



# EFEKTYWNOŚĆ POMOCY SPOŁECZNEJ W GMINACH WIEJSKICH W WOJEWÓDZTWIE ZCHODNIOPOMORSKIM

Szczecin, 2014 r.



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Człowiek – najlepsza inwestycja

Raport powstał w ramach Projektu 1.16 „Koordynacja na rzecz aktywnej integracji” współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Działania 1.2 *Wsparcie systemowe instytucji pomocy i integracji społecznej* Priorytet I *Zatrudnienie i integracja społeczna* Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki.

W ramach Projektu „Koordynacja na rzecz aktywnej integracji”, w 2014 roku, realizowane są badania społeczne w 16 województwach.

Tytuły badań: 1. „Efektywność pomocy społecznej w gminach wiejskich”, 2. „Profilaktyka instytucjonalna”, 3. „Współpraca instytucji pomocy społecznej z innymi instytucjami na terenie gminy, powiatu, województwa zajmującymi się pomocą i wsparciem rodzin i jej wpływ na skuteczność działań pomocy społecznej”, 4. „Kontrakt socjalny w praktyce”.

Realizacja badań w każdym z województw odbywa się w oparciu o tę samą metodologię wypracowaną dla każdego z badań przez Obserwatoria Integracji Społecznej z całej Polski we współpracy z Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich w Warszawie.

W ramach niniejszego projektu badawczego dla każdego z 4 badań powstaną raporty wojewódzkie oraz (na ich podstawie) 4 raporty ogólnopolskie.

W województwie zachodniopomorskim badania regionalne realizowane są przez Obserwatorium Integracji Społecznej działające w strukturze Regionalnego Ośrodka Polityki Społecznej Urzędu Marszałkowskiego Województwa Zachodniopomorskiego w Szczecinie.

Niniejszy raport prezentuje wyniki badania ilościowego CAWI, w którym uczestniczyli Dyrektorzy/Kierownicy ośrodków pomocy społecznej z województwa zachodniopomorskiego.

Wyniki badania jakościowego, tj. prezentacja danych z badania fokusowego przeprowadzonego z przedstawicielami władz samorządowych, zostanie zaprezentowana w kolejnym raporcie.

Realizatorem badania jakościowego oraz raportu ogólnopolskiego jest firma badawcza wyłoniona przez Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich z Warszawy w formie przetargu.

Szczecin, sierpień 2014 r.

Cytowanie oraz wykorzystywanie danych jest dozwolone z podaniem źródła.

## Wykaz skrótów

CAS	Centralna Aplikacja Statystyczna – system informatyczny służący jednostkom organizacyjnym pomocy społecznej do przekazywania m.in. sprawozdań resortowych
CAWI	Metoda zbierania informacji w ilościowych badaniach, w której respondent jest proszony o wypełnienie ankiety w formie elektronicznej – wspomagany komputerowo wywiad (ang. Computer-Assisted Web Interview)
EFS	Europejski Fundusz Społeczny
FGI, FOCUS	Zogniskowany wywiad grupowy – dyskusja prowadzona przez moderatora na podstawie scenariusza dyskusji (ang. Focus Group Interview)
GUS	Główny Urząd Statystyczny
MPiPS-03	Sprawozdanie półroczne i roczne z udzielonych świadczeń z systemu pomocy społecznej – pieniężnych, w naturze i usługach dla Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej
N	Liczba uczestników badania ankietowego (N=66)
n	Liczba uczestników badania ankietowego, którzy odpowiadali na wybrane pytania ankiety (n<N)
OIS	Obserwatorium Integracji Społecznej
OPS, GOPS	Ośrodek Pomocy Społecznej, Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej
PCPR	Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie
ROPS	Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej Urzędu Marszałkowskiego Województwa Zachodniopomorskiego w Szczecinie
UAM	Uniwersytet Adama Mickiewicza w Poznaniu
WUP	Wojewódzki Urząd Pracy
IRSS	Instytut Rozwoju Służb Społecznych w Warszawie
PCPR, MOPR	Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie, Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie
CRZL	Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich w Warszawie

## **Spis treści**

Wstęp .....	5
1. Założenia metodologiczne.....	7
2. Dobór i charakterystyka próby badawczej oraz przebieg badania ankietowego.....	9
3. Analiza wyników badań ilościowych .....	12
3.1. Wpływ szkoleń na podniesienie efektywności pracy ośrodka pomocy społecznej.....	12
3.2. Czynniki warunkujące efektywność działań ośrodków pomocy społecznej.....	15
3.3. Kompetencje społeczne pracowników i efektywność działań OPS .....	18
4. Analiza wyników badań jakościowych (IDI).....	21
5. Wnioski i rekomendacje .....	28
6. Spis tabel .....	29
7. Spis wykresów .....	29
8. Spis map .....	29
9. Bibliografia.....	30
10. Aneks nr 1. Lista wskaźników .....	31
Aneks nr 2. Narzędzia badawcze – kwestionariusz ankiety .....	35

## Wstęp

Jednym z podstawowych wyznaczników działalności instytucji polityki społecznej jest ich efektywność. Jak wskazuje Janina E. Karney, efektywność to *stosunek wyniku działań do poniesionych kosztów – materialnych, ludzkich, moralnych, społecznych*<sup>1</sup>. Należy nadmienić, iż definicja ta jest definicją ogólną, a przyjęte w raporcie jej rozumienie ujmuje rzeczony wyznacznik jako rezultat podjętych działań – stosunek wielkości poniesionych nakładów zarówno zewnętrznych (finansowych), jak i wewnętrznych, czyli pracy osób zatrudnionych w ośrodkach pomocy społecznej do uzyskanych efektów. Ocena ta oparta jest w znacznej mierze na badaniach dotyczących organizacji pracy<sup>2</sup>. 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 jest widoczna.

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

- wykonanie odpowiedniej pracy,
- wykonanie pracy przez właściwych ludzi dla właściwych ludzi,
- wykonanie usługi we właściwym czasie,
- wykonanie pracy i niezbędnych czynności niezwłocznie, skutecznie, najszybciej od wystąpienia potrzeb<sup>3</sup>.

Chcąc dotrzeć do wiedzy dotyczącej planowania skutecznych oddziaływań metodycznych w systemie służb społecznych, należy szukać informacji o tym, co stymuluje efektywność pracy z klientem.

W związku z powyższym analiza czynników warunkujących efektywność pomocy społecznej stanowi główny cel badania. Celem szczegółowym niniejszego badania jest określenie stopnia wpływu różnych czynników psychologicznych, organizacyjnych oraz proceduralnych na efektywność działań ośrodków pomocy społecznej w gminach wiejskich w opinii kadry kierowniczej tych ośrodków oraz przedstawicieli władz samorządowych z gmin wiejskich<sup>4</sup> z województwa zachodniopomorskiego.

Gminy wiejskie stanowią niemal 2/3 gmin w Polsce. W województwie zachodniopomorskim spośród 114 ośrodków pomocy społecznej, 49 (43%) funkcjonuje w gminach wiejskich. Ze względu na odmienny charakter pracy w środowiskach wiejskich (mniejsza liczba pracowników, trudności w dostępie do wysoko wykwalifikowanych pracowników, mniejsza liczba potencjalnych partnerów – m.in. organizacji pozarządowych), zasadna jest odrębna analiza dotycząca efektywności pomocy społecznej w tych środowiskach.

---

<sup>1</sup>J. Karney, *Człowiek i praca. Wybrane zagadnienia z psychologii i pedagogiki pracy*, Międzynarodowa Szkoła Menedżerów, Warszawa 1998, s. 74.

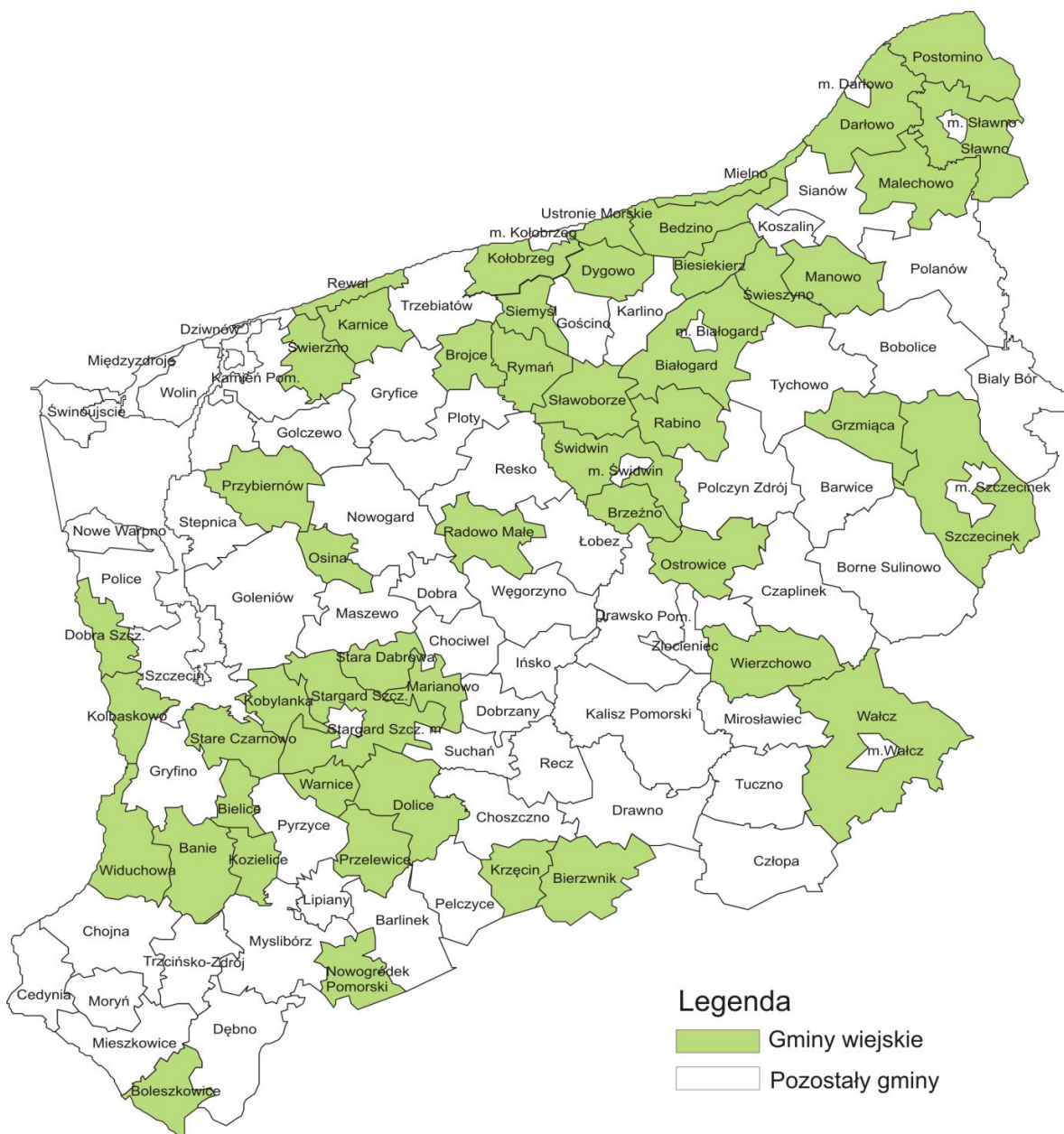
<sup>2</sup>A. Olech, A. K. Sobczak, *Jakość i organizacja pracy w ośrodkach pomocy społecznej. Raport z badań*, IRSS Warszawa 2011.

<sup>3</sup>Z. Woźniak *Jakość w pomocy społecznej – możliwości i ograniczenia pomiaru*, [w:] *Efektywność, skuteczność i jakość działań w pomocy społecznej*. Poznań: MOPR 2005.

<sup>4</sup> Wyniki spotkań fokusowych z przedstawicielami władz samorządowych z gmin wiejskich zostaną zaprezentowane w kolejnym raporcie.

Rosnąca aktywność ośrodków pomocy społecznej w stosowaniu nowych instrumentów aktywizacji wymaga monitoringu efektywności działań. Niniejszy raport stanowi próbę zidentyfikowania i opisanie czynników wpływających na efektywność pomocy społecznej w gminach wiejskich.

**Mapa 1.** Rozkład przestrzenny gmin wiejskich w województwie zachodniopomorskim.



W województwie zachodniopomorskim, w gminach wiejskich, zlokalizowanych jest 49 ośrodków pomocy społecznej, dla porównania, 11 ośrodków funkcjonuje w gminach miejskich, a 54 w gminach miejsko-wiejskich. Najwięcej gmin wiejskich usytuowanych jest w powiatach: koszalińskim, kołobrzeskim i stargardzkim (5 gmin wiejskich), zaś najmniej w powiatach: białogardzkim, kamieńskim, łobeskim i wałeckim (1 gmina wiejska)

## 1. Założenia metodologiczne

Celem badania jest określenie stopnia wpływu różnych czynników psychologicznych, organizacyjnych oraz proceduralnych na efektywność działań ośrodków pomocy społecznej w gminach wiejskich, zarówno w opinii kadry kierowniczej tych ośrodków, jak i przedstawicieli władz samorządowych z gmin wiejskich.

W celu zdiagnozowania efektywności działań ośrodków pomocy społecznej w gminach wiejskich wykorzystano poniższe metody i techniki badawcze:

- a) ilościowe (CAWI – Computer Assisted Web Interview), którymi objęci zostali kierownicy/dyrektorzy ośrodków pomocy społecznej działających na terenach gmin wiejskich,
- b) jakościowe (FGI – Focus Group Interview), w których uczestniczyli przedstawiciele władz samorządowych,<sup>5</sup>
- c) analiza danych zastanych (desk research) - wskaźniki w obszarze korzystania z pomocy społecznej, wykształcenia i kadry oraz realizacji projektów EFS, jako czynników obrazujących efektywność pomocy społecznej w gminach wiejskich. Stanowić ona będzie ważny punkt odniesienia dla analizy danych pochodzących z pozostałych dwóch badań.

Połączenie metod ilościowych i jakościowych, uzupełnione o analizę danych zastanych, pozwoliło na wszechstronne i wyczerpujące opisanie badanego obszaru. Z drugiej strony wykorzystanie wielu źródeł danych związanych ze zróżnicowanymi sposobami pozyskiwania materiału badawczego pozwala uniknąć błędów interpretacyjnych.

Osią całego trójstopniowego badania jest ocena znaczenia i poziomu realizacji wstępnie rozpoznanych czynników warunkujących efektywność pomocy społecznej w gminach wiejskich w kontekście:

- zadań, które OPS powinny wypełniać, by w sposób efektywny przeciwdziałać zjawisku wykluczenia społecznego na obszarach wiejskich,
- funkcjonującej infrastruktury społecznej – instytucji i organizacji społecznych współpracujących z OPS i wspierających działania pracowników socjalnych,
- sytuacji kadrowej OPS gmin wiejskich,
- charakterystyki oferowanych i realizowanych świadczeń.

Niniejsze opracowanie jest pierwszą częścią raportu o efektywności pomocy społecznej i zawiera dane pochodzące z analizy *desk research* oraz z badania ilościowego, w którym ukazany został wpływ, jaki na efektywność działań OPS mają takie czynniki jak prestiż zawodowy, poziom satysfakcji z pracy, kompetencje społeczne, możliwość rozwoju zawodowego, warunki lokalowe, utrudnienia transportowo-komunikacyjne, posiadany budżet na realizację zadań, współpraca OPS z innymi

---

<sup>5</sup> W trakcie realizacji badania, pojawiały się trudności z realizacją zognioskowanego wywiadu grupowego (FGI), polegająca na braku możliwości zgromadzenia wybranych osób w jednym miejscu i tym samym czasie. Dlatego (decyzją koordynatora badań – CRZL) w miejsce wywiadu grupowego przeprowadzono indywidualne wywiady pogłębione (IDI – In Depth Interview) z sześcioma przedstawicielami władz samorządowych.

instytucjami pomocy i integracji społecznej, a także przyjęte procedury organizacyjne obowiązujące w OPS.

Wykorzystane narzędzie badawcze zostało umieszczone w aneksie.



## 2. Dobór i charakterystyka próby badawczej oraz przebieg badania ankietowego

W oparciu o koncepcję badania, w pierwszym półroczu 2014 r., pracownicy Regionalnych Ośrodków Polityki Społecznej z Obserwatorów Integracji Społecznej na spotkaniach koordynowanych przez Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich wypracowali narzędzia badawcze do niniejszego badania. Kwestionariusz ankiety oraz scenariusz spotkania fokusowego zostały skonsultowane i zaakceptowane przez Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej. Kwestionariusz ankiety został wprowadzony do systemu Centralnej Aplikacji Statystycznej (CAS) w celu realizacji prac badawczych przez wszystkie województwa.

Dnia 26 czerwca 2014 r. Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich skierowało do ośrodków pomocy społecznej z województwa zachodniopomorskiego pisma oraz maile informujące o rozpoczęciu projektu badawczego oraz zapraszające do udziału w badaniu.

Kwestionariusz ankiety skierowanej do dyrektorów/kierowników ośrodków pomocy społecznej z gmin wiejskich został uruchomiony w CAS w formie sprawozdania jednorazowego dn. 27 czerwca 2014 r. Proces monitorowania liczby wypełnionych ankiet realizowany był przez CRZL oraz Obserwatoria Integracji Społecznej. W czasie trwania badania ankietowego pracownicy OIS telefonicznie odpowiadali na pytania respondentów dotyczące sposobu wypełnienia ankiety. Nie zanotowano większych problemów z jej wypełnianiem - najczęściej proszono o doprecyzowanie użytych sformułowań lub upewniano się czy wypełniona ankieta dotarła do realizatorów badania lub jest „widoczna” w systemie. Zakończenie badania ankietowego początkowo planowano na dzień 10 lipca, data ta została wydłużona do 15 lipca 2014 r.

W badaniu zastosowano dobór zupełny próby tj. kwestionariusz ankiety skierowano do wszystkich gmin wiejskich z województwa zachodniopomorskiego. Dane zbierano metodą CAWI tj. wywiadu wspomaganego komputerowo – respondenci wypełniali ankietę w formie elektronicznej. Strukturę próby badawczej, uzyskany poziom zwrotów oraz charakterystykę badanej próby przedstawiono w poniższych zestawieniach tabelarycznych.

Tabela nr 1. Struktura badanej populacji, struktura badanej próby w badaniu CAWI i uzyskany poziom zwrotów w badaniu w województwie zachodniopomorskim [N=114]

Uczestnicy badania	Liczba OPS w gminach wiejskich w województwie	Oczekiwany poziom zwrotów	Liczba respondentów , którzy wzięli udział w badaniu	Liczba OPS w województwie	Osiągnięty poziom zwrotów
Dyrektorzy/Kierownicy OPS z gmin wiejskich	49	60%	49	114	100%

Tabela nr 2. Charakterystyka badanej próby – staż pracy uczestników badania z gmin wiejskich województwa zachodniopomorskiego na stanowisku dyrektora/kierownika ośrodka pomocy społecznej [N=49]

Staż pracy Dyrektora/Kierownika OPS z gminy wiejskiej	Od 0 do 5 lat	Powyżej 5 do 10 lat	Powyżej 10 do 15 lat	Powyżej 15 lat do 20 lat	Powyżej 20 lat	Suma
Liczba respondentów	14	7	5	7	16	49
Procent respondentów	29%	14%	10%	14%	33%	100%

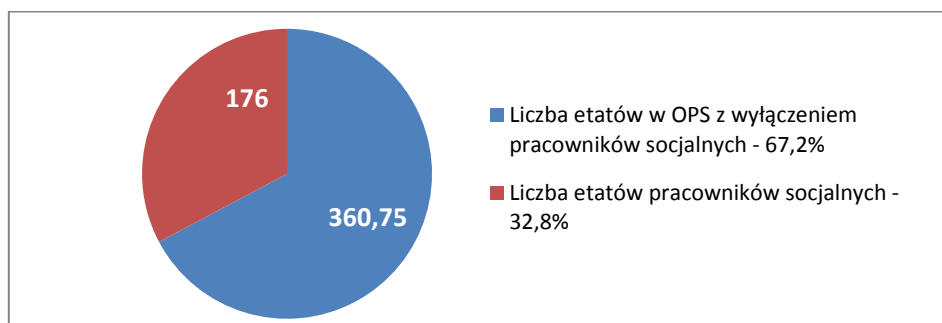
Tabela nr 3. Charakterystyka badanej próby – wielkość gmin wiejskich w województwie zachodniopomorskim, w których znajdują się gminne ośrodki pomocy społecznej biorące udział w badaniu [N=49]

Wielkość gmin wiejskich, w których znajduje się OPS	Do 5 tys. mieszkańców	Powyżej 5 do 10 tys. mieszkańców	Powyżej 10 do 15 tys. mieszkańców	Powyżej 15 do 20 tys. mieszkańców	Suma
Liczba OPS	29	15	4	1	49
Procent OPS	59%	31%	8%	2%	100%

Tabela nr 4. Charakterystyka badanej próby – liczba etatów w ośrodkach pomocy społecznej w gminach wiejskich województwa zachodniopomorskiego biorących udział w badaniu [N=49]

Liczba etatów ogółem 536,75	Do 5 etatów	Powyżej 5 do 10	Powyżej 10 do 15	Powyżej 15 do 20	Powyżej 20 do 25	Powyżej 25	Suma	Średnia
Liczba OPS	4	27	10	3	4	1	49	8,2
Procent OPS	8%	55%	20%	6%	8%	2%	100%	-

Wykres nr 1. Charakterystyka badanej próby – liczba etatów w badanych ośrodkach pomocy społecznej z województwa zachodniopomorskiego [N=49]



Podczas realizacji badania ankietowego, na podstawie pytań zadawanych telefonicznie przez respondentów, można wywnioskować, że „liczba etatów” mogła być czasem rozumiana, jako liczba pracowników zatrudnionych w OPS. W niniejszym badaniu, interpretując pozyskane dane, liczbę etatów rozumie się zgodnie z brzmieniem pytania w ankiecie, jako liczbę pełnych etatów w badanych ośrodkach.

### 3. Analiza wyników badań

Prezentacja wyników badania podzielona została na trzy części. W pierwszej kolejności przedstawiono rozkład odpowiedzi na pytania dotyczące szkoleń i ich wpływu na efektywność pracy ośrodków pomocy społecznej (OPS), w drugiej ukazano opinie respondentów na temat czynników warunkujących efektywność działań OPS, a w trzeciej wskazano na cechy i umiejętności pracownika socjalnego, których posiadanie – zdaniem badanych – jest kluczowe dla efektywnej pracy z klientem.

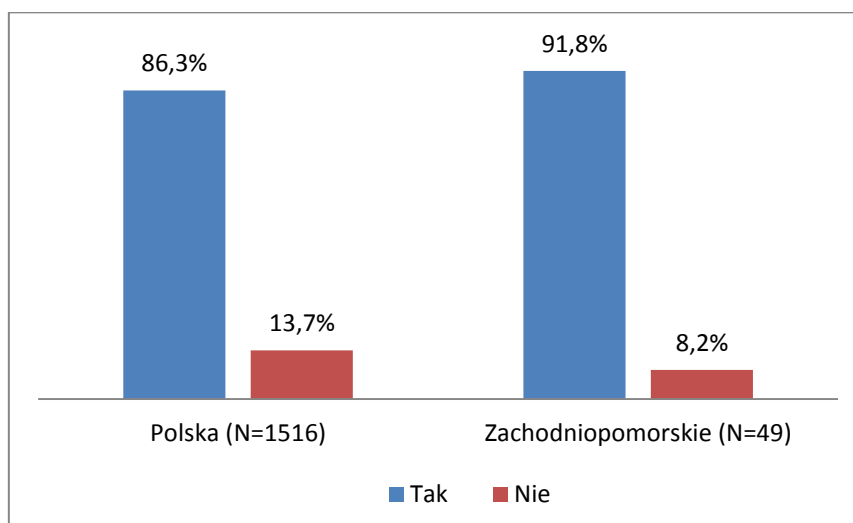
#### 3.1 Wpływ szkoleń na podniesienie efektywności pracy ośrodka pomocy społecznej

Uczestnictwo w szkoleniach z założenia ma się przyczyniać do podniesienia kompetencji pracowników. W niniejszym badaniu zapytano czy pracownicy uczestniczyli w szkoleniach podnoszących kompetencje społeczne i zawodowe oraz o to, w jakim stopniu przyczyniły się one do podniesienia efektywności pracy.

##### Szkolenia zawodowe

Na podstawowe pytanie: „Czy pracownicy ośrodka pomocy społecznej w ciągu ostatniego roku brali udział w szkoleniach podnoszących kwalifikacje zawodowe?” rozkład odpowiedzi przedstawiał się następująco:

**Wykres 2.** Uczestnictwo w szkoleniach zawodowych



Źródło: Opracowanie własne

Z analizy odpowiedzi wynika, że w województwie zachodniopomorskim odsetek ośrodków pomocy społecznej, których pracownicy uczestniczyli w szkoleniach podnoszących kompetencje zawodowe wynosi 91,8% i jest wyższy niż średnia krajowa wynosząca 86,3%.

Na pytanie zadane kierownikom OPS: „Czy w Pana/i opinii udział pracowników ośrodka pomocy społecznej w szkoleniach podnoszących kwalifikacje zawodowe wpłynął na efektywność pracy Państwa jednostki?” odpowiedzi przedstawiały się następująco:

**Tabela 5.** Wpływ szkolenia zawodowego na efektywność pracy OPS

Czy w Pana/i opinii udział pracowników ośrodka pomocy społecznej w szkoleniach podnoszących kwalifikacje zawodowe wpłynął na efektywność pracy Państwa jednostki?	Polska		Zachodniopomorskie	
zdecydowanie tak	540	40,8%	14	31,1%
raczej tak	717	54,1%	30	66,7%
ani tak ani nie	55	4,2%	0	0,0%
raczej nie	9	0,7%	1	2,2%
zdecydowanie nie	4	0,3%	0	0,0%
<b>Suma</b>	<b>1325</b>	<b>100,0%</b>	<b>45</b>	<b>100,0%</b>

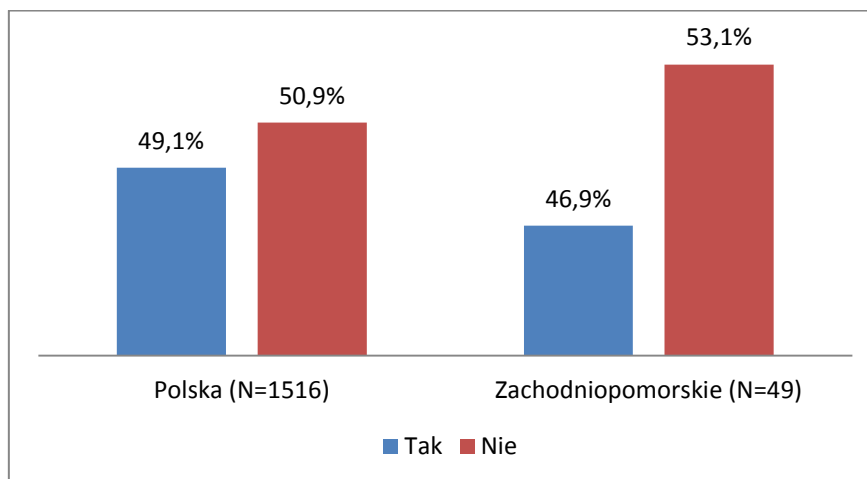
Źródło: Opracowanie własne

Zdecydowana większość kierowników ośrodków zarówno w Polsce jak i w województwie zachodniopomorskim (odpowiednio 94,9% i 97,8%) uważa, że szkolenia zawodowe w większym lub mniejszym stopniu zwiększają efektywność pracy ośrodków.

### Szkolenia podnoszące kompetencje społeczne

Na pytanie dotyczące uczestnictwa w szkoleniach podnoszących kompetencje społeczne odpowiedzi przedstawiały się w następujący sposób

**Wykres 3.** Uczestnictwo w szkoleniach podnoszących kompetencje społeczne



Źródło: Opracowanie własne

Liczba ośrodków, których pracownicy uczestniczyli w szkoleniach podnoszących kompetencje społeczne jest dużo mniejsza niż miało to miejsce w przypadku uczestnictwa w szkoleniach zawodowych. Dotyczy to zarówno Polski jak i województwa zachodniopomorskiego, przy czym średni odsetek dla Polski jest nieco wyższy.

Na pytanie zadane kierownikom OPS: „Czy w Pana/i opinii udział pracowników ośrodka w szkoleniach podnoszących kompetencje społeczne wpłynął na efektywność pracy Państwa jednostki?” rozkład odpowiedzi przedstawiał się następująco:

**Tabela 6.** Wpływ szkoleń podnoszących kompetencje społeczne na efektywność pracy OPS

Czy w Pana/i opinii udział pracowników ośrodka w szkoleniach podnoszących kompetencje społeczne wpłynął na efektywność pracy Państwa jednostki?	Polska		Zachodniopomorskie	
	zdecydowanie tak	306	37,4%	8
raczej tak	453	55,3%	17	65,4%
ani tak ani nie	36	4,4%	1	3,8%
raczej nie	19	2,3%	0	0,0%
zdecydowanie nie	5	0,6%	0	0,0%
<b>Suma</b>	<b>819</b>	<b>100%</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>

Źródło: Opracowanie własne

Pomimo tego, iż w szkoleniach podnoszących kompetencje społeczne uczestniczyło o połowę mniej ośrodków niż miało to miejsce w przypadku szkoleń zawodowych, to również i w tym przypadku zdecydowana większość kierowników ośrodków zarówno w Polsce jak i w województwie zachodniopomorskim (odpowiednio 92,7% i 96,2%) uznaje, że szkolenia podnoszące kompetencje społeczne w większym lub mniejszym stopniu zwiększają efektywność wykonywania zadań w ośrodkach pomocy społecznej.

Zdecydowana większość szkoleń organizowanych dla pracowników ośrodków pomocy społecznej finansowana jest ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego. Poza szkoleniami EFS finansuje różne formy działalności w obszarze pomocy społecznej (np. doradztwo dla pracowników OPS, finansowanie różnych narzędzi wsparcia dla klientów OPS), dlatego umieszczono w ankiecie pytanie dotyczące wpływu finansowania EFS na efektywność pracy OPS-ów. Na pytanie adresowane do kierowników ośrodków pomocy społecznej: „Czy w Pana/i opinii wykorzystanie środków EFS w 2013 roku wpłynęło na efektywność pracy Państwa jednostki?” odpowiedzi kształtowały się w sposób przedstawiony w tabeli 7 poniżej.

**Tabela 7.** Wpływ środków ESF na efektywność pracy OPS.

Czy w Pana/i opinii wykorzystanie środków EFS w 2013 roku wpłynęło na efektywność pracy Państwa jednostki?	Polska		Zachodniopomorskie	
	zdecydowanie tak	743	56,1%	26
raczej tak	443	33,4%	21	42,9%
ani tak ani nie	86	6,5%	2	4,1%
raczej nie	42	3,2%	0	0,0%
zdecydowanie nie	11	0,8%	0	0,0%
<b>Suma</b>	<b>1325</b>	<b>100%</b>	<b>49</b>	<b>100%</b>

Źródło: Opracowanie własne

Wyniki przedstawione w powyższej tabeli jednoznacznie wskazują na pozytywny wpływ środków EFS na podniesienie efektywności pracy ośrodków pomocy społecznej tak w kraju jak i województwie. O ile w województwie zachodniopomorskim nie zanotowano żadnej „negatywnej” opinii w tym względzie, to w skali kraju pojawiły się sporadyczne głosy, twierdzące, że wykorzystanie środków EFS „raczej” i „zdecydowanie” nie przyczyniły się do podniesienia efektywności pracy.

### 3.2 Czynniki warunkujące efektywność działań ośrodków pomocy społecznej.

W celu zbadania czynników warunkujących efektywność pracy w ośrodkach zadano respondentom dwa pytania. W pierwszym z nich poproszono badanych o określenie, w jakim stopniu wybrane czynniki były istotne dla efektywnej pracy OPS w 2013 roku oraz w jakim stopniu je w tym roku realizowano. W drugim, poproszono badanych o wskazanie, w jakim stopniu wybrane czynniki ograniczają efektywność działań OPS.

Odpowiedzi na pierwsze z powyższych pytań w brzmieniu: „W jakim stopniu poniższe czynniki są istotne dla efektywności pracy Państwa ośrodka, a w jakim stopniu były faktycznie realizowane w 2013 roku?” przedstawia tabela 8.

**Tabela 8.** Czynniki istotne dla efektywności pracy – stopień istotności

L.p	Czynniki istotne dla efektywności pracy	Polska (N=1516)			Zachodniopomorskie (N=49)		
		Stopień istotności			Stopień istotności		
		niski	średni	wysoki	niski	średni	wysoki
1	Brak barier architektonicznych w budynku	24,3%	13,3%	62,4%	10,2%	10,2%	79,6%
2	Komfortowe warunki lokalowe	14,4%	16,0%	69,6%	6,1%	2,0%	91,8%
3	Łatwy dostęp pracownika socjalnego do kadry specjalistów (w celu m.in. konsultacji, współpracy na rzecz klienta itp.)	10,7%	9,2%	80,1%	2,0%	6,1%	91,8%
4	Dostęp pracownika socjalnego do środków transportu (samochód służbowy, komunikacja publiczna)	10,6%	7,4%	82,0%	2,0%	0,0%	98,0%
5	Dopasowanie zakresu obowiązków pracownika socjalnego do jego możliwości czasowych	8,4%	8,7%	82,8%	2,0%	10,2%	87,8%
6	Możliwość rozwoju zawodowego pracownika socjalnego	6,1%	8,6%	85,2%	10,2%	2,0%	89,8%
7	Możliwość awansu pracownika socjalnego	14,8%	17,7%	67,5%	10,2%	18,4%	71,4%
8	Udział pracownika socjalnego w podejmowaniu decyzji w sprawach organizacji pracy w ośrodku	11,2%	18,7%	70,1%	2,0%	22,4%	71,4%
9	Większy budżet OPS na realizację zadań ustawowych	7,5%	6,0%	86,5%	8,2%	6,1%	85,7%
10	Optymalne wydawanie środków finansowych	8,2%	11,6%	80,1%	8,2%	6,1%	85,7%
11	Dostęp do potrzebnej infrastruktury społecznej na terenie gminy (np. szkolne sale gimnastyczne, pomieszczenia domu kultury, świetlica)	13,3%	18,8%	67,9%	8,2%	14,3%	77,6%
12	Współpraca OPS z innymi instytucjami samorządowymi (np. gmina, PUP, PCPR)	4,2%	4,6%	91,2%	2,0%	10,2%	87,8%
13	Współpraca OPS z podmiotami III sektora	22,9%	25,4%	51,7%	26,5%	14,3%	59,2%
14	Uczestnictwo OPS w projektach współfinansowanych ze środków EFS	13,7%	14,1%	72,2%	4,1%	0,0%	95,9%

\* Kolor zielony – najniższy odsetek, kolor czerwony – najwyższy odsetek

Źródło: Opracowanie własne

Większość z wymienionych wyżej czynników została uznana przez badanych kierowników (zarówno w Polsce jak i województwie) za posiadające duże znaczenia dla efektywnej pracy ośrodków pomocy społecznej. Za najbardziej istotne czynniki uznano w województwie zachodniopomorskim: (4) dostęp pracownika socjalnego do środków transportu, (14) uczestnictwo OPS w projektach współfinansowanych ze środków EFS, (3) łatwy dostęp pracownika socjalnego do kadry specjalistów, (2) komfortowe warunki lokalowe. W każdym z powyższych przypadków za bardzo istotne uznało te czynniki ponad 90% ośrodków. Warto zwrócić uwagę, że „dostęp pracownika socjalnego do środków transportu” został uznany za bardzo istotny czynnik przez 98% OPS-ów czyli przez 45 z 49 badanych ośrodków z województwa zachodniopomorskiego. Co interesujące, na ten sam czynnik wskazało w całym kraju 82,0% ośrodków, co jest również wysokim odsetkiem. Wynik w województwie Zachodniopomorskim można tłumaczyć szczególnie dużym rozproszeniem przestrzennym klientów mieszkających na terenach wiejskich w tym województwie. Zwraca uwagę fakt, że zarówno w kraju jak i w województwie zachodniopomorskim największa liczba OPS-ów uznała współpracę OPS z podmiotami III sektora za czynnik mało lub średnio istotny. Można to tłumaczyć całkowitym niewystępowaniem i niską aktywnością podmiotów trzeciego sektora na terenach wiejskich w województwie zachodniopomorskim, co potwierdzają dane Głównego Urzędu Statystycznego<sup>6</sup>. Można jedynie domniemywać czy z podobną sytuacją mamy do czynienia na terenach wiejskich w całym kraju.

Z praktycznego punktu widzenia dużo bardziej istotne jest dany czynnik przedstawia się w praktyce, innymi słowy, w jakim stopniu udaje się urzeczywistnić go w praktyce. Zamieszczona niżej tabela nr 4 przedstawia „poziom realizacji” czynników branych w badaniu pod uwagę. Jej analiza pokazuje generalne przesunięcie odpowiedzi respondentów w kierunku ocen niskich i średnich w porównaniu do odpowiedzi dotyczących stopnia istotności poszczególnych czynników dla efektywności pracy ośrodków. Oznacza to, że pomimo uznawania przez OPS-y niektórych czynników za bardzo istotne, ich realizacja pozostawia wiele do życzenia. Szczególną uwagę zwraca rozpiętość w przypadku czynników wskazanych za szczególnie istotne. W województwie zachodniopomorskim 91,8% ośrodków uznało za bardzo istotne (2) komfortowe warunki lokalowe i (3) łatwy dostęp pracownika socjalnego do kadry specjalistów, natomiast ich realizację w stopniu wysokim wskazało 24,5% ośrodków. Warto tu zauważyć, że aż 59,2% ośrodków w województwie zachodniopomorskim nisko ocenia poziom realizacji (2) komfortowych warunków lokalowych”. Poziom realizacji dwóch pozostałych czynników, uznanych w województwie zachodniopomorskim za bardzo istotne przedstawia się dużo lepiej. (4) dostęp pracownika socjalnego do środków transportu realizowany jest w stopniu wysokim w 59,2% ośrodków, (za bardzo istotny uznało go 98% ośrodków), a „(14) uczestnictwo OPS w projektach współfinansowanych ze środków EFS” realizowane jest przez 81,6% ośrodków (za bardzo istotny uznało go 95,9% ośrodków). Poziom realizacji wszystkich czynników branych w badaniu pod uwagę zawiera tabela 9.

---

<sup>6</sup> [http://stat.gov.pl/bdl/app/dane\\_podgrup.display?p\\_id=709148&p\\_token=0.12375120437007481](http://stat.gov.pl/bdl/app/dane_podgrup.display?p_id=709148&p_token=0.12375120437007481) (stan na dzień 21.08.2014 r.)



**Tabela 9.** Czynniki istotne dla efektywności pracy – poziom realizacji

L.p.	Czynniki istotne dla efektywności pracy	Polska (N=1516)			Zachodniopomorskie (N=49)		
		Poziom realizacji			Poziom realizacji		
		niski	średni	wysoki	niski	średni	wysoki
1	Brak barier architektonicznych w budynku	58,0%	11,8%	30,1%	63,3%	6,1%	30,6%
2	Komfortowe warunki lokalowe	43,8%	25,9%	30,3%	59,2%	16,3%	24,5%
3	Łatwy dostęp pracownika socjalnego do kadry specjalistów (w celu m.in. konsultacji, współpracy na rzecz klienta itp.)	44,5%	33,3%	22,2%	32,7%	42,9%	24,5%
4	Dostęp pracownika socjalnego do środków transportu (samochód służbowy, komunikacja publiczna)	39,4%	16,9%	43,7%	24,5%	16,3%	59,2%
5	Dopasowanie zakresu obowiązków pracownika socjalnego do jego możliwości czasowych	20,8%	27,5%	51,6%	20,4%	32,7%	46,9%
6	Możliwość rozwoju zawodowego pracownika socjalnego	19,0%	24,9%	56,1%	16,3%	16,3%	67,3%
7	Możliwość awansu pracownika socjalnego	48,0%	25,3%	26,8%	51,0%	20,4%	28,6%
8	Udział pracownika socjalnego w podejmowaniu decyzji w sprawach organizacji pracy w ośrodku	19,1%	24,8%	56,1%	16,3%	34,7%	49,0%
9	Większy budżet OPS na realizację zadań ustawowych	31,0%	36,7%	32,3%	42,9%	28,6%	28,6%
10	Optymalne wydawanie środków finansowych	12,5%	20,9%	66,6%	14,3%	22,4%	63,3%
11	Dostęp do potrzebnej infrastruktury społecznej na terenie gminy (np. szkolne sale gimnastyczne, pomieszczenia domu kultury, świetlica)	25,7%	27,4%	46,9%	26,5%	24,5%	49,0%
12	Współpraca OPS z innymi instytucjami samorządowymi (np. gmina, PUP, PCPR)	7,8%	17,0%	75,1%	2,0%	22,4%	75,5%
13	Współpraca OPS z podmiotami III sektora	52,1%	26,5%	21,4%	53,1%	20,4%	26,5%
14	Uczestnictwo OPS w projektach współfinansowanych ze środków EFS	24,7%	14,3%	61,0%	6,1%	12,2%	81,6%

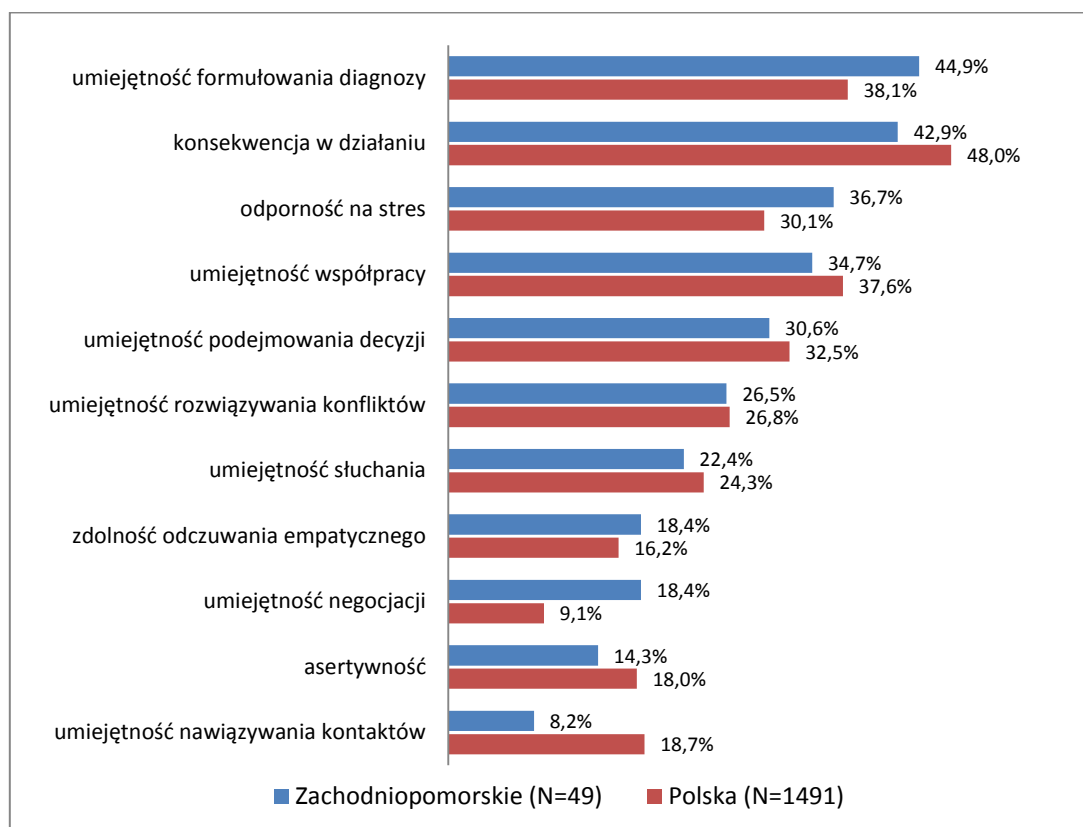
\* Kolor zielony – najniższy odsetek, kolor czerwony – najwyższy odsetek

Źródło: Opracowanie własne

### 3.3 Kompetencje społeczne pracowników i efektywność działań OPS

Wszystkich pracowników OPS poproszono, aby spośród przedstawionych im cech i umiejętności pracownika socjalnego wskazać trzy, które ich zdaniem są niezbędne do efektywnej pracy z klientem. Lista cech i umiejętności wraz z procentowym rozkładem odpowiedzi dla Polski i województwa zachodniopomorskiego przedstawia poniższy wykres.

**Wykres 4.** Cechy i umiejętności pracownika socjalnego niezbędne do efektywnej pracy z klientem.



\* Procent nie sumuje się do 100, ponieważ respondenci mogli wskazać trzy cechy/umiejętności.

Warto zwrócić uwagę, iż podobnie jak w poprzednich przypadkach odpowiedzi OPS-ów z województwa zachodniopomorskiego były bardzo zbliżone do odpowiedzi uzyskanych w całym kraju. Dwie cechy/umiejętności, które uzyskały największy procent wskazań („umiejętność formułowania diagnozy” i „konsekwencja w działaniu”) były w Zachodniopomorskiem i Polsce takie same, wymieniając się ze sobą pierwszym miejscem. Zidentyfikowanie najważniejszych cech i umiejętności niezbędnych do efektywnej realizacji zadań może posłużyć za wskazówkę do opracowywania tematów warsztatów i szkoleń dla pracowników socjalnych tam, gdzie zachodzi taka potrzeba.

Na ostatnie pytanie ankietowe o charakterze otwartym odpowiedziało 37 z 49 OPS-ów. Poproszono w nim o wskazanie tego, co w pierwszej kolejności należałoby zmienić, aby zwiększyć efektywność działań pomocy społecznej w badanej gminie”. Wszystkie udzielone odpowiedzi w ich oryginalnym brzmieniu zamieszczono w tabeli 10.

**Tabela 10.** Odpowiedzi na pytanie otwarte

L.p.	Proszę wskazać, co w pierwszej kolejności według Pana/i należałoby zmienić, aby zwiększyć efektywność działań pomocy społecznej w Pana/i gminie?
1	Zwiększyć ilość zatrudnianych pracowników socjalnych
2	Zwiększyć liczbę pracowników
3	Wykwalifikowana kadra pracownicza
4	Wprowadzenie superwizji. Organizowanie szkoleń dotyczących dokonywania diagnozy klienta oraz opracowywania planu pomocy i wsparcia dla rodziny.
5	Zmniejszyć ilość zadań do realizacji
6	Zmienić przepisy, na podstawie których działania kierowane do klientów OPS są bardzo ograniczone i sztywne, bez możliwości indywidualizacji pomocy.
7	Oddzielić pracę socjalną od realizacji świadczeń. Zwiększyć zatrudnienie. Poprawić warunki lokalowe.
8	Zmniejszyć biurokrację
9	Nie ma takiej konieczności
10	Zmienić świadomość społeczeństwa dot. pomocy społecznej. Współpracować z NGO.
11	Pracować nad zmianą mentalności zarówno samych pracowników OPS jak i klientów
12	Pozyskanie środków finansowych na projekty socjalne.
13	Warunki finansowe, lokalowe i kadrowe.
14	Zwiększenie wynagrodzenia, zminimalizowanie biurokracji
15	Rozdzielić pomoc pieniężną od pracy socjalnej, ograniczenie biurokracji(więcej czasu na pracę w terenie.)
16	W mojej gminie, ale także w całej Polsce potrzebne jest uszczelnienie przepisów, w taki sposób, aby potrzebujący wsparcia współpracowali z pracownikami ośrodka. Aby działania podejmowane cechowały się większym zaangażowaniem ze strony klientów pomocy społecznej. Starania pracowników ośrodka napotykają na opór ze strony tych, którzy powinni być zaangażowani. Możliwość pracy w szarej strefie, brak sankcji za zatrudnianie bez umowy powoduje, że klienci pracują i wyciągają ręce po pomoc z publicznych pieniędzy
17	Umożliwić zatrudnienie specjalistów w GOPS (mediator, psycholog, terapeuta rodziny itp). Zmienić mentalność mieszkańców gminy, a w tym klientów GOPS.
18	Zwiększyć dostępność otoczenia społeczno-zdrowotnego OPS.
19	Rozbudować infrastrukturę socjalną placówki wsparcia dziennego
20	Organizacja społeczności lokalnej
21	Zwiększenie kadry
22	Zwiększyć kadrę pracowniczą, a co się z tym wiąże powiększenie lokali biurowych wraz z wyposażeniem
23	Zmniejszyć biurokrację, zatrudnić większą liczbę pracowników socjalnych, ograniczyć sprawozdawczość, zwiększyć dostęp do instytucji wspomagających (ośrodki wsparcia, schroniska, jadłodajnie, terapeuta, psycholog)
24	Stworzyć żłobek, klub seniora, mieszkania socjalne, działania osłonowe na rzecz osób bezdomnych
25	Zwiększyć liczbę pracowników odciażając tym samym osoby już pracujące.
26	Uświadczenie społeczeństwa czym jest pomoc społeczna, jaka jest jej rzeczywista rola, jakie zadania wykonuje i czym zajmuje się pracownik socjalny.
27	Należałoby zatrudnić większą ilość pracowników socjalnych do pracy w terenie oraz kupić służbowy samochód, żeby pracownik socjalny mógł częściej pracować w środowisku.

L.p.	Proszę wskazać, co w pierwszej kolejności według Pana/i należałoby zmienić, aby zwiększyć efektywność działań pomocy społecznej w Pana/i gminie?
28	Lepsza komunikacja między instytucjami, która nie przyczynia się do powstawania nieporozumień utrudniających wzajemną interakcję i współpracę.
29	Zbudowanie infrastruktury wspomagającej podejmowanie działań przez pracowników socjalnych /poradnictwo, terapia/
30	Ograniczyć pracę biurową, a tym samym przełożyć na pracę w terenie
31	Zmniejszyć liczbę zadań przekazanych do realizacji przez gminę, a w rezultacie do ops, bez możliwości zwiększenia kadry i warunków lokalowych.
32	Zmniejszyć ilość rodzin przypadających na pracownika socjalnego
33	Zatrudnić dodatkowego pracownika socjalnego
34	Zatrudnić pracownika socjalnego oraz asystenta rodziny, Umożliwić dysponowanie własnym środkiem transportu
35	Mentalność środowiska na temat pracy socjalnej
36	Spójne przepisy prawa i stabilne, odejście od biurokracji a więcej czasu dla klienta, zmiana postawy biernej na aktywną świadczeniobiorców.
37	Zwiększenie kadry w OPS oraz dostęp do samochodu służbowego

Odpowiedzi zamieszczone w powyższej tabeli cechują się różnorodnością, jednakże ich bliższa analiza pozwala dostrzec dwa postulaty, które pojawiają się najczęściej – zatrudnić większą ilość pracowników w OPS, w celu odciążenia pozostałych oraz "ograniczyć biurokrację", aby wygospodarowany w ten sposób czas przeznaczyć na „pracę w terenie”. Stosunkowo często pojawia się również postulat rozbudowy infrastruktury w celu polepszenia warunków pracy.

#### **4. Analiza wyników badań jakościowych (Indywidualne wywiady pogłębione – IDI)**

##### **SKUTECZNOŚĆ POMOCY SPOŁECZNEJ**

**Pytania 1 - Jakie działania może podejmować gmina, żeby zwiększyć efektywność pomocy społecznej? (np. zwiększenie środków finansowych, zwiększenie liczby pracowników socjalnych do ustawowej liczby itp.)?**

1. Zwiększenia liczba pracowników administracyjnych aby odciążać pracowników socjalnych;
2. Zwiększenia środków finansowych na poradnictwo specjalistyczne i działalności socjalny;
3. Rozwinąć współpraca instytucjonalna;
4. Zwiększenia liczba mieszkań socjalnych;
5. Zabezpieczenia środków finansowych samotnych seniorów w domach pomocy społecznej;
6. Kształtowanie postaw obywatelskich mieszkańców poprzez stworzenie klubów integracji społecznej;
7. Przystosowania budynków gmin dla potrzeby osób niepełnosprawnych.

**Pytania 2 - Czy zna Pan/ni przykłady skutecznych działań na rzecz przeciwdziałania problemom społecznym?**

1. Poradnictwo specjalistyczne
2. Tworzenia nowych miejsc pracy
3. Zatrudnienia asystentów rodzinnych
4. Projekty systemowy, który miały na celu wsparcie osób bezrobotnych;
5. Praca socjalna, działania zespołu interdyscyplinarnego.

**Pytania 3 - Jak w Pana/ni gminie przebiega proces deinstytucjonalizacji pomocy społecznej? (np. rozwój wsparcia środowiskowego).**

1. Poprzez praca asystentów rodziny oraz współpraca instytucjonalna;
2. Środowiskowe domy samopomocy i świetlice wiejskie;
3. Organizacji pozarządowych;
4. Świetlice socjoterapeutyczne.

**Pytania 4 - Czy kierownicy OPS zgłaszają uwagi odnośnie zadań realizowanych przez ich jednostkę? Jeżeli tak, jak często je zgłaszają, czego one dotyczą i jakie działania wobec nich są podejmowane?**

1. Cyklicznie spotkanie z kierownikami jednostek w gminie w tym kierowników OPS;
2. Problemy wsi popegeerowskich (ubóstwo i problemy alkoholowe);
3. Działania w ramach realizacji zapisów strategii rozwiązania problemów społecznych w gminie;
4. Rozszerzenia pracy w świetlicach o takich tematach jak socjoterapia z młodzieżą.

## **GMINNA STRATEGIA ROZWIĄZYWANIA PROBLEMÓW SPOŁECZNYCH**

### **Pytania 5 - Opracowanie gminnej strategii rozwiązywania problemów społecznych jest obowiązkiem każdej gminy. Czy u Pan/ni w gminie jest taki dokument?**

Przedstawiciele wszystkich sześciu gmin, biorący udział w wywiadzie odpowiedzieli, że posiadają gminną strategię rozwiązywania problemów społecznych, choć horyzonty czasowy ich obowiązywania jest różny. W trzech badanych gminach są to strategię obowiązujące do 2014 roku, w jednej do 2015, w kolejnej gminie rozmówca nie wypowiada się wcale na temat czasu obowiązywania strategii, a jedna z gmin posiada strategię na lata 2014 – 2020.

### **Pytania 6 - Czy działania wynikające ze strategii są w Pana/i gminie realizowane?**

Rozmówcy ze wszystkich gmin potwierdzają, że działania zapisane w strategiach rozwiązywania problemów społecznych są realizowane. Trzy gminy podają jakie konkretne cele i działania jakie realizowane są na terenie ich gmin. Najczęściej wymienia się w tym kontekście walkę z ubóstwem i bezrobociem poprzez aktywizację osób bezrobotnych, ich udział w szkoleniach zawodowych w ramach projektów unijnych oraz warsztatach wsparcia i motywacji prowadzonych ze środków Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej. Podkreślano też rolę Centrów Integracji Społecznej w tym procesie. Dwie gminy wymieniają także działania na rzecz osób starszych (działalność kół seniora, organizowanie Dni Seniora) a jedna z nich dodatkowo organizuje imprezy kulturalne dla dzieci i seniorów we wszystkich sołectwach. Dwie gminy wskazują na funkcjonowanie świetlic w większości sołectw, w których pracuje się z dziećmi i młodzieżą z „rodzin szczególnie poszkodowanych”.

### **Pytania 7 - Jakie są sposoby i metody wypracowywania programów współpracy z organizacjami pozarządowymi w zakresie rozwiązywania problemów społecznych?**

Na temat metod i sposobów wypracowywania programów współpracy z organizacjami pozarządowymi wypowiedzieli się przedstawiciele czterech z sześciu badanych gmin. Jedna gmina wskazała, że podstawowym sposobem wypracowywania programów współpracy są bez konsultacje, czyli bezpośrednio spotkania z organizacjami pozarządowymi oraz konsultacje za pomocą badań ankietowych. Na podstawie tych konsultacji przygotowywane są priorytetowe dziedziny współpracy, w ramach których udzielane jest wsparcie finansowe i pozafinansowe dla podmiotów pozarządowych. Inna gmina wskazała na funkcjonowanie w gminie pełnomocnika, który został powołany do spraw zwalczania alkoholizmu i narkomanii, ale równolegle wykonuje również zadania w zakresie współpracy z organizacjami pozarządowymi. Konsultuje on z NGO-sami różne sprawy, wymienia opinie, zbiera wnioski, które owocują dobrą współpracą z organizacjami pozarządowymi. Trzecia z wypowiadających się gmin wskazała na mechanizm współpracy, jakim jest ogłaszanie przez gminę różnych konkursów dla stowarzyszeń (na funkcjonowanie świetlic, zorganizowanie dzieciom i młodzieży czasu wolnego) oraz pomoc w pisaniu wniosków i sporządzaniu dokumentacji przez NGO.

**Pytania 8 - Czy na terenie gminy działają Lokalne Grupy Działania? Jaki jest efekt ich działania w zakresie rozwiązywania problemów społecznych?**

Trzy spośród sześciu gmin nie udzieliły odpowiedzi na pytanie dotyczące działania LGD na ich terenie. Jedna osoba potwierdziła funkcjonowanie LGD na terenie jej gminy. Na terenie tej gminy LGD wspiera działania organizacji pozarządowych w realizacji projektów miękkich, związanych z organizacją czasu wolnego. Zdaniem rozmówcy, LGD pomaga uzyskać fundusze dla gminy, tak w realizacji projektów inwestycyjnych jak i miękkich, których środki dofinansowują działania społeczne. Przedstawiciele innej gminy, przedstawili działania organizacji pozarządowych: fundacji, Polskiego Komitetu Pomocy Społecznej oraz banku żywności. Nie odnieśli się jednak do funkcjonowania na terenie gminy Lokalnej Grupy Działania. Rozmówca z ostatniej gminy, która odpowiedziała na zadane pytanie potwierdził, że gmina należy do LGD, uznał jednak, że środki uzyskiwane w ramach jej działań nie są przeznaczane na rozwiązywanie problemów społecznych, lecz bardziej na zaspakajanie potrzeb mieszkańców np. w zakresie rozwoju turystyki.

**Pytania 9 - Co w zakresie rozwiązywania problemów społecznych robią lokalne NGO'sy? Jak oceniane są ich działania?**

Rozmówca jednej z gmin wskazał zakres działania NGO na jego terenie (wsparcie osób starszych, niepełnosprawnych, zagrożonych wykluczeniem społecznym), nie przedstawił jednak oceny tej działalności. Inny rozmówca bardzo pozytywnie ocenił działania organizacji pozarządowych na terenie swojej gminy, wliczając kwoty jakie NGO uzyskały na realizację zadań wspierających gminę. NGO na terenie tej gminy prowadzą świetlice wiejskie, organizują czas wolny dzieciom i młodzieży oraz prowadzą przedszkole, gdzie dzieci z rodzin znajdujących się w trudnej sytuacji materialnej mają możliwość bezpłatnego uczestnictwa. Odpowiedzi przedstawicieli dwóch gmin były powtórzeniem odpowiedzi na pytanie 8, a przedstawiciele dwóch gmin nie udzielili żadnej odpowiedzi.

**Pytania 10 - Czy w gminie odbywają się konsultacje społeczne w zakresie pomocy społecznej?**

Przedstawiciele czterech z sześciu gmin odpowiedzieli, że na terenie ich gmin odbywają się konsultacje społeczne w zakresie pomocy społecznej, choć dotyczą one różnych kwestii. Najczęściej obszarem konsultacji jest tworzenie Strategii Rozwiązywania Problemów Społecznych oraz współpraca lub program współpracy z organizacjami pozarządowymi. Poza spotkaniami w powyższych obszarach, w dwóch gminach odbywają się cykliczne spotkania z mieszkańcami, a w jednej z nich zapisy z takich spotkań są przekazywane kierownikowi GOPS.

Przedstawiciel jednej z gmin stwierdził, że konsultacje nie odbywają się, bo „nie ma z kim rozmawiać”. Nie pamięta, by konsultowano jakikolwiek projekt, czy program. Jednocześnie stwierdza, że na terenie gminy odbywają się konsultacje dot. programu współpracy z organizacjami pozarządowymi, ale żadna organizacja nie zabrała dotąd głosu.

Na dodatkowe pytanie „Czy zasoby infrastrukturalne gminy w zakresie pomocy społecznej są dostosowywane do potrzeb mieszkańców?” odpowiedziała tylko jedna gmina (nie ma zapisów

odpowiedzi z innych gmin). Odpowiadając na nie, rozmówca podkreślił trudne warunki lokalowe GOPS. Jednocześnie poinformował, że w kontrakcie samorządowym ujęty jest remont i adaptacja budynku młyna, co jest dużą szansą dla gminy. Potrzeba poprawy warunków lokalowych OPS, jest związana nie tylko z lepszymi warunkami pracy, ale również możliwością stworzenia centrum integracji lokalnej społeczności.

Na pytania dodatkowe: *Jakie? Ile jest takich konsultacji? Jak często się odbywają? Czego dotyczą? Co jest efektem tych konsultacji?* – nie odpowiedziała żadna z gmin (brak zapisów odpowiedzi z innych gmin)

## **ZASOBY INSTYTUCJONALNE**

### **Pytania 11 - Czy zasoby infrastruktury pomocy społecznej na terenie gminy są wystarczające w stosunku do potrzeb mieszkańców.**

Dwie gminy nie udzieliły odpowiedzi na pytanie dotyczące zasobów infrastruktury pomocy społecznej. Przedstawiciel jednej z pozostałych czterech gmin stwierdził, że zasoby są niewystarczające. Wskazał na występowanie na terenie gminy barier architektonicznych oraz na potrzebę utworzenia Środowiskowego Domu Samopomocy. Kolejny rozmówca odniósł się do zasobów ludzkich. Stwierdził, że jest zbyt mała liczba pracowników socjalnych, co w połączeniu z zwiększającym się ubożeniem mieszkańców skutkuje nadmiernym ich obciążeniem. Zwrócono uwagę na fakt, że pewna grupa klientów pomocy społecznej wymaga jedynie pracy socjalnej, a nie pomocy w formie świadczeń finansowych. Badani nie donieśli się do innych aspektów infrastruktury. Przedstawiciel jednej z gmin wskazał na brak domu pomocy społecznej, że obiektami służącymi do realizacji zadań z pomocy społecznej jest GOPS oraz świetlice wiejskie. Przedstawiciel jednej gminy stwierdził, że „obecna forma i obecna infrastruktura pomocy społecznej jest jak najbardziej przystająca do potrzeb”. Wskazał jednak na potrzebę zatrudnienia w ośrodku specjalistów do pracy z rodziną.

### **Pytania 12 - Czy w najbliższym czasie planowane są inwestycje w obszarze zwiększenia infrastruktury pomocy społecznej?**

Na pytanie o plany inwestycyjne w obszarze infrastruktury pomocy społecznej dwie gminy nie udzieliły odpowiedzi. Przedstawiciele dwóch innych gmin odpowiedzieli, że takie inwestycje na terenie ich gminy nie są planowane w najbliższym czasie. Wypowiedz przedstawiciela jednej z gmin jest urwana. Wskazał on jednak, że gmina stara się budować lub remontować świetlice wiejskie i to na ich bazie realizować zadania pomocy społecznej. W kolejnej gminie - zdaniem rozmówcy - wszelkie plany inwestycyjne są ograniczone ze względu na szczupły budżet gminy. Wskazał jednak na powiązanie planowania inwestycji w obszarze pomocy z tworzeniem w roku 2015 strategii rozwiązywania problemów społecznych.



## WNIOSKI DOTYCZĄCE ZWIĘKSZENIA EFEKTYWNOŚCI POMOCY SPOŁECZNEJ

**Pytania 13 - Biorąc pod uwagę charakterystykę Pana/i gminy (zasoby, kadra pracowników, uwarunkowania społeczno-demograficzne itp.) podjęcie jakich działań rekomendowałby Pan/ni w celu zwiększenia efektywności pomocy społecznej?**

Ze względu na rozbudowany i podsumowujący charakter odpowiedzi na ostatnie pytanie oraz w celu zwiększenie walorów informacyjnych tekstu, odpowiedzi rozmówców zamieszczono w całości, dokonując tylko niewielkich zmian redakcyjnych.

Gmina 1	<p><b>R2</b> (rozmówca 2): Najważniejsze to kadra pracowników. Mamy naprawdę doświadczonych pracowników socjalnych, fachowców, którzy stale podnoszą swoje kwalifikacje. Ten zasób ludzki jest tutaj istotny i ważny.</p> <p><b>R1</b> (rozmówca 1): Druga rzecz to byłaby ta kwestia lokalowa.</p> <p><b>R2:</b> Panie wójcie myślę, że też kwestie społeczno-demograficzne, bo jesteśmy gminą gdzie dawniej były SKR-y.</p> <p><b>R1:</b> Tak. Uspołeczniona gospodarka rolna. To wszystko upadło w jednym momencie i ludziom zawałił się świat. Upłynęło już sporo lat od tych przemian i to, co dałoby ludziom możliwość wychodzenia z tych problemów, to nowe miejsca pracy. Gdyby ludzie zdobyli pracę to rozwiązalibyśmy wiele naszych problemów.</p> <p><b>R2:</b> <u>Pierwszy punkt</u> w tym rankingu to kadra pracowników opieki społecznej, a <u>drugi</u> to działalność instytucji takich jak Klub Integracji Społecznej. Gdyby na terenie naszej gminy zaczął działać zespół do spraw walki z bezrobociem, to byłby to ważny element, który mógłby zwiększyć efektywność działania pomocy społecznej, na terenie naszej gminy. <u>Punkt trzeci</u> to baza lokalowa, żeby instytucje zaangażowane w pomoc społeczną miały się gdzie spotykać i działać. Ważnym elementem są również organizacje pozarządowe, ale u nas takie organizacje nawet jeśli w swoich statutach mają zapis, że zajmują się w jakikolwiek sposób pomocą społeczną, to i tak prawie w ogóle nie realizują działań z tego zakresu.</p> <p><b>R1:</b> Staramy się prowadzić szkolenia pod zapotrzebowanie pracodawcy, żeby była jak największa pewność, że osoba która dzisiaj jest w GOPS-ie i korzysta z pomocy, po szkoleniu pójdzie do pracodawcy i uzyska stałą pracę na normalnych warunkach. Rodzina tej osoby staje na nogi. Można tutaj robić różne pomocowe i poboczne działania, ale człowiek staje się niezależny od kasy GOPS i sam czuje się dowartościowany. Jeszcze kilka lat temu zdarzały się sytuacje, w których broniliśmy rodziny i płaciliśmy rachunki za media, bo są dzieci i potrzebują prądu i wody. Dzisiaj wyszliśmy z tych drastycznych sytuacji. Mamy wykwalifikowaną kadrę pracowników, a potrzeba nam jeszcze przedsiębiorców i miejsc pracy i od razu sytuacja będzie nam się poprawiała. Jeszcze część działań przed nami, a jesteśmy gminą wybitnie rolniczą. Bardzo ważna jest budowa drogi S6 i podstrefy ekonomicznej wspólnie z gminami X i Y, bo wtedy przyjdą tutaj przedsiębiorcy i nasza sytuacja diametralnie się poprawi. Gdyby zawitała Pani do nas za trzy, cztery lata na pewno ta sytuacja będzie całkiem inna niż dziś, bo mamy przykład gminy Z położonej przy głównej drodze. Tam powstają przedsiębiorstwa i słyszy się, że tam nie ma bezrobocia. Mieszkańcy z innych gmin dojeżdżają tam do pracy. Gdy u nas uda się to zrobić, a mamy taką nadzieję, szczególnie pod kątem przetwórstwa, bo praca w tej dziedzinie nie wymaga zbyt dużych kwalifikacji. Gdy u nas się to zrobi to będzie duża zmiana jeśli chodzi o bezrobocie i problemy społeczne w naszej gminie.</p>
Gmina 2	<p><b>R:</b> Nad tym musiałbym się zastanowić. A nie zdążyłem się jeszcze nad tym zastanowić. Dlatego nie będę odpowiadał na to pytanie.</p> <p><b>Prowadzący wywiad:</b> Czemu? Co według Pana jest takie najbardziej skuteczne?</p>

	<p>Powiedział Pan już, że opiekun rodziny, tak? Te osoby są, że tak powiem, skuteczne. Może jednak Pan coś opowie?</p> <p>R: To znaczy... Nie wiem, czy dużo jeszcze pytań mamy? Bo tu już akurat mam ludzi umówionych i chciałbym zakończyć tą ankietę.</p>
Gmina 3	<p>R2: Myślę, że w ostatnim czasie zauważono, no widać, że coraz więcej obowiązków nam przybywa jako pracownikom socjalnym, i mamy mało czasu na tak zwaną pracę socjalną w środowisku. Coraz więcej czasu poświęcamy na papiery, na dokumenty. Od września wprowadzono nam dodatkowo stypendia szkolne i zajmujemy się też stypendiami. Nie mamy więc czasu na to żeby pójść w teren i tę pracę socjalną wykonać dla osób, które najbardziej jej potrzebują - jest dużo pracy po prostu papierkowej.</p> <p>R1: No i tutaj właśnie była by największa potrzeba zwiększenia (gdyby były na to środki) bazy tych pracowników, którzy mogliby wykonywać tę pracę nie tylko na zasadzie pisania i wypełniania jakichś tam rubryk, sprawozdań i innych, ale tej bezpośredniej pracy socjalnej z ludźmi. Bo wydaje mi się, że w tym kierunku powinna iść kwestia pomocy, a nie w kwestie zapisywania, prawda, efektów i dodawania plusów czy minusów.</p> <p><i>Prowadząca: Czyli praca socjalna w terenie, tak?</i></p> <p>R1: W terenie, tak, oczywiście.</p> <p><i>A następnie?</i></p> <p>R1: To kwestie finansowe. Bo jeżeli chcemy wyjść z większą pomocą, zresztą te zasiłki pomocowe, takie czy inne, doposażenie świetlic, doposażenie punktów... Zresztą teraz utworzyliśmy, od niedawna funkcjonuje, ten dom dla osób upośledzonych, z chorobami nerwowymi, ten...</p> <p>R2: Środowiskowy Dom Pomocy</p> <p>R1: Środowiskowy Dom Pomocy. Także tam też dwudziestu tych pensjonariuszy jest, znaczy pensjonariuszy wymagających opieki, oni tam przychodzą i przez ten dzień tam przebywają.</p> <p>R2: Uczestniczą tam w terapii zajęciowej.</p> <p>R1: Oczywiście, to są coś a'la warsztaty terapii zajęciowej. Także, gmina realizuje wydaje mi się w wystarczającym zakresie te wszystkie elementy. Jednak, gdybyśmy mieli większe środki, można byłoby to robić bardziej szerzej i bardziej skutecznie.</p> <p>R2: Ja bym jeszcze tutaj dodała zwiększenie środków na usługi opiekuńcze. To jest coś takiego, że Ośrodek Pomocy Społecznej zatrudnia opiekunkę, która wykonuje taką pracę w terenie - opiekuje się osobami niepełnosprawnymi, starszymi w terenie. I ma tam na przykład dwóch podopiecznych i tam pomaga. Osoby, które nie wymagają umieszczenia w Ośrodku Pomocy Społecznej, ale wymagają pomocy w miejscu zamieszkania, opieki. Także tutaj bym jeszcze zwiększyła może środki finansowe na zatrudnienie takiej opiekunki. Jedną opiekunkę mamy, mamy usługi opiekuńcze, jedną opiekunkę zatrudniamy.</p> <p><i>Czy coś jeszcze przychodzi państwu do głowy?</i></p> <p>R1: Nie, to znaczy muszę pani powiedzieć, że programy unijne, które w ramach tych kwestii pomocowych są realizowane, no zapewniają dopływ takiego świeżego pieniądza, na zasadzie realizacji jakichś tam celów, typu powiedzmy opiekuńczych, czy jakichś tam placów zabaw dla dzieci, czy jakieś tam powiedzmy inne kwestie, już nie sama taka typowa pomoc społeczna, czyli docieranie. Ale jednak to w jakiś sposób w tej gminie powoduje to, że jest większe bezpieczeństwo, więcej dzieci... Zresztą realizowane są różne akcje, np. "Bezpieczne ferie", "Bezpieczne wakacje", to też ze środków, które niejako można przeznaczyć na tę pomoc społeczną, chociaż one są do opieki nad tymi dziećmi, bo rodzice pracują (teraz praktycznie zazwyczaj jeżeli pracują, to czasami dwoje rodziców) dzieci pozostają bez opieki i jest możliwość zaopiekowania się.</p> <p>R2: Przecież bardzo ładnie działa nasza biblioteka. Gdzie organizuje się takie półkolonie dziecięce, czy to w okresie wakacji czy ferii i organizowane są wycieczki.</p> <p>R1: Tak, jakieś tam wakacje z biblioteką czy ferie z biblioteką. No myślę, że akurat poza</p>

	<p>tym cóż jeszcze można powiedzieć? W ocenie kierownictwa ta współpraca i praca GOPSu jest bardzo pozytywnie postrzegana w całym środowisku. Nigdy nie było żadnych skarg, utyskiwania, a wręcz przeciwnie, ludzie się garną i cenią tutaj pracę między innymi pani (mowa o R2). Także ja bym miał tyle.</p> <p>R2: Ja też, ja dziękuję bardzo.</p>
Gmina 4	<p>R: Jest to dla mnie bardzo trudne. Jakie działania mają na celu zwiększenie efektywności pomocy społecznej? Moim zdaniem, no cały czas kształcenie jednak tej kadry pracowniczej, następnie większy udział państwa w finansowaniu pomocy społecznej. Są to dwa elementy najbardziej istotne, które będą miały wpływ docelowo, bo klienci pomocy społecznej zmieniają się i jednak konieczne jest, żeby pracownicy pomocy społecznej mieli nowe narzędzia w swoich rękach, żeby mogli odpowiednio współpracować z osobami potrzebującymi, bo skończyło się rozdawnictwo. Jednak trzeba pomóc tym osobom. To ma pomóc w realizacji spraw przedziwnych niejednokrotnie. Chwilami zdaje się, że ktoś jest na to przygotowany i wie na czym polega życie, ale po zapoznaniu się ze środowiskiem konieczna jest jednak pomoc, a bez odpowiednio przygotowanej kadry pomocy społecznej to się nie uda. Następnie wydaje się - z mojego punktu widzenia - że jednak państwo nakłada za dużo zadań na gminy, nie dając na to środków finansowych. I tutaj bez tych dwóch elementów, myślę, że w tej kolejności - najważniejsze kształcenie, a następnie pomoc finansowa gminie, nie da się zwiększyć efektywności pomocy społecznej.</p>
Gmina 5	<p>Przeznaczenie środków na remont ośrodka, w tym przystosowanie go do obsługi osób niepełnosprawnych.</p>
Gmina 6	<p>Brak danych</p>

## 5. Wnioski i rekomendacje

Z przeprowadzonych badań ilościowych wynika, że pracownicy zdecydowanej większości ośrodków pomocy społecznej (91,8%) brali udział w szkoleniach podnoszących ich kompetencje zawodowe. W opiniach wyrażonych przez badanych kierowników, szkolenia te przyczyniły się do zwiększenia efektywności podejmowanych działań. Pomimo faktu, że w szkoleniach mających na celu podniesienie kompetencji społecznych brało udział niecałe 50% badanych ośrodków, ocena tych szkoleń przez kierowników była równie wysoka – ponad 90% z nich stwierdziła, że szkolenia te także podniosły efektywność działań pracowników. Uzyskane wyniki dają podstawę do twierdzenia, iż tego typu szkolenia dla pracowników OPS-ów powinny być kontynuowane.

Analiza wyników w części dotyczącej czynników warunkujących efektywność pracy ośrodków pozwala wysnuć wniosek, iż te czynniki, na które kierownik posiada duży wpływ realizowane są w wysokim stopniu. Warto w tym miejscu zwrócić uwagę na to, że zarówno w kraju jak i w województwie zachodniopomorskim stosunkowo niewielki odsetek kierowników (odpowiednio 51 i 59%) uznaje współpracę z podmiotami III sektora za czynnik zwiększający efektywność realizacji zadań ośrodka. Nie dziwi więc, że aż 52,1% w kraju i 53,1% w województwie zachodniopomorskim wskazuje na niski stopień współpracy z organizacjami pozarządowymi.

Z części dotyczącej kompetencji społecznych pracowników wynika, że za kluczowe dla efektywnej realizacji zadań badani kierownicy uznają „umiejętność formułowania diagnozy” i „konsekwencja w działaniu”. W tym względzie występuje zgodność opinii kierowników w skali kraju oraz województwa zachodniopomorskiego.

Z przeprowadzonych badań ilościowych wynika, że kierownicy upatrują możliwość zwiększenia efektywności pracy swych ośrodków przede wszystkim w zwiększeniu zatrudnienia, ograniczeniu biurokracji i poprawie infrastruktury. W związku z tym należałoby rozważyć możliwość przeznaczenia środków unijnych na wyżej wymienione cele, tym bardziej, że środki te (zainwestowane w latach 2007-2013) postrzegane są przez kierowników OPS-ów jako te, które zwiększyły efektywