

Удосконалення надання послуг соціального захисту в Об'єднаних Територіальних Громадах

Мірослав Ольчак

Мета семінарів

Підвищення спроможності учасників до кращої
організації, підвищення якості та
ефективності послуг у сфері соціальної
допомоги

Розмежування повноважень та організація послуг соціального захисту в Республіці Польща

Система соціальної допомоги в Польщі

Соціальна допомога є інститутом соціальної політики держави, спрямованим на надання можливості окремим особам та сім'ям долати важкі життєві ситуації, яких вони не можуть подолати, використовуючи власні сили, ресурси та можливості.

Соціальну допомогу організовують **органи центральної та місцевої влади**, котрі співпрацюють у цій на основі партнерства з соціальними та неурядовими організаціями, католицькою церквою, іншими церквами та фізичними і юридичними особами.

Система соціальної допомоги в Польщі – правова база

Закон про соціальну допомогу визначає, серед іншого:

- визначення та цілі соціальної допомоги
- організацію соціальної допомоги
- **причини надання допомоги**
- види призначеної допомоги
- **розподіл завдань між рівнями місцевого самоврядування**
- принципи фінансування завдань
- **вимоги щодо кваліфікації працівників**

У повсякденній практиці в діяльності соціальної допомоги застосовуються ще 19 інших законів

Соціальна допомога складається зокрема з:

- призначення та надання грошових виплат,
- негрошового забезпечення: **соціальна робота**, консультування, послуги з догляду, кризове втручання, матеріальна допомога, надання харчування, надання притулку, проведення похорону
- ведення та розвитку необхідної соціальної інфраструктури,
- аналізу та оцінки явищ, що породжують попит на соціальну допомогу,
- виконання завдань, що впливають із визначених соціальних потреб,
- розробки нових форм соціальної допомоги та самодопомоги в рамках визначених потреб.

Прозорий розподіл завдань між рівнями самоврядування

Завдання гмін:

- власні обов'язкові
- власні
- делеговані

Завдання повітів:

- власні
- делеговані

Завдання воєводств

Завдання гмін у сфері соціальної допомоги

- є найбільш численними і ключовими з точки зору масштабу та потреб жителів
- сфера завдань, передбачених законодавством, ідентична в усіх гмінах (хоча не всі послуги надаються скрізь)
- фінансування завдань відбувається за єдиними та прозорими правилами
- відповідно до принципу субсидіарності, послуги надаються на рівні, найближчому до громадян, наприклад, через делегування їх виконання організаціям громадянського суспільства за дотриманням всіх юридичних вимог

Завдання повітів у сфері соціального забезпечення

- стосуються послуг, що надаються жителям усіх гмін на території повіту
- включають в себе заходи, що потребують інфраструктури, функціонування якої у гмінах буде нераціональним
- консультації спеціалістів
- спеціалізована допомога сім'ї та дітям
- інтеграційні завдання
- **повіти тісно співпрацюють з гмінами** для виконання завдань **на засадах партнерства**, правила фінансових розрахунків за послуги регулюються законом

Пріоритети, напрямки – рівень гміни

- кожна гміна і кожний повіт **оцінює ресурси соціальної допомоги та визначає свою стратегію вирішення соціальних проблем**, формулює цілі, напрямки дій та визначає шляхи реалізації стратегії та її фінансові рамки
- стратегії пристосовують до поточної соціально-економічної ситуації у гміні / повіті та їх оточенню
- гміни співпрацюють з повітами стосовно формуванні стратегій повітів щодо вирішення соціальних проблем

Оцінка спроможності до надання послуг
соціального захисту в ОТГ

Завдання – з точки зору управління:

- визначення потреб (аналізи, стратегії, плани, прогнози)
- визначення пріоритетів, цілей і методів роботи
- організація системи надання послуг
- надання фінансування (бюджети, програми)
- забезпечення офісної бази, обладнання
- Інформатизація процесів
- підбір кадрів та їх навчання
- налагодження співпраці з партнерами, делегування завдань НУО, іншим установам
- моніторинг та вдосконалення діяльності

Правила – це ще не все:

Необхідна така системи послуг, яка забезпечить їх високу:

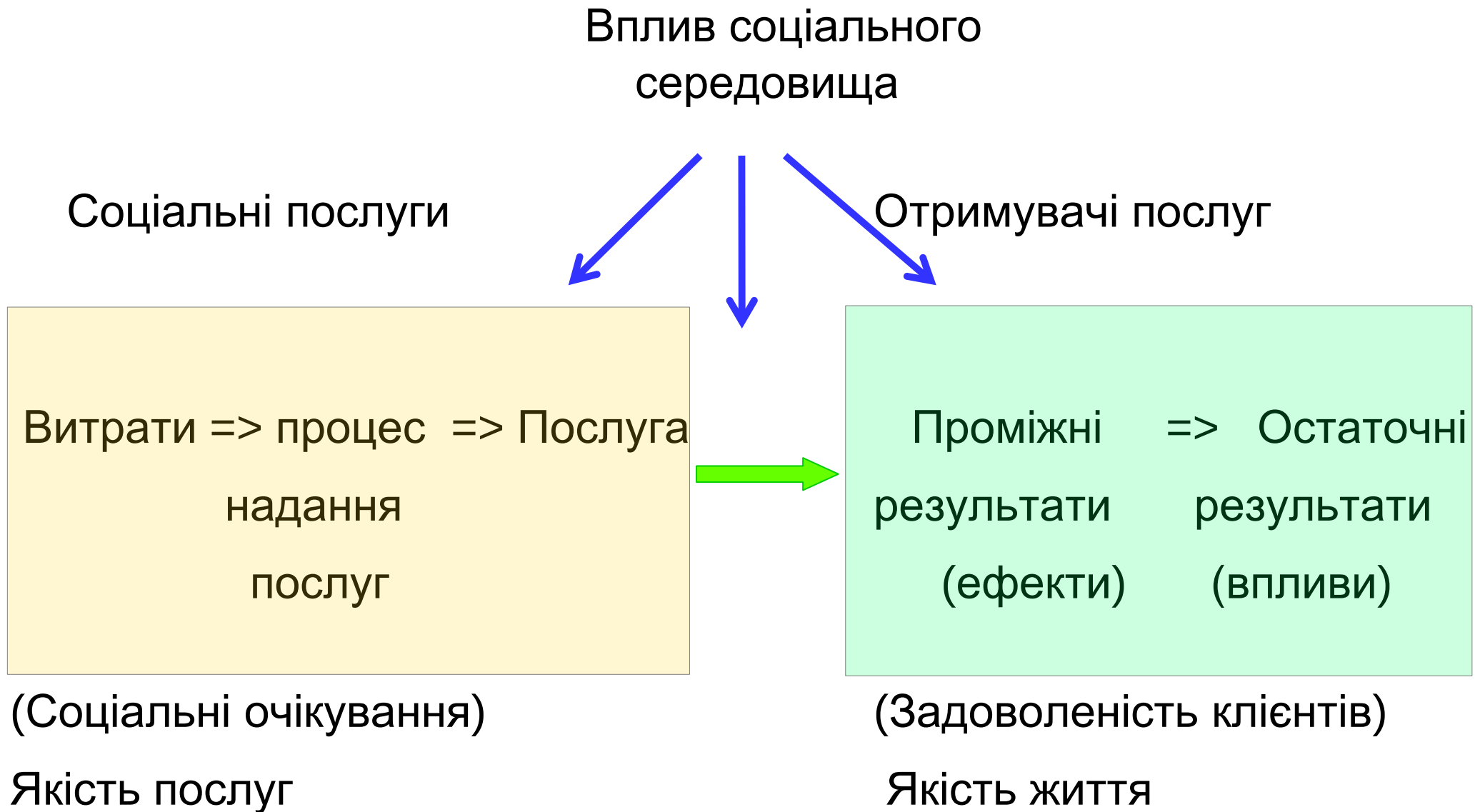
- якість
- доступність соціальних працівників
- оперативність дій (час від подання заяви до рішення про надання допомоги)
- ефективність – якнайкраще використання людських, матеріальних та фінансових можливостей

На одного соціального працівника в гміні повинно припадати 2 000 жителів або 50 сімей, охоплених соціальною роботою, однак ці показники часто є навіть вищими

У більшості досліджень у гмінах, незважаючи на виявлені труднощі, соціальні служби отримують високу оцінку від мешканців, а працівники центрів соціальної допомоги в гмінах мають високий рівень довіри від суспільства

Як це вдалося?

Якість послуг та якість життя



Удосконалення надавання послуг

„Кожна організація працює настільки погано,
наскільки їй це дозволяють”

(проф. Анджей Козьмінський)

- що можна робити краще?
- що можна робити результативніше, швидше?
- що можна робити дешевше?
- як збільшити ефективність?
- як зміцнювати власні ресурси (людські, матеріальні)?

Якість послуг соціальної допомоги

Чи ви оцінюєте якість соціальних послуг, наданих у
вашій ОТГ?

Яким чином?

Найпростіші методи оцінки:

- облік скарг клієнтів
- анкетне дослідження задоволеності клієнтів
- скорочення кількості людей, які потребують допомоги, в результаті соціальної роботи та пільг (дані зі звітів)
- зменшення кількості людей, які отримують довгострокову допомогу (дані зі звітів)
- результати зовнішнього контролю та аудитів

Самооцінювання

- Комплексний, систематичний та повторюваний огляд/аналіз діяльності, що проводиться Управлінням/іншою організацією, та досягнутих результатів, виходячи з критеріїв моделі оцінювання.
- Процес самооцінювання дозволяє Управлінню ідентифікувати та сформулювати власні **сильні сторони** та **сфери, які необхідно поліпшити**.

Модель самооцінювання організації (CAF)

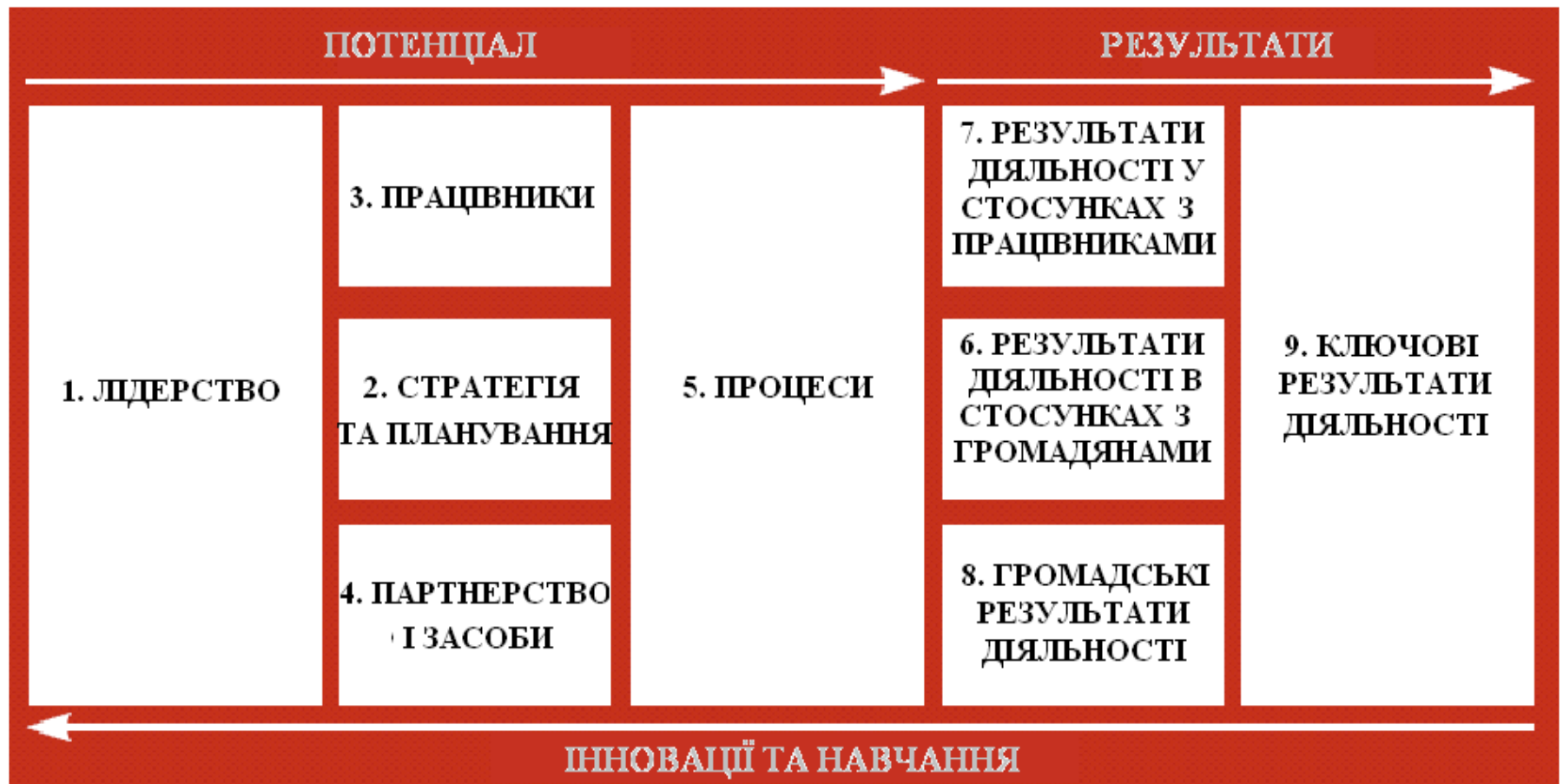
- Базується на критеріях та принципах Моделі досконалості європейського фонду управління якістю (EFQM), адаптованої до умов, потреб та специфіки організацій державного сектору
- Запроваджена у понад 6000 установ у Європі та понад 800 установ у Польщі

(CAF) – Common Assessment Framework - Метод універсального оцінювання

Модель організації в циклі управління якістю

схема самооцінки для удосконалення надавання публічних послуг

Процесуальний підхід



Структура моделі

ПОТЕНЦІАЛ (критерії 1-5) – те, що ми маємо і як досягти очікуваних результатів

РЕЗУЛЬТАТИ (критерії 6-9) – яких результатів ми вже досягли, використовуючи наявний потенціал

Під час семінару ми будемо оцінювати потенціал, який ми маємо для надання послуг

Джерела підтверджуючої інформації (доказів) при самооцінюванні

Дані, що підтверджують виникнення конкретних подій, що дозволяють провести детальну оцінку.

