

**Projekt**

z dnia 17 czerwca 2024 r.

Zatwierdzony przez .....

**UCHWAŁA NR III/ /2024  
RADY GMINY CZARNKÓW**

z dnia 24 czerwca 2024 r.

**w sprawie przyjęcia Programu Usług Społecznych w Gminie Czarnków**

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2024 r. poz. 609 ze zm.) oraz art. 4 ust. 1 i 2, art. 5 ust. 3 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych (Dz. U. z 2019 r. poz. 1818) uchwala się, co następuje:

**§ 1.** 1. Przyjmuje się Program Usług Społecznych w Gminie Czarnków.

2. Treść Programu Usług Społecznych w Gminie Czarnków stanowi załącznik nr 1 do uchwały.

**§ 2.** Wykonanie uchwały powierza się Wójtowi Gminy Czarnków.

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



**CENTRUM  
USŁUG  
SPOŁECZNYCH**  
W GMINIE CZARNKÓW

Załącznik do uchwały Nr III/ /2024  
Rady Gminy Czarnków  
z dnia 24 czerwca 2024 r.

---

## **PROGRAM USŁUG SPOŁECZNYCH W GMINIE CZARNKÓW**

Czarnków, czerwiec 2024 rok

## Spis treści

<a href="#">Nazwa i cel programu</a>	3
<a href="#">Okres realizacji programu</a>	3
<a href="#">Opis potrzeb uzasadniających realizację programu</a>	3
<a href="#">Charakterystyka i przewidywana liczba osób objętych programem</a>	6
<a href="#">Określenie usług społecznych oferowanych w programie</a>	6
<a href="#">Warunki i tryb kwalifikowania osób</a>	7
<a href="#">Wysokość opłaty za usługi społeczne</a>	7
<a href="#">Sposób dokumentowania spełniania warunków kwalifikowania</a>	7
<a href="#">Dane osobowe</a>	7
<a href="#">Organizacja programu i etapy jego realizacji</a>	8
<a href="#">Sposób monitorowania i oceny programu oraz mierniki efektywności jego realizacji</a>	9
<a href="#">Budżet programu oraz źródła jego finansowania</a>	12

## 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. „Wielkopolskie telecentrum opieki” dofinansowanego przez Unię Europejską w ramach „Funduszy Europejskich dla Wielkopolski 2021-2027”.

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 czerwca 2024 r. do 30 czerwca 2026 r. w ramach Projektu pn. „Wielkopolskie telecentrum opieki” dofinansowanego przez Unię Europejską w ramach „Funduszy Europejskich dla Wielkopolski 2021-2027”.

Gmina Czarnków zobowiązuje się do gotowości utrzymania oferty usług społecznych w okresie co najmniej 1 miesiąca od zakończenia realizacji projektu pn. „Wielkopolskie telecentrum opieki” dofinansowanego przez Unię Europejską w ramach „Funduszy Europejskich dla Wielkopolski 2021-2027”.

## 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-trzcianeckim. 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 podzielnia 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 Diagnozie 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:

- Zdrowie
- Wsparcie rodziny - polityka prorodzinna
- Wspieranie osób z niepełnosprawnością i osób starszych
- Pomoc społeczna
- Kultura
- Reintegracja społeczna i zawodowa
- Społeczeństwo obywatelskie

### **Metody**

Wykorzystane techniki, metody, narzędzia:

- badanie ankietowe – ankiet 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 diagnozy potrzeb i potencjału wspólnoty samorządowej w zakresie usług społecznych dla osób starszych i ich opiekunów, 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 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.</li> </ul>

## Charakterystyka i przewidywana liczba osób objętych programem

Ostatecznymi odbiorcami Programu Usług Społecznych są mieszkańcy gminy Czarnków 60+, tj.

Kategoria osób/rodzin objętych programem	Przewidywana liczba
Osoby starsze (60 lat i powyżej)	Minimum 71 osób

## 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.

KATALOG USŁUG SPOŁECZNYCH		
Lp.	Zakres usług społecznych wynikający z art. 2 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez Centrum Usług Społecznych	Rodzaj dostępnej usługi społecznej
1.	POLITYKA PRORODZINNA	Regionalny System Teleopieki
		Asystent osoby starszej

## 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.	Regionalny System Teleopieki	<ul style="list-style-type: none"><li>Zamieszkiwanie na terenie gminy Czarneków;</li><li>Wiek 60 lat i więcej.</li></ul>	Wniosek, formularz, indywidualny plan usług społecznych, dokument potwierdzający miejsce zamieszkania – przewidywana liczba osób korzystających z usług – 71.
2.	Asystent osoby starszej	<ul style="list-style-type: none"><li>Zamieszkiwanie na terenie gminy Czarneków;</li><li>Wiek 60 lat i więcej.</li></ul>	Wniosek, formularz, indywidualny plan usług społecznych, dokument potwierdzający miejsce zamieszkania – przewidywana liczba osób korzystających z usług - 50

## Wysokość opłaty za usługi społeczne

Usługi społeczne oferowane w ramach Programu Usług Społecznych świadczone będą nieodpłatnie dla mieszkańców gminy Czarneków 60+, w ramach projektu pn. „Wielkopolskie telecentrum opieki” dofinansowanego przez Unię Europejską w ramach „Funduszy Europejskich dla Wielkopolski 2021-2027”.

