznych przeprowadzana przez Koordynatora Indywidualnych Planów Usług Społecznych raz na kwartał.
2.	Ankieta z mieszkańcami korzystającymi z grupowych form usług społecznych przeprowadzana przez realizatorów usług społecznych raz na kwartał.
3.	Kwestionariusze wywiadów z realizatorami świadczącymi usługi społeczne na rzecz mieszkańców przeprowadzane przez Koordynatora Indywidualnych Planów Usług Społecznych raz w roku.
4.	Roczne raporty z monitoringu realizacji usług społecznych.
5.	Raport końcowy z monitoringu realizacji usług społecznych wraz z wnioskami zawierającymi ocenę stopnia osiągnięcia celu programu oraz rekomendacjami opracowany przez specjalistę ds. monitorowania usług społecznych.

## Budżet programu oraz źródła jego finansowania

Program Usług Społecznych finansowany będzie w całości w ramach realizacji projektu pn. *Paleta Pokoleń - kompleksowy system usług społecznych w gminie Czarnków* nr FEWP.06.13-IZ.00 dofinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego+ w ramach Programu Operacyjnego Fundusze Europejskie dla Wielkopolski i w okresie jego realizacji będzie to wyłączone źródło finansowania.

**Łączna kwota planowana na usługi społeczne w ramach Programu wynosi łącznie:**

**3 093 461,00 zł**

W tym:

- ✓ Pomoc społeczna: 1 036 170,00 zł
- ✓ Reintegracja społeczna i zawodowa: 443 500,00 zł
- ✓ Wspieranie rodziny: 1 006 571,00 zł
- ✓ Wspieranie osób niepełnosprawnych: 211 620,00 zł
- ✓ Polityka prorodzinna: 319 000,00 zł
- ✓ Organizowanie społeczności lokalnej: 76 600,00 zł

(z zastrzeżeniem, iż, może ulec modyfikacji w trakcie realizacji Programu Usług Społecznych)

Załącznik Nr 2 do zarządzenia Nr 861/2023

Wójta Gminy Czarnków

z dnia 24 listopada 2023 r.

**FORMULARZ ZGŁOSZENIOWY**  
**ankiety do konsultacji**  
**projektu dokumentu „Program usług społecznych na lata 2024 – 2026”**

**1. Informacje o zgłaszającym:**

<b>Imię i nazwisko</b>	
<b>Instytucja (jeśli dotyczy)</b>	
<b>Adres korespondencji (e-mail)</b>	
<b>Telefon/fax.</b>	

2. Uwagi w ramach konsultacji społecznych będą przyjmowane wyłącznie na niniejszym formularzu. Konieczne jest wypełnienie punktu 1. Wypełniony formularz prosimy dostarczyć do sekretariatu Urzędu Gminy Czarnków, ul. Rybaki 3, 64-700 Czarnków lub przesłać w formie elektronicznej na adres: [cus@cus.ugczarnkow.pl](mailto:cus@cus.ugczarnkow.pl), wpisując w tytule wiadomości „**Program usług społecznych na lata 2024 – 2026**”, w terminie od dnia 01.12.2023 r. do dnia 15.12.2023 r.

3. Zgłaszane uwagi, wnioski oraz sugestie dokumentu „**Program usług społecznych na lata 2024 – 2026**” (w wypadku większej liczby uwag w tabeli można wprowadzać dodatkowe wiersze):

Lp.	Część dokumentu do którego odnosi się uwaga	Obecny zapis	Propozycja zmiany	Uzasadnienie
1.				
2.				
3.				
4.				