- **Документи** (напр., правила, розпорядження, процедури, інструкції)
- **Записи** (напр., звіти, свідчення, протоколи)
- **Спостереження** (фактична реалізація, напр., загальні процедури)
- **Інтерв'ю** (з іншими співробітниками в управлінні або іншій організації)

Перебіг самооцінювання

- самооцінювання базується на зібраній підтвердженій інформації (свідчення дій)
- ми не судимо на підставі переконання, лише на підставі фактів і чисел
- покладаємось на документи, звіти та дані, а також на наші власні знання та інформацію від колег
- відсутність документів чи інформації також є свідченням
- залежно від кількості та якості свідчень про дії, вписуємо оцінку від 0 до 5 і, в підсумку, додаємо бали за кожним підкритерієм та критерієм

Шкала оцінювання

Ми не працюємо в цій галузі У нас немає або майже немає інформації	0
У нас є такі плани, або ми працюємо, але недостатньо, з поганими результатами, маємо дефіцит ресурсів	1 - 2
Ми працюємо, але не перевіряємо, чи займаємося належними справами і робимо це належним чином	2 - 3
Ми працюємо і перевіряємо або переглядаємо, чи займаємося належними справами і робимо це належним чином	3 - 4
Ми вносимо зміни (де це необхідно) на основі перевірки або огляду; ми прекрасно працюємо	4 - 5

Приклади підтверджуючої інформації (докази)

«В управлінні була впроваджена комп'ютерна програма для вдосконалення управління документами, вона використовується у всіх відділах, за винятком відділу комунікації. Працівники, що використовують систему, підкреслюють складність створення документів у програмі та стверджують, що вони повинні робити подвійну роботу.»

«Робочі місця в приміщеннях управління добре обладнані: ергономічні сидіння з підлокітниками та регульованими спинками, великі столи, комп'ютерні станції з низькоемісійними моніторами. Періодично переглядаються умови праці, а рекомендації, що впливають з них, виконуються без затримок.»

Оцінка потенціалу організації щодо надання послуг у сфері соціальної допомоги

Критерій 1 Лідерство та управління послугами

- 1.1. Місія, бачення і етичні цінності підрозділу місцевого самоврядування
- 1.2. Впровадження та вдосконалення управлінських рішень
- 1.3. Створення керівництвом умов для досягнення цілей працівниками
- 1.4. Управління відносинами з оточенням для співпраці та підвищення ефективності соціальних послуг

Критерій 2 Аналіз та планування діяльності

2.1. Збір через ОТГ інформації про потреби в сфері соціальних послуг

2.2. Планування та створення стратегій у сфері соціальної допомоги з урахуванням потреб зацікавлених сторін

2.3. Впровадження ОТГ планів у сфері соціальної допомоги

Критерій 3 Працівники

3.1. Плановане управління людськими ресурсами

3.2. Визначення та використання компетенцій працівників

3.3. Суб'єктивне ставлення до працівників

Критерій 4 Партнерство, ресурси та умови надання послуг

4.1. Відносини ОТГ з партнерами

4.2. Відносини та співпраця з мешканцями/клієнтами

4.3. Управління фінансами

4.4. Управління знаннями

4.5. Використання інформаційних технологій в соціальній допомозі

4.6. Управління інфраструктурою

Критерій 5 Приписи, процеси і процедури надання послуг

5.1. Управління реалізованими послугами

5.2. Надання послуг для мешканців

5.3. Впровадження інновацій та удосконалення процесів, що реалізуються ОТГ у сфері соціальної допомоги

Дії для повної самооцінки

- збір, перевірка та оцінка доказів
- визначення та вибір сфер для поліпшення
- визначення та планування проектів удосконалення
- початок впровадження вдосконалень

Формулювання висновків та
рекомендацій щодо можливих змін та
вдосконалень

Результати самооцінювання

Сфери, що вимагають поліпшення

Найпоширеніші проблеми

Найважливіші проблеми

Які причини цих проблем?

Результати самооцінювання

Що є сильною стороною вашої діяльності?

Висновки

З якими послугами, з тих що ви надаєте, є найбільші проблеми або загрози?

Прийняття яких послуг може бути найважчим або може призвести до найбільш серйозних проблем?

Рекомендації

Що слід змінити?

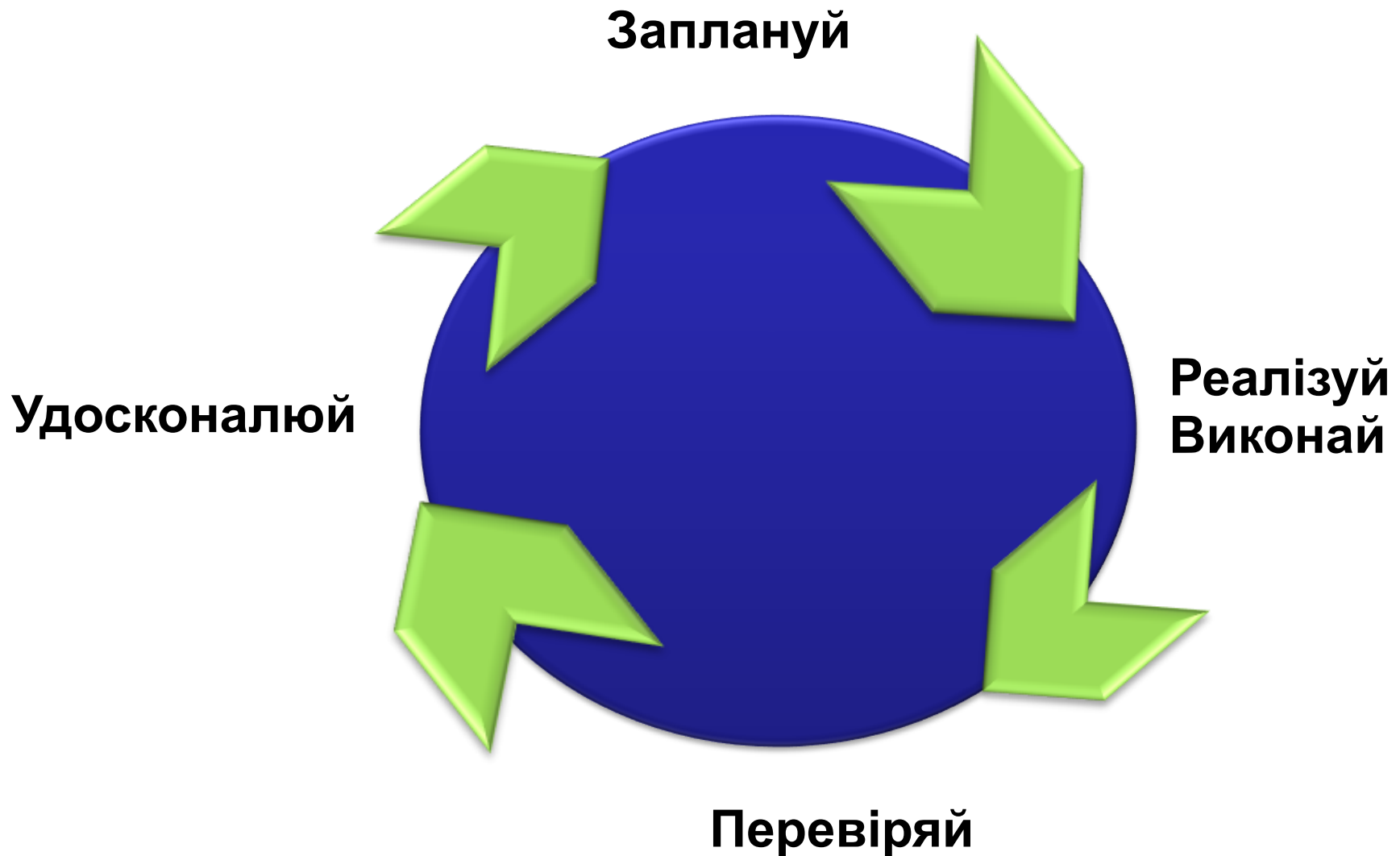
Які процеси слід виправити?

Які ресурси потрібно доповнити та вдосконалити?

З чого почати?

Чи щось ще має бути оціненим?

Цикл постійного покращення послуг



Оцінка ресурсів соціальної допомоги як
інструмент підтримки планування,
моніторингу та оцінки ефективності в
соціальній допомозі в Польщі

Не все можна показати за допомогою цифр,
але:

„Якщо чогось не можна виміряти, не можна й
покращити...”

Вільям Томсон (лорд Кельвін 1824-1907)



Оцінка ресурсів соціальної допомоги

- Гміни відповідно до Закону готують оцінку ресурсів соціальної допомоги на основі аналізу місцевої соціальної та демографічної ситуації
- Ресурси включають інфраструктуру, персонал, неурядові організації та фінансові витрати на виконання завдань соціальної допомоги
- Оцінка ресурсів включає осіб та сім'ї, які користуються соціальною допомогою, типи та кількісну структуру їхніх проблем
- Оцінка щорічно представляється раді гміни
- Оцінка разом з рекомендаціями є основою для планування бюджету на наступний рік

Оцінка ресурсів соціальної допомоги

- Джерела даних: державна звітність та статистичні системи, а також власні дані гмін
- Демографічні дані
- Дані про безробіття
- Комунальне та соціальне житло
- Місця в яслах та дитячих садках
- Кількість осіб, які користуються послугами соціальної допомоги (грошових та негрошових)
- Причини надання допомоги
- Інфраструктура, що обслуговує цілі соціальної допомоги
- Співпраця з громадськими організаціями
- Видатки на соціальну допомогу

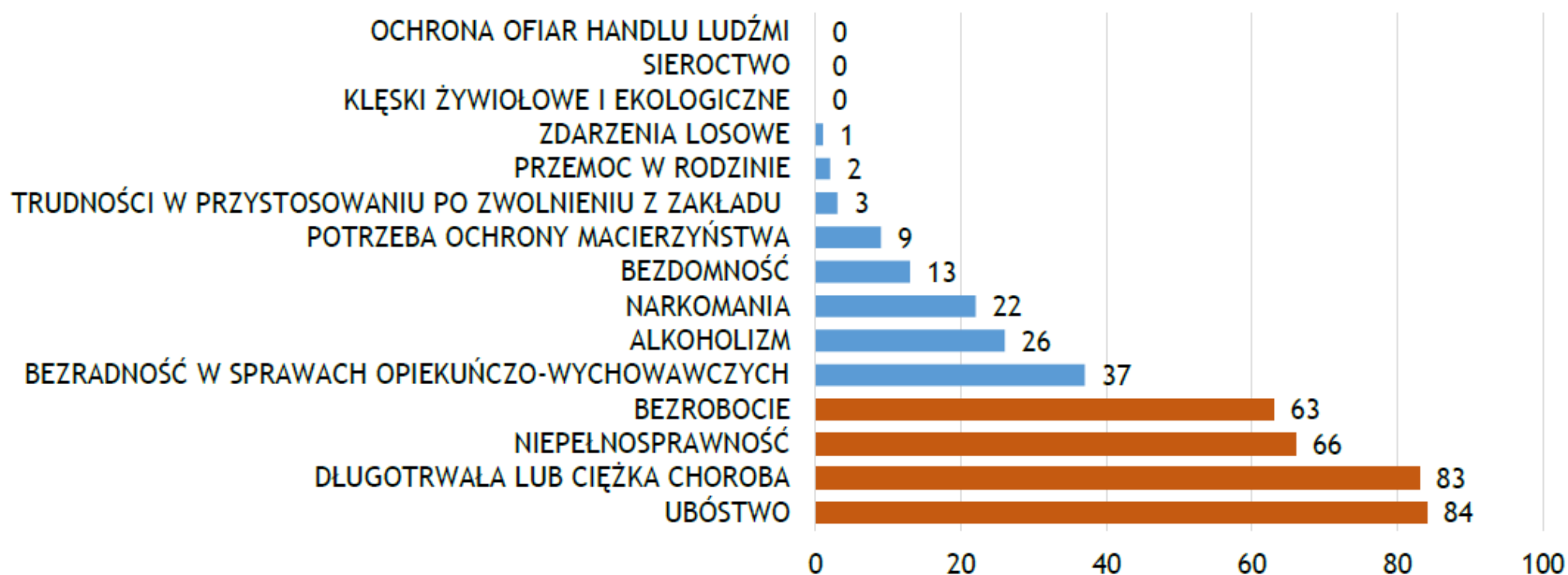
Оцінка ресурсів соціальної допомоги – показники

- Показник інтенсивності використання соціальної допомоги
- Показник кількості людей, які протягом тривалого часу користуються соціальною допомогою
- Показник підготовки соціальних працівників
- Показник спеціалізації соціальних працівників (I та II ступеня)
- Показник спеціалізації організацій соціальної допомоги
- Показник наявності персоналу для соціальної роботи
- Показник грошової допомоги
- Показник соціального контракту
- Показник відмов (у тому числі через брак коштів)

Оцінка ресурсів соціального захисту – причини надання допомоги у 2012-2015 роках (м. Тлуц)

Przyczyny korzystania z pomocy	Liczba rodzin											
	2012			2013			2014			2015		
	Ogółem	W tym		Ogółem	W tym		Ogółem	W tym		Ogółem	W tym	
		W mieście	Na wsi		W mieście	Na wsi		W mieście	Na wsi		W mieście	Na wsi
Ubóstwo	276	94	182	321	112	209	285	102	183	269	98	171
Sieroctwo	0	0	0	2	1	1	0	0	0	0	0	0
Bezdomność	2	2	0	3	1	2	6	6	0	5	4	1
Potrzeba ochrony maci...	65	17	48	80	24	56	73	18	55	68	16	52
Bezrobocie	209	78	131	247	88	159	228	90	138	199	77	122
Niepełnosprawność	141	51	90	158	53	105	161	62	99	151	56	95
Długotrwała lub ciężka..	225	88	137	233	80	153	233	87	146	213	76	137
Przemoc w rodzinie	2	1	1	3	1	2	3	0	3	1	0	1
Bezradność w spraw....	41	16	25	44	18	26	30	11	19	37	16	21
Alkoholizm	31	17	14	31	15	16	32	16	16	26	8	18
Narkomania	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0
Zdarzenie losowo	2	1	1	3	1	2	2	2	0	1	0	1
Sytuacja kryzysowa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kłęska żywiołowa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Trudności po opuszczeniu ZK	11	4	7	14	4	10	6	3	3	5	2	3

Оцінка ресурсів соціального захисту – причини потреб у соціальній допомозі



Використання даних про користувачів соціальної допомоги – аналіз

Objęci świadczeniami pomocy społecznej w 2015				
Ulice w m. Cegłów	Os. zameld.	Liczba rodzin	% ogółu	
Mickiewicza (Stary Cegłów)	58	6	10,7	10,3
Mickiewicza (Stare Cisie)	171	5	8,9	2,9
Partyzantów	293	6	10,7	2,0
Dobrzyckiego	17	5	8,9	29,4
Piłsudskiego (Centrum)	135	6	10,7	4,4
Piłsudskiego (Cegłów Poduchowny)	121	1	1,8	0,8
Sienkiewicza (Centrum)	62	4	7,1	6,5
Sienkiewicza (droga gminna)	104	1	1,8	1,0
Piaskowa (centrum)	17	2	3,6	11,8
Piaskowa (dr powiatowa)	129	1	1,8	0,8
Kościuszki	93	2	3,6	2,2
Ogrodowa	115	2	3,6	1,7
Graniczna	90	2	3,6	2,2
Pl. Anny Jagiellonki	10	2	3,6	20,0
Konopnickiej	51	1	1,8	2,0
Jodłowa	16	2	3,6	12,5
Mariawicka	20	1	1,8	5,0
Młyńska	86	1	1,8	1,2
Willowa	105	2	3,6	1,9
Słowackiego	24	1	1,8	4,2
Poprzeczna	79	2	3,6	2,5
Nowa	19	1	1,8	5,3
Razem	1815	56	100,0	3,09

