MODEL REALIZACJI USLUG O OKREŚLONYM STANDARDZIE W GMINIE

# WPROWADZENIE

Niniejszy materiał poświęcony jest wprowadzeniu do przeprowadzenia w Twojej jednostce organizacyjnej pomocy społecznej **autodiagnozy** oraz zaplanowaniu działań związanych
z wdrożeniem projektu pilotażowego wybranych standardów usług i modeli instytucji, w ramach projektu 1.18, zadania 2. Autodiagnoza JOPS przed wdrożeniem standardów usług w oparciu o model JOPS jest niezbędna, aby stworzyć warunki organizacyjne, osobowe i rzeczowe oraz żeby przygotować dokumentację do II etapu konkursu na pilotaż.

Pojęcie autodiagnozy, którym posługujemy się w podręczniku dotyczy porównania obecnego funkcjonowania tych elementów organizacyjnych, do których odnosi się rozwiązanie modelowe. Następnie wynik autodiagnozy porównujemy z wymogami rozwiązania modelowego
i identyfikujemy różnice. Na podstawie zidentyfikowanych różnic, opracowujemy plan działania wdrożeniowego, który będzie planem dostosowania obecnego funkcjonowania do rozwiązania modelowego. Plan działania, jest natomiast podstawą do opracowania budżetu.

**UWAGA!**

**Plan działań powinien być na tyle szczegółowy, aby pozwolił na opracowanie harmonogramu i budżetu w ramach II etapu konkursu na pilotażowe wdrażanie.**

Autodiagnoza powinna zostać wykonywana tylko raz, jeszcze przed przystąpieniem do wdrażania rozwiązania modelowego, aby harmonogram działań i budżet tworzone na II etapie konkursu do pilotażu, miały dobre uzasadnienie, wyniki autodiagnozy powinny pomóc w zaplanowaniu działań dostosowujących funkcjonowanie JOPS do rozwiązań modelowych.

Autodiagnoza ma bardzo istotne znaczenie, gdyż ma szczegółowo przedstawić różnice między wybranym stanem docelowym (określonym w modelu instytucji i standardzie usługi) a stanem faktycznym w jednostce/ partnerstwie jeszcze przed przystąpieniem do realizacji właściwych działań pilotażu lub/i w fazie przygotowania do realizacji projektu, która jest ostatnim momentem, aby ją przeprowadzić. Na podstawie stwierdzonych różnic powinny zostać zaproponowane działania prowadzące do osiągnięcia wybranego stanu docelowego (tzn. jak stan faktyczny będzie przekształcony w stan docelowy zgodny z modelem instytucji i standardem usługi) oraz przypisane im warunki formalne (czyje, kiedy i jakie decyzje oraz w jaki sposób powinny zostać podjęte) i zasoby (kadrowe, czasowe, finansowe i inne), co będzie stanowiło podstawę dla planu wdrożenia.

Autodiagnoza powinna uwzględniać informacje i opinie możliwie szerokiego kręgu interesariuszy danej jednostki lub partnerstwa.

## Warunki wstępne właściwego przeprowadzenia autodiagnozy.

W związku z tym, że model realizacji usług o określonym standardzie jest zestawem elementów, które wprowadzone w całości w JOPS do wszystkich zadań, w wielu przypadkach wiązałyby się
z dużymi zmianami organizacyjnymi nie tylko wewnątrz JOPS, ale również poziomie gminy i powiatu, w ramach pilotażu zrezygnowano z wprowadzania tak dużych zmian, jeszcze nieprzetestowanych rozwiązań, na rzecz wdrożenia wybranego/nych standardów usług z odnoszącymi się do nich elementami modelu. Oznacza to, że JOPS przystępujący do pilotażu wdraża minimum dwa standardy usług oraz te elementy modelu, które odnoszą się do sposobu realizacji wybranych usług
o określonym standardzie (wyjątkiem jest model pcpr, w którym zakłada się wdrożenie rozwiązania modelowego dotyczącego warunków organizacyjnych prowadzenia niektórych usług w ramach systemu pieczy zastępczej, pomimo braku wdrażania standardów usług pieczy zastępczej).

## Cele autodiagnozy i planowania.

Celem podstawowym jest uzyskanie rzetelnych, wiarygodnych i wyczerpujących odpowiedzi na trzy pytania:

1. Gdzie, jak, w jakim zakresie i stopniu nasza struktura oraz praktyka (zarządzania, organizowania, udzielania usług), czyli nasz stan faktyczny odbiega od tego, który na podstawie wyborów obszarów i elementów modelu jest stanem docelowym dla nas;
2. Jakie działania powinny zostać podjęte, aby nasza struktura, organizacja oraz praktyki (nasz stan faktyczny) stał się podobny do stanu docelowego, określonego na podstawie naszych wyborów obszarów i elementów modelu;
3. Jakie warunki formalne oraz zasoby kadrowe, czasowe, finansowe i inne powinny być zapewnione, aby działania wyznaczone na podstawie odpowiedzi na pytanie 2 zostały
z powodzeniem zrealizowane.

## Etapy autodiagnozy

Etapy autodiagnozy są związane bezpośrednio z poszczególnymi elementami modelu. Poniżej zostały przedstawione elementy kluczowe ze względu na określony model. Autodiagnozy powinna dokonać osoba lub zespół osób dobrze orientujących się w całości problematyki organizacji i działalności danej jednostki, przy pomocy analizy dokumentów oraz rozmów, wywiadów z kierownikami
i pracownikami, a także innymi interesariuszami. Szacowany czas autodiagnozy i planowania to minimum około 3 tygodnie (autodiagnoza) + 1 tydzień (planowanie). Ze względu na czytelność etapy autodiagnozy dla każdego z modeli zostały opisane w osobnych podrozdziałach.

Konieczne jest, aby w czasie autodiagnozy zwracać szczególną uwagę na wynikające z tego zadania/ czynności i związane z tym koszty. Same czynności związane z autodiagnozą nie mogą być sfinansowane ze środków UE przeznaczonych na wdrażanie, jednak wszystkie koszty po rozpoczęciu wdrażania powinny być ujęte w budżecie. Jednym z zadań ewaluacji całego projektu jest oszacowanie kosztów rozwiązań modelowych.

**Wskazówki w zakresie opracowania projektu budżetu wdrożenia modelu instytucji i standardów usług**

Do tworzenia budżetu obowiązują zasady kwalifikowalności PO KL, natomiast
w uzasadnieniu każdej pozycji budżetowej należy wykazać, że koszty uwzględnione
w budżecie wynikają z testowania modelu instytucji oraz standardu usługi. W budżecie mogą się zatem znaleźć koszty związane z testowaniem modeli instytucji i standardów usług, należy przy tym zwrócić uwagę, że niektóre z nich są oczywiste, ponieważ wynikają wprost z opracowanego planu działań wdrożeniowych modelu instytucji i standardów usług (planu dostosowania obecnego funkcjonowania JOPS do rozwiązań modelowych oraz planu dostosowania pracy profesjonalistów do wymogów standardów), niektóre natomiast są mniej oczywiste, a wynikają np. z potrzeby uwzględnienia czynności pośrednich usługodawców wynikających ze standardów usługi (np. czas i koszty dojazdów usługodawcy do klienta, czy dokumentowania własnej pracy), a także z udziału w projekcie pilotażowym, np. związane z ewaluacją projektu wdrożeniowego, tj. udział w spotkaniach ewaluacyjnych. Niemniej bardzo istotne jest uwzględnienie wszystkich kosztów w budżecie, ponieważ w przeciwnym razie testowanie może zostać utrudnione, ze względu na brak zapewnienia odpowiednich środków. Należy pamiętać też o jeszcze jednej pozycji w kosztorysie w postaci kadry zarządzającej projektem.

Należy bardzo dokładnie prześledzić wybrany model instytucji i standardy usług w poszukiwaniu tzw. „kosztów ukrytych”, a także zastanowić się, jakie warunki należy zapewnić pracownikom biorącym udział w pilotażu, aby poza pracą związaną z wykonywaniem usług zgodnych ze standardem usługi i modelem instytucji, byli oni także w stanie wykonywać czynności związane z monitoringiem i ewaluacją wdrażania.

Możliwe kategorie kosztów, zostaną w bardziej szczegółowy sposób określone w dalszej części opracowania.


