



KATARZYNA WOJTANOWICZ*

NOWA JAKOŚĆ W REALIZACJI USŁUG SPOŁECZNYCH NA PRZYKŁADZIE CENTRUM USŁUG SPOŁECZNYCH W MYŚLENICACH

ABSTRAKT

Ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych wprowadza fakultatywną możliwość przekształcenia dotychczasowych struktur ośrodka pomocy społecznej w centrum usług społecznych, co zdaniem ustawodawcy ma wpłynąć na zwiększenie dostępu do usług społecznych w danym środowisku lokalnym. Przedmiotem rozważań podjętych w artykule jest ukazanie procesu zmian w realizacji usług społecznych na przykładzie Centrum Usług Społecznych w Myślenicach. Podjęta analiza dotyczy zarówno formalnego procesu przekształcenia MGOPS w CUS, jak i badań własnych ukazujących opinię pracowników oraz kadry zarządzającej w zakresie wdrażanych zmian. Nowopowstałe w Myślenicach Centrum Usług Społecznych ukazuje się jako przestrzeń do realizowania szerokiego spektrum usług w nowej jakości.

SŁOWA KLUCZOWE: usługi społeczne, centra usług społecznych, przekształcenia w pomocy społecznej

WSTĘP

Polski system pomocy społecznej podlega ciągłym zmianom. Podejmowane są kolejne próby jego zreformowania. W ostatnich latach dużym przedsięwzięciem było wdrażanie projektów w zakresie oddzielania pracy socjalnej od świadczeń i usług w pomocy społecznej. Podejmowano i nadal podejmuje się testowanie nowych modeli pracy. Kolejną dużą zmia-

* Uniwersytet Papieski Jana Pawła II w Krakowie, Wydział Nauk Społecznych, Katedra Polityki Społecznej i Pracy Socjalnej; ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5082-2617>

ną, a zarazem wyzwaniem jest możliwość przekształcenia ośrodka pomocy społecznej w centrum usług społecznych. Ustawa o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych (CUS) jest ważnym instrumentem kroczącej zmiany systemowej w zakresie organizacji usług społecznych w naszym kraju (Rymsza, 2021).

Ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych wprowadza fakultatywną możliwość przekształcenia dotychczasowych struktur ośrodka pomocy społecznej w centrum usług społecznych, co zdaniem ustawodawcy ma wpłynąć na zwiększenie dostępu do usług społecznych w danym środowisku lokalnym. Ustawa uznaje dowolność w projektowaniu i świadczeniu usług, które mają odpowiadać na zmieniające się potrzeby mieszkańców. Katalog projektowanych usług znacznie wykracza poza dotychczas świadczone usługi przez system pomocy społecznej. Zgodnie z Ustawą usługa społeczna to: wsparcie w obszarze określanym w polityce społecznej jako „sfera społeczna” (współtworzy ją 14 wymienionych przez ustawodawcę zakresów) o charakterze niematerialnym, świadczenie pieniężne i pomoc rzeczowa nie są usługami społecznymi w rozumieniu ustawy. Jest to „miękka” reforma systemu pomocy społecznej (Zalewski, 2021), na którą zdecydowało się blisko 50 gmin w Polsce. Zarówno badacze, jak i praktycy zadają sobie pytanie: jakie będą efekty wprowadzanych zmian? Czy centra usług społecznych mogą zrewolucjonizować na stałe polski system pomocy społecznej?

Przedmiot polityki społecznej ulega nieustannej transformacji. Jest dzisiaj ściśle związany zarówno z materialną sferą bytu, jak i w coraz silniejszym stopniu ze sferą psychospołeczną (Grzywna i in., 2017, s. 12). Dzisiejszy rozwój polityki społecznej koncentruje się na wielowymiarowych usługach społecznych, odpowiadających na potrzeby nie tylko jednostek, lecz także większych zbiorowości, uwzględnia styl życia i indywidualne wybory ludzi (Grewiński, 2021, s. 28).

Jak wskazuje Narodowa Rada Rozwoju, działalność CUS stanowić może ważny impuls w programowaniu prorodzinnie zorientowanej krajowej polityki społecznej, a także w kształtowaniu polityki społecznej na poziomie samorządowym (gminnym i ponadgminnym) poprzez rozwój i integrację lokalnych systemów usług społecznych.

Ważnym czynnikiem powodzenia wdrażanych zmian jest zarówno otwartość pracowników systemu pomocy społecznej, jak i przychyłność władz gminy. Jak wskazują liczni badacze, na których powołuje się Marta

Czechowska-Bieluga (2021), zmiana wśród pracowników socjalnych, a co za tym idzie, w systemie pomocy społecznej, dokonuje się powoli, często spotykając się z oporem pracowników. Niewielu z nich, jak pokazują te badania, to osoby otwarte na to, co nowe.

Przedmiotem rozważań podjętych w artykule jest ukazanie procesu zmian w realizacji usług społecznych na przykładzie Centrum Usług Społecznych w Myślenicach. Podjęta analiza dotyczy zarówno formalnego procesu przekształcenia MGOPS w CUS, jak i badań własnych ukazujących opinię pracowników oraz kadry zarządzającej w zakresie wdrażanych zmian.

Miejsko-Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Myślenicach został przekształcony w Centrum Usług Społecznych z dniem 1 kwietnia 2021 r. Był to proces bardzo skrupulatnie przemyślany i zaplanowany przez kadrę zarządzającą, z dużym zaangażowaniem pracowników instytucji. Impulsem do wdrażanych zmian było pozytywne wcześniejsze doświadczenie reorganizacji pracy Ośrodka, w zakresie rozdzielenia pracy socjalnej od świadczeń i usług, oraz duża przychylność i motywacja władz Gminy Myślenice do podjęcia zmiany w lokalnym systemie polityki społecznej. Gmina Myślenice jest gminą miejsko-wiejską położoną w południowej części województwa małopolskiego w powiecie myślenickim. W grupie gmin miejsko-wiejskich gmina Myślenice jest największą obszarowo w województwie małopolskim. Liczba mieszkańców Gminy Myślenice według danych GUS w 2021 r. wynosiła 44 497 mieszkańców i stale rośnie.

ZAŁOŻENIA FORMALNE PRZEKSZTAŁCENIA MIEJSKO-GMINNEGO OŚRODKA POMOCY SPOŁECZNEJ W MYŚLENICACH W CENTRUM USŁUG SPOŁECZNYCH

Całość wprowadzanych zmian jest pokłosiem projektu „Centrum Usług Społecznych w Gminie Myślenice” współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój, Oś priorytetowa II. Efektywne polityki publiczne dla rynku pracy, gospodarki i edukacji, działanie 2.8 Rozwój usług społecznych świadczonych w środowisku lokalnym. Termin realizacji projektu założono na okres od 1 listopada 2020 r. do 31 października 2023 r. Główny cel projektu zakłada opracowanie i przeprowadzenie pilotażowego rozwiązania, jakim jest przekształcenie Ośrodka Pomocy Społecznej w Myślenicach w Centrum Usług Społecznych adresowanych do ogółu mieszkańców Gminy Myślenice,

świadczonych na jak najwyższym poziomie. Misję nowo powstałej struktury ukierunkowano na „Centrum Usług Społecznych w Myślenicach, z myślą o potrzebach. Jesteśmy gotowi by usłyszeć, poznać i odpowiedzieć na potrzeby osób, rodzin i ogółu mieszkańców”.

Pierwszy etap zmian rozpoczęto od powołania Zespołu projektowego, składającego się z pracowników MGOPS oraz Zespołu ds. Modelu Centrum Usług Społecznych, w skład którego weszli przedstawiciele kluczowych instytucji i organizacji z obszaru polityki społecznej gminy Myślenice, pod przewodnictwem Burmistrza. Zespół ten liczy 15 osób, wśród których znajdują się przedstawiciele Urzędu Miasta i Gminy Myślenice, Miejsko-Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej, Straży Miejskiej, lokalnej społeczności, organizacji pozarządowych oraz ekspert zewnętrzny. Zespół wyznaczył etapy i kierunki przekształcenia oraz działalności CUS w oparciu o Plan wdrażania CUS w Myślenicach. Określono pięć obszarów strategicznych, którym przypisano konkretne działania.

- Obszar I – stworzenie zintegrowanego lokalnego systemu usługowego, umożliwiającego uzyskanie dostępu do usług społecznych z różnych obszarów w kontakcie z jedną instytucją.
- Obszar II – budowanie szerokiego przedziału usług dostępnych dla mieszkańców i zarazem oferowanie spersonalizowanych Indywidualnych Planów Usług Społecznych pozwalających w sposób kompleksowy odpowiadać na potrzeby rodzin.
- Obszar III – aktywowanie i wzmacnianie potencjału wspólnoty samorządowej w zakresie wsparcia społecznego w postaci działań wolontaryjnych, samopomocowych i sąsiedzkich.
- Obszar IV – wypracowanie właściwych relacji między działaniami selektywnymi w ramach pomocy społecznej a działaniami powszechnymi, adresowanymi do ogółu mieszkańców.
- Obszar V – podejmowanie działań wspierających osoby i rodziny w wysiłkach zmierzających do zaspokojenia niezbędnych potrzeb i umożliwienia im życia w warunkach odpowiadających godności człowieka.

Ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych stanowi, że Centrum Usług Społecznych, jako instytucja odpowiedzialna za realizację usług społecznych na poziomie lokalnym, powinno opierać swoje działania na trafnie rozpoznanych potrzebach i potencjale społeczności. Zgodnie z tym zapisem przystąpiono do

opracowania dokumentu pn. „Diagnozy potrzeb i potencjału społeczności lokalnej Gminy Myślenice w zakresie usług społecznych”. Celem głównym Diagnozy oraz przeprowadzonych na jej potrzeby badań było określenie potrzeb społeczności lokalnej, jej potencjału oraz stopnia możliwości zaspokajania tych potrzeb obecnie i w przyszłości w zakresie usług społecznych, a w szczególności zidentyfikowanie istniejącego w środowisku lokalnym zapotrzebowania na usługi społeczne i określenie kierunków rozwoju Gminy. Zgodnie z założeniami poszukiwano odpowiedzi na 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? Główne pytania badawcze poszerzono o dalsze zagadnienia: Na które z potrzeb społecznych może odpowiedzieć działalność CUS? Jaki potencjał instytucji, organizacji sektora obywatelskiego i sektora ekonomii społecznej, podmiotów prywatnych może wykorzystać CUS w celu zaspokajania potrzeb społecznych w obszarze swojej działalności? Jakiej oferty usług społecznych na terenie gminy obecnie brakuje? Jakie grupy społeczne obecnie nie posiadają dostosowanej do swoich potrzeb oferty usług społecznych? Jaki jest poziom współpracy sektora pozarządowego z administracją samorządową? Jakie działania/rozwiązania należy wdrożyć, aby współpraca międzysektorowa w zakresie usług społecznych funkcjonowała lepiej niż do tej pory? Dokonana analiza badawcza pozwoliła na określenie trzech głównych obszarów priorytetowych w rozwoju usług społecznych, są to: wspieranie rodziny, pomoc społeczna, wspieranie osób z niepełnosprawnością. Wskazano również na potrzebę rozwoju usług społecznych w obszarze: usług promocji i ochrony zdrowia, wspierania aktywności obywatelskiej, kultury i edukacji. Przeprowadzona diagnoza ukazała również konieczność wzmocnienia infrastruktury towarzyszącej, w tym szczególnie kwestii dotyczących: mobilności i komunikacji oraz re-adaptacji zawodowej grup szczególnie narażonych na wykluczenie, w tym osób z niepełnosprawnością oraz matek powracających na rynek pracy. W dokumencie ukazano również potencjał gminy oraz kluczowych partnerów w działaniach na rzecz mieszkańców. Ważną rolę w realizacji usług społecznych, poza jednostkami publicznymi, przypisano organizacjom pozarządowym, których szczególną rolę dostrzeżono w działalności na obszarach wiejskich i oddalonych od centrum. Podkreślono również po-

trzebę współpracy trójsektorowej (realizowanej we współpracy przedstawicieli samorządu, sektora pozarządowego i biznesu). Opracowana diagnoza wskazała kierunki rozwoju usług społecznych w sześciu zakresach: polityki prorodzinnej i wspierania rodziny, wspierania osób z niepełnosprawnością i ich rodzin, promocji i ochrony zdrowia, aktywności obywatelskiej, edukacji publicznej oraz kultury i rozrywki.

Drugim ważnym diagnostycznie dokumentem było opracowanie pt. „Diagnoza lokalnych zagrożeń społecznych”, które koncentrowało się na określeniu skali lokalnych zagrożeń społecznych na terenie gminy Myślenice oraz rekomendacji w zakresie ich niwelowania.

Ważnym etapem przekształcenia było wypracowanie i przyjęcie strategicznych dokumentów, tj. statutu wraz z określeniem struktury nowo powstałego CUS oraz Programu Usług Społecznych. W ramach nowej struktury powołane zostały nowe działy: Organizowania Usług Społecznych oraz Pomocy i Integracji Społecznej oraz nowe stanowiska: organizator usług społecznych, koordynator indywidualnych planów usług społecznych oraz organizator społeczności lokalnej.