Використання даних з оцінки ресурсів соціальної допомоги у планах вирішення соціальних проблем

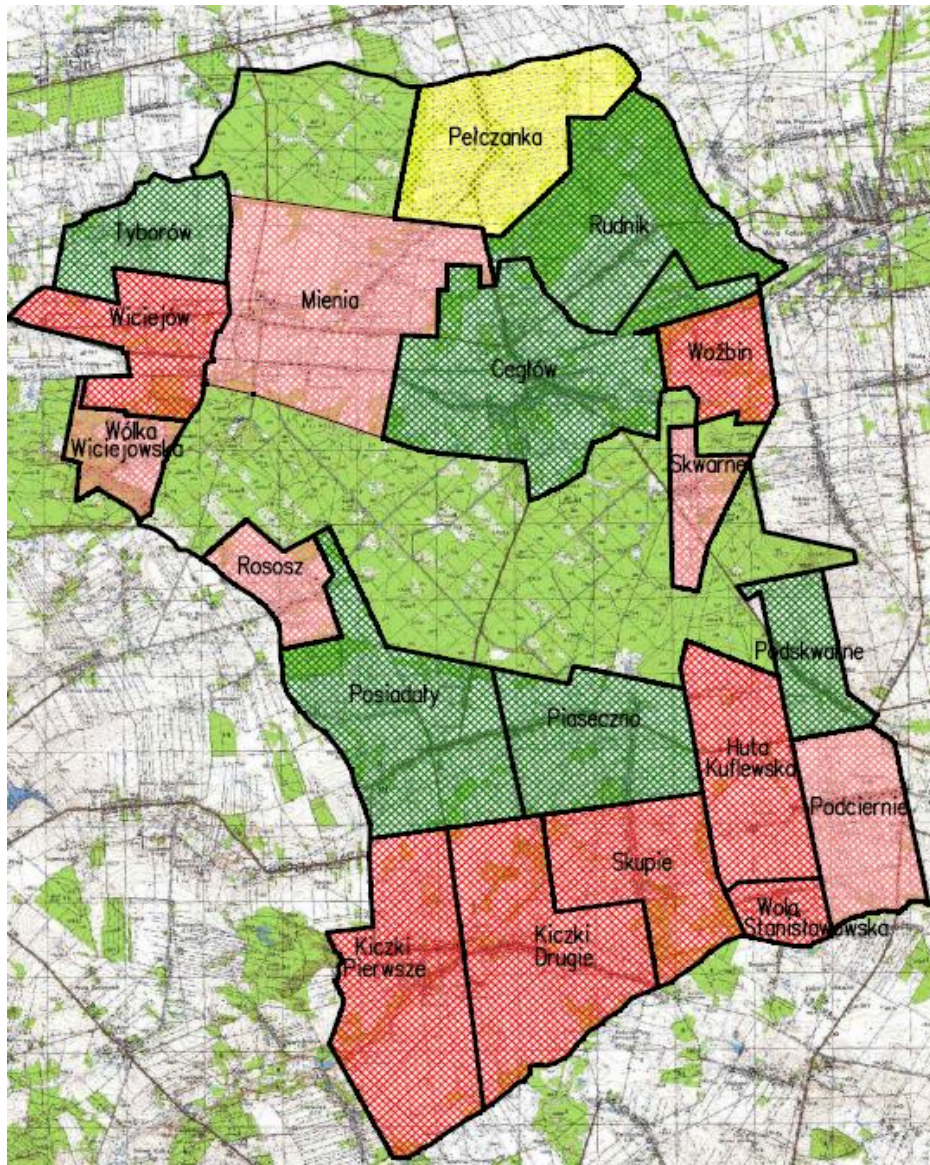


	wskaźnik wyższy niż średni w Cegłowie (od 1,01 do 2,99 średniej)
	wskaźnik wyższy niż 3-krotność średniej w Cegłowie

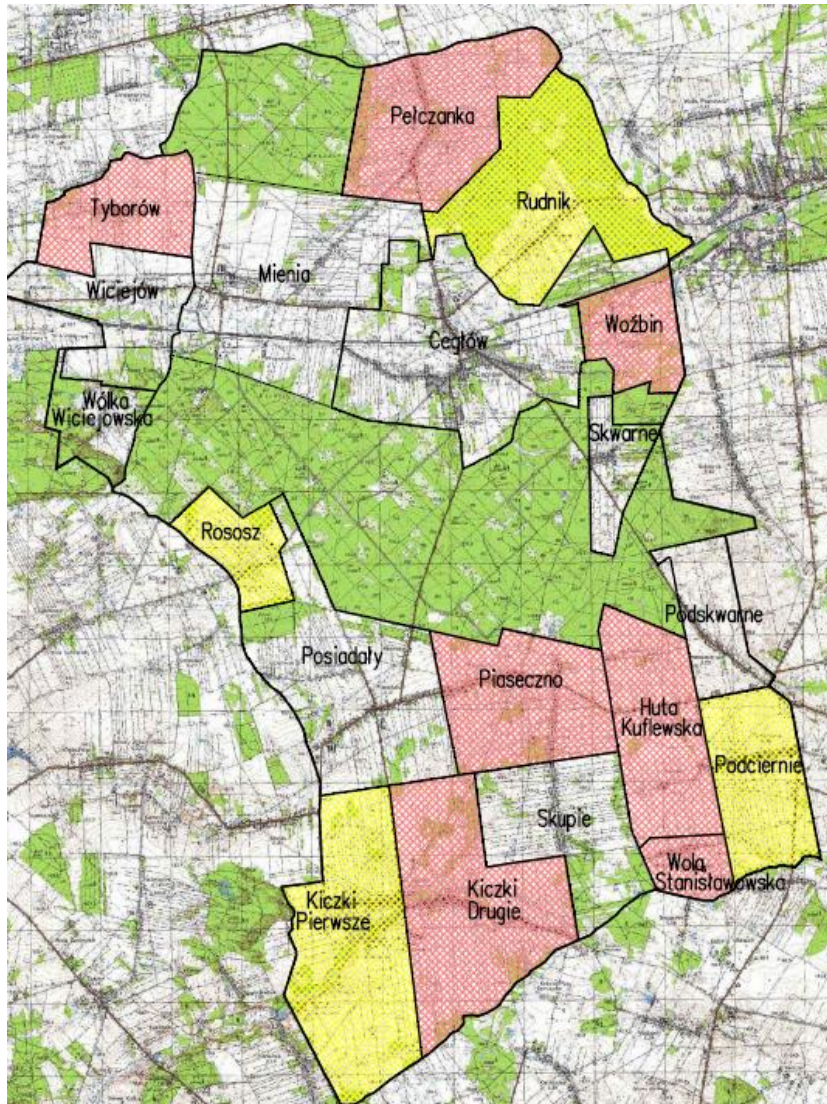
Аналіз: зв'язок негативних явищ – алкоголізм і насилля в сім'ї

	alkoholizm		przemoc w rodzinie	
	2015	2016*	2015	2016*
	na 100 m.	na 100 m.	na 100 m.	na 100 m.
Ceglów	0,13	0,31		
Huta Kuflewska			0,52	
Kiczki Drugie	0,37	0,36	0,37	0,36
Kiczki Pierwsze				
Mienia	0,12			
Pelczanka	0,38	0,78		
Piaseczno	0,32	0,95		
Podciernie	0,34		0,34	
Podskwarne				
Posiadały			0,29	
Rososz				
Rudnik				
Skupie				
Skwarne				
Tyborów		1,85		
Wiciejów	0,36	0,33	0,36	
Wola Stanisławowska		2,53		1,27
Woźbin				
Wólka Wiciejowska				
Razem / średnio w gminie	0,15	0,29	0,08	0,03

