

Czynniki warunkujące efektywność działań
ośrodków pomocy społecznej
województwa zachodniopomorskiego
w opinii ich pracowników

Raport z badań

Część I. Teoria i metodologia

Szczecin 2012



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Biuletyn Obserwatorium Integracji Społecznej nr 3(5)/12

Wydawca:

Urząd Marszałkowski Województwa Zachodniopomorskiego
Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej
ul. Korsarzy 34
70-540 Szczecin

Zespół redakcyjny:

Lech Barylski
Dariusz Dziechciarz
Shivan Fate

Redakcja:

ul. Starzyńskiego 3-4, p. III, pok. 319
70-506 Szczecin
tel. 091 42 53 641
e-mail: ois@wzp.pl
www.ois.wzp.pl

Opracowanie typograficzne, projekt okładki, skład, łamanie i druk:

Przedsiębiorstwo Produkcyjno-Handlowe
ZAPOL Dmochowski, Sobczyk Sp.j.
al. Piastów 42, 71-062 Szczecin
tel. +48 91 435 19 00, www.zapol.com.pl

Nakład: 500 egz.

Egzemplarz bezpłatny

Biuletyn współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego, Program Operacyjny Kapitał Ludzki, Priorytet I Zatrudnienie i integracja społeczna, Działanie 1.2 Wsparcie systemowe instytucji pomocy i integracji społecznej, projekt „Koordynacja na rzecz aktywnej integracji”.

Czynniki warunkujące efektywność działań
ośrodków pomocy społecznej
województwa zachodniopomorskiego
w opinii ich pracowników

Raport z badań

Część I. Teoria i metodologia

Szczecin 2012

Spis treści

CZĘŚĆ I: TEORIA I METODOLOGIA

| | |
|--|----|
| 1. Efektywność pracy socjalnej | 4 |
| 1.1. Praca socjalna..... | 5 |
| 1.2. Praca socjalna jako rodzaj usług | 5 |
| 1.3. Efektywność w ogóle – efektywność w pracy socjalnej | 7 |
| 1.4. Czynniki efektywności pracy socjalnej | 9 |
| 1.5. Z badań nad efektywnością..... | 11 |
| 2. Metodologia badania i próba badawcza | 14 |
| 2.1. Charakterystyka próby badawczej..... | 17 |
| 2.2. Uwagi końcowe..... | 20 |

Koncepcja przeprowadzenia badania zrodziła się pod wpływem wielu dyskusji toczonych w zespole Regionalnego Ośrodka Polityki Społecznej w Szczecinie nad kierunkami zmian w sferze pomocy i integracji społecznej regionu. Jednym z często poruszanych zagadnień był swoisty paradoks – rosnąca aktywność ośrodków pomocy społecznej w stosowaniu nowych instrumentów aktywizacji oraz gotowość do zmian systemu, a z drugiej – utrzymująca się liczba klientów długotrwale związanych z pomocą społeczną, wręcz od pomocy tej uzależnionych.

Chcąc dotrzeć do barier zmiany, co wydaje się niezbędne dla zaplanowania skutecznych oddziaływań metodycznych w systemie służb społecznych, postanowiono szukać wiedzy o tym, co stymuluje efektywność pracy z klientem, u przedstawicieli dwóch grup: pracowników socjalnych oraz samych klientów pomocy społecznej. Raport, który Państwu prezentujemy, jest więc pierwszą częścią przyszłej, całościowej diagnozy efektywności (a zarazem – jej braku), która ostatecznie zakończy się w roku 2013 – badaniem klientów ośrodków pomocy społecznej w Województwie Zachodniopomorskim.

1. EFEKTYWNOŚĆ PRACY SOCJALNEJ

Pojęcie *efektywności*, w odniesieniu do pracy socjalnej, jako działalności tak zwanej miękkiej, w dodatku wysoko zindywidualizowanej, nie da się określić jednoznacznymi i uniwersalnymi kryteriami. Efekty działań pracownika socjalnego, podobnie jak nauczyciela, przynoszą bardzo zróżnicowane wyniki, w dodatku odległe w czasie. Zależne są od czynników leżących zarówno po stronie pracownika socjalnego jak i po stronie klienta oraz otoczenia. Obraz różnych poziomów rezultatów pracy socjalnej można przedstawić następująco: jednego z klientów udaje się wyprowadzić z długotrwałego bezrobocia (poprzez udzielenie mu pomocy w doskonaleniu zawodowym), podejmuje pracę i sam zaspokaja potrzeby własne oraz rodziny. Drugi klient – mający zaburzone relacje z rodziną po opuszczeniu zakładu karnego – poprzez podjęcie mediacji i współpracy z pracownikiem socjalnym – układa poprawnie stosunki rodzinne i otrzymuje wsparcie, ratujące go przed recydywą. Trzeci – uzależniony od alkoholu, stosujący przemoc na członkach rodziny – podejmuje świadomie i dobrowolnie terapię. Każdy z tych efektów można zmierzyć na różne sposoby, na przykład poprzez korzyści ekonomiczne, jakie uzyska dzięki temu człowiek, korzyści zdrowotne czy wreszcie czysto emocjonalne, które poprawią bezpieczeństwo konkretnej osoby i jego rodziny. Szukając definicji efektywności pracy z klientem, nie sposób pominąć inne, zakresowo powiązane terminy, jak choćby praca socjalna, usługi socjalne, jakość, skuteczność i efektywność. Dla potrzeb niniejszego opracowania, analiza będzie przebiegała według osi: praca socjalna – usługi – usługi użyteczności publicznej – jakość/ skuteczność/efektywność – kryteria i czynniki efektywności w usługach publicznych.

1.1 PRACA SOCJALNA

Praca socjalna, w Ustawie o pomocy społecznej z dnia 12 marca 2004 r. (Dz. U. z 2009 r. Nr 175, poz. 1362), została określona jako działalność zawodowa mająca na celu pomoc osobom i rodzinom we wzmacnianiu lub odzyskiwaniu zdolności do funkcjonowania w społeczeństwie poprzez pełnienie odpowiednich ról społecznych oraz tworzenie warunków sprzyjających temu celowi.

Skidmore i Thackeray uznają, że pracę socjalną można zdefiniować jako sztukę, naukę i zawód, który pomaga ludziom rozwiązywać problemy osobiste, grupowe (zwłaszcza rodzinne) oraz zbiorowe tak, aby osiągnąć zadowalające stosunki osobiste, grupowe, zbiorowe (...). Głównym kierunkiem działania pracownika socjalnego jest pomaganie ludziom w polepszeniu ich funkcjonowania społecznego i umocnieniu w nich zdolności do stosunków i interakcji z innymi¹.