## Sposób dokumentowania spełniania warunków kwalifikowania

I.p.	Rodzaj usługi społecznej	Dokumenty potwierdzające spełnienie warunków do korzystania z usług społecznych
1.	Regionalny System Teleopieki	Oświadczenie o spełnianiu warunków złożone pod rygorem odpowiedzialności karnej za składanie fałszywych oświadczeń.
2.	Asystent osoby starszej	Oświadczenie o spełnianiu warunków złożone pod rygorem odpowiedzialności karnej za składanie fałszywych oświadczeń.

## Dane osobowe niezbędne do kwalifikowania osób zainteresowanych korzystaniem 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, w skrócie RODO) (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016)

1. Zakres danych osobowych niezbędnych do zakwalifikowania mieszkańca Gminy Czarneków do korzystania z usług społecznych to:



- a. Imię/imiona i nazwisko/nazwiska,
  - b. numer telefonu,
  - c. adres e-mail,
  - d. data urodzenia,
  - e. numer PESEL,
  - f. adres miejsca zamieszkania,
  - g. płeć,
  - h. stan cywilny,
  - i. informacje o stanie zdrowia, w tym o dysfunkcjach ruchowych i/ lub stopniu niepełnosprawności.
2. Osoba zakwalifikowana/przedstawiciel ustawowy osoby zakwalifikowanej do korzystania z usług społecznych zobowiązany jest do zapoznania się z klauzulą informacyjną oraz celem i zakresem przetwarzania danych osobowych zgodnie z przepisami 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, w skrócie RODO).
  3. Zasady przetwarzania danych osobowych przez Centrum Usług Społecznych w Gminie Czarńkowie określa art. 50 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych (Dz. U. z 2018 r., poz. 1818).

## 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 Czarńków.

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

1. Dostarczanie usług społecznych
2. Prowadzenie rozeznania potrzeb i potencjału wspólnoty samorządowej w zakresie usług społecznych;
3. Opracowywanie diagnozy potrzeb i potencjału wspólnoty samorządowej w zakresie usług społecznych;
4. 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;
5. 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;
6. 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);
7. Opracowywanie standardów jakości usług społecznych określonych w programie usług społecznych, w przypadku braku określenia tych standardów w obowiązujących przepisach oraz ich wdrażanie;
8. Podejmowanie działań na rzecz rozwoju i koordynacji usług społecznych, w tym przez nawiązywanie współpracy z organami administracji publicznej, organizacjami pozarządowymi, podmiotami wykonującymi działalność leczniczą;
9. 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:**

<b>Etap</b>	<b>Opis działania</b>
<b>I</b>	<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 01.06.2024 r. do 30.06.2026 r.<ul style="list-style-type: none"><li>○ Termin realizacji: czerwiec 2024 r.</li></ul></li></ul>
<b>II</b>	<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: czerwiec 2024 r. – czerwiec 2026 r.</li></ul></li></ul>
<b>III</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Monitorowanie świadczonych usług społecznych.<ul style="list-style-type: none"><li>○ Termin realizacji: czerwiec 2024 r. – czerwiec 2026 r.</li></ul></li></ul>
<b>IV</b>	<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: czerwiec 2026 r. – październik 2026 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 umożliwia 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 osiąganę 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 usług.

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:**

NARZĘDZIA MONITOROWANIA USŁUG SPOŁECZNYCH	
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 usług w obszarze wsparcia osób starszych w gminie, raz w roku.
4.	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 90% w ramach realizacji projektu pn. „Wielkopolskie telecentrum opieki” dofinansowanego przez Unię Europejską w ramach „Funduszy Europejskich dla Wielkopolski 2021-2027” natomiast w 10% w ramach środków własnych.

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

**335 785,35 zł**

**302 206,82 zł w ramach realizacji projektu pn. „Wielkopolskie telecentrum opieki” dofinansowanego przez Unię Europejską w ramach „Funduszy Europejskich dla Wielkopolski 2021-2027”**

**33 578,53 zł w ramach środków własnych**

W tym:

✓ Polityka prorodzinna: 335 785,35 zł

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

### **Uzasadnienie**

W związku z realizacją Projektu pn. „Wielkopolskie telecentrum opieki” dofinansowanego przez Unię Europejską w ramach „Funduszy Europejskich dla Wielkopolski 2021-2027” wprowadzono nowe usługi z zakresu polityki prorodzinnej dotyczące Regionalnego Systemu Teleopieki oraz usług asystenta osoby starszej. Powyższe usługi realizowane będą przez Centrum Usług Społecznych w Gminie Czarńków w okresie od 1 czerwca 2024 r. do 30 czerwca 2026 r. w przeznaczeniu dla mieszkańców gminy Czarńków powyżej 60 roku życia. Ponadto, art. 4 ust. 3 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych (Dz. U. z 2019 r. poz. 1818) stanowi, iż Rada gminy może przyjąć więcej niż jeden program usług społecznych. W związku z powyższym zasadne jest utworzenie nowego Programu Usług Społecznych w gminie Czarńków.