Zgodnie z art. 4.1. ustawy o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych Rada Gminy w Myślenicach już w pierwszych miesiącach działalności (czerwiec 2021 r.) przyjęła Program Usług Społecznych (PUS). Przyjęty do realizacji dokument jako cel założył budowanie nowej jakości usług społecznych w oparciu o zasady: powszechności, podmiotowości, jakości, kompleksowości, współpracy, pomocniczości i wzmacniania więzi społecznych. W Programie określono rodzaj świadczonych usług społecznych oraz warunki i tryb kwalifikowania osób do korzystania z usług. Na rok 2022 uchwalono kolejny PUS, który poszerzył ofertę usług świadczonych przez CUS. W ciągu rocznej działalności CUS zintegrowano i poszerzono ofertę usług społecznych. Pojawiły się nowe usługi na rzecz rodzin z zakresu integracji społecznej i spędzania czasu wolnego, szeroka oferta wsparcia specjalistycznego (zarówno w formie konsultacji indywidualnych jak i warsztatów grupowych oraz wydarzeń gminnych), wzmocnienie opieki nad dziećmi do lat 3 (zwiększenie miejsc w gminnym żłobku) oraz dzieci i młodzieży w placówce wsparcia dziennego. Kolejnym ważnym obszarem są świadczone usługi na rzecz osób z niepełnosprawnościami (w tym mobilne usługi rehabilitacyjne) oraz na rzecz seniorów (uruchomienie Dziennego Domu Seniora). Powołano również do działalności Centrum Aktywności Lokalnej. Ta działalność w szczególny sposób przyczyniła się do odsłony

„nowego oblicza” przekształconego z MGOPS CUS. Szeroka oferta działań podejmowana przez CAL oraz świadczonych usług społecznych szybko przełożyła się na duże zainteresowanie mieszkańców gminy tymi formami działalności. Działalność CAL jest prowadzona zarówno w samych Myślenicach, jak i sołectwach.

Cały proces przekształcenia i rozwoju działalności CUS został również przez władze Gminy znacznie wzmocniony lokalowo. Dotychczasowa siedziba MGOPS na potrzeby CUS została wzbogacona o nową powierzchnię, wyremontowana i wyposażona. Gmina przekazała również na potrzeby działalności CAL pomieszczenia w okazałej, zabytkowej kamienicy Obońskich przy myślenickim rynku. Miejsce to w sposób szczególnie przyczyniło się do budowania nowego wizerunku przekształconej instytucji. Poza bogatą ofertą świadczonych usług społecznych jest to również przestrzeń spotkań i działalności dla organizacji pożytku publicznego oraz wolontariuszy (ważnych partnerów dla CUS).

Centrum Usług Społecznych w Myślenicach, podejmując proces organizacji nowej struktury oraz podejścia do świadczenia usług społecznych, postawiło na nowy model komunikacji z mieszkańcami gminy oraz partnerami. Już od początku działalności prowadzone są szerokie działania promocyjno-informacyjne. Opracowano nowe logo oraz materiały i film promocyjny. Uruchomiono nową, bogatą w informacje stronę internetową oraz zapoczątkowano funkcjonowanie w mediach społecznościowych (Facebook, Instagram). Całość materiałów jest opracowana w atrakcyjnej, budzącej zainteresowanie szacie graficznej. Dzięki tym działaniom CUS stał się szybko rozpoznawalny w gminie oraz zyskał duże grono mieszkańców zainteresowanych usługami społecznymi. Co najistotniejsze, codzienna działalność oraz promocja przyczyniają się do budowania wizerunku „instytucji dla wszystkich”, odpowiadającej na potrzeby mieszkańców oraz kreującej nową jakość życia. Cechą charakterystyczną wszystkich tych elementów jest zmiana społeczna, która wpisana jest we współczesne realia życia, w płynnej ponowoczesności (Grewiński, 2021, s. 28).

Ważnym ogniwem wdrażanych zmian było przygotowanie kadry do funkcjonowania w nowej strukturze organizacyjnej, w szczególności: przeszerokowania stanowiskowe (w tym awanse wewnętrzne) oraz opracowanie indywidualnych planów rozwoju zawodowego pracowników, zatrudnienia nowych pracowników. Całość procesu organizacji oraz rozwoju działalności CUS wzmocniają liczne spotkania robocze w gronie pracowników,

szkolenia (zarówno wewnętrzne, jak i zewnętrzne), superwizja (zarówno dla pracowników, jak i kadry zarządzającej) oraz współpraca z partnerami (publicznymi, społecznymi, środowiskiem naukowym oraz biznesem).

METODOLOGIA ORAZ ANALIZA WYNIKÓW BADAŃ WŁASNYCH

Celem badań było poznanie opinii kadry zarządzającej oraz pracowników CUS w zakresie wdrażanych zmian organizacyjnych przekształcenia MGOPS w CUS oraz określenie mocnych i słabych stron tego procesu.