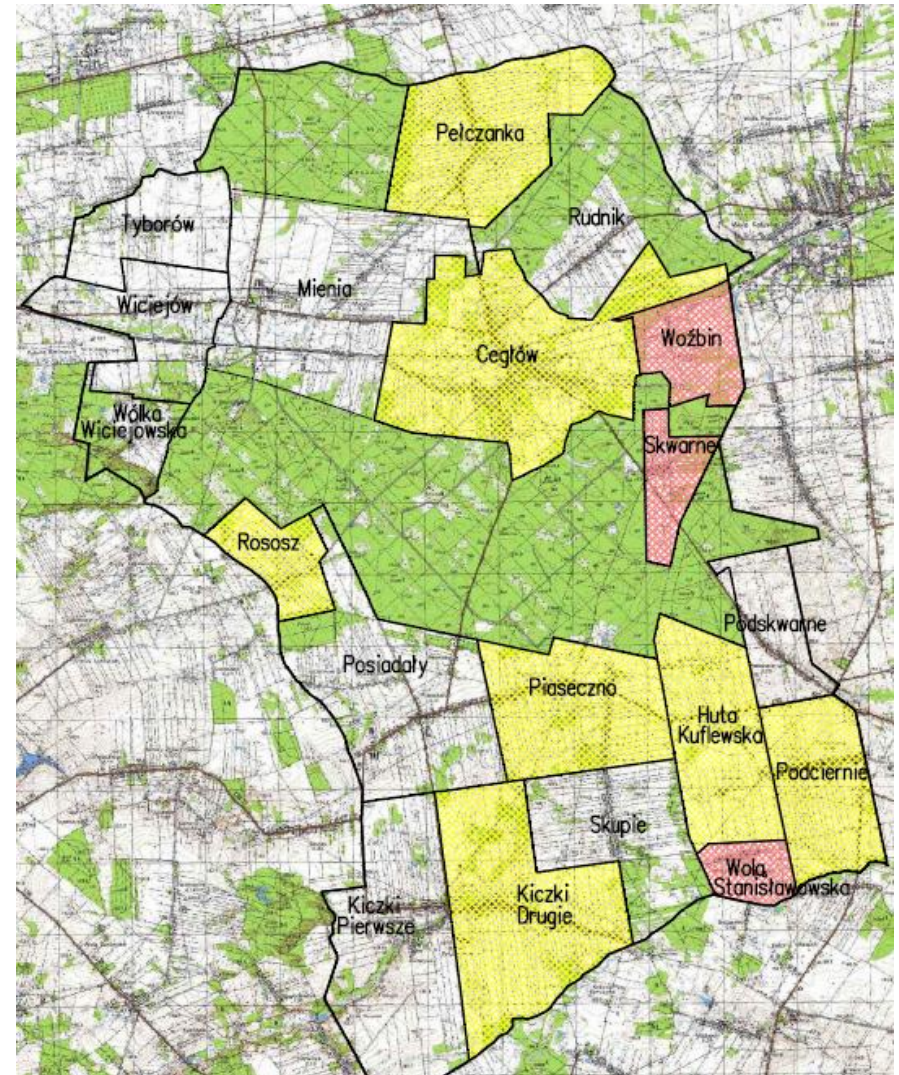
Приклад: зміна кількості мешканців на місцях у 2010-2015 роках



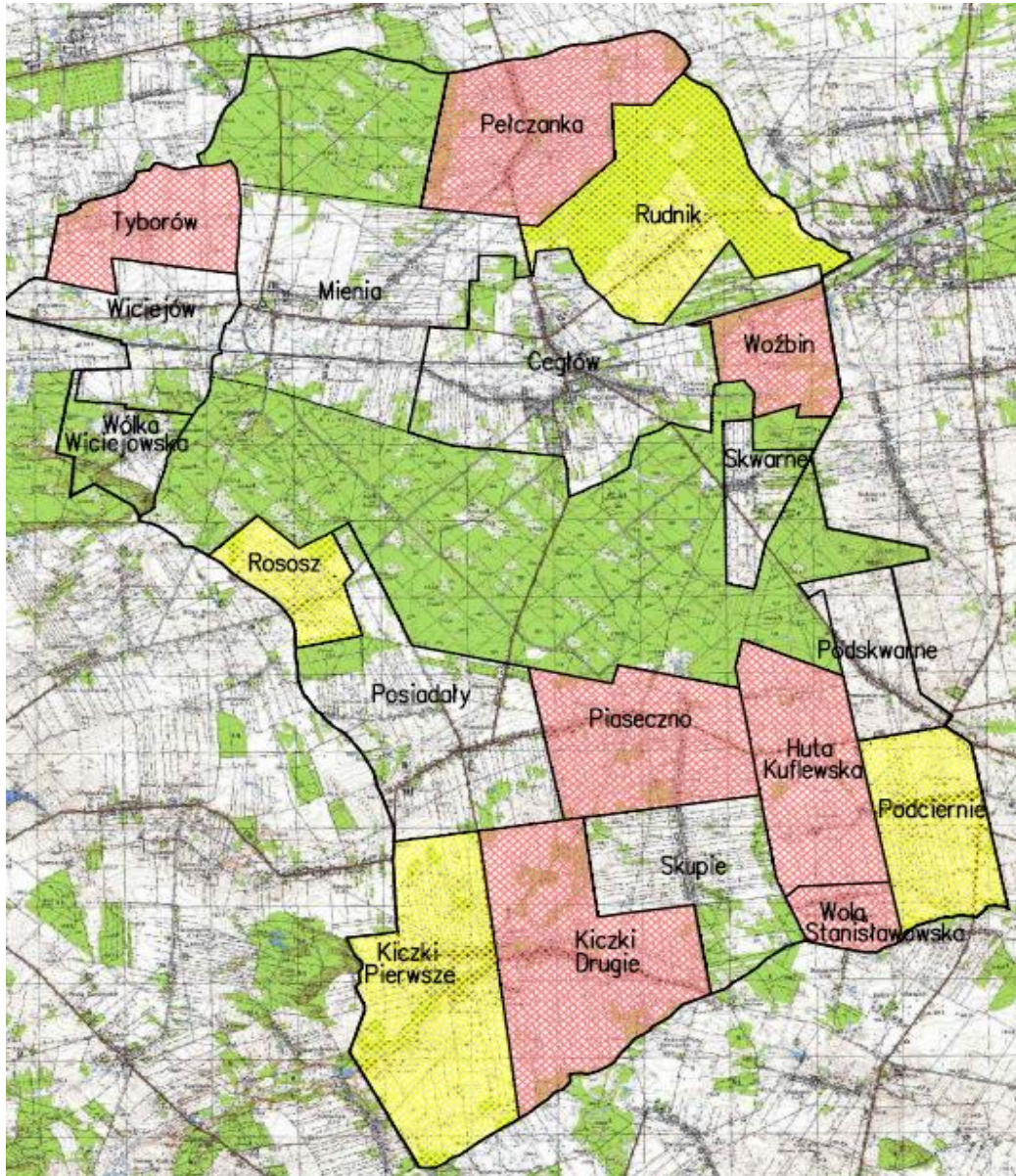
2014 рік



2015 рік



Приклад: Кількість людей, які отримують соціальну допомогу через бідність на 100 жителів



Дані для планування послуг

- Чи збираєте дані та які?
- Чи є у вас легкий доступ до сукупних даних про послуги, клієнтів, причини використання соціальної допомоги?
- Як їх використовуєте? Як аналізуєте?
- Як визначаєте попит на конкретні види послуг на найближчі роки?