Praca socjalna realizowana ma być przede wszystkim w ramach pomocy społecznej – środowiskowej (w miejscu zamieszkania, otoczeniu klienta) oraz instytucjonalnej. Obejmuje ona wszelkiego rodzaju poradnictwo prawne, ekonomiczne, psychologiczne, pedagogiczne, a także pomoc w prawnym załatwieniu konkretnych, trudnych spraw życiowych².

1.2 PRACA SOCJALNA JAKO RODZAJ USŁUG

Praca socjalna należy do kategorii usług społecznych, które można zróżnicować na tle szeroko rozumianych usług w ogóle. Według Elfringa istnieje kategoria usług „welfare services”, co można tłumaczyć jako *usługi socjalne* lub *opiekuńcze*. Posiadają one trzy cechy:

- nierynkowy charakter,
- udzielane są przez państwo lub na jego zlecenie,
- realizowane są za pieniądze publiczne³.

Zdaniem Szatur-Jaworskiej, usługi społeczne:

- są czynnościami podejmowanymi w celu bezpośredniego zaspokojenia ludzkich potrzeb i nie polegają na wytwarzaniu dóbr materialnych,
- służą zaspakajaniu indywidualnych potrzeb jednostek i rodzin, choć ich jakość i dostępność mają wpływ na funkcjonowanie szerszych zbiorowości i grup społecznych,
- mogą być finansowane, organizowane i dostarczane zarówno przez instytucje publiczne jak i niepubliczne,
- uzyskiwane są bezekwiwalentnie, częściowo odpłatnie lub w pełni odpłatnie⁴.

Z kolei według Ziębickiego, istnieje rodzaj usług, które można określić jako „usługi użyteczności publicznej”, na które składają się szczególne rodzaje działalności zaspokajające ważne

¹ R.A. Skidmore, M.G. Thackeray, Wprowadzenie do pracy socjalnej, Warszawa 1996 r., s. 23.

² G. Firlit-Fesnak, B. Szatur-Jaworska, Leksykon pojęć socjalnych, Warszawa 1995, s. 21.

³ R. Szarfenberg, Polityka społeczna i usługi socjalne, w: Przeobrażenia strefy usług w systemie zabezpieczeń społecznych, red. M. Grewiński, B. Więckowska, Warszawa 2011, s. 57.

⁴ Tamże, s. 57.

potrzeby społeczne, do zapewnienia których zobligowane jest państwo⁵. Autor zwraca uwagę na fakt, że pomimo specyficznych cech tego rodzaju usług, sam proces ich świadczenia nie odbiega od usług komercyjnych. Sugeruje, że przy badaniu efektywności tego typu usług należy uwzględnić cechy wyróżniające je od innych usług. Dopiero po takim rozróżnieniu można próbować określać uwarunkowania dotyczące ściśle sfery usług użyteczności publicznej i ustalać specyficzne czynniki, właściwe dla konkretnego rodzaju usług⁶.

Uwarunkowania oceny usług można podzielić na ogólne (dotyczące również innego rodzaju usług) oraz na szczegółowe. Do pierwszej grupy uwarunkowań należą między innymi:

- niematerialność usługi,
- lokalność,
- komplementarność,
- substytucyjny charakter usługi,
- zindywidualizowanie poszczególnych rodzajów usług,
- uzależnienie nabywcy od usługodawcy,
- niemożliwość odsprzedania usługi.

Do tej kategorii z pewnością należą szeroko rozumiane usługi społeczne, w tym edukacyjne, zdrowotne, związane z dostępem do kultury, rekreacji czy sportu. Obok nich pojawiają tu także usługi pocztowe, bankowe, ubezpieczeniowe, związane z zapewnieniem dostępu do energii elektrycznej, ciepłej czy wody a także usługi transportowe oraz dostęp do informacji.

Szczegółowe uwarunkowania oceny efektywności, dotyczące już tylko usług użyteczności publicznej, dotyczą:

- nadrzędnego charakteru zadań społecznych,
- powszechnej dostępności usług,
- równoprawnego korzystania z nich przez wszystkich obywateli,
- możliwości korzystania z tych samych usług przez kilku użytkowników,
- ciągłości świadczenia usług,
- niezależności prowadzenia usług od korzyści ekonomicznych,
- wysokiego stopnia uzależnienia od finansowania zewnętrznego,
- możliwości finansowania ze środków prywatnych, społecznych i publicznych,
- lokalizacji świadczenia usług uzależnionej od przestrzennego rozmieszczenia klientów,
- powszechnego zaufania do usługodawcy,
- instytucjonalnej samodzielności przy jednoczesnym uzależnieniu od organu założycielskiego.

Ze względu na bardzo szeroki zakres tego typu usług, koniecznym staje się uwzględnienie nie tylko specyficznych warunków, w jakich usługa jest realizowana, ale również uwarunkowań, w jakich funkcjonuje instytucja, która je świadczy (jak choćby – zasady funkcjonowania spółki prawa handlowego a instytucji publicznej, czy innych form).

⁵ B. Ziębicki, Uwarunkowania oceny efektywności świadczenia usług użyteczności publicznej, Zeszyty naukowe Wyższej Szkoły Ekonomicznej w Bochni, nr 6/2007 r.

⁶ Tamże, s. 152.

Aby przybliżyć różnicę pomiędzy rodzajami usług publicznych od innych, przeanalizujmy sytuację życiową rodziny z dziećmi, która przeżywa okresowe trudności materialne, jednak tak jak wszyscy inni obywatele korzysta z usług: dzieci uczęszczają do szkoły (bez względu na sytuację ekonomiczną rodziny), poddawane są szczepieniom profilaktycznym, korzystają z pełnego pakietu usług zdrowotnych. Rodzina korzysta z dostawy prądu, ciepła i wody. W sytuacji szczególnej, okresowo, płatności za te dostawy przejmuje państwo (lub samorząd). W przypadku rodziny z dziećmi, dobrowolna rezygnacja z przyjmowania usługi dostarczania wody, badania lekarskiego lub edukacji – spotka się ze sprzeciwem strony publicznej i grozi poważnymi sankcjami. Tak więc nie można zrezygnować z korzystania z niektórych usług użyteczności publicznej, podczas gdy na pewno można zrezygnować z usług dobrowolnego, dodatkowego ubezpieczenia na życie lub też z usług transportu zbiorowego – choćby na rzecz poruszania się rowerem czy pieszo. Usługi ośrodka pomocy społecznej nie należą do powszechnych (masowych), jednakże określona grupa klientów, szczególnie posiadająca dzieci lub podpisująca kontrakt socjalny, jest związana z usługodawcą w dłuższym okresie czasu i podporządkowana jego zasadom świadczenia danej usługi.