Badania przeprowadzono w styczniu 2022 r., po 8-miesięcznym okresie działalności CUS, metodą sondażu diagnostycznego, z wykorzystaniem dwóch autorskich kwestionariuszy ankiety (kierowanych do kadry zarządzającej oraz pracowników CUS). Badania ze względu na okres pandemiczny zrealizowano w formie elektronicznej, z wykorzystaniem kwestionariusza internetowego. Kwestionariusze zawierały osiem otwartych pytań. W badaniu wzięło udział 100% kadry zarządzającej (cztery osoby) oraz 52% pracowników (41 osób).

Analiza zebranego materiału badawczego pozwoliła na ocenę wdrażanych zmian organizacyjnych oraz ich słabych i mocnych stron.

I. Zarówno pracownicy, jak i kadra zarządzająca pozytywnie oceniają wdrożone zmiany organizacyjne przekształcenia MGOPS na CUS (wśród pracowników jest to 97% respondentów, a kadry zarządzającej 100%).

Uzasadnienie oceny:

- 1) *wdrożone zmiany ułatwiają CUS kompleksową realizację zadań „na zewnątrz”, rozeznanie potrzeb społeczności lokalnej, profesjonalizację usług;*
- 2) *CUS stał się bardziej otwarty dla ludzi, oferuje nowe usługi, które są bardzo dobrze dobrane;*
- 3) *usługi społeczne są szerzej dostępne dla mieszkańców, podejmowane działania są odpowiedzią na potrzeby społeczeństwa lokalnego, są trafne, spersonalizowane, indywidualne i w sposób kompleksowy odpowiadają na potrzeby osób, rodzin. Szersza gama usług, współpraca z organizacjami pozarządowymi;*
- 4) *jako nowy pracownik spotkałam się z nowymi fajnymi rozwiązaniami organizacyjnymi;*
- 5) *możliwość rozwoju dla pracowników.*

Zarówno biorący udział w badaniu pracownicy, jak i kadra zarządzająca pozytywnie ocenili wdrożone zmiany. W prezentowanej ocenie są one korzystne nie tylko dla mieszkańców – zwiększyła się bowiem dostępność usług społecznych, odpowiadających na potrzeby społeczności lokalnej – lecz także dla samych pracowników, stwarzając im możliwość rozwoju zawodowego.

II. Jako słabe strony wdrożonych zmian organizacyjnych biorący udział w badaniu pracownicy wskazali:

- 1) *konieczność odnalezienia się w nowej strukturze organizacyjnej przez pracowników* (58,8%);
- 2) *odnalezienie się w nowej strukturze organizacyjnej przez klientów* (41,2%);
- 3) *przepływ informacji* (29,4%);
- 4) *konieczność wdrożenia nowych zasad pracy* (11%);
- 5) *promocja, warunki pracy, brak zaufania społecznego do nowej instytucji* (po ok. 6%).

III. Jako słabe strony wdrożonych zmian organizacyjnych biorąca udział w badaniu kadra zarządzająca wskazała:

- 1) *konieczność odnalezienia się w nowej strukturze organizacyjnej przez pracowników* (75%);
- 2) *odnalezienie się w nowej strukturze organizacyjnej przez klientów* (50%);
- 3) *przepływ informacji* (50%).

Zarówno biorący udział w badaniu pracownicy, jak i kadra zarządzająca podobnie postrzegają słabe strony procesu zmian organizacyjnych i wskazują na podobny zakres trudności. Są to w szczególności konieczność odnalezienia się w nowej strukturze organizacyjnej przez pracowników oraz klientów (dotychczasowych klientów korzystających z pomocy społecznej), a także potrzeba wypracowania nowego sposobu komunikacji w znacznie rozbudowanej, nowej strukturze organizacyjnej.

IV. Jako mocne strony wdrożonych zmian organizacyjnych biorący udział w badaniu pracownicy wskazali:

- 1) *zbudowanie pozytywnego wizerunku CUS na zewnątrz, w środowisku* (70,6%);
- 2) *udział w szkoleniach, superwizji* (70,6%);
- 3) *wzmocnienie współpracy w zespole* (64,7%);
- 4) *promocja nowej struktury organizacyjnej CUS* (58,2%);

- 5) *płynność w realizacji zadań (58,3%);*
- 6) *zbudowanie zaufania społecznego do nowej struktury organizacyjnej CUS (41,2%).*

V. Jako mocne strony wdrożonych zmian organizacyjnych biorąca udział w badaniu kadra zarządzająca wskazała:

- 1) *wzmocnienie współpracy w zespole, zbudowanie pozytywnego wizerunku CUS na zewnątrz, w środowisku, udział w szkoleniach, superwizja (po 75%);*
- 2) *motywacja pracowników do zmian organizacyjnych, promocja nowej struktury organizacyjnej CUS (po 50%).*

Możemy wskazać na podobną hierarchię w postrzeganiu mocnych stron procesu zmian organizacyjnych zarówno u pracowników, jak i kadry zarządzającej. Analiza słabych i mocnych stron wskazuje na dużą spójność ich postrzegania i oceny przez obie grupy respondentów. Wskazuje to na konsekwentnie prowadzony i analizowany w całym zespole proces zmian organizacyjnych, co z pewnością przekłada się na jego powodzenie.

VI. Ważnym czynnikiem wdrażanych zmian organizacyjnych jest znajomość podstawowych dokumentów w zakresie funkcjonowania CUS, która wśród pracowników kształtuje się następująco:

1. Ustawa o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych (88,2%),
2. Plan Wdrażania CUS w Myślenicach (88,2%);
3. Program Usług Społecznych CUS w Myślenicach (100%);
4. Indywidualny Plan (Plany) Usług Społecznych (70,6%).

Natomiast kadra zarządzająca wykazała się 100% znajomością powyższych dokumentów.

VII. 94% pracowników i 100% kadry zarządzającej pozytywnie ocenia zmiany organizacyjne jako przyczyniające się do stworzenia zintegrowanego lokalnego systemu usług.

Uzasadnienie oceny:

- 1) *w jednym miejscu znajdują się wszystkie usługi związane z pomocą społeczną i usługami społecznymi;*
- 2) *nastąpiło wzmocnienie współpracy ze społecznością lokalną oraz organizacjami pozarządowymi, lokalnymi przedsiębiorcami oraz pracownikami innych instytucji. Określono nowe zasady współpracy, pozyskiwanie informacji o instytucjach i organizacjach działających na obszarze Gminy;*

- 3) społeczność lokalna bierze udział w tworzeniu nowych płaszczyzn do działania;
- 4) zaczął działać CAL, który jest jednostką wychodzącą naprzeciw wszystkim mieszkańcom gminy;
- 5) społeczeństwo potrzebuje zmian i nowych usług, co wdrożoną zmianą udało się zabezpieczyć;
- 6) udaje się budować wszechstronną działalność i współpracę z innymi instytucjami;
- 7) każda instytucja, placówka czy osoba prywatna świadczy odmienne od siebie usługi. Informacja, gdzie można znaleźć dla siebie odpowiednie wsparcie podawana w CUS, umożliwia zintegrowanie systemu usług na terenie gminy.

VIII. 94% badanych pracowników i 100% kadry zarządzającej uznaje, że zmiany organizacyjne przyczyniają się do poszerzenia i spersonalizowania oferty usług społecznych odpowiadających na potrzeby mieszkańców, w tym w oparciu o IPUS.

Uzasadnienie oceny:

- 1) nastąpiła większa specjalizacja działań, inne niż wcześniej podejście do udzielania pomocy i świadczenia usług społecznych, jej kompleksowość;
- 2) usługi społeczne (nie tylko pomoc społeczna) świadczone są dla wszystkich mieszkańców miasta i gminy Mysłenice, zwiększyła się ich dostępność i szeroki wachlarz ofert;
- 3) CUS staje się instytucją powszechną;
- 4) KIPUS dokonują wstępnej diagnozy obszarów, w jakich osobie potrzebna jest pomoc. To oraz informacje o usługach prowadzonych na terenie gminy przez różne podmioty sprawia, że mamy możliwość spersonalizowania oferty dla danej osoby;
- 5) powstały nowe placówki, m.in. domu seniora, wyjście z inicjatywą do społeczeństwa;
- 6) dzięki zmianom w indywidualnych planach usług społecznych mogą być uwzględniane nie tylko usługi społeczne świadczone przez specjalistów, lecz również bezpłatnie działania wspierające o charakterze samopomocowym i wolontaryjnym, lokalnym;
- 7) prowadzona jest ciągła diagnoza potrzeb w zakresie usług społecznych, także w oparciu o IPUS, co pozwala na odpowiadanie na rzeczywiste potrzeby mieszkańców. W naszej pracy obecnie bazujemy na relacjach i rozmowach.

IX. 94% badanych pracowników i 100% kadry zarządzającej uznaje, że zmiany organizacyjne przyczyniają się do aktywizowania i wzmacniania potencjału społecznego, m.in. w postaci działań wolontaryjnych, samopomocowych i sąsiedzkich.

Uzasadnienie oceny:

- 1) *głównie przez prężne działanie CAL, zmierzające do integracji społeczności lokalnej, powoduje, że wyłaniają się zarówno liderzy społeczni, jak i wolontariusze, którzy angażują się w działania na rzecz lokalnej społeczności. CAL udostępnia chętnie także lokal na spotkania grup zainteresowań. Pomaga organizacjom pozarządowym, a także grupom nieformalnym rozwijać swoje działania;*
- 2) *zebranie informacji w jednym miejscu o osobach gotowych nieodpłatnie świadczyć pomoc innym umożliwia szybki dostęp do zasobów ludzkich w razie potrzeby. Już kilkakrotnie w sytuacji, gdy specjalista nie mógł uczestniczyć w zajęciach, zrobił to za niego wolontaryjnie ktoś inny. Nie jesteśmy obojętni na siebie nawzajem, a działania CUS to wyraźnie pokazują;*
- 3) *zaangażowani są również uczestnicy Dziennego Domu Seniora, którzy działają jako wolontariusze i wspierają osoby starsze z terenu gminy;*
- 4) *w wyniku realizacji programów aktywności lokalnej, wdrożenia usług wolontariatu, następuje wzmacnianie relacji społeczności lokalnej – spotkania łączące pokolenia, budujące przynależność do grupy, rozwijające chęć angażowania się w pomoc innym.*

X. 88,2% pracowników i 100% kierowników uznaje, że zmiany organizacyjne przyczyniają się do wypracowania właściwych relacji między działaniami pomocy społecznej a działaniami powszechnymi adresowanymi do ogółu mieszkańców.

Uzasadnienie oceny:

- 1) *CUS jest dla każdego. I tego, który jest w potrzebie czy sytuacji kryzysowej, ale i dla tego, który chce skorzystać z usług oferowanych przez CUS;*
- 2) *mieszkańcy gminy chętniej korzystają z pomocy CUS i CAL;*
- 3) *dzięki współpracy między działaniami jest możliwość niesienia wsparcia i pomocy osobom, które nie kwalifikują się do korzystania z pomocy społecznej, a także poszerzenia oferty pomocy dla już korzystających. Pozwala to na szybkie i skuteczne działanie;*
- 4) *ludność nie jest zorientowana, co to jest i czym zajmuje się CUS, zdobywamy zaufanie do działań prowadzonych w ramach CUS;*

- 5) *dzięki dodatkowej lokalizacji, której powstanie zbiegło się z przekształceniem MGOPS w CUS, mogliśmy stworzyć nowe miejsce, gdzie chętnie przychodzą wszyscy mieszkańcy. Ponadto charakter prowadzonych działań w CAL, „ociepla” wizerunek CUS i można powiedzieć, że zaprzyjaźnia nas z mieszkańcami gminy;*
- 6) *analiza kryteriów dostępu mieszkańców do usług, współpraca między działami, włączenie pracowników działu pomocy społecznej w koordynowanie usług (przeszkolenie trzech pracowników), łączymy swoje działania, spotykamy się celem wymiany informacji, współpraca w zakresie działań takich jak: Program Wspieraj Seniora, wydawanie kart: Myślenicka Karta Seniora, Ogólnopolska Karta Seniora, Myślenicka Karta Dużej Rodziny, Karta Dużej Rodziny, realizacja projektu Aktywne Myślenice, realizacja ustawy o dodatku osłonowym, realizacja programu Asystent osobisty osoby niepełnosprawnej – koordynatorzy IPUS informują zgłaszających się mieszkańców o przysługujących im usługach i możliwościach wsparcia.*

PODSUMOWANIE

Przedstawiona analiza zmian organizacyjnych przekształcenia Miejsko-Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Myślenicach w Centrum Usług Społecznych na przestrzeni pierwszego roku działalności ukazuje jego powodzenie. Skuteczne zarządzanie publiczne koncentruje się na organizacji efektywnego procesu realizacji projektów, programów czy szerzej, polityk publicznych postrzeganych jako działanie zaspokajające istotne potrzeby społeczne (Krzyszowski, 2014, s. 54). Gmina Myślenice swoim podejściem oraz podjętymi działaniami ukazuje zasadność projektowanych w ustawie o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych zmian w systemie realizacji lokalnych polityk społecznych. Nowo powstałe w Myślenicach Centrum Usług Społecznych jest przestrzenią do realizowania szerokiego spektrum usług w nowej jakości. Aby jednak CUS w Myślenicach nadal mógł się tak prężnie rozwijać, należy zapewnić jego pracownikom dalsze wsparcie organizacyjne i szkoleniowe, w tym dostępność do superwizji.

Warto również upowszechnić inne dobre praktyki w tym zakresie, jako źródło inspiracji i edukacji, w szczególności dla gmin wahających się w podejmowaniu podobnych decyzji. Pozytywnym aspektem byłoby również na-

gradzanie najlepszych praktyk w tym zakresie, co zwiększyłoby motywację pracowników tych instytucji do umacniania i wdrażania kolejnych zmian.

Aby jednak centra usług społecznych mogły się prężnie rozwijać, niezbędna jest profesjonalna, otwarta na zmiany systemowe kadra pracowników. Warto zatem podjąć szybkie, systemowe działania wzmacniające zawody pomocowe, co przełoży się na ich aktywność i zaangażowanie w realizację usług społecznych.

Dla rozwoju usług społecznych w Polsce niezbędne jest wprowadzanie programów osłonowych i dalszych projektów wdrażających zmiany organizacyjne instytucji pomocy społecznej. Jest to szczególnie wskazane w kontekście wyzwań związanych z planowaną deinstytucjonalizacją.

Całość planowanych zmian w obszarze rozwoju usług społecznych w Polsce, zgodnie z zapisami strategii, ma przełożyć się na rzecz godnego życia obywateli (*Strategia rozwoju usług społecznych*, 2022). Taki stan może wprowadzić sprawnie funkcjonujący i zarządzany system usług społecznych.

BIBLIOGRAFIA

- Czechowska-Bieluga, M. (2021). Motywacja osiągnięć a gotowość do zmiany pracowników socjalnych. *Praca Socjalna*, 3, 69–83.
- Grewiński, M. (2021). *Usługi społeczne we współczesnej polityce społecznej. Przegląd problemów i wizja przyszłości*. Warszawa: Dom Wydawniczy ELIPSA.
- Grzywna, P., Lustig, J., Mitrega, M., Stępień-Lampa, N., Zasępa, B. (2017). *Polityka Społeczna. Rozważania o teorii i praktyce*. Katowice: Wydawnictwo Uniwersytetu Śląskiego.
- Krzyszowski, J. (2014). *Inkluzywne wspólnoty, czyli rola polityki społecznej w samorządzie* Warszawa: Mazowieckie Centrum Polityki Społecznej.
- Rozwój i koordynacja usług społecznych przy wykorzystaniu Centrum Usług Społecznych. Wyjściowe założenia prezydenckiej inicjatywy ustawodawczej*. Narodowa Rada Rozwoju. Sekcja Polityka społeczna, rodzina. https://federacja-socjalnych.pl/images/PDF/Koncepcja-CUS_SPSR.pdf, dostęp: 12.03.2022.
- Rymsza, M. (2021). Centra usług społecznych: krocząca zmiana systemowa. *Wiadomości Społeczne*, 1, 8–10.
- Strategia rozwoju usług społecznych, polityka publiczna do roku 2030 (z perspektywą do 2035 r.)*. <https://www.gov.pl/web/rodzina/projekt-uchwaly-rady-ministrow-w-sprawie-ustanowienia-polityki-publicznej-pt-strategia-rozwoju-uslug-spoecznych-polityka-publiczna-na-lata-20212035>, dostęp: 1.07.2022.
- Strona internetowa CUS w Myślenicach zawierająca wszystkie opisane w artykule dokumenty. <https://cusmyslenice.pl/>, dostęp: 13.03.2023.

Ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych (Dz.U. 2019, poz. 1818).
Zalewski, D. (2021). Centra usług społecznych a reforma systemu pomocy społecznej. *Wiadomości Społeczne*, 1, 14–15.

NEW QUALITY IN THE IMPLEMENTATION OF SOCIAL SERVICES ON THE EXAMPLE OF THE SOCIAL SERVICES CENTRE IN MYŚLENICE

ABSTRACT

The Act of 19 July 2019 on the provision of social services by the social services centre introduces an optional possibility to transform the existing structures of a social welfare centre into a social services centre, which, according to the legislator, is supposed to increase access to social services in a given local environment. The subject of the considerations presented in the article is to show the process of changes in the implementation of social services on the example of the Social Services Centre in Myślenice. The undertaken analysis concerns both the formal process of transforming a Municipal Social Welfare Centre into a Social Services Centre, as well as the own research showing the opinion of employees and management in the field of implemented changes. The newly established Social Services Centre in Myślenice appears as a space to provide a wide range of services in a new quality.

KEYWORDS: social services, social services centres, transformations in social assistance