

Zasady wdrażania usprawnień organizacyjnych w jednostkach organizacyjnych pomocy społecznej

Zasady wdrażania usprawnień organizacyjnych w jednostkach organizacyjnych pomocy społecznej stanowią załącznik do regulaminu konkursu projektu pod nazwą „Wdrożenie usprawnień w jednostkach organizacyjnych pomocy społecznej”. Projekt jest zgodny z zapisami Krajowego Programu Przeciwdziałania Ubóstwu i Wykluczeniu Społecznemu, a proponowane w projekcie działania związane są z wdrażaniem standardów opracowanych w ramach projektów systemowych PO KL 2007-2013. W realizacji projektu należy się opierać na produktach projektu „Tworzenie i rozwijanie standardów usług pomocy i integracji społecznej” w tym zwłaszcza „Modelu realizacji usług o określonym standardzie w gminie” oraz „Modelu realizacji usług o określonym standardzie w mieście na prawach powiatu”. Jednakże należy pamiętać, że system pomocy społecznej reguluje ustawa z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (Dz.U.2015.163 j.t.) i w związku z tym zmiany w strukturze ośrodka pomocy społecznej muszą być zgodne z obowiązującymi aktami prawnymi (min. art. 110 a wymienionej wyżej ustawy). Celem projektu jest poprawa obsługi osób zgłaszających się do ośrodka pomocy społecznej (w zakresie umożliwienia im przezwyciężenia trudnej sytuacji w której się znaleźli) poprzez zmianę organizacji pracy ośrodka, obejmującą wprowadzenie rozwiązań optymalizujących wykorzystanie kompetencji zatrudnionych pracowników socjalnych.

Zmieniając model ośrodka pomocy społecznej należy przede wszystkim określić miejsce ośrodka pomocy społecznej i zdefiniować jego rolę. Przyjęte w wypracowanym w ramach projektu „Tworzenie i rozwijanie standardów usług pomocy i integracji społecznej” modelu ośrodka pomocy społecznej założenie mówi, że misją ośrodka pomocy społecznej jest pełnienie roli organizatora i koordynatora systemu wsparcia społecznego dla określonych grup docelowych, wymagających pomocy w rozwiązywaniu problemów, których nie mogą pokonać, wykorzystując własne uprawnienia i możliwości, z poszanowaniem ich godności i podmiotowości, przy wykorzystaniu ich zasobów własnych oraz środowiska lokalnego. Tak sformułowane założenie pozwala określić najważniejsze funkcje ośrodka pomocy społecznej oraz stanowi punkt wyjściowy i podstawę do zmiany struktury organizacyjnej rozumianej dla potrzeb projektu, jako zmiana sposobu i organizacji pracy zatrudnionych osób przy jednoczesnym położeniu nacisku na zadania stanowiące istotę pomocy społecznej czyli wykonywanie pracy socjalnej oraz innych usług (lub ich zlecenie), bez jednoczesnego pomniejszania roli zasiłków – jako podstawowego wsparcia dochodowego dla osób najuboższych.

Zakłada się, że w każdym ośrodku pomocy społecznej, przystępującym do projektu, zostanie zmieniona struktura organizacyjna pracy ośrodka w taki sposób, że w ramach ośrodka pomocy społecznej zostaną wyodrębnione Zespoły/ Stanowiska do spraw wykonywania przypisanych zadań. Stanowisko – do 2 zatrudnionych osób, Zespół od 3 zatrudnionych osób.

- 1) Zespół/Stanowisko ds. pierwszego kontaktu**
- 2) Zespół/ Stanowisko ds. pracy socjalnej**
- 3) Zespół/ Stanowisko ds. usług**
- 4) Zespół/Stanowisko ds. świadczeń przyznawanych decyzją (nie dotyczy samej organizacji usług).**

Zadania Zespołu/Stanowiska ds. pierwszego kontaktu

Zadaniem pracowników zatrudnionych w Zespole/Stanowisku ds. pierwszego kontaktu jest profesjonalne potraktowanie zgłaszającej się po pomoc osoby lub osoby zgłaszającej przypadek wymagający pomocy. Zapoznając się ze zgłaszanym problemem i po przeprowadzeniu wstępnej rozmowy pracownik socjalny zatrudniony w Zespole/Stanowisku ds. pierwszego kontaktu kieruje osobę zgłaszającą się do odpowiedniego Zespołu/Stanowiska, które przeprowadza rodzinny wywiad środowiskowy i planuje dalszą pomoc lub też, w wypadku mało precyzyjnych informacji, bądź widocznych w rozmowie wstępnej złożonych problemów - sam przeprowadza rodzinny wywiad środowiskowy i następnie decyduje do którego Zespołu/Stanowiska powinna trafić osoba zgłaszająca się po pomoc, aby uzyskać pomoc adekwatną do zgłaszanej potrzeby.

Podstawą jest, aby w Zespole/Stanowisku zatrudnieni byli pracownicy socjalni, którzy potrafią dokonać diagnozy zgłaszanych problemów i skierować osobę zgłaszającą się, do pracownika socjalnego, który pomoże rozwiązać przede wszystkim wiodący problem np. osoba wymagająca pomocy finansowej z powodu bezrobocia zostanie skierowana do Zespołu/Stanowiska Świadczeń, a jeżeli przy tym wymaga pracy socjalnej to w następnej kolejności zajmie się jej problemem pracownik socjalny z odpowiedniego Zespołu/Stanowiska. Taki tryb postępowania jest uwarunkowany przesłanką, że przy planowaniu działań pomocy społecznej, zwłaszcza w przypadkach osób lub rodzin, w których występują wielowarstwowe, złożone problemy należy pamiętać w pierwszej kolejności o zabezpieczeniu podstawowych potrzeb bytowych osoby potrzebującej.

Zespół/Stanowisko ds. pierwszego kontaktu może się składać z pracowników socjalnych oraz pracowników wykonujących pracę administracyjną np. przyjmowanie zaświadczeń, zbieranie dokumentów itd. W ramach Zespołu/Stanowiska mogą być wykonywane inne zadania zlecone przez kierownika ośrodka, warunkujące poprawę obsługi osób zgłaszających się do ośrodka pomocy społecznej i zmniejszające biurokrację na korzyść pracy socjalnej.

W Zespole/Stanowisku ds. pierwszego kontaktu, można zatrudniać, w ramach środków projektu, dodatkowych, nowych pracowników socjalnych, jeżeli wymaga tego realizacja projektu, uwzględniając utrzymanie trwałości zatrudnienia 2 lata po zakończeniu działań projektu

Zespół/Stanowisko ds. pierwszego kontaktu wykonuje zadania w szczególności w zakresie:

1. przyjmowanie osób zgłaszających się po raz pierwszy do ops i kierowanie ich do właściwego Zespołu/Stanowiska po przeprowadzeniu wstępnej rozmowy;
2. udzielanie osobom i rodzinom informacji w sprawach pomocy społecznej, organizacji pracy ośrodka pomocy społecznej oraz prawach i uprawnieniach oraz instytucjach właściwych do załatwienia sprawy osoby zgłaszającej się do ośrodka;
3. przeprowadzenie rodzinnego wywiadu środowiskowego;

4. kierowanie do innych Zespołów/Stanowisk właściwych do załatwienia określonej sprawy;
5. współpraca i współdziałanie z innymi specjalistami w celu przeciwdziałania i ograniczania trudności w prawidłowym funkcjonowaniu osób i rodzin, w szczególności łagodzenie skutków ubóstwa, umawianie na spotkania;
6. przyjmowanie i wydawanie zaświadczeń osobom zainteresowanym w oparciu o dokumenty i oświadczenia oraz prowadzenie rejestru wydanych zaświadczeń;
7. przygotowywanie wstępnej dokumentacji niezbędnej do przyznania różnych świadczeń;

Zadania Zespołu/ Stanowiska ds. pracy socjalnej

Do zadań Zespołu/Stanowiska należy w szczególności prowadzenie pracy socjalnej z osobą i/lub rodziną, która zgłasza się po pomoc do ośrodka pomocy społecznej. Praca socjalna prowadzona jest przy wykorzystaniu metod pracy socjalnej (indywidualnej i środowiskowej), wybranej przez pracownika socjalnego w wyniku pogłębionej diagnozy. Praca socjalna prowadzona jest przy wykorzystaniu narzędzi pracy socjalnej w tym kontraktu socjalnego projektu socjalnego, indywidualnych programów (wychodzenia z bezdomności, zatrudnienia socjalnego) oraz innych narzędzi i instrumentów. W pracy socjalnej w celu włączenia społecznego osoby lub rodziny pracownik socjalny wykorzystuje określone w przepisach prawnych środki krajowe i zagraniczne, w tym projekty adresowane do tych osób, realizowane w ramach programów resortowych, Funduszu Inicjatyw Obywatelskich, Regionalnych Programach Operacyjnych. Pracownicy socjalni w ramach Zespołu/Stanowiska ds. pracy socjalnej wykorzystują różnorodne formy, metody i techniki pracy socjalnej dostosowane do specyfiki odbiorców.

W Zespole/Stanowisku ds. pracy socjalnej zatrudnieni są pracownicy socjalni oraz pracownicy socjalni posiadający I stopień specjalizacji i II stopień specjalizacji.

W Zespole/Stanowisku ds. pracy socjalnej, można zatrudniać, w ramach środków projektu, dodatkowych, nowych pracowników socjalnych, jeżeli wymaga tego realizacja projektu, uwzględniając utrzymanie trwałości zatrudnienia 2 lata po zakończeniu działań projektu.

Wskazane jest, aby zatrudnienie pracowników, w ramach środków projektu dotyczyło pracowników socjalnych posiadających I i II stopień specjalizacji w zawodzie pracownik socjalny, w specjalnościach, które odpowiadają najczęściej występującym problemom w gminie.

Do zadań Zespołu/Stanowiska ds. pracy socjalnej należy min:

1. prowadzenie pracy socjalnej z osobą i/lub rodziną;
2. udzielanie informacji, wskazówek i pomocy w zakresie rozwiązywania spraw życiowych osobom, które dzięki tej pomocy będą zdolne samodzielnie rozwiązywać problemy będące przyczyną trudnej sytuacji życiowej;
3. pomoc w uzyskaniu dla osób będących w trudnej sytuacji życiowej poradnictwa dotyczącego możliwości rozwiązywania problemów i udzielania pomocy przez właściwe instytucje państwowe, samorządowe i organizacje pozarządowe oraz wspieranie w uzyskiwaniu pomocy;

4. współpraca i współdziałanie z innymi specjalistami w celu przeciwdziałania i ograniczania trudności w prawidłowym funkcjonowaniu osób i rodzin, w szczególności łagodzenie skutków ubóstwa;
5. współdziałanie z grupami i społecznościami lokalnymi, mające na celu rozwijanie w nich zdolności do samodzielnego rozwiązywania własnych problemów, w szczególności poprzez pracę socjalną ze społecznością lokalną (organizowanie społeczności lokalnej);
6. organizowanie różnorodnych form pomocy, w szczególności z wykorzystaniem projektów socjalnych, odpowiadających zmieniającym się potrzebom społecznym;
7. realizację zadań wynikających z ustawy o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej poprzez pracę z rodziną przeżywającą trudności w wypełnianiu funkcji wychowawczej, prowadzenie monitoringu sytuacji dziecka z rodziny zagrożonej kryzysem lub przeżywającej trudności w wypełnianiu funkcji opiekuńczo-wychowawczej, realizację usługi asystenta rodziny;
8. realizację zadań w ramach procedury „Niebieskie Karty”;
9. świadczenie usług poradnictwa prawnego i psychologicznego;
10. realizację zadań ośrodka pomocy społecznej z zakresu ustawy o ochronie zdrowia psychicznego;
11. realizację zadań wynikających z ustawy o zatrudnieniu socjalnym, w szczególności:
 - a. przeprowadzanie rodzinnych wywiadów środowiskowych i opiniowanie, na ich podstawie, wniosków w sprawie skierowania do uczestnictwa w zajęciach prowadzonych przez centrum integracji społecznej,
 - b. zawieranie i realizacja kontraktu socjalnego z uczestnikami zajęć klubu integracji społecznej.

Zadania Zespołu/ Stanowiska ds. usług

Zadaniem Zespołu/Stnowiska będzie organizowanie, koordynowanie i nadzór nad realizacją usług. Usługi mogą być realizowane przez ośrodek pomocy społecznej lub zlecane na zewnątrz na podstawie art. 25 ustawy o pomocy społecznej lub w trybie ustawy prawo zamówień publicznych. Jeżeli pracownik socjalny zatrudniony w Zespole/ Stanowisku pierwszego kontaktu stwierdzi podczas rozpoznawania/diagnozy sytuacji, że osoba zgłaszająca się do ośrodka pomocy społecznej potrzebuje wsparcia w formie usług przekazuje dalsze prowadzenie sprawy pracownikowi socjalnemu zatrudnionemu w Zespole/Stnowisku ds. usług, który następnie przeprowadza rodzinny wywiad środowiskowy (jeśli wywiad nie został przeprowadzony przez pracownika pierwszego kontaktu) i planuje odpowiednie wsparcie. Po zaplanowaniu pomocy, jeżeli wymaga to wydania decyzji administracyjnej przekazuje sprawę do Zespołu/Stnowiska ds. świadczeń przyznawanych decyzją, w celu wydania decyzji.

Zgodnie z założeniami do zmiany ustawy o pomocy społecznej przyjmuję się, że usługi realizowane przez ośrodek pomocy społecznej powinny tworzyć następujący katalog:

- a) **usługi profilaktyczne**, adresowane do osób zagrożonych ubóstwem i wykluczeniem społecznym skupiające się na pracy socjalnej, edukacji, poradnictwie, pomocy dla samopomocy, terapii oraz innych podobnych usługach.

- b) **usługi aktywizujące**, adresowane do osób w wieku aktywności zawodowej pozostających bez zatrudnienia, osób niepełnosprawnych, których dysfunkcje w sferze społecznej można kompensować usługami specjalistycznymi, w ramach usług asystenckich adresowanych do osób niepełnosprawnych, w szczególności osób samotnych.
- c) **usługi interwencyjne**, służące zabezpieczeniu niezbędnych podstawowych potrzeb osób niepełnosprawnych i starszych, chorych w ramach usług opiekuńczych świadczonych w miejscu zamieszkania, ośrodkach wsparcia, w rodzinnych domach pomocy, w mieszkaniach chronionych i domach pomocy społecznej, a także osób i rodzin znajdujących się w sytuacjach kryzysowych (przemoc, handel ludźmi, kłeski żywiołowe i zdarzenia losowe).

W związku z tym, że misją ośrodka pomocy społecznej jest pełnienie roli organizatora i koordynatora systemu wsparcia społecznego dla określonych grup docelowych, wymagających pomocy w rozwiązywaniu problemów, których nie mogą pokonać, wykorzystując własne uprawnienia i możliwości oraz opierając się na rezultatach produktu wypracowanego w PO KL pn. „Model realizacji usług o określonym standardzie w gminie” oraz „Model realizacji usług o określonym standardzie w powiecie”, w projekcie określono grupy osób do których przypisano konkretne usługi jakie powinny być przedmiotem organizacji, koordynacji oraz nadzoru ze strony Zespołu/ Stanowiska ds. usług ośrodka pomocy społecznej. Każdy ośrodek pomocy społecznej przystępujący do konkursu może przedstawić dodatkowe usługi, które będą przedmiotem koordynacji, organizacji lub nadzoru lub zrezygnować z poszczególnych usług zawartych w katalogu przedstawiając uzasadnienie (np. brak osób bezdomnych na terenie gminy). Przy określaniu katalogu usług należy korzystać z produktów projektu pn. „Tworzenie i rozwijanie standardów usług pomocy i integracji społecznej takich jak *pakiety usług pomocy i integracji społecznej dla osób pozostających bez pracy, osób starszych, osób z niepełnosprawnością, doświadczających przemocy, rodzin z dziećmi*.”

Dla celów projektu wyodrębniono przykładowe grupy osób oraz przypisano do nich usługi (na podstawie dokumentu pn. Model realizacji usług o określonym standardzie w gminie).

Osoby z niepełnosprawnością

- usługi opiekuńcze, w tym specjalistyczne usługi opiekuńcze w miejscu zamieszkania
- usługi świadczone w ośrodkach wsparcia w tym w środowiskowych domach samopomocy dla osób z zaburzeniami psychicznymi
- usługi świadczone w mieszkaniach chronionych
- usługi świadczone w domach pomocy społecznej
- usługi asystenta osoby z niepełnosprawnością

Osoby starsze

- usługi opiekuńcze, w tym specjalistyczne usługi opiekuńcze w miejscu zamieszkania
- usługi świadczone w ośrodkach wsparcia
 - usługi świadczone w mieszkaniach chronionych
 - usługi świadczone w domach pomocy społecznej

Osoby pozostające bez pracy

- usługi realizowane w klubach integracji społecznej, tym trening pracy
- usługi realizowane w centrach integracji społecznej

Rodziny z dziećmi

- usługi asystenta rodziny
- usługi w placówce wsparcia dziennego
- praca z rodziną, w tym m.in.: konsultacje i poradnictwo specjalistyczne, terapia i inne

Osoby bezdomne

- posiłek
- usługi w ogrzewalni, noclegowni, schronisku.
- mieszkanie chronione
- usługi realizowane w klubach integracji społecznej, tym trening pracy
- usługi realizowane w centrach integracji społecznej

Rodziny doświadczające przemocy w rodzinie

- usługi w ośrodkach wsparcia
- usługi w ośrodkach interwencji kryzysowej
- prowadzenie poradnictwa i interwencji

oraz

inne kategorie osób i rodzin dysfunkcyjnych, dla których należy dostosować odpowiednie usługi.

W Zespole/Stanowisku ds. usług można zatrudniać, w ramach środków projektu, dodatkowych, nowych pracowników socjalnych, jeżeli wymaga tego realizacja projektu, uwzględniając utrzymanie trwałości zatrudnienia 2 lata po zakończeniu działań projektu.

Jeśli ośrodek pomocy społecznej zatrudnia specjalistów np. prawnik, pedagog, psycholog i inni, to powinni oni swoje zadania realizować w ramach Zespołu/Stanowiska ds. usług. Specjaliści mogą być zatrudnieni w ramach środków projektu, jeżeli wymaga tego realizacja projektu, uwzględniając utrzymanie trwałości zatrudnienia 2 lata po zakończeniu działań projektu.

Zadania Zespołu/Stanowiska ds. świadczeń przyznawanych decyzją (nie dotyczy samej organizacji usług).

Zespół/Stanowisko do spraw świadczeń przyznawanych decyzją odpowiada za pomoc osobom i rodzinom zgłaszającym się do ośrodka pomocy społecznej i potrzebującym pomocy w formie świadczenia przyznawanego decyzją administracyjną. W Zespole/Stanowisku zatrudnieni są pracownicy socjalni uprawnieni do przeprowadzania rodzinnych wywiadów środowiskowych. Po wstępnym kontakcie z pracownikiem Zespołu/Stanowiska ds. pierwszego kontaktu, jeżeli z rozmowy wstępnej wynika, że jako pierwsza powinna być udzielona pomoc w postaci zasiłku lub innego świadczenia przyznawanego decyzją, pracownik socjalny zatrudniony w Zespole/Stanowisku ds. świadczeń przyznawanych decyzją

przeprowadza rodzinny wywiad środowiskowy (chyba, że wywiad ten jest już przeprowadzony przez pracownika pierwszego kontaktu i zawiera wszystkie informacje niezbędne do wypłaty świadczeń) i określa formę świadczenia oraz jego wysokość (w przypadku świadczenia pieniężnego), zgodnie z ustawą z dnia 12 marca 2004 roku o pomocy społecznej.

Ramowy zakres zadań Zespołu/Stanowiska ds. świadczeń to:

1. prowadzenie postępowań administracyjnych w sprawie przyznania świadczeń pomocy społecznej:
 - a. świadczeń pieniężnych:
 - zasiłek celowy i specjalny zasiłek celowy,
 - zasiłek okresowy,
 - zasiłek stały,
 - b. świadczeń niepieniężnych:
 - posiłek,
 - usługi opiekuńcze,
 - usługi opiekuńcze specjalistyczne,
 - sprawienie pogrzebu,
 - składki na ubezpieczenie zdrowotne,
 - składki na ubezpieczenie społeczne;
2. udzielanie informacji, wskazówek i pomocy w zakresie rozwiązywania spraw życiowych osobom, które dzięki tej pomocy będą zdolne samodzielnie rozwiązywać problemy będące przyczyną trudnej sytuacji życiowej;
3. pomoc w uzyskaniu dla osób będących w trudnej sytuacji życiowej poradnictwa dotyczącego możliwości rozwiązywania problemów i udzielania pomocy przez właściwe instytucje państwowe, samorządowe i organizacje pozarządowe oraz wspieranie w uzyskiwaniu pomocy;
4. współpraca i współdziałanie z innymi specjalistami w celu przeciwdziałania i ograniczania trudności w prawidłowym funkcjonowaniu osób i rodzin, w szczególności łagodzenie skutków ubóstwa;
5. prowadzenie postępowań przygotowawczych w sprawach należących do zadań gminy albo innych jednostek organizacyjnych gminy, w szczególności ustalanie uprawnień do:
 - a. świadczeń zdrowotnych,
 - b. świadczeń opiekuńczych,
 - c. dodatków mieszkaniowych,
 - d. obniżki czynszu za używanie mieszkania pozostającego w mieszkaniowych zasobach gminy,
 - e. świadczeń alimentacyjnych;
6. potwierdzanie sprawowania opieki faktycznej nad osobą uprawnioną do renty socjalnej na podstawie przepisów ustawy o rencie socjalnej;
7. przeprowadzenie wywiadów na rzecz innych ośrodków pomocy społecznej lub powiatowych centrów pomocy rodzinie;
8. wskazywanie na polecenie sądu opiekuńczego kandydata na opiekuna małoletniego lub ubezwłasnowolnionego całkowicie;

9. kierowanie do domów pomocy społecznej oraz umieszczanie w nich skierowanych osób,
10. zapewnienie usług w ośrodkach wsparcia,
11. obsługa systemu SI POMOST w szczególności:
 - a. przygotowywanie projektów decyzji,
 - b. przygotowywanie sprawozdawczości na rzecz innych komórek ops,
 - c. przygotowywanie list wypłat;

Przedstawiony katalog świadczeń ma charakter ramowy/przykładowy. Do wymienionych wyżej zadań należy dopisać pozostałe świadczenia wymagające wydania decyzji administracyjnej, realizowane na podstawie ustawy o pomocy społecznej oraz innych ustaw min. ustawy o zatrudnieniu socjalnym.

W Zespole/Stanowisku ds. świadczeń przyznawanych decyzją administracyjną, można zatrudniać, w ramach środków projektu, dodatkowych, nowych pracowników socjalnych, jeżeli wymaga tego realizacja projektu, uwzględniając utrzymanie trwałości zatrudnienia 2 lata po zakończeniu działań projektu.

Zależnie od potrzeb ośrodka pomocy społecznej wynikających ze specyfiki gminy, katalog zadań realizowanych przez poszczególne Zespoły/Stanowiska może być rozszerzony.

W trakcie realizacji projektu możliwa będzie modyfikacja zadań przypisanych dla poszczególnych Zespołów/Stanowisk. Jednakże sugeruje się wprowadzanie koniecznych zmian merytorycznych po dwunastu miesiącach realizacji.