#### KROK 1 - Autodiagnoza formy realizacji usług o określonym standardzie (model ops)

**FORMA REALIZACJI USŁUG O OKREŚLONYM STANDARDZIE**

* KROK 1 DOTYCZY AUTODIAGNOZY FORMY REALIZACJI USŁUG O OKREŚLONYM STANDARDZIE, W RAMACH ROZWIĄZAŃ ORGANIZACYJNYCH DOTYCZĄCYCH SPOSOBU REALIZACJI USŁUG O OKREŚLONYM STANDARDZIE, Z UWZGLĘDNIENIEM ZLECANIA ZADAŃ I BUDOWANIA PARTNERSTWA

OPRACOWANIA, Z KTÓRYMI POWINIENEŚ ZAPOZNAĆ SIĘ PRZED OPRACOWANIEM PLANU DZIAŁANIA:

* Model realizacji usług o określonym standardzie w gminie (model ops), rozdział 3.1, Sposób realizacji usług o określonym standardzie, z uwzględnieniem zlecania zadań i budowania partnerstwa – założenia ogólne; rozdział 3.2 Modelowe formy realizacji usług.
* Załącznik 6. do modelu ops: Wady i zalety różnych form realizacji usług pomocy społecznej;
* Wdrażany standard tzw. usługi specjalistycznej (innej niż praca socjalna).

OBLIGATORYJNOŚĆ/ FAKULTATYWNOŚĆ WDROŻENIA:

* W czasie wdrażania pilotażu należy wykazać się działaniami wyprowadzenia usługi o określonym standardzie poza struktury ops lub struktury samorządowej niezależnej jednostki organizacyjnej.
* Tylko w wyjątkowych sytuacjach ops może wykonywać usługę w ramach własnych struktur. Możliwość taka ma miejsce gdy:
	+ ze specyfiki lokalnej wynika, że nie ma możliwości wykorzystania innych modelowych form, niż struktury własne;
	+ tylko kilka osób w gminie jest objętych usługą, a jej zakres jest niewielki, przy czym zlecenie czy kupienie tej usługi nie jest zasadne ze względów organizacyjnych;
* Wykonywanie usługi przez partnerstwo lokalne, w ramach którego partner będący organizacją pozarządową będzie, w ramach pilotażu, wykonywał usługę, jest równoznaczne z wykonywaniem usługi poza strukturami ops. Oznacza to, że w przypadku tego typu partnerstw lokalnych, nie ma potrzeby dokonywania ponownej zmiany formy realizacji usługi na etapie II konkursu na pilotażowe wdrażanie.

INNE WAŻNE INFORMACJE DO OPRACOWANIA PLANU DZIAŁAŃ:

* Rozwiązania modelowe dotyczące sposobu realizacji usług o określonym standardzie, w tym ustalenie formy realizacji, **nie** dotyczą usługi pracy socjalnej.
* W ramach pilotażu można finansować koszty wykonania usługi w zakresie, który został wprowadzony
 na potrzeby pilotażu.
* Decyzję o wyborze formy realizacji, która zostanie wdrożona w trakcie pilotażu, należy podjąć najpóźniej na etapie II etapu konkursu na pilotaż. Wybrana forma realizacji powinna zostać ujęta we wniosku składanym do CRZL w ramach II etapu konkursu na pilotaż
* Do podjęcia decyzji o wyborze formy realizacji należy wziąć pod uwagę wady i zalety różnych form realizacji usług, które zostały przeanalizowane w załączniku 6 do modelu ops.

Pierwszym krokiem, który należy wykonać dokonując autodiagnozy funkcjonowania ops, w odniesieniu do ustalenia formy realizacji, jest ćwiczenie dotyczące sytuacji związanej z aktualną i planowaną formą realizacji usług, które zostały wybrane do testowania w pilotażu. Poniżej znajduje się ćwiczenie, które należy wykonać zgodnie z instrukcją. Ważne, aby pamiętać, że wybór formy realizacji usług jest III etapem procesu organizowania usług o określonym standardzie. Cały proces organizowania usług będzie omówiony w kolejnym ćwiczeniu.

**Zagadnienia do przemyślenia, ćwiczenie**

Cel: Autodiagnoza i planowanie działań związanych z ustaleniem formy realizacji usług o określonym standardzie.

Instrukcja:

1. W polu „usługa 1” i „usługa 2” wypisz usługi o określonym standardzie (tzw. usługi specjalistyczne), które zamierzasz testować w pilotażu (nie dotyczy pracy socjalnej).
2. Następnie w polu stan obecny wpisz w jakiej formie usługa jest obecnie realizowana (np. wykonywana w ramach struktur własnych albo nie jest wykonywana, itd.).
3. Przeprowadź analizę, wad i zalet różnych form realizacji usługi (określonych w załączniku 6 modelu ops). Rozeznaj też zasoby środowiska lokalnego i zastanów się, jakie inne podmioty niż ops lub samorządowa jednostka organizacyjna, mogłyby wykonywać usługę., . Na tej podstawie ustal docelową formę realizacji usługi i w polu „stan docelowy” wpisz formę realizacji usług, którą planujesz w pilotażu.
4. W kolumnie „opis zagrożeń i zasobów …” wpisz wszystko co przychodzi ci na myśl i jest związane zarówno z trudnościami jak i zasobami w kontekście nowej formy wdrażanej usługi.
5. W kolumnie „wnioski diagnostyczne …” wpisz jak bardzo musisz zmienić obecny stan w związku z wykonywaną formą realizacji. Pamiętaj, że w przypadku różnych form realizacji należy wziąć pod uwagę działania wynikające z obowiązujących przepisów lub uwarunkowań lokalnych, np. odpowiednie zmiany w planach budżetowych, uzyskanie akceptacji odpowiednich władz, czas potrzebny np. na zamieszczenie ogłoszenia na BIP, przygotowanie odpowiednich zapisów w umowach (wynikających z wymogów pilotażu, standardu usług czy rozwiązań modelowych).
6. W kolumnie „wnioski praktyczne …” spróbuj dokonać pierwszego planu działań najlepiej
w formie burzy mózgu. Nie zastawiaj się, które z tych działań należy wykonać jako pierwsze, wpisuj to co przychodzi ci na myśl. Wpisuj także trudności, które mogą się pojawić a wynikają z czynników zewnętrznych w połączeniu z uwarunkowaniami lokalnymi (np. uzyskanie kontrasygnaty Skarbnika wymaga czasu co najmniej 3 tygodni itp.). W tym miejscu wpisuj także zasoby, które można wykorzystać aby szybciej i skutecznie zrealizować działania
w pilotażu.
7. W ostatniej kolumnie „wnioski do planu działań …” wpisz chronologicznie kolejne kroki związane z planem działań i związane z tym koszty, które należy umieścić w budżecie wniosku konkursowego do II etapu pilotażu.

|  |
| --- |
| **Autodiagnoza formy realizacji usług w OPS** |
|

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Usługa 1……………………………………… | Stan obecny | Stan docelowy |
|  |  |
| Usługa 2……………………………………… | Stan obecny  | Stan docelowy |
|  |  |

 |
| **Obszar autodiagnozy** | **Opis zagrożeń i zasobów w danym obszarze.**  | **Wnioski diagnostyczne – gdzie i jak stan obecny odbiega od modelu?** | **Wnioski praktyczne - plan działań. Zasoby i ograniczenia JOPS w kontekście wdrażania rozwiązania modelowego.** | **Wnioski dla planu działań - jakie warunki formalne muszą być spełnione, aby zrealizować plan działań, konieczne zasoby kadrowe, czasowe i finansowe (koszty w ramach budżetu projektu)** |
| Usługa 1 - …. |  |  |  |  |
| Usługa 2 - … |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| **Autodiagnoza formy realizacji usług w OPS – przykład wypełnienia** |
|

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Usługa 1*Usługi opiekuńcze w miejscu zamieszkania*  | Stan obecny | Stan docelowy |
| *Własne struktury*  | *Organizacja pozarządowa w partnerstwie*  |
| Usługa 2……………BRAK………………………… | Stan obecny  | Stan docelowy |
|  |  |

 |
| **Obszar autodiagnozy** | **Opis zagrożeń i zasobów w danym obszarze.**  | **Wnioski diagnostyczne – gdzie i jak stan obecny odbiega od modelu?** | **Wnioski praktyczne - plan działań. Zasoby i ograniczenia JOPS w kontekście wdrażania rozwiązania modelowego.** | **Wnioski dla planu działań - jakie warunki formalne muszą być spełnione, aby zrealizować plan działań, konieczne zasoby kadrowe, czasowe i finansowe (koszty w ramach budżetu projektu)** |
| Usługa 1 - ….*Usługi opiekuńcze świadczone dla osób starszych w miejscu zamieszkania*  | *ZAGROŻENIA: Żadne usługi wcześniej nie były realizowane w partnerstwie (zawarte partnerstwo w ramach pilotażu jest pierwszym) , nie mamy doświadczenia w umowach partnerskich organizacja z którą przystąpiliśmy do pilotażu nie realizowało wcześniej usług opiekuńczych, na terenie gminy może być mało osób przygotowanych do wykonywania usług, itp….**ZASOBY: organizacja pozarządowa z którą przystąpiliśmy do pilotażu ma już doświadczenie w realizacji projektów ze środków UE, ma kadrę do wykonania usług opiekuńczych,* *Itp…* | *brak zasad współpracy z organizacja pozarządowa z którą przystąpiliśmy do pilotażu ;brak osoby w ops do kontaktu z organizacją pozarządową; należy określać kto przygotuje aneks do umowy partnerskiej ; należy zaprosić kogoś z działu finansowo - księgowego aby określił działania związane ze zmianą planu finansowego. itp.*  | *Ustalić zasady współpracy z organizacja pozarządowa z którą przystąpiliśmy do pilotażu,* *Wyznaczyć pracownika do kontaktu z organizacją pozarządową, przeprowadzić szkolenia dotyczące rozliczeń w POKL dla pracowników którzy będą rozliczać pilotaż oraz partnerskiej organizacji. Przeprowadzić szkolenia dla opiekunek przygotowujących do wykonania usług zgodnie z wymogami standardu, itd…* | 1. *Wyznaczyć osobę - koordynatora usług (wyliczyć koszty do budżetu) pomocy społecznej.*
2. *Ustalić i spisać zakres współdziałania pomiędzy ops organizacją pozarządową którą przystąpiliśmy do pilotażu.*
3. *Przeprowadzić szkolenia dla osób rozliczających pilotaż oraz opiekunek (wyliczyć koszty organizacji szkoleń do budżetu)*
4. itd….
 |
| Usługa 2 - … |  |  |  |  |

#### KROK 2 - Autodiagnoza sposobu organizowania usług o określonym standardzie w ops

KROK 2 DOTYCZY AUTODIAGNOZY FUNKCJONOWANIA JOPS W KONTEKŚCIE SPOSOBU REALIZACJI USŁUG O OKREŚLONYM STANDARDZIE, Z UWZGLĘDNIENIEM ZLECANIA ZADAŃ I BUDOWANIA PARTERSTWA:

* Etapy organizowania usług o określonym standardzie.

OPRACOWANIA, Z KTÓRYMI POWINIENEŚ ZAPOZNAĆ SIĘ PRZED OPRACOWANIEM PLANU DZIAŁANIA:

* Model realizacji usług o określonym standardzie w gminie, rozdział 3.3, Modelowe rozwiązania organizacji usług pomocy społecznej.
* Wdrażany standard tzw. usługi specjalistycznej.

OBLIGATORYJNOŚĆ/ FAKULTATYWNOŚĆ WDROŻENIA:

* Wdrożenie rozwiązania modelowego dotyczącego sposobu realizacji usług o określonym standardzie, z uwzględnieniem zlecania zadań i budowania partnerstwa, jest obligatoryjne dla wszystkich typów ops.

INNE WAŻNE INFORMACJE DO OPRACOWANIA PLANU DZIAŁAŃ:

* Rozwiązanie modelowe dotyczące sposobu realizacji usług o określonym standardzie, z uwzględnieniem zlecania zadań i budowania partnerstwa, dotyczy tylko tzw. usług specjalistycznych (nie dotyczy pracy socjalnej).
* Zakres usługi, której standard testowany będzie w pilotażu, nie będzie wynikał z wdrożenia dwóch pierwszych modelowych etapów organizacji usługi: diagnozy potrzeb lokalnych (etap I) i ustalenia zakresu usługi (etap II), ponieważ wdrażanie modelowych etapów organizacji usługi, możliwe będzie dopiero po rozpoczęciu pilotażu. Określenie liczby osób objętych usługą w pilotażu wynika z wewnętrznych ustaleń ops lub partnerstwa lokalnego i jest dokonywane na potrzeby wniosku aplikacyjnego i budżetu na pilotażowe wdrażanie, czyli przed rozpoczęciem pilotażu.
* Ustalenie formy realizacji usługi w pilotażu, nie będzie wynikało z pierwszego modelowego etapu organizacji usługi: diagnozy potrzeb lokalnych, ponieważ wdrożenie tego etapu zgodnie z wymogami modelu, możliwe będzie dopiero po rozpoczęciu pilotażu. Natomiast określenie docelowej formy realizacji usługi w ramach pilotażu, dokonywane jest najpóźniej w trakcie II etapu konkursu na pilotażowe wdrażanie, na potrzeby wniosku aplikacyjnego i budżetu.
* Wdrożenie rozwiązania modelowego w pilotażu, rozpoczyna się równolegle od:
	+ Etapu I – diagnozy potrzeb lokalnych; oraz
	+ Etapu V – dokonanie wyboru wykonawcy usługi (w przypadku ops, który będzie zmieniał formę realizacji usługi podczas pilotażu); albo
	+ Etapu VI - nadzoru i monitoringu realizacji usługi. W przypadku ops, który nie będzie zmieniał formy w trakcie pilotażu etap V nie jest wdrażany.

Przy czym wyniki etapów od I do IV nie mają wpływu ani na zakres usług, ani na wybór wykonawcy usługi o określonym standardzie, która wykonywana jest w ramach pilotażowego wdrożenia.

* Opracowując plan działań należy uwzględnić wymogi dotyczące działań w zależności od etapu:
	+ Etapy zależne od rodzaju usług – diagnoza, nadzór i monitoring, ewaluacja.
	+ Etapy wspólne dla wszystkich form realizacji i rodzajów usług – ustalenie formy realizacji, ustalenie zakresu, ustalenie sposobu finansowania.
	+ Etap zależny od formy realizacji usługi – wybór wykonawcy

WAŻNE!

**Właściwe zaplanowanie działań i budżetu w ramach pilotażowego wdrożenia, wymaga także uważnej lektury standardu usługi specjalistycznej, w której określone zostały warunki materialne oraz wymogi kadrowe, niezbędne do realizacji usługi zgodnie wymogami standardu.**

**![MC900290289[1]]()**

**Zagadnienia do przemyślenia, ćwiczenie**

Cel: Autodiagnoza sposobu organizowania usług o określonym standardzie w kontekście planowania działań i budżetu.

Instrukcja:

1. W kolumnie „Etap organizowania usług …” znajdują się kolejne etapy procesu organizowania usług. Kolejne punkty odnoszą się do każdego etapu osobno.
2. W kolumnie „stan obecny - …” wpisz jak dotychczas wyglądała praktyka w danym obszarze. Jeżeli występują różnice pomiędzy usługami, które chcemy wdrażać, opisy powinny być oddzielone (np. jedna usługa, którą wdrażamy posiada dokładną diagnozę potrzeb lokalnych a w przypadku drugiej diagnozy nie wykonaliśmy)
3. W kolumnie „stan docelowy …” wpisz jaki stan chcemy osiągnąć w trakcie pilotażu – zgodny z rozwiązaniem modelowym.
4. W kolumnie „plan działań …” wpisz wszystkie ryzyka, zagrożenia, które mogą być związane zarówno ze stanem obecnym jak i docelowym. Zastanów się także nad zasobami, które posiada jops, a które można wykorzystać, aby ułatwić wdrażanie rozwiązania modelowego.
5. W kolumnie „wnioski do planu działań …” wpisz formalne warunki, które muszą zaistnieć, aby stan docelowy mógł być osiągnięty. Ujmij tu także wynikające z tego koszty poprzez odpowiednio wyliczone pozycje do budżetu.

Do wykonania ćwiczenia niezbędne będzie zapoznanie z rozdziałem 3.3 modelu ops - „Modelowe rozwiązania organizacji usług pomocy społecznej”. W rozdziale tym znajdują się czynności wynikające z modelu, które muszą zostać wykonane, gdy wdrożymy rozwiązanie modelowe. W tym ćwiczeniu ważne jest także, aby w etapie „Dokonanie wyboru wykonawcy usługi” uwzględnić wymagania dotyczące standardu wdrażanej usługi. W przypadku wiersza „Ustalenie formy realizacji” wykorzystaj wnioski z poprzedniego ćwiczenia.

| **Autodiagnoza sposobu organizowania usług o określonym standardzie w ops.** |
| --- |
| Etap organizowania usług o określonym standardzie. | Stan obecny - opis praktyki w danym obszarze. | Stan docelowy – opis docelowy zgodny modelem  | Wnioski – plan działańZasoby i ograniczenia JOPS w kontekście wdrażania rozwiązania modelowego.Przewidywane koszty w budżecie. | Wnioski dla planu działań - jakie warunki formalne muszą być spełnione, aby zrealizować plan działań, (koszty w ramach budżetu projektu) |
| **DIAGNOZA POTRZEB LOKALNYCH** |  |  |  |  |
| **USTALENIE ZAKRESU USŁUGI** |  |  |  |  |
| **USTALENIE FORMY REALIZACJI** |  |  |  |  |
| **USTALENIE SPOSOBU FINANSOWANIA** |  |  |  |  |
| **DOKONANIE WYBORU WYKONAWCY USŁUGI** |  |  |  |  |
| **NADZÓR I MONITORING REALIZACJI USŁUGI**  |  |  |  |  |
| **EWALUACJA WYKONANIA USŁUGI** |  |  |  |  |

#### KROK 3 - Autodiagnoza modelowego rozwiązania rozdzielenia postępowania administracyjnego od prowadzenia pracy socjalnej w ops.

KROK 3 DOTYCZY AUTODIAGNOZY W KONTEKŚCIE WDROŻENIA MODELOWEGO ROZWIĄZANIA ODDZIELENIA POSTĘPOWANIA ADMISNITRACYJNEGO W SPRAWACH UDZIELENIA ŚWIADCZEŃ POMOCY SPOŁECZNEJ OD PRACY SOCJALNEJ – ROZWIĄZANIE MODELOWE O MNIEJSZEJ ROLI PRACOWNIKA SOCJALNEGO

* Oddzielenie postępowania administracyjnego od pracy socjalnej.
* Zasady przyznawania świadczeń, w tym zasady udzielania zasiłku celowego na podstawie art. 39 a
* Określenie wysokości środków na realizację pomocy w trybie art. 39 a.

OPRACOWANIA, Z KTÓRYMI POWINIENEŚ ZAPOZNAĆ SIĘ PRZED OPRACOWANIEM PLANU DZIAŁANIA:

* Model realizacji usług o określonym standardzie w gminie, rozdział 4.1 Rozwiązania modelowe oddzielenia procedury administracyjnej przyznawania świadczeń pomocy społecznej od pracy socjalnej - o mniejszej roli pracownika socjalnego
* Wdrażany standard pracy socjalnej;
* Narzędzia pracy socjalnej ogólne oraz specjalistyczne (dla kategorii klienta, której dotyczy wdrażany standard pracy socjalnej).

OBLIGATORYJNOŚĆ/ FAKULTATYWNOŚĆ WDROŻENIA:

Wdrożenie rozwiązania modelowego jest obligatoryjne dla wszystkich typów ops

INNE WAŻNE INFORMACJE DO OPRACOWANIA PLANU DZIAŁAŃ:

* Wdrażanie rozwiązania modelowego odbywa się tylko w stosunku do:
	+ pracowników socjalnych, którzy w ramach pilotażowego wdrożenia, wdrażają standard pracy socjalnej (dalej: pracowników socjalnych)
	+ pracowników socjalnych, którzy w ramach pilotażowego wdrożenia, prowadzą postępowania administracyjne w sprawie świadczeń pomocy społecznej na rzecz klientów objętych wystandaryzowaną pracą socjalną (dalej: pracowników socjalnych ds. świadczeń);
* Liczba klientów objętych pracą socjalną jest ustalana wewnętrznie w ops.
* Liczba pracowników socjalnych i pracowników socjalnych ds. świadczeń ustalana jest w stosunku do liczby klientów, którzy zostaną objęci wystandaryzowaną pracą socjalną w ramach pilotażowego wdrażania, na podstawie wskaźników zatrudnienia określonych w modelu ops.
* Pracownicy socjalni wdrażający standard pracy socjalnej mogą realizować zadania wyłącznie
w ramach pilotażowego wdrożenia – w przypadku mniejszej niż 20 liczby klientów objętych pracą socjalną w pilotażu, wskaźniki zatrudnienia mogą ulec obniżeniu.
* Pracownicy socjalni ds. świadczeń mogą łączyć pracę w ramach pilotażowego wdrażania z wykonywaniem innych zadań, w szczególności w sytuacji, gdy w pilotażu udział bierze niewielka liczba klientów np. 20.

PLAN DZIAŁAŃ POWINIEN UWZGLĘDNIAĆ:

1. W ops nie funkcjonuje rozwiązanie modelowe

W sytuacji stwierdzenia różnic między praktyką a rozwiązaniem modelowym w planie działań należy ująć zadania, jakie powinny zostać zrealizowane w celu zniwelowania różnic między stanem faktycznym a modelem;

1. W ops funkcjonuje rozwiązanie modelowe :
* w ramach pilotażu będzie ono testowane tj. ops będzie relacjonować i oceniać jego funkcjonowanie. W takim przypadku w planie działań należy ująć działania związane z testowaniem tj. relacjonowaniem i ocenianiem rozwiązania, a w budżecie uwzględnić tylko koszty testowania;
* w ramach pilotażu funkcjonujące rozwiązanie będzie doskonalone. W takim przypadku w planie działań należy ująć wyłącznie działania doskonalące. Takie przypadki są dopuszczalne, pod warunkiem, że uwzględnione zostaną ramy czasowe pilotażu i potrzeba przetestowania nowego rozwiązania w praktyce.

Autodiagnoza funkcjonowania ops w zakresie prowadzenia postępowań administracyjnych w sprawie świadczeń pomocy społecznej i świadczenia pracy socjalnej musi uwzględniać obok wdrażanego rozwiązania modelowego oddzielenia procedury administracyjnej przyznawania świadczeń od pracy socjalnej, wdrażany w ops **STANDARD PRACY SOCJALNEJ –** rozwiązanie modelowe rozdzielenia pracy socjalnej od postępowań administracyjnych wdrażane będzie w odniesieniu do grupy docelowej wdrażanego standardu.

**Zagadnienia do przemyślenia, ćwiczenie**

Opracowując autodiagnozę należy uwzględnić następujące obszary rozwiązania modelowego oraz **wymagania związane z wdrażanym standardem pracy socjalnej.**

1. Oddzielenie postępowania administracyjnego od pracy socjalnej.
2. Liczba zatrudnionych w ops/ komórce organizacyjnej ops pracowników socjalnych,
3. Liczba gospodarstw domowych objętych pomocą z grupy docelowej, której dotyczy wdrażany standard pracy socjalnej (rodziny z dziećmi, osoby niepełnosprawne i ich rodziny, osoby starsze, rodziny doświadczające przemocy w rodzinie, osoby pozostające bez pracy),
4. Organizacja pracy w zakresie prowadzenia postępowań w sprawie przyznawania świadczeń
i pracy socjalnej. Obieg informacji i dokumentów w zakresie prowadzenia postępowań administracyjnych oraz pracy socjalnej
5. Zasady przyznawania świadczeń, w tym zasady udzielania zasiłku celowego na podstawie art. 39 a ups
6. Czy w ops opracowane zostały takie zasady? Jeśli tak to proszę je opisać.
7. Czy ops realizuje pomoc w trybie art. 39 a? Jeśli tak to czy zostały opracowane zasady udzielania zasiłków?
8. Określenie wysokości środków na realizację pomocy w trybie art. 39 a ups:

W celu oszacowania wysokości środków jakie zostaną przeznaczone na wypłatę zasiłków celowych w trybie art. 39 a należy:

a) Określić przewidywaną (szacowaną) liczbę osób z grupy docelowej (w ramach wdrażanego standardu pracy socjalnej), którym zostanie przyznana pomoc b) Ustalić średnią wysokość świadczenia oraz średnią liczbę świadczeń, jaka zostanie przyznana w ramach pilotażu

c) Ustalić łączną kwotę związaną z realizacja zasiłków celowych

**WARUNKIEM PRZYZNANIA ZASIŁKU CELOWEGO W TRYBIE ART. 39 A JEST REALZIACJA KONTRAKTU SOCJLANEGO. ZATEM W ODRÓZNIENIU OD POZOSTAŁYCH SYTUACJI, W KTÓRYCH NIE JEST PRZYZNAWANA POMOC W TYM TRYBIE, Z OSOBĄ/ RODZINĄ W MIEJSCE UMOWY WSPÓŁPRACY MUSI BYĆ ZAWARTY I REALIZOWANY KONTRAKT SOCJLANY.**

Instrukcja

1. W kolumnie nr 1 **„Obszar modelu i jego elementy”** należy wpisać elementy rozwiązania modelowego będącego przedmiotem autodiagnozy.
2. W kolumnie nr 2 „**Opis struktury, praktyki w danym obszarze”** należy uwzględnić kwestie związane z danym obszarem przedstawione powyżej.
3. W kolumnie nr 3 „**Wnioski diagnostyczne – gdzie i jak praktyka odbiega od tej opisanej w modelu?”** należy wpisać wynik porównania opisu aktualnej struktury zamieszczony
w kolumnie nr 2 z rozwiązaniami modelowymi.
4. W kolumnie nr 4 „**Wnioski praktyczne - plan działań. Zasoby i ograniczenia JOPS
w kontekście wdrażania rozwiązania modelowego”** należy opracować – na podstawie stwierdzonych różnić pomiędzy stanem rzeczywistym a tym opisanym w modelu, plan działań.
5. W kolumnie nr 5 „**Wnioski dla planu działań - jakie warunki formalne muszą być spełnione, aby zrealizować plan działań, konieczne zasoby kadrowe, czasowe i finansowe (koszty
w ramach budżetu projektu)”,** na podstawie stworzonego planu działań określ konieczne zasoby personalne, czasowe, finansowe niezbędne do realizacji planu działań.

|  |
| --- |
| **Przykład wypełnienia**  |
| **Obszar modelu i jego elementy**  | **Opis struktury, praktyki w danym obszarze.**  | **Wnioski diagnostyczne – gdzie i jak praktyka odbiega od tej opisanej w modelu?** | **Wnioski praktyczne - plan działań. Zasoby i ograniczenia JOPS w kontekście wdrażania rozwiązania modelowego”** | **Wnioski dla planu działań - jakie warunki formalne muszą być spełnione, aby zrealizować plan działań, konieczne zasoby kadrowe, czasowe i finansowe (koszty w ramach budżetu projektu)** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| Oddzielenie postępowania administracyjnego w sprawie świadczeń pomocy społecznej od pracy socjalnej  | W ops postępowania w sprawie przyznania świadczeń oraz prowadzenie pracy socjalnej prowadzone jest przez pracownika socjalnego – postępowanie administracyjne nie jest oddzielone od pracy socjalnej.W ops zatrudnionych jest aktualnie 30 pracowników socjalnych realizujących zadania związane z udzielaniem pomocy na rzecz osób i rodzin w środowisku.Ops wdrażać będzie standard pracy z osobą pozostająca bez pracy. Łączna liczba gospodarstw domowych z grupy docelowej wynosi 700. Obieg informacji i dokumentów w ramach prowadzonych postępowań administracyjnych i świadczenia pracy socjalnej:Pracownik socjalny odpowiada za prowadzone postępowanie administracyjne, w tym za zebranie niezbędnej dokumentacji w celu przyznania świadczeń. Podstawowym narzędziem diagnostycznym w ramach prowadzących postępowań administracyjnych oraz wyznaczania celów kierunków pracy socjalnej jest rodzinny wywiad środowiskowy. W ops opracowano druk karty pracy socjalnej. Dokumentacja w sprawie przyznania świadczeń oraz świadczonej pracy socjalnej jest przedkładana celem zatwierdzenia kierownikowi ops. Decyzja przygotowywana jest w systemie informatycznym przez pracownika socjalnego.  | Postępowanie administracyjne w sprawie przyznania świadczeń pomocy społecznej nie jest oddzielone od pracy socjalnej i jest prowadzone przez tego samego pracownika - praktyka niezgodna z modelem.Zgodnie ze wskaźnikami zatrudnienia, które zostały określone w modelu ops, z łączną liczbą gospodarstw domowych z grupy docelowej powinno pracować:* 35 pracowników socjalnych,
* Pracownicy socjalni ds. świadczeń - 8, 75 etatów.

Łączna liczba wymaganych etatów (w sytuacji gdyby standard pracy wdrażany był w stosunku do wszystkich osób z grupy docelowej) 43,75. Z uwagi na brak rozdzielenia postępowania administracyjnego od pracy socjalnej w ops nie ustalono zasad współpracy i wymiany informacji pomiędzy pracownikiem prowadzącym prace socjalną a pracownikiem prowadzącym postępowania administracyjne.  | **Obszary ujęte w planie działania:**1. Określenie liczby klientów biorących udział w pilotażu
2. Na podstawie ustalonej liczby klientów biorących udział w pilotażu, określenie liczby pracowników socjalnych, zgodnie z wskaźnikami zatrudnienia określonymi w modelu:
* Pracownik socjalny prowadzi pracę z nie więcej niż 20 rodzinami
* Pracownik socjalny – nie więcej niż 80 środowisk.
1. Ustalenie kosztów związanych z zatrudnieniem pracowników socjalnych ds. świadczeń i pracowników socjalnych biorących w pilotażu
2. Opracowanie zasad współpracy między pracownikiem socjalnym ds. świadczeń i pracownikiem socjalnym. Ustalenie obiegu dokumentów: terminów, sposobu zatwierdzania, formy przekazywania informacji.

**Plan działań:**Usługą pracy socjalnej z osobami pozostającymi bez pracy objętych zostanie 80 klientów;Pracę socjalną z osobami starszymi prowadzić będzie 4 pracowników socjalnych oddelegowanych wyłącznie do działań w pilotażu.Postępowania administracyjne w sprawie świadczeń pomocy społecznej, prowadzić będzie 1 pracownik socjalny ds. świadczeń.Zasady współpracy między pracownikiem socjalnym ds. świadczeń i pracownikiem socjalnym, w tym obieg dokumentów, określa procedura wewnętrzna zatwierdzona przez kierownika ops. 1. Przeprowadzona zostanie rekrutacja na stanowisko pracownika socjalnego ds. świadczeń i pracownika socjalnego
2. Zawarte zostaną umowy umów/zmienione zostaną warunki umowy z pracownikami na okres trwania pilotażu
 | * Koszty związane z wynagrodzeniem pracowników socjalnych ds. świadczeń i pracowników socjalnych wdrażających standard pracy socjalnej w ramach pilotażu – koszt wynagrodzenia związany z testowaniem rozwiązań modelowych i standardów pracy socjalnej ujmowany w budżecie
* Koszt utworzenia nowych stanowisk pracy – koszt ujmowany w budżecie
* Koszt związany z zamówieniem druków dokumentów opracowanych w ramach modelu oraz narzędzi pracy socjalnej – koszt ujmowany w budżecie.
 |

Wskazówki w zakresie opracowania projektu budżetu wdrożenia modelu

W budżecie projektu w zakresie wdrażania rozwiązania modelowego oddzielenia postępowania administracyjnego od pracy socjalnej można uwzględnić:

* **koszty związane z zatrudnieniem - wynagrodzenia** pracowników realizujących zadania związane z wdrażaniem i testowaniem rozwiązania modelowego oraz standardu pracy socjalnej: pracowników ds. świadczeń, pracowników socjalnych i pracownika udzielającego informacji. Wskazówki dotyczące ustalenia wymiaru zatrudnienia zawarto w rozdziale poradnika „Struktura działania ops z uwzględnieniem usług o określonym standardzie”,
* **koszty utworzenia stanowiska pracy –** w sytuacji zatrudniania nowych pracowników,
* **koszty związane z zamówieniem druków formularzy** opracowanych w ramach rozwiązań modelowych: ocena spełniania warunków koniecznych do przyznania świadczenia pomocy społecznej, Opinia pracownika socjalnego o możliwościach klienta wykorzystania własnych uprawnień i zasobów, zobowiązanie do podjęcia działań przez klienta i kontrola ich wykonania

oraz druków kwestionariuszy narzędzi przedstawionych w opracowaniu „Narzędzia pracy socjalnej”

Planując w budżecie środki na wynagrodzenia pracowników zwróć uwagę na kwestie dodatku dla pracowników socjalnych wypłacanego na podstawie art. 121 ust. 3a ups. Warunkiem otrzymywania dodatku jest świadczenie pracy socjalnej w środowisku, w tym przeprowadzanie rodzinnych wywiadów środowiskowych poza siedzibą jednostki. W sytuacji, gdy pracownicy socjalni wdrażający rozwiązanie modelowe nie będą przeprowadzać wywiadów środowiskowych nie będą mogli otrzymywać dodatku.

**Wskazówki w zakresie opracowania projektu budżetu wdrożenia modelu instytucji i standardów usług**

Do tworzenia budżetu obowiązują zasady kwalifikowalności PO KL, natomiast
w uzasadnieniu każdej pozycji budżetowej należy wykazać, że koszty uwzględnione
w budżecie wynikają z testowania modelu instytucji oraz standardu usługi. W budżecie mogą się zatem znaleźć koszty związane z testowaniem modeli instytucji i standardów usług, należy przy tym zwrócić uwagę, że niektóre z nich są oczywiste, ponieważ wynikają wprost z opracowanego planu działań wdrożeniowych modeluinstytucji i standardów usług (planu dostosowania obecnego funkcjonowania JOPS do rozwiązań modelowych oraz planu dostosowania pracy profesjonalistów do wymogów standardów), niektóre natomiast są mniej oczywiste, a wynikają np. z potrzeby uwzględnienia czynności pośrednich usługodawców wynikających ze standardów usługi (np. czas i koszty dojazdów usługodawcy do klienta, czy dokumentowania własnej pracy), a także z udziału w projekcie pilotażowym, np. związane z ewaluacją projektu wdrożeniowego, tj. udział w spotkaniach ewaluacyjnych. Niemniej bardzo istotne jest uwzględnienie wszystkich kosztów w budżecie, ponieważ w przeciwnym razie testowanie może zostać utrudnione, ze względu na brak zapewnienia odpowiednich środków. Należy pamiętać też o jeszcze jednej pozycji w kosztorysie w postaci kadry zarządzającej projektem.