Роль аналізу

- аналіз причин негативних явищ – необхідний
- без аналізу та без протидії цим причинам зростатиме кількість людей, які потребують допомоги (а також витрати з бюджету ОТГ на соціальну допомогу)

Планування соціальної допомоги

- планування пільг
- планування нефінансових засобів
- бюджетне (фінансове) планування є результатом планування попиту на пільги та всіх необхідних ресурсів для надання пільг

Визначення попиту на послуги соціальної допомоги

- з розбивкою на окремі послуги (види послуг)
- з розбивкою на причини, з яких потрібна допомога
- з територіальною розбивкою (частина території ОТГ)
- з розбивкою на жінок та чоловіків
- з розбивкою на вікові групи
- з розбивкою на час користування соціальною допомогою

Зловживання в поданні заявки на допомогу чи використанні допомоги

- Статистичні дані допомагають виявити зловживання (*case study з Польщі*)
- Чи ви протидієте порушенням у використанні допомоги? Якщо так, то яким чином?
- Які механізми контролю належного використання допомоги ви використовуєте?
- Соціальний контракт – партнерський інструмент, що підтримує належне використання соціальної допомоги

Ефективність послуг соціальної допомоги

1. Поняття ефективності

2. Фактори, що впливають на ефективність роботи центру соціального забезпечення

- інституційні (організація роботи та умови, юридичні процедури)
- особисті (працівники, їх мотивація, кваліфікація, ефективність роботи)

Ці дві групи факторів взаємовпливають між собою

Що можна зробити для підвищення ефективності роботи з надання соціальної допомоги?

Фактори, які впливають на ефективність надання послуг соціальної допомоги

- дії на основі аналізу та планування
- належна організація послуг, у тому числі забезпечення кількості працівників, які відповідають кількості та масштабу завдань (відсутність перевантаження роботою, запобігання "вигорання"), час для соціальної роботи (!)
- можливості розвитку, шляхи просування працівників, участь у прийнятті рішень, адекватний рівень винагороди
- підвищення кваліфікації працівників та управлінських кадрів, включаючи соціальні компетенції ("м'які")
- правильний інформаційний потік, спрощення процедур та їх адаптація до потреб (меншу бюрократії)
- відділення адміністративної роботи від соціальної роботи

Фактори, які впливають на ефективність надання послуг соціальної допомоги

- належні житлові умови, відсутність архітектурних бар'єрів
- спеціалізована підтримка соціальних працівників, наприклад, психологів, терапевтів, юристів
- забезпечення співробітництва з іншими установами (РДА, судами, поліцією, центрами зайнятості, роботодавцями)
- забезпечення соціальних працівників транспортними засобами
- комп'ютеризація процесів (у тому числі звітність!)
- допомога в плануванні бюджету
- різні форми активації осіб, які потребують допомоги через зовнішню підтримку (наприклад, з державних коштів)
- передача деяких завдань громадським організаціям, суб'єктам соціальної економіки або іншим

Рекомендація – чинники, що підвищують шанси на успіх:

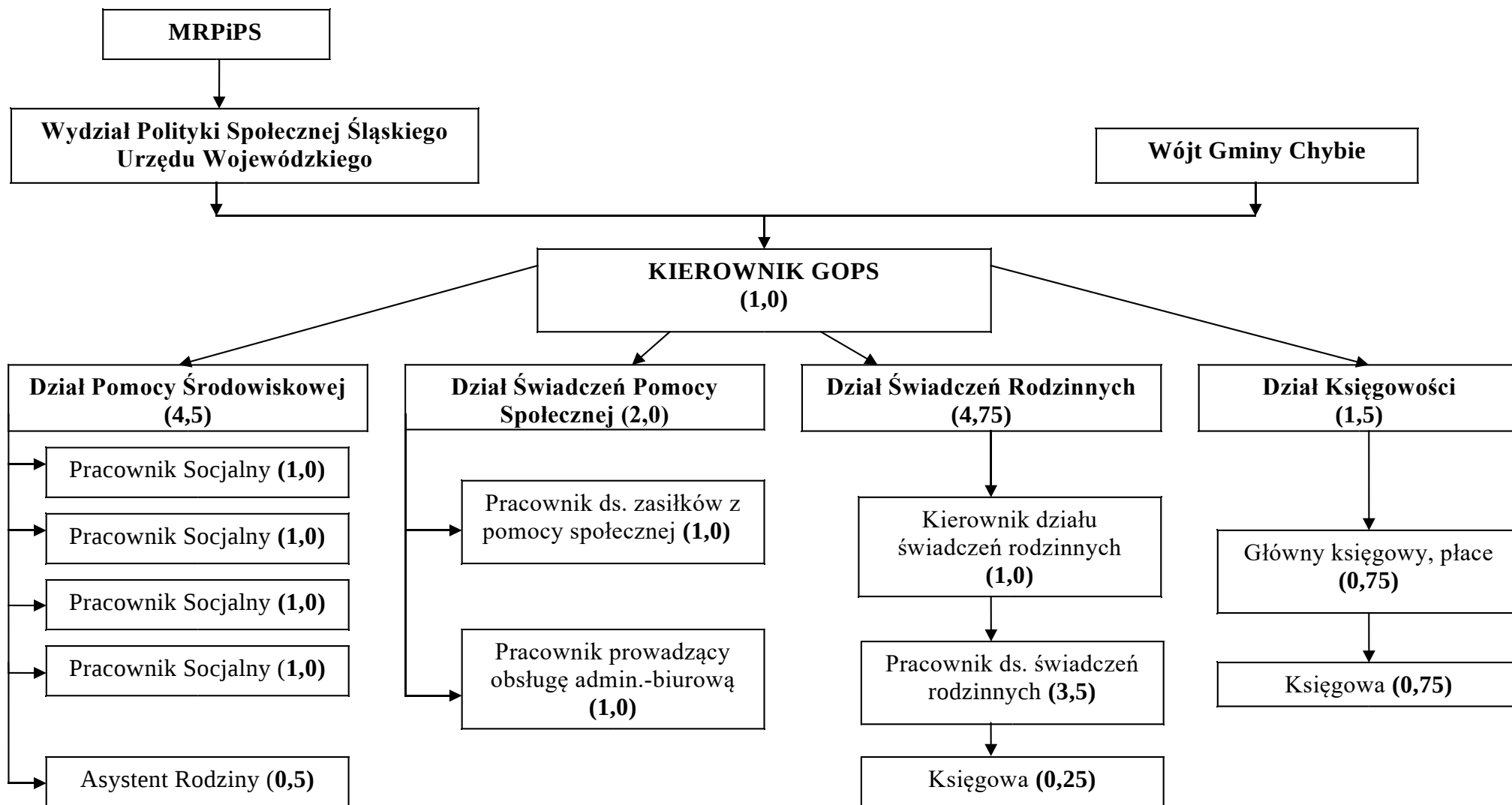
- прозорість законодавства, прийнятого після консультацій з органами місцевого самоврядування та в належний час
- прозорі та стабільні засади фінансування заходів
- постійне підвищення кваліфікації працівників
- залучення соціальних партнерів (інституційних та неформальних груп) до співробітництва
- визначення та реагування на зміни соціальних потреб
- систематичне планування діяльності на основі аналізу та діагностування потреб (необхідні надійні дані)
- оцінка ефективності та тестування ступеня задоволеності клієнтів, забезпечення постійного покращення послуг

Організаційна структура центрів надання соціальної допомоги у Польщі

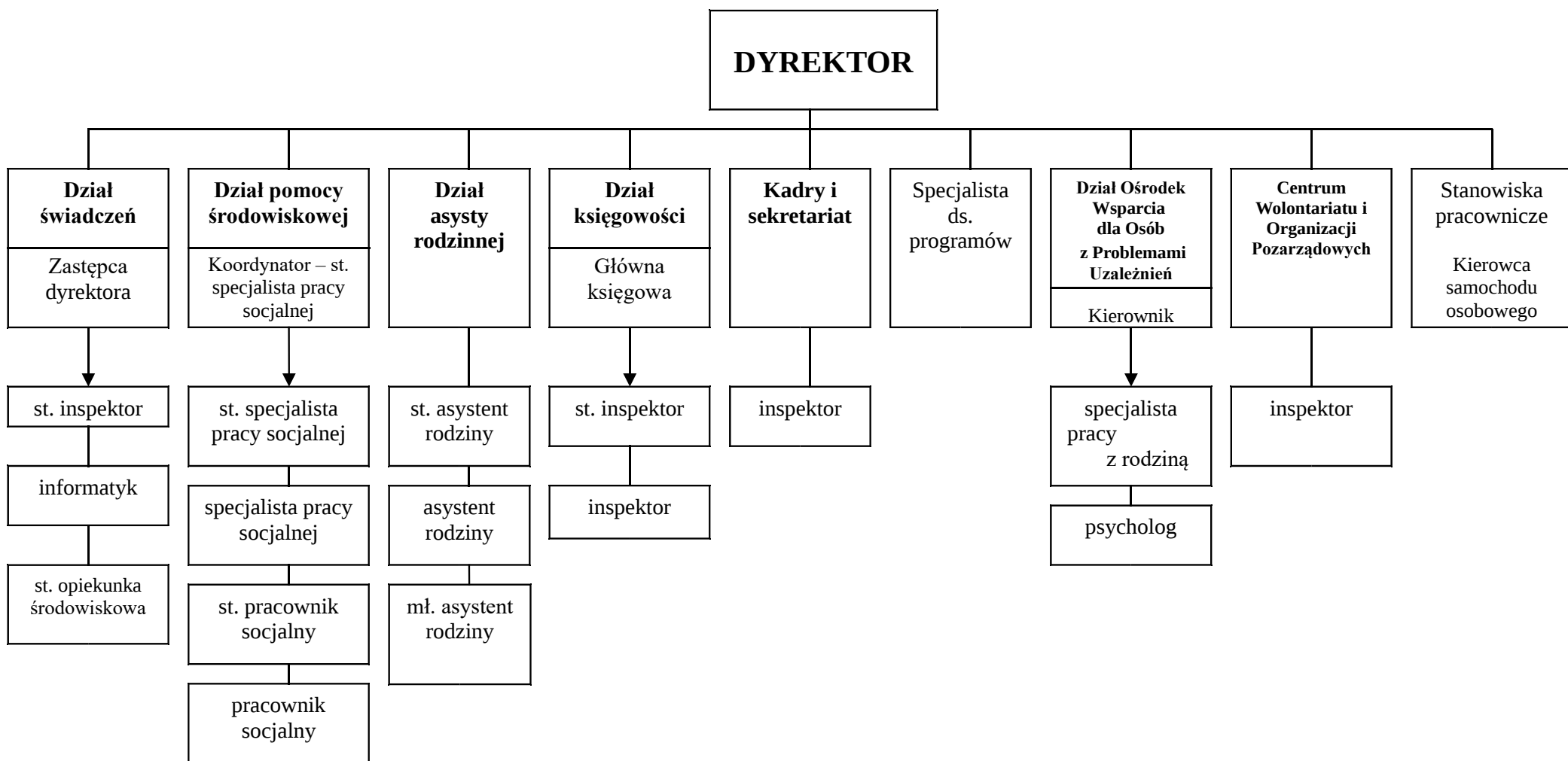
Організаційна структура центру надання соціальної допомоги - гміна 4 000 м. (приклад)



Організаційна структура центру надання соціальної допомоги - гміна Хибє (9200 м.) (приклад)



Організаційна структура центру надання соціальної допомоги - гміна Турек (9600 м.) (приклад)



Організаційна структура центру надання соціальної допомоги - гміна Тлушч[©] (20 000 м.)

ВІДДІЛ СІМЕЙНОЇ ДОПОМОГИ

Сімейні пільги
Виплати по догляду
Виплати 500+
Фонд аліментів
Допомога по народженню дитини

ВІДДІЛ БУХГАЛТЕРІЇ ТА ПЕРСОНАЛУ

Кадри, оплата
Підтримка зовнішніх установ

ІНШІ ПОСЛУГИ ДЛЯ МЕШКАНЦІВ ГМІНИ

Допомога на житло
Картка «Великої сім'ї»
Повітова «Картка сім'ї»
Обслуговування ясел

Соціальний працівник першого контакту

- Прийом заяв
- Попередня діагностика
- Направлення до відділу

Відділ у справах виплат,
що призначаються
за рішенням

Визначення прав
Фінансова допомога
Харчування в школах
Підтвердження прав на
послуги охорони здоров'я

Відділ у справах послуг
Послуги опіки

Програма допомоги щодо харчування
Направлення до Будинків допомоги
Асистент сім'ї
Університет третього віку
Клуб соціальної інтеграції
Клуб Допомоги в інтеграції
Місця денної допомоги

Відділ у справах
соціальної роботи

Діагностика проблем та потреб
Робота в родині
Реалізація плану допомоги
Процедура „Блакитна картка”
Втручання

Структура зайнятості в ЦСД Тлуц

Dział	Skład działu (opis stanowisk)	Liczba pracowników
	Kierownik Ośrodka Pomocy Społecznej	1
Dział Świadczeń Rodzinnych	Kierownik Działu Świadczeń Rodzinnych	1
	Stanowisko pracy ds. świadczeń rodzinnych	2
	Stanowisko pracy ds. świadczeń z funduszu alimentacyjnego	1
Dział Pracy z Jednostką i Rodziną	Zastępca Kierownika Ośrodka	1
	Zespół Pracy Socjalnej	8
Sekcja Księgowości	Główny Księgowy	1
	Stanowisko pracy ds. księgowości	2
	Stanowisko pracy ds. obsługi kadrowo-administracyjnej	1
Dział Pracy ze Społecznością Lokalną	Koordynator KIS	1
Samodzielne stanowisko	Kierowca	1
Punkt Pomocy Dziecku i Rodzinie	Koordynator projektu	1
	Asystent rodziny	1
	Opiekun Punktu Pomocy Dziecku i Rodzinie	1
	Stanowisko Pracy Socjalnej	2

- Громада не мусить сама надавати послуги –
може бути лише організатором
- **Залучання мешканців і громадських
організації до реалізації заходів**
- **Модернізація інфраструктури** – на основі
реалістичних комплексних концепцій і планів
надавання послуг