1.3 EFEKTYWNOŚĆ W OGÓLE – EFEKTYWNOŚĆ W PRACY SOCJALNEJ

Literatura przedmiotu z zakresu organizacji i zarządzania zawiera wiele definicji pojęć *efektywność* oraz *skuteczność*. Karney określiła, że efektywność pracy jest to stosunek wyniku działań do poniesionych kosztów – materialnych, ludzkich, moralnych, społecznych i innych. Praca jest więc efektywna, jeśli osiąga znaczne rezultaty przy dość niskich kosztach. Z kolei skuteczność działań, zdaniem autora, jest mierzona wielkością rozbieżności między zamierzeniami (rozumianymi jako cele) a uzyskiwanymi rezultatami: im ta rozbieżność mniejsza, tym skuteczność większa⁷. W celu określenia, w jakim stopniu ośrodki pomocy społecznej osiągają skuteczność, koniecznym byłoby badanie jakości pracy. Przy ocenie efektywności działań analizuje się wielkość nakładów: tak zewnętrznych (finansowych), jak i wewnętrznych, czyli tych, jakie ponoszą zatrudnieni w ośrodkach pracownicy. Ocena ta oparta jest w znacznej mierze na badaniach dotyczących organizacji pracy⁸. Innymi słowy: efektywność jest to zdolność systemu do perfekcyjnego wykorzystania dostępnych środków, a środki, o których mowa, wystarczają na zaspokojenie potrzeb na optymalnym poziomie. Skuteczność, zdaniem Olech i Sobczak, redukuje problem, czyli realizuje cele i powoduje, że zaistniała zmiana będzie widoczna.

Zdaniem Woźniaka (UAM), paradygmaty efektywności pracy socjalnej to:

- wykonanie **odpowiedniej** pracy,
- wykonanie pracy **przez właściwych ludzi dla właściwych ludzi**,
- wykonanie usługi **we właściwym czasie**,

⁷ J. Karney, Człowiek i praca. Wybrane zagadnienia z psychologii i pedagogiki pracy, Międzynarodowa Szkoła Menedżerów, Warszawa 1998, s. 74.

⁸ A. Olech, A. K. Sobczak, Jakość i organizacja pracy w ośrodkach pomocy społecznej. Raport z badań. IRSS Warszawa 2011.

- wykonanie pracy i niezbędnych czynności **niezwłocznie, skutecznie**, najszybciej od wystąpienia potrzeb.

Przekładając to na logikę planu pracy z klientem, planując indywidualny plan działań, należy odpowiedzieć sobie na następujące pytania:

- Co w danej sytuacji należy zrobić? Jaki cel należy wyznaczyć?
- Kto i na czym rzecz ma coś do wykonania? Jakich ludzi zaangażować do realizacji celu?
- Kiedy należy uruchomić działania, by miały sens i przyniosły skutek?
- Jakich narzędzi i metod użyć, by osiągnąć cel?

Dobrze zaplanowany proces socjalny powinien przynieść efekt w postaci realizacji celu, ale też, z punktu widzenia zarządzania procesem, pozytywnej oceny skuteczności, efektywności i jakości. Dla klienta pomocy społecznej najistotniejsza będzie jakość świadczonej usługi (pomocy). Definiujemy ją jako wartość społeczną wynikającą z satysfakcji materialnej i niematerialnej pracownika, uwarunkowanej kwalifikacjami i predyspozycjami do dobrej pracy, osiąganymi efektami, materialnymi i społecznymi warunkami środowiska pracy, dostosowanymi do danych standardów pracy⁹. Skupiając się na efektywności, nie powinno tracić się z oczu jakości, gdyż właśnie w tym wymiarze praca jest widoczna dla klientów. Organizacja pracy, jako system podlegający zarządzaniu, musi zapewnić najpierw jakość klientowi wewnętrznemu, aby ta mogła przełożyć się na jakość dostrzegalną i odczuwalną przez odbiorców. W celu oceny jakości pracy przez pracowników, posługujemy się takimi zmiennymi jak:

Treść stanowiska pracy:

- adekwatność zadań do możliwości pracownika,
- zainteresowanie pracą, względnie niechęć wobec niej.

Warunki bezpieczeństwa i higieny pracy, w tym:

- czas pracy.

Adekwatność płacy do wkładu pracy, w tym:

- poczucie sprawiedliwości względnie niesprawiedliwości płac,
- jakość i organizacja pracy.

Zakres świadczeń socjalnych, w tym:

- integracja z zakładem pracy,
- klimat organizacyjny,
- lojalność wobec przełożonych i współpracowników¹⁰.

Niniejsze opracowanie nie skupia się jednak na jakości, która jako ostateczna, odczuwalna na zewnątrz wartość pracy, buduje się na poziomach efektywności i jakości, powiązanych z klimatem organizacyjnym oraz wysokimi standardami etycznymi. Zapewne przyjdzie czas na badanie jakości pracy ośrodków pomocy społecznej, jednakże obecnie, na etapie kształtowania się nowego modelu, wydaje się koniecznym – rozpoczęcie analizy systemu od zbadania czynników efektywności.

⁹ H. Januszek, J. Sikora, *Socjologia pracy*, Wyd. Akademii Ekonomicznej, Poznań 2000, s. 186.

¹⁰ A. Olech, A. K. Sobczak, op. cit., s. 2-3.

1.4 CZYNNIKI EFEKTYWNOŚCI PRACY SOCJALNEJ

Skuteczność i efektywność działań w każdej dziedzinie jest uwarunkowana wieloma czynnikami. W odniesieniu do pomocy społecznej, jednym z istotnych uwarunkowań są regulacje prawne. Należy pamiętać, że system prawny dotyczący pomocy społecznej w Polsce nie jest system jednolitym pod względem materialno- jak i formalnoprawnym¹¹. Podstawą ustrojową szeroko rozumianej pomocy społecznej w Polsce jest Ustawa z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (Dz.U. 2009 r. Nr.175, poz.136). Akt ten doczekał się już wielu nowelizacji, jak również kilkunastu orzeczeń Trybunału Konstytucyjnego, kwestionujących legalność niektórych paragrafów. Realizację ustawowych zapisów często utrudnia fakt, że doprecyzowanie ich na poziomie rozporządzeń jest niespójne z aktem ustawy a czasami wręcz uniemożliwia ich wykonanie. Znaczącą rolę w realizacji zadań pomocy społecznej odgrywają akty prawa miejscowego, w szczególności uchwały. Fakt, że niejednokrotnie z powodu braku ich zgodności z aktem ustawy, bywają przedmiotem rozstrzygnięć nadzorczych wojewodów oraz sądów administracyjnych, potwierdza istnienie barier w efektywnej i skutecznej realizacji zadań pomocy społecznej na poziomie czynników prawnych. Ponadto, ośrodki pomocy społecznej wykonują liczne obowiązki wynikające z innych aktów prawnych, takich jak:

- ustawa o świadczeniach rodzinnych,
- ustawa o dodatkach mieszkaniowych,
- ustawa o przeciwdziałaniu przemocy w rodzinie,
- ustawa o zatrudnieniu socjalnym,
- ustawa o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie,
- ustawa o wspieraniu rodziny oraz systemie pieczy zastępczej.

Czynnikiem obniżającym efektywną realizację zadań, w kontekście warunków formalnoprawnych, jest przede wszystkim fakt, że każdy z wymienionych aktów wymaga stosowania innych procedur oraz kryteriów.

Mazurkiewicz, analizując funkcjonowanie jednostek pomocy społecznej, określił obszary zmian, które mogłyby w znaczący sposób wpłynąć na poprawę efektywności działań ośrodków pomocy społecznej. Według autora są to:

1. wyraźne rozgraniczenie kompetencji pomiędzy poszczególne jednostki szeroko rozumianej pomocy społecznej,
2. doprecyzowanie uprawnień organów kontroli i nadzoru,
3. uściślenie definicji ustawowych, w tym definicji dochodu,
4. wskazanie konkretnych przesłanek przyznawania świadczeń uznaniowych,
5. przyjęcie rozwiązań prawnych *wymuszających* na kliencie pomocy społecznej aktywną współpracę z pracownikiem socjalnym,

¹¹ B. Mazurkiewicz, Wybrane problemy funkcjonowania jednostek pomocy społecznej ze szczególnym uwzględnieniem pracy ośrodków pomocy społecznej: www.irss.and.pl/images/marcin/ekspertyzamazurkiewicz.pdf

6. jednoznaczne przesądzenie i uporządkowanie kompetencji oraz wymogów podmiotowych w zakresie kształcenia pracowników socjalnych,
7. wprowadzenie procedur administracyjnych dostosowanych do wymogów specyfikacji przedmiotu¹².

Czynniki prawne nie są jedynymi, które wpływają na efektywność i skuteczność działań w pomocy społecznej. Realizacja usług socjalnych powinna z założenia doprowadzić do aktywizacji klienta. W praktyce, instrumenty socjalne niejednokrotnie utrwalają w postawach klientów syndrom wyuczonej bezradności oraz uzależniają ich od otrzymywanych świadczeń. Istotnym kierunkiem zmian w pomocy społecznej jest zmiana form wsparcia proponowanego klientom – z pasywnych na aktywne¹³. Dla efektywności realizowanych zadań ważne jest współdziałanie z partnerami, jakimi są organizacje pozarządowe. Na terenie województwa zachodniopomorskiego, pomimo korzystnych rozwiązań prawnych, tylko 34 gminy zlecają realizację zadań organizacjom pozarządowym (na 114 gmin w województwie).

Współpraca na rzecz tworzenia systemowych rozwiązań, mających na celu wsparcie jak również aktywizację klienta pomocy społecznej, wymaga współdziałania pracowników socjalnych z wieloma innymi specjalistami, w tym szczególnie z:

- pedagogami szkolnymi,
- policjantami,
- mediatorami,
- kuratorami,
- przedstawicielami służby zdrowia itp.

W praktyce, model pracy socjalnej opartej o działania partnerskie, międzysektorowe, jak również o zasadę aktywizacji potencjału własnego klienta oraz pracy środowiskowej, pozostawia wiele do życzenia. Funkcjonują już Ośrodki wysoce innowacyjne, które etap biernego modelu mają już za sobą i obecnie nieustannie poszukują nowych rozwiązań w zakresie aktywizacji i integracji, lecz dotyczy to stosunkowo nielicznej grupy. Jest jeszcze bardzo wiele do zrobienia, by można było mówić o zmianie systemowej, która mogłaby przynieść spodziewane efekty.

Podstawowe paradygmaty skutecznej i efektywnej pracy socjalnej zawierają się w poniższym katalogu:

- empowerment – rozumiany jako metoda interwencji służącej wzmocnieniu kompetencji i przywracania jednostkom samostereowności;
- profesjonalizacja zawodu pracownika socjalnego oraz pracy socjalnej;
- traktowanie pracy socjalnej jako procesu wywoływania zmiany, wymagającego długiego okresu czasu, systematyczności i konsekwencji;
- konieczność opracowania strategii motywacyjnej w pracy socjalnej;
- nadanie odpowiedniej rangi aktywizacji środowiskowej;

¹² Tamże, s. 29.

¹³ A. Mielczarek, Pomoc społeczna w Polsce – wyzwania współczesności, Praca socjalna nr 3/07, IRSS Warszawa 2007

- budowanie więzi lokalnych w ramach realizowanych programów pomocy społecznej;
- rozwijanie niepieniężnych form wsparcia;
- aktywny udział pracowników socjalnych w opracowywaniu regionalnych, lokalnych strategii rozwiązywania problemów społecznych¹⁴.

1.5 Z BADAŃ NAD EFEKTYWNOŚCIĄ

Poszukując czynników wpływających na efektywność pracy ośrodków pomocy społecznej, poddano analizie – oprócz literatury przedmiotu – także wyniki badania: „50 pytań do polskich pracowników socjalnych”, przeprowadzonego przez Internet w 2007 roku, na grupie 1162 osób. Wyniki badań przedstawiają niezbyt optymistyczny obraz sektora:

- pracownicy socjalni wykonują swoją pracę w warunkach niezapewniających prywatności ich klientom,
- pracują pod słabym, nie wspierającym kierownictwem,
- pracownicy socjalni są nadmiernie obciążani obowiązkami, często ponad ustawowe regulacje,
- czują się ignorowani przez organy władzy i niedoceniani przez opinię publiczną,
- nie mają naukowego wsparcia,
- wynagrodzenie pracowników socjalnych należy do najniższych w kraju,
- są narażeni na syndrom wypalenia zawodowego,
- wykonują swoją pracę z dużym oddaniem i zaangażowaniem¹⁵.