Należy bardzo dokładnie prześledzić wybrany model instytucji i standardy usług w poszukiwaniu tzw. „kosztów ukrytych”, a także zastanowić się, jakie warunki należy zapewnić pracownikom biorącym udział w pilotażu, aby poza pracą związaną z wykonywaniem usług zgodnych ze standardem usługi i modelem instytucji, byli oni także w stanie wykonywać czynności związane z monitoringiem i ewaluacją wdrażania.

Możliwe kategorie kosztów, zostaną w bardziej szczegółowy sposób określone w dalszej części opracowania.


#### KROK 4 - Autodiagnoza modelowych rozwiązań organizacyjnych zapewniających doskonalenie pracy socjalnej.

KROK 4 DOTYCZY WDROŻENIA ROZWIĄZAŃ ORGANIZACYJNYCH ZAPEWNIAJĄCYCH DOSKONALENIE PRACY SOCJALNEJ:

* Zatrudnienia pracowników socjalnych (rekrutacja i wdrożenie do pracy)
* Doskonalenia zawodowego pracowników socjalnych
* Oceny pracowników socjalnych i działań podejmowanych w ramach pracy socjalnej
* Monitorowania pracy socjalnej – obciążenia pracą pracowników socjalnych

OPRACOWANIA, Z KTÓRYMI POWINIENEŚ ZAPOZNAĆ SIĘ PRZED OPRACOWANIEM PLANU DZIAŁANIA:

* Model realizacji usług o określonym standardzie w gminie, rozdział 4.2 Warunki organizacyjne zapewniające doskonalenie pracy socjalnej oraz załączniki do podręcznika: załącznik nr 1 Karta pracy pracownika socjalnego, załącznik nr 2 Karta pracy pracownika socjalnego ds. świadczeń, złącznik nr 3 „Arkusz analizy obciążenia pracą”
* Wdrażany standard pracy socjalnej;
* Narzędzia pracy socjalnej ogólne oraz specjalistyczne (dla kategorii klienta, której dotyczy wdrażany standard pracy socjalnej).

OBLIGATORYJNOŚĆ/ FAKULTATYWNOŚĆ WDROŻENIA:

* Zatrudnienie pracowników socjalnych (rekrutacja i wdrożenie do pracy):
	+ obligatoryjnie dla dużych ops (mops);
	+ fakultatywnie dla małych (gops) i średnich (mgops);
* Doskonalenie zawodowe pracowników socjalnych:
	+ wszystkie formy doskonalenia zawodowego, obligatoryjnie dla dużych ops (mops);
	+ jedna forma doskonalenia zawodowego, obligatoryjnie dla małych ops (gops) i średnich ops (mgops); fakultatywnie pozostałe formy
* Ocena pracowników socjalnych i działań podejmowanych w ramach pracy socjalnej:
	+ obligatoryjnie dla dużych ops (mops);
	+ fakultatywnie dla małych (gops) i średnich (mgops);
* Monitorowanie pracy socjalnej – obciążenie pracą pracowników socjalnych:
	+ obligatoryjne dla ops małych (gops); średnich (mgops) i dużych (mops).

INNE WAŻNE INFORMACJE DO OPRACOWANIA PLANU DZIAŁAŃ:

* Rozwiązania modelowe w zakresie doskonalenia zawodowego pracowników socjalnych, wdrażane są tylko i wyłącznie w stosunku do pracowników socjalnych świadczących wystandaryzowaną pracę socjalną w ramach pilotażowego wdrożenia (dalej: pracowników socjalnych);
* Wyjątkiem od powyższej reguły jest wdrażanie ewidencjonowania czasu pracy, również pracowników socjalnych ds. świadczeń;
* Zatrudnienie pracowników socjalnych (rekrutacja i wdrożenie do pracy), wdrażane jest tylko w przypadku rekrutacji zewnętrznej nowych pracowników socjalnych do projektu pilotażowego. Jeśli nie planujesz rekrutacji zewnętrznej, opracowanie systemu rekrutacji i wdrażania do pracy nowych pracowników jest fakultatywne;

PLAN DZIAŁAŃ POWINIEN UWZGLĘDNIAĆ

**W ops nie funkcjonuje rozwiązanie modelowe:**

W sytuacji stwierdzenia różnic między praktyką a rozwiązaniem modelowym w planie działań należy ująć zadania, jakie powinny zostać zrealizowane w celu zniwelowania różnic między stanem faktycznym a modelem;

**W ops funkcjonuje rozwiązanie modelowe**:

* w ramach pilotażu będzie ono testowane tj. ops będzie relacjonować i oceniać jego funkcjonowanie. W takim przypadku w planie działań należy ująć działania związane z testowaniem tj. relacjonowaniem i ocenianiem rozwiązania, a w budżecie uwzględnić tylko koszty testowania;
* w ramach pilotażu funkcjonujące rozwiązanie będzie doskonalone. W takim przypadku w planie działań należy ująć wyłącznie działania doskonalące *np. w ops funkcjonuje system oceny pracowników socjalnych, jednak jest on nieskuteczny i nie spełnia swych podstawowych funkcji. W ramach doskonalenia ops zleci opracowanie arkusza oceny firmie zewnętrznej specjalizującej się w rekrutacji i ocenie pracowniczej.* Takie przypadki są dopuszczalne, pod warunkiem, że uwzględnione zostaną ramy czasowe pilotażu i potrzeba przetestowania nowego rozwiązania w praktyce.

**Zagadnienia do przemyślenia, ćwiczenie**

**Zagadnienia do przemyślenia, ćwiczenie**

**Zagadnienia do przemyślenia, ćwiczenie**

Opracowując autodiagnozę należy uwzględnić następujące obszary rozwiązania modelowego:

1. Zatrudnianie nowych pracowników: rekrutacja i wdrażanie do pracy nowo zatrudnionych pracowników socjalnych - wdrożenie obligatoryjne dla dużych ops, fakultatywne dla małych i średnich ops
* Czy w ops opracowane są zasady rekrutacji na stanowisko pracownika socjalnego? Kto jest odpowiedzialny za prowadzenie rekrutacji? Jakie metody i narzędzia selekcji kandydatów są wykorzystywane w procesie rekrutacji (np. analiza dokumentów aplikacyjnych, testy wiedzy, rozmowy rekrutacyjne). Czy powołana jest stała komisja prowadzącą rozmowy kwalifikacyjne?

Autodiagnozę obszaru przygotuj wyłącznie w sytuacji, gdy będziesz przeprowadzać rekrutację **zewnętrzną** na stanowisko pracownika socjalnego, który wdrażać standard pracy socjalnej.

* W jaki sposób w ops wdrażani są do pracy nowo zatrudnieni pracownicy? Czy mają możliwość uczestniczenia w szkoleniach wewnętrznych? Czy zapoznawani są z zdaniami całego ops czy tylko z zadaniami związanymi z zajmowanym stanowiskiem pracy? Czy nowo zatrudniona osoba ma możliwość wdrażania się do pracy pod nadzorem doświadczonego pracownika – czy proces wdrażania obejmuje obserwację wykonywania zadań przez doświadczonych pracowników a następnie wykonywanie czynności pod ich nadzorem? Czy okres wdrażania do pracy zakończony jest oceną pracownika – weryfikacja zdobytych w ramach wdrażania umiejętności, wiedzy?
1. Doskonalenie zawodowe - wdrożenie wszystkich podstawowych form obligatoryjne dla dużych ops; dla małych i średnich ops obligatoryjnie jedna wybrana forma, fakultatywnie pozostałe formy
* Jakie są realizowane formy doskonalenia zawodowego w ops?
* Czy w ops badane są potrzeby szkoleniowe pracowników, jeśli tak to w jaki sposób, przy wykorzystywaniu jakich narzędzi?
* Czy wszyscy pracownicy ops mają dostęp do oferowanych form doskonalenia zawodowego? Czy w ops tworzony jest plan szkoleń?
1. Ocena pracowników socjalnych - wdrożenie obligatoryjne dla dużych ops, fakultatywne dla małych i średnich ops
* Czy w ops wdrożona jest ocena pracowników i działań podejmowanych w ramach pracy socjalnej? Jeśli tak to, kto przeprowadza ocenę, jakie stosuje narzędzia oceny? Jakie zostały określone kryteria oceny pracowników?
1. Monitorowanie działań w ramach pracy socjalnej. Analiza obciążenia pracą – wdrożenie obligatoryjne dla wszystkich ops
* Monitorowanie pracy socjalnej i innych działań podejmowanych dla doskonalenia zawodowego np. udział w superwizjach, szkoleniach, spotkaniach zespołów interdyscyplinarnych, podejmowane inicjatywy, nowatorskie rozwiązania, zrealizowanych projekty socjalnej. Czy w ops ewidencjonowane są działania podejmowane w ramach pracy socjalnej oraz działania związane z prowadzeniem postępowań administracyjnych? Jeśli tak to, w jaki sposób np. w systemie informatycznym? Do jakich celów wykorzystywane są następnie ewidencjonowane dane w tym zakresie?
* Obciążenie pracą pracowników socjalnych - czy w ops prowadzone jest badanie obciążenia pracą? Jeśli tak to w jakim zakresie i do jakich celów jest wykorzystywane? Czy w ops wdrożone jest narzędzie służące ewidencjonowaniu czasu pracy pracowników?

*W ramach pilotażu wdrożone zostaną do stosowania karty czasu pracy pracowników socjalnych ds. świadczeń i pracowników socjalnych. Ewidencja czasu pracy w ramach pilotażu pozwoli na zweryfikowanie orientacyjnego czasu na realizacje poszczególnych czynności jaki został przyjęty w modelu oraz weryfikację wskaźników zatrudnienia. Karty czasu pracy nie stanowią elementu modelu i będą stosowane tylko w ramach pilotażu.*

Instrukcja

1. W kolumnie nr 1 **„Obszar modelu i jego elementy”** należy wpisać elementy rozwiązania modelowego będącego przedmiotem autodiagnozy.
2. W kolumnie nr 2 „**Opis struktury, praktyki w danym obszarze”** należy uwzględnić następujące kwestie związane z danym obszarem przedstawione powyżej.
3. W kolumnie nr 3 „**Wnioski diagnostyczne – gdzie i jak praktyka odbiega od tej opisanej w modelu?”** należy wpisać wynik porównania opisu aktualnej struktury zamieszczony w kolumnie nr 2 z rozwiązaniami modelowymi.
4. W kolumnie nr 4 „**Wnioski praktyczne - plan działań. Zasoby i ograniczenia JOPS w kontekście wdrażania rozwiązania modelowego”** należy opracować – na podstawie stwierdzonych różnić pomiędzy stanem rzeczywistym a tym opisanym w modelu, plan działań.
5. W kolumnie nr 5 „**Wnioski dla planu działań - jakie warunki formalne muszą być spełnione, aby zrealizować plan działań, konieczne zasoby kadrowe, czasowe i finansowe (koszty w ramach budżetu projektu)”,** na podstawie stworzonego planu działań określ konieczne zasoby personalne, czasowe, finansowe niezbędne do realizacji planu działań.

|  |
| --- |
| **Przykład wypełnienia** |
| **Obszar modelu i jego elementy**  | **Opis struktury, praktyki w danym obszarze.**  | **Wnioski diagnostyczne – gdzie i jak praktyka odbiega od tej opisanej w modelu?** | **Wnioski praktyczne - plan działań. Zasoby i ograniczenia JOPS w kontekście wdrażania rozwiązania modelowego”** | **Wnioski dla planu działań - jakie warunki formalne muszą być spełnione, aby zrealizować plan działań, konieczne zasoby kadrowe, czasowe i finansowe (koszty w ramach budżetu projektu)** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| Doskonalenie zawodowe:* Realizowane formy doskonalenia zawodowego
* Dostępność pracowników do realizowanych form doskonalenia zawodowego
* Potrzeby szkoleniowe
 | Pracownicy ops uczestniczą w szkoleniach zewnętrznych, których organizatorem w głównej mierze jest ROPS oraz w konferencjach i seminariach. W szkoleniach uczestniczą wszyscy pracownicy socjalni. W ops nie jest prowadzona analiza potrzeb szkoleniowych pracowników.  | W ops w ramach podstawowych form doskonalenia zawodowego realizowane są wyłącznie szkolenia zewnętrzne. Ops wspiera samokształcenie pracowników poprzez zakup literatury fachowej. Ops w ramach uzupełniających form doskonalenia zawodowego realizuje wyłącznie udział pracowników w seminariach, konferencjach.Brak:* Szkoleń wewnętrznych
* Superwizji.

Praktyka niezgodna z modelem:Udział pracowników w szkoleniach jest równomierny, z dokształcania korzystają wszyscy pracownicy - praktyka zgodna z modelem:Brak badania potrzeb szkoleniowych pracowników - praktyka niezgodna z modelem: | **Obszary ujęte w planie działania:** 1. Zaplanowanie szkoleń wewnętrznych dla pracowników socjalnych biorących udział w pilotażu:
* Analiza zasobów kadrowych pod kątem wyłonienia pracowników posiadających specjalistyczną wiedzę, umiejętności,
* Opracowanie planu szkoleń wewnętrznych (na okres pilotażu) – obszar tematyczny, zakres szkolenia, osoby prowadzące, adresaci szkolenia.
1. Wdrożenie superwizji – wykorzystanie własnych zasobów personalnych. Ustalenie planu superwizji
2. Określenie wymiaru czasu pracy związanego z prowadzeniem superwizji
3. Powierzenie zadań związanych z prowadzeniem superwizji pracy socjalnej specjaliście pracy socjalnej zatrudnionemu w ops – zmiana zakresu czynności
4. Wdrożenie systematycznych badań potrzeb szkoleniowych
* Opracowanie ankiety badającej potrzeby szkoleniowe pracowników ops

**Plan działań:**1. Udział pracowników biorących udział w pilotażu w szkoleniach wewnętrznych,
2. Powierzenie zadania prowadzenia superwizji pracownikowi ops – zmiana zakresu czynności,
3. Udział pracowników socjalnych biorących udział w pilotażu w superwizjach,
4. Przeprowadzenie badań ankietowych i przygotowanie raportu.
 | Zasoby konieczne do realizacji:* Czas pracy związany z prowadzeniem szkoleń wewnętrznych - konieczność ustalenia czasu związanego z prowadzeniem szkoleń wewnętrznych (liczba godzin \* koszt 1 godziny roboczej w ops – koszt ujmowany w budżecie np. w formie premii, dodatków motywacyjnych,
* Koszt wdrożenia nowej formy doskonalenia zawodowego SUPERWIZJI - koszt ujmowany w budżecie
* Koszt związany z opracowaniem ankiety badającej potrzeby szkoleniowe, przeprowadzenie badań wśród pracowników i przygotowanie raportu – realizacja zadania np. na podstawie umowy zlecenia - koszt ujmowany w budżecie
 |

Wskazówki w zakresie opracowania projektu budżetu wdrożenia modelu

W budżecie projektu w zakresie wdrażania rozwiązań organizacyjnych zapewniających doskonalenie pracy socjalnej można uwzględnić:

1. Koszty rekrutacji i wdrażania do pracy nowo zatrudnionych pracowników.

Zadanie może zostać zrealizowane w ramach zasobów własnych JOPS. Z uwagi na fakt, że zadanie związane z rekrutacją i wdrażaniem nie jest zadaniem stałym, w jego realizację pracownicy zaangażowani są okresowo (jest to oczywiście uzależnione m.in. od poziomu fluktuacji zatrudnienia w danej organizacji). W związku z powyższym nie jest konieczne tworzenie nowych stanowisk pracy dla realizacji powyższych zadań, a jedynie powierzenie realizacji zadania wybranym pracownikom. Pracownik, któremu powierzono zadanie związane z wprowadzaniem do pracy nowo zatrudnionego, może zostać zwolniony okresowo z innych zadań lub liczba jego zadań stałych może zostać okresowo zredukowana. Zadanie związane z rekrutacją, w tym opracowaniem narzędzi stosowanych do selekcji kandydatów może zostać zlecone firmie zewnętrznej. W budżecie projektu uwzględnij koszty związane z:

* Wzrostem wynagrodzenia pracowników, którym powierzone zostanie zadanie związane z rekrutacją i wdrażaniem,
1. Koszty doskonalenia zawodowego pracowników uczestniczących w pilotażu

W sytuacji wdrażania superwizji i konsultacji należy okreslić zakres zadań realizowanych przez konsultanta pomocy społecznej i pracownika prowadzącego superwizję uwzględniając:

* Przewidywaną liczbę konsultacji/ superwizji w miesiącu
* Czas przewidziany na jedną konsultację/ superwizje.
* Uwzględnij czas związany z pracą administracyjną.

W oparciu o powyższe mierniki należy ustalić wymiar zatrudnienia oraz wysokość wynagrodzenia.

Pamiętaj, że realizacja powyższych zadań może zostać powierzona zatrudnionym już pracownikom.

1. Ocena pracownicza

W budżecie projektu można uwzględnić odpowiednio koszty związane z:

* Wzrostem wynagrodzenia pracowników, którym powierzone zostanie zadanie związane z rekrutacją i wdrażaniem.
* Zleceniem realizacji zadania podmiotowi zewnętrznemu.
1. Monitorowanie pracy socjalnej i badanie obciążenia pracą.

Zadanie związane z opracowaniem analizy obciążenia pracą można zaliczyć do zadań związanych z realizacją projektu (jako jedno z zadań pracownika finansowanego w ramach projektu).


#### KROK 5 - Struktura działania ops z uwzględnieniem usług o określonym standardzie i pracy socjalnej

KROK 5 DOTYCZY AUTODIAGNOZY DOKONYWANEJ NA RZECZ WDROŻENIA MODELOWEGO ROZWIĄZANIA W ZAKRESIE STRUKTURY DZIAŁANIA OPS Z UWAGLĘDNIENIEM USŁUG O OKRESLONYM STANDARDZIEE I PRACY SOCJALNEJ

* Określenie struktury zatrudnienia w ramach pilotażu – stanowiska pracy, wymiar zatrudnienia, umiejscowienie w strukturze organizacyjnej mops/mopr.

OPRACOWANIA, Z KTÓRYMI POWINIENEŚ ZAPOZNAĆ SIĘ PRZED OPRACOWANIEM PLANU DZIAŁANIA:

* Model realizacji usług o określonym standardzie w gminie, rozdział 5 Struktura działania ops z uwzględnieniem usług o określonym standardzie i pracy socjalnej,
* Wdrażany standard pracy socjalnej;
* Wdrażany standard usługi.

OBLIGATORYJNOŚĆ/ FAKULTATYWNOŚĆ WDROŻENIA:

* Wdrożenie rozwiązania modelowego jest obligatoryjne dla każdego typu ops

INNE WAŻNE INFORMCJE DO OPRACOWANIA PLANU DZIAŁANIA

* Rozwiązanie modelowe dotyczy wyłącznie pracowników związanych z wdrażanym modelem instytucji i standardami usług;
* Każdy ops musi utworzyć stanowisko związane z monitorowaniem wdrażania pilotażu.

**Zagadnienia do przemyślenia, ćwiczenie**

Przeanalizuj przygotowaną w poprzednich etapach autodiagnozę pod kątem zasobów kadrowych, jakie będą niezbędne do realizacji pilotażu – stanowiska pracy, jakie muszą zostać utworzone
w ramach projektu w związku wdrażanym modelem instytucji oraz standardami usług - pracownicy merytoryczni. Ponadto zaplanuj strukturę zatrudnienia w związku z zarządzaniem projektem.

W związku z powyższym w ramach struktury zatrudnienia projektu można wyodrębnić dwie kategorie pracowników, którzy muszą zostać zatrudnieni w ramach pilotażu:

1. pracownicy zatrudnieni w ramach zarządzania projektem np. koordynacja projektu, obsługa finansowo- księgowa. Dodatkowo, **każdy ops jest zobowiązany utworzyć stanowisko pracy związane z monitorowaniem wdrażania pilotażu**. Osoba realizująca to zadanie będzie odpowiedzialna za kontakt w WRZOS-em i bieżące zbieranie informacji
 w zakresie wdrażania rozwiązań modelowych w danym ops i przekazywanie informacji
w tym zakresie do WRZOS.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Stanowiska związane z zarządzaniem projektem  | Planowany wymiar zatrudnienia  | Wysokość wynagrodzenia Wśród personelu zatrudnionego w ramach zarządzania projektem należy uwzględnić pracownika odpowiedzialnego za monitorowanie |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

1. Wdrażanie rozwiązań modelowych – **pracownicy merytoryczni** związani z wdrażanym rozwiązaniem modelowym:
* Modelem instytucji,
* Standardem pracy socjalne.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Stanowiska związane z wdrażaniem modelu, standardu pracy socjalnej, standardu usługi (na podstawie przeprowadzonej autodiagnozy)** | **Planowany wymiar zatrudnienia**  | **Wysokość wynagrodzenia (w części wynikającej z zakresu zadań związanych z wdrażaniem modelu instytucji lub standardu usługi** Pracownicy socjalni wdrażający model nie mogą wykonywać innych zadań, niż te przewidziane w projekcie pilotażowym, np., jeśli wdrażany standard pracy socjalnej skierowany jest do 10 osób to zatrudniony musi zostać jeden pracownik socjalny w pełnym wymiarze godzin (wskaźniki zatrudnienia określone w projekcie mogą ulec obniżeniu, zwłaszcza gdy liczba klientów z grupy docelowej z danej gminy nie przekracza 20).  |
| Koordynator usług pomocy społecznej |  |  |
| Specjalista ds. form realizacji usług  |  |  |
| Pracownik socjalny |  |  |
| Pracownik socjalny ds. świadczeń  |  | W sytuacji, gdy w projekcie udział bierze niewielka liczba klientów np. 30, pracownik ds. świadczeń może realizować zadania w ramach projektu w niepełnym wymiarze godzin tzn. możliwe jest zatrudnienie pracownika w części etatu w ramach projektu na stanowisku pracownika socjalnego ds. świadczeń a w pozostałej może wykonywać dotychczasowe zadania pracownika socjalnego  |
| Pracownik udzielający informacji  |  | Wyłącznie w sytuacji, gdy ops wdrażać będzie formę doskonalenia zawodowego „konsultacje z przełożonymi, konsultantami” |
| Konsultant pomocy społecznej |  |  |
| Pracownik prowadzący superwizję  |  | Wyłącznie w sytuacji, gdy ops wdrażać będzie formę doskonalenia zawodowego „superwizje” |

***KROK 6 – Autodiagnoza dotycząca możliwości przeprowadzenia warsztatów na temat „Cele jednostek pomocy społecznej w kontekście stosowanych zasad i prezentowanych wartości jako refleksja nad sensem pomagania”***

Powołując zespół ds. realizacji pilotażu w ops spróbuj znaleźć odpowiednią osobę, która posiada kompetencje do prowadzenia zajęć warsztatowych, odpowiedni autorytet wśród pracowników oraz kieruje się w swojej pracy dążeniem do zaproponowanych w modelu celów stosując odpowiednie zasady i wartości.

Wypracowany model ops zaleca zorganizowanie warsztatów dla pracowników ops, które mają być refleksją na temat stosowanych zasad i wartości w realizacji określonych celów wymienionych powyżej. Proponujemy przeprowadzenie 2 czterogodzinnych warsztatów według scenariusza który znajduje się w części dotyczącej wdrażania projektu. Do prowadzenia zajęć proponujemy zaangażować pracownika, który posiada odpowiednie kwalifikacje, ma doświadczenie w prowadzeniu szkoleń wewnętrznych z pracownikami oraz przekonanie co do słuszności zaprezentowanych w modelu ops celów, zasad i wartości. Ważne jest aby oprócz komponentu teoretycznego efektem zajęć były rozwiązania praktyczne możliwe do wprowadzenia.

KROK 6 Autodiagnoza dotycząca możliwości przeprowadzenia warsztatów na temat „Cele jednostek pomocy społecznej w kontekście stosowanych zasad i prezentowanych wartości jako refleksja nad sensem pomagania”

OPRACOWANIA, Z KTÓRYMI POWINIENEŚ ZAPOZNAĆ SIĘ PRZED OPRACOWANIEM PLANU DZIAŁANIA:

* Model realizacji usług o określonym standardzie w gminie, rozdział 1 Cel, wartości i zasady ops kluczowe dla modelu realizacji usług o określonym standardzie, ze szczególnym uwzględnieniem pracy socjalnej.

OBLIGATORYJNOŚĆ/ FAKULTATYWNOŚĆ WDROŻENIA:

* Przeprowadzenie warsztatów nie jest obligatoryjne.

INNE WAŻNE INFORMCJE DO OPRACOWANIA PLANU DZIAŁANIA

* Warsztaty dotyczą wyłącznie pracowników związanych z wdrażanym modelem instytucji i standardami usług;
* Warsztaty będą trwały 2 x 4 godz. prowadzone przez 1 trenera.
* Do zajęć potrzebna jest odpowiednia sala szkoleniowa (w zależności od liczby uczestników) z podstawowym wyposażaniem (rzutnik, laptop, ekran, tablica typu flipchart, markery, kartki do pisania)