Powyższe oceny warunków pracy dotyczą okresu, w którym nie inwestowano w rozwój kadr pomocy społecznej, nie uruchamiano jeszcze systemu studiów, doradztwa czy supervizji. Był to czas przygotowania projektów systemowych, które z założenia miały dopiero dokonać przebudowy sfery pomocy społecznej z pasywnej na aktywną, korzystającą z nowoczesnego spektrum instrumentów integracji społecznej klientów. Póki co, badanie nie zostało powtórzone, choć interesującym byłoby zderzenie ocen – sprzed zmian systemowych oraz dokonanych obecnie, po pięciu latach poszukiwań i testowania nowego modelu pracy ośrodków pomocy społecznej jak i standardów pracy socjalnej.

W celu stworzenia modelu umożliwiającego określenie efektywności i skuteczności usług, należy opracować zbiór kryteriów uwzględniających następujące czynniki:

- ogóle cechy, odróżniające usługi od pozostałych rodzajów działalności,
- szczegółowe uwarunkowania świadczenia usług użyteczności publicznej,
- specyfikę poszczególnych rodzajów usług oraz instytucji świadczących usługi.

¹⁴ E. Trafiałek, O nowym modelu pracy socjalnej, Praca socjalna 3/2007, IRSS Warszawa, s. 14-15.

¹⁵ W. M. J. Blok, Praca socjalna w Polsce: zawód niosący pomoc w potrzebie: <http://sic.to/index.php?page=1709>

Opierając się na wynikach badań (Holstein-Beck, Bielecki, Pfohl, Skrzypek a także Price i Lawlesz), można określić następujące wymiary oraz kryteria oceny efektywności właściwe dla instytucji użyteczności publicznej:

- Wymiar techniczno-ekonomiczny, polegający na ocenie relacji pomiędzy efektami a nakładami wyrażonymi rzeczowo lub wartościowo. Wymiar ten obejmuje następujące grupy kryteriów:
 - rentowność usług,
 - wielkość świadczonych usług,
 - wydajność,
 - zaplecze techniczne.
- Wymiar prakseologiczny, polegający na ocenie, w jakim stopniu instytucja realizuje cele, dla których została powołana. Kryteria pozwalające przeprowadzić taką ocenę to:
 - realizacja założonych celów,
 - poziom świadczonych usług.
- Wymiar behawioralny, wyrażający poziom zaspokojenia indywidualnych potrzeb pracowników. Kryteria konieczne przy ocenie tego wymiaru to:
 - poziom motywacji,
 - poziom organizacji.
- Wymiar instytucjonalny, pozwalający ustalić, jaki jest poziom ogólnego odbioru społecznego oraz jakie wsparcie instytucja otrzymuje z otoczenia. Kryteria umożliwiające taką ocenę to:
 - społeczny odbiór,
 - wsparcie zewnętrzne.
- Wymiar systemowy, polegający na ocenie zdolności instytucji do przetrwania i rozwoju. Kryteria konieczne do zastosowania przy tym wymiarze to:
 - rozwój organizacji,
 - sprawność systemu zarządzania¹⁶.

Podsumowując, ocena efektywności i skuteczności usług użyteczności publicznej, do których niewątpliwie zalicza się praca socjalna, wymaga budowy modelu oceny, dostosowanego do jej specyfiki. Model ten powinien składać się z trzech płaszczyzn oceny:

1. powinna obejmować ogólne wymiary oceny efektywności organizacyjnej,
2. powinna zawierać kryteria umożliwiające właściwą ocenę,
3. powinna tworzyć szczegółowe kryteria odnoszące się do analizowanych rodzajów usług.

W ocenie tej istotne są zarówno kryteria ilościowe jak i opisowe¹⁷.

¹⁶ E. Trafiałek, op.cit., s. 159-160.

¹⁷ B. Ziębicki, op. cit, s. 163.

Badanie efektywności pracy ośrodków pomocy społecznej w opinii ich pracowników, obarczone jest z góry jednostronnością oceny i wysokim poziomem subiektywizmu respondentów, jako strony zainteresowanej pracą w systemie. Badanie to może jednak mieć sens, gdy zostanie uzupełnione o co najmniej jeden moduł – ocenę klientów i organizatorów systemu, opartą na szczegółowych kryteriach usług socjalnych. Jednowymiarowość badań może posłużyć do opisu najistotniejszych problemów systemu pomocy społecznej, jednak nie przyczyni się do modelowania jego zmian i wytyczania kierunków rozwoju.

Iwona Klimowicz,
Doradca ds. aktywnej integracji
ROPS UMWZ Szczecin

2. METODOLOGIA BADANIA I PRÓBA BADAWCZA

Badanie „Czynniki warunkujące efektywność działań ośrodków pomocy społecznej w opinii ich pracowników” z założenia miało charakter jakościowy oraz ilościowy. W koncepcji badania - pierwszy etap miał obejmować przeprowadzenie 50 indywidualnych wywiadów pogłębionych (IDI – Individual in-Depth Interview) z pracownikami OPS-ów. Zebrany tą drogą materiał miał posłużyć do budowy kwestionariusza ankiety, czyli stanowić podstawę semantyczną i zakresową do badań ilościowych. Ostatecznie, zamknięto pierwszy etap już po dwunastu wywiadach, gdyż uzyskany materiał okazał się na tyle spójny i jednoznaczny, że można było przystąpić na jego podstawie do budowy ankiety.

Wywiady przeprowadzone w czterech ośrodkach pomocy społecznej (dwóch w Szczecinie oraz po jednym w Policach i Dobrej)¹⁸ pozwoliły określić katalog czynników wpływających na efektywność działań tych ośrodków. Wiedza, uzyskana na podstawie wypowiedzi respondentów, pozwoliła pogrupować wskazane czynniki na trzy zbiory:

- czynniki psychologiczne,
- czynniki organizacyjne,
- czynniki proceduralne (formalno – prawne).

Zamieszczona poniżej tabela nr 2. przedstawia wymienione wyżej zbiory czynników przekształcone na odpowiadające im trzy grupy pytań ankietowych.

¹⁸ W sumie przeprowadzono w nich: 4 wywiady z dyrektorami/kierownikami OPS, 4 wywiady z pracownikami socjalnymi (ze stażem pracy 1 - 5 lat) oraz 4 wywiady z pracownikami socjalnymi (ze stażem pracy powyżej 15 lat).

Tabela 2. Pytania ankietowe

| GRUPY PYTAŃ ANKIETOWYCH – WEDŁUG CZYNNIKÓW: | | |
|--|---|---|
| PSYCHOLOGICZNYCH | ORGANIZACYJNYCH | PROCEDURALNYCH |
| Pytanie 25. Jak bardzo cechy, które Panu/Pani wymienię wpływają na efektywność pracy z klientem OPS. Proszę ocenić poszczególne czynniki na skali od 1 do 5, gdzie: 1=zdecydowanie nie wpływa, 2=raczej nie wpływa, 3=te cechy nie mają znaczenia, 4=raczej wpływa, 5=zdecydowanie wpływa. | Pytanie 12. Jak ocenia Pani/Pan w miejscu pracy: a. warunki lokalowe b. jakość sprzętu biurowego c. ilość sprzętu biurowego | Pytanie 3. Jak ocenia Pani/Pan ogólnie dokumenty niezbędne do realizacji zadań związanych z wykonywaniem codziennej pracy pracownika socjalnego? |
| Pytanie 28. Z którymi określeniami Pani/Pan się zgadza (wielokrotnego wyboru): a. „Pracuję tu, bo chcę” b. „Pracuję tu, bo nie mam innego wyjścia” c. „Traktuję swoją pracę jako rodzaj misji” d. „Trafiłam(em) tu z przypadku, ale nie jest tak źle, więc pracuję” e. „Nie lubię swojej pracy, ale boję się zmiany pracy” | Pytanie 13. Jak ocenia Pani/Pan swoje relacje ze współpracownikami? | Pytanie 4. Który z wymienionych dokumentów sprawia najwięcej problemów? |
| Pytanie 29. Czy według Pana/Pani wynagrodzenie, jakie otrzymuje Pan/Pani za wykonywaną pracę jest satysfakcjonujące? | Pytanie 14. Jak ocenia Pani/Pan swojeW jakim stopniu wpływa to na efektywność Pana/Pani pracy z klientem? | Pytanie 5. Jak ocenia Pani/Pan obecne procedury z ustawy o pomocy społecznej w aspekcie efektywności pracy z klientem? |
| Pytanie 30. Czy Pana(i) zdaniem pracownicy ośrodka cieszą się wysokim prestiżem w oczach swoich klientów? a. Zdecydowanie tak b. Raczej tak c. Raczej nie d. Zdecydowanie nie | Pytanie 15. [FILTRUJĄCE] Czy na swoim stanowisku pracy pozostaje Pan/Pani w relacji zarówno z podwładnymi i przełożonymi, czy jedynie z podwładnymi lub przełożonymi? a. z podwładnymi i przełożonymi b. tylko z podwładnymi – przejście do 17 c. tylko z przełożonymi | Pytanie 6. Który z elementów tej ustawy sprawia największą trudność? |
| Pytanie 31. Proszę ocenić o ile procent wzrosłaby efektywność pracy z klientem, gdyby poprawiono wizerunek pracowników ośrodka pomocy społecznej? | Pytanie 16. Jak ocenia Pani/Pan swoje relacje z przełożonymi? | Pytanie 7. Jak ocenia Pani/Pan obecne procedury z Kodeksu Postępowania Administracyjnego w aspekcie efektywności pracy z klientem? |
| Pytanie 32. Co Pani/Pana zdaniem można by zrobić, aby poprawić wizerunek pracownika socjalnego i OPS? | Pytanie 17. Jak ocenia Pani/Pan swoje relacje z podwładnymi? | Pytanie 8. Który z elementów KPA sprawia największą trudność? |
| | Pytanie 18. W jakim stopniu wpływa to na efektywność Pana/Pani pracy z klientem? | Pytanie 9. Jak ocenia Pani/Pan obecne procedury z ustawy o przeciwdziałaniu przemocy w rodzinie w aspekcie efektywności pracy z klientem? |
| | Pytanie 19. Jak ocenia Pani/Pan przepływ informacji między przełożonymi i podwładnymi? (komunikacja pionowa) | Pytanie 10. Który z elementów tej ustawy sprawia największą trudność? |

| | | |
|---|--|---|
| | Pytanie 20. Jak ocenia Pani/Pan przepływ informacji między osobami na tych samych stanowiskach? (komunikacja pozioma) | Pytanie 11. Jak ocenia Pani/Pan przejrzystość / jasność przepisów prawnych regulujących pracę pracownika OPS z klientem? |
| | Pytanie 21. Jak ocenia Pani/Pan przepływ informacji między pracownikami OPS i klientami? | |
| | Pytanie 26. Ilu klientów w ośrodku, w którym Pani/Pan pracuje przypada na jednego pracownika? | |
| | Pytanie 27. Jaka Pani/Pana zdaniem powinna być optymalna liczba klientów przypadająca na jednego pracownika? | |
| | Pytanie 33. Jak ocenia Pani/Pan obecną współpracę z: (proszę ocenić każdą z instytucji na skali od 1 do 5 gdzie 1 oznacza bardzo złą współpracę, 2 złą współpracę, 3 średnią (ani złą ani dobrą), 4, dobrą współpracę, 5 bardzo dobrą współpracę) | |
| POZOSTAŁE PYTANIA | | |
| Pytanie 1. Jakie stanowisko zajmuje Pani/Pan w ośrodku pomocy społecznej? a. Dyrektor/kierownik b. Pracownik socjalny ze stażem pracy 1-5 lat c. Pracownik socjalny ze stażem pracy powyżej 15 lat (lub osoba z najwyższym stażem w przypadku braku odpowiedniej osoby) | | |
| Pytanie 2. W jakiego typu ośrodka Pan/Pani pracuje ośrodku Pani/Pan pracuje? a. MOPR b. MOPS c. GOPS d. MGOPS e. OPS | | |
| Pytanie 22. Czy uczestniczył Pan w szkoleniach organizowanych przez ROPS od 2009 roku? a. Tak b. Nie – przejść do pytania 24 | | |
| Pytanie 24. Współpraca, z jakimi specjalistami przyczynia się w największym stopniu do zwiększenia efektywności Pana(i) pracy z klientem? (proszę podać maksymalnie dwa przykłady) a..... b..... | | |
| Pytanie 34. Jaki jest Pana/Pani staż pracy? a. staż pracy w ogóle b. staż pracy z pomocy społecznej | | |
| Pytanie 35. Płeć: a. kobieta b. mężczyzna | | |
| Pytanie 36. Wiek respondenta: a. do 24 b. 25-29 c. 30-34 d. 35-39 e. 40-44 f. 45-49 g. 50-54 h. 55-59 i. powyżej 60 | | |

Badanie ilościowe zrealizowano techniką CATI, czyli wywiadu telefonicznego wspomagane komputerowo (*ang. Computer Assisted Telephone Interviewing*)¹⁹. Należy podkreślić, że wykorzystanie techniki polegającej na telefonicznej rozmowie ankieterów z osobami badanymi, wymaga specyficznej konstrukcji zastosowanego kwestionariusza ankiety. Doświadczenie badawcze wskazuje, że prowadzenie zbyt długiego wywiadu telefonicznego nie jest wskazane, gdyż powoduje zwykle charakterystyczne zniecierpliwienie osób badanych, a to z kolei rzutuje na wiarygodność udzielanych odpowiedzi. Z tego powodu, w przypadku połowy pytań ankiety²⁰ posłużono się zestandaryzowaną sześciostopniową skalą, przy pomocy której respondenci udzielali odpowiedzi na zadawane pytania. Dzięki temu czas trwania wywiadu został znacznie skrócony (średnio trwał 17 minut) i nie stanowił zbyt dużego obciążenia dla odpowiadających.

2.1 CHARAKTERYSTYKA PRÓBY BADAWCZEJ

Badania zrealizowano na grupie 318 pracowników socjalnych oraz dyrektorów/kierowników ośrodków pomocy społecznej. Listę typów ośrodków, wraz z liczbą osób poddanych badaniu, przedstawia tabela 1.

Tabela 1. Liczba badanych w podziale na ośrodki pomocy społecznej

| Rodzaj ośrodka | Liczba badanych | % |
|--|-----------------|------------|
| MOPR (Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie) | 10 | 3,1 |
| MOPS (Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej) | 33 | 10,4 |
| GOPS (Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej) | 123 | 38,7 |
| MGOPS (Miejsko-Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej) | 73 | 23 |
| OPS (Ośrodek Pomocy Społecznej) | 79 | 24,8 |
| Ogółem | 318 | 100 |

Chociaż tytuł badania brzmi „Czynniki warunkujące efektywność działań ośrodków pomocy społecznej województwa zachodniopomorskiego w opinii ich pracowników”, to zaadresowano je do dwóch kategorii pracowników: dyrektorów/kierowników oraz pracowników socjalnych. Obie grupy respondentów dobrano w sposób kwotowy, posługując się danymi dotyczącymi ogólnej liczby dyrektorów/kierowników oraz pracowników socjalnych zatrudnionych w OPS-ach na terenie województwa zachodniopomorskiego. Według danych Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej (MPIPS) z 2011 roku²¹, liczba osób zatrudnionych w OPS-ach wynosiła:

¹⁹ Jest to technika badawcza polegająca na rozmowie telefonicznej ankieterów z respondentami, w której wykorzystują oni ustrukturalizowane narzędzie badawcze - kwestionariusz ankiety.

²⁰ Cała ankieta składała się z 33 pytań + 3 pytania metryczki.

²¹ <http://www.mpips.gov.pl/pomoc-spoeczna/raporty-i-statystyki/statystyki-pomocy-spoecznej/>

- na stanowiskach kierowniczych 143, co stanowi 13,4% merytorycznych pracowników pomocy społecznej;
- na stanowisku pracownika socjalnego – 924, to jest 86,6% pracowników merytorycznych.

Łącznie stanowi to 1067 osób²², obok pracowników administracyjnych i obsługowych, zatrudnionych w ośrodkach pomocy społecznej w całym województwie zachodniopomorskim.

Na podstawie powyższych danych dokonano proporcjonalnego, kwotowego doboru próby badawczej. Ostatecznie, w badaniu wzięło udział 318 pracowników ze 112 ośrodków pomocy społecznej²³ z terenu województwa, w tym:

- 50 dyrektorów/kierowników (15,7% ogółu badanych)
- 268 pracowników socjalnych (84,3% ogółu badanych).

Celem zastosowanego podziału było uzyskanie opinii na temat czynników wpływających na efektywność pracy OPS-ów, zarówno od kadry kierowniczej jak i pracowników socjalnych.

Grupę pracowników socjalnych postanowiono dobrać także według innego kryterium, jakim jest staż pracy. Ostatecznie, wyłoniono:

- pracowników z krótkim stażem pracy w zawodzie (1-5 lat),
- pracowników z długim stażem (powyżej 10 lat).

Przewidywano bowiem, że odpowiedzi w wielu kwestiach dotyczących warunków pracy i czynników efektywności, mogą zależeć między innymi od liczby lat pracy w zawodzie, co warto wykorzystać do ewentualnej analizy porównawczej problemu. Najbardziej interesujące wydawały się dwie grupy zawodowe – początkująca oraz najbardziej doświadczona. Liczebność planowanych do badania grup przedstawiała się następująco:

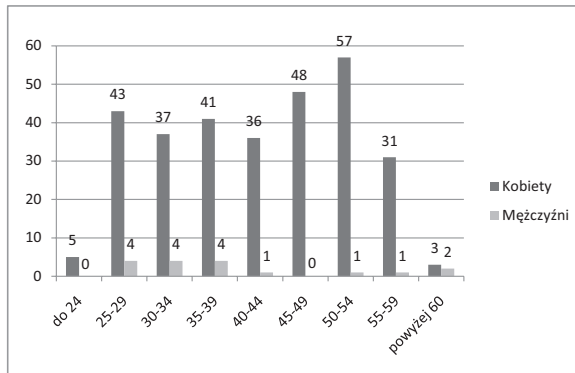
- 98 pracowników socjalnych ze stażem pracy 1-5 lat (30,8% ogółu badanych),
- 156 pracowników socjalnych ze stażem pracy powyżej 10 lat (49,1% ogółu badanych)²⁴.

W badaniu udział wzięło 301 kobiet i 17 mężczyzn w różnym wieku. Proporcje zatrudnienia kobiet i mężczyzn w grupie badanej odzwierciedlają ogólny stan zatrudnienia w systemie pomocy społecznej. Jest to grupa zawodowa o wysokim stopniu feminizacji.

²² Liczba wszystkich osób zatrudnionych w OPS-ach na terenie województwa zachodniopomorskiego wynosi 2738.

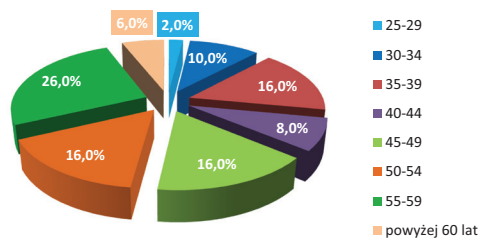
²³ W jednym ośrodku nie przeprowadzono żadnego wywiadu z powodów technicznych, a jeden ośrodek odmówił udzielenia wywiadu.

²⁴ Do żadnej z powyższych grup nie włączono 14 (4,4%) pracowników socjalnych, którzy wzięli udział w badaniu, ale ich staż wynosił 6-10 lat. Sytuacja ta wymaga pewnego wyjaśnienia. W pierwotnym zamierzeniu badawczym „długi staż pracy” dotyczył osób, które przepracowały w pomocy społecznej powyżej 15 lat. W trakcie realizacji badań okazało się, że w niektórych OPS-ach z różnych przyczyn (wyjścia w teren, zwolnienia lekarskie, nawał pracy) nie udało się przeprowadzić wywiadów z pracownikami o takim stażu. W takich przypadkach przeprowadzono wywiady z osobami z najdłuższym stażem, ale poniżej 15 lat pracy. Liczba takich wywiadów była stosunkowo duża. W sumie przeprowadzono ich 51 - 37 z osobami ze stażem 11-15 lat oraz 14 z osobami ze stażem 6-10 lat. Posiadając 51 wywiadów z osobami nie mieszczącymi się w zakładanych pierwotnie przedziałach stażowych (1-5 i powyżej 15 lat), postanowiono obniżyć liczbę lat kwalifikującą pracowników socjalnych do grupy osób z „długim stażem pracy” z 16 do 11. W ten sposób wśród pracowników z „długim stażem pracy” znaleźli się wszyscy badani, którzy przepracowali w pomocy społecznej więcej niż 10 lat, a nie - jak pierwotnie zakładano - 15 lat. Pozostałych 14 pracowników, których staż wynosił od 6 do 10 lat postanowiono nie uwzględniać w zestawieniach raportu wszędzie tam, gdzie porównuje się ze sobą pracowników z krótkim i długim stażem pracy. Będą oni natomiast uwzględniani we wszystkich zbiorczych zestawieniach raportu.

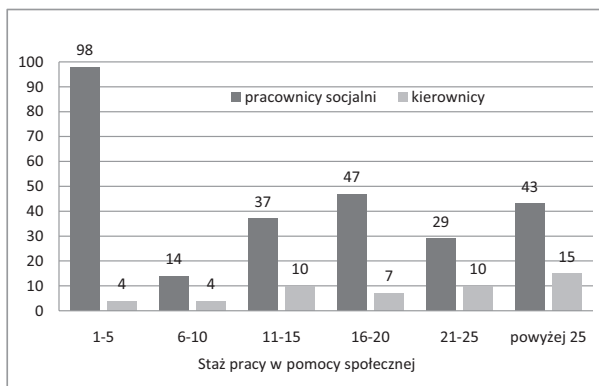
Wykres 1. Liczba respondentów w podziale na kategorie wiekowe i płeć (N=318)

Próba kadry kierowniczej odzwierciedla ogólną dysproporcję płci w sferze pomocy społecznej, jak i w grupie kadry kierowniczej: 84% kobiet i 16% mężczyzn.

Poniższy wykres obrazuje zróżnicowanie całej kadry kierowniczej według wieku.

Wykres 2. Odsetek kierowników według kategorii wiekowych (n=50)

Staż pracy poszczególnych osób z próby badanej, z uwzględnieniem zajmowanego stanowiska, przedstawia się następująco:

Wykres 3. Kierownicy i pracownicy socjalni – wg stażu pracy (N=318)*

Interpretując wykres należy pamiętać, że **pracownicy socjalni byli dobierani do badania w sposób celowy** (według krótkiego i długiego stażu pracy), dlatego ich liczba w poszczególnych przedziałach nie jest reprezentatywna dla ogólnej liczby pracowników socjalnych zatrudnionych w OPS-ach w województwie zachodniopomorskim. Inaczej jest **w przypadku kierowników**. Przy ich doborze **nie kierowano się stażem pracy**, dlatego ich liczbę w poszczególnych przedziałach można uznać za reprezentatywną dla ogólnej liczby kierowników zatrudnionych w ośrodkach pomocy społecznej. Z dużym prawdopodobieństwem można więc wnioskować, iż w zachodniopomorskich OPS-ach zatrudnionych jest (w ujęciu procentowym):

- 8% kierowników ze stażem do 10 lat
- 20% kierowników ze stażem 11-15 lat
- 14% kierowników ze stażem 16-20 lat
- 20% kierowników ze stażem 21-25 lat
- 30% kierowników ze stażem powyżej 25 lat.

Dane te potwierdzają ogólną prawidłowość – im dłuższy jest staż pracy (a co za tym idzie -większe doświadczenie), tym większe szanse na objęcie stanowiska kierownika.

2.2 UWAGI KOŃCOWE

W trakcie przeprowadzania badania ankietowego napotymano na trudności organizacyjne, techniczne i psychologiczne. Część pracowników wyrażała obawy przed wzięciem udziału w badaniu. Do najważniejszych zidentyfikowanych barier należały:

- wielu respondentów nie miało zaufania do formy w jakiej przeprowadzono badanie (ankieta telefoniczna), a ośmiu z nich nie wyraziło zgody na udział,
- badanie przeprowadzone było w godzinach pracy respondentów, zdarzały się sytuacje, w których wylosowani pracownicy obsługiwali klientów i trudno było wyznaczyć jednoznaczny termin swobodnej rozmowy, co powodowało częste przekładanie terminu wywiadu,
- część respondentów była niedostępna w czasie przeprowadzania badania (była w terenie, przebywała na zwolnieniu lekarskim lub oddelegowana była do innych obowiązków – badanie realizowano w tzw. “gorącym okresie” na przełomie listopada i grudnia),
- pojawiały się trudności techniczne w dodzwonieniu się do mniejszych ośrodków pomocy społecznej, ze względu na fakt, że jednostki te dysponują tylko jednym numerem telefonu.
- W takich jednostkach ankieterzy starali się przeprowadzać wywiady fragmentarycznie,
- w pewnych odstępach czasu, aby nie blokować telefonu interesantom.

Powyżej zostały przedstawione założenia metodologiczno-teoretyczne badań nad czynnikami warunkującymi efektywność działań ośrodków pomocy społecznej. Analizę wyników badań, wnioski oraz rekomendacje znajdują Państwo w kolejnym biuletynie – nr 4(6)/12.



Urząd Marszałkowski
Województwa Zachodniopomorskiego

Urząd Marszałkowski Województwa Zachodniopomorskiego
Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej
ul. Korsarzy 34
70-540 Szczecin

Obserwatorium Integracji Społecznej – działanie realizowane przez Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej Urzędu Marszałkowskiego Województwa Zachodniopomorskiego w ramach projektu systemowego 1.16 *Koordinacja na rzecz aktywnej integracji*, współfinansowanego z Europejskiego Funduszu Społecznego.
Działanie 1.2 *Wsparcie systemowe instytucji pomocy i integracji społecznej*.
Priorytet I *Zatrudnienie i integracja społeczna* Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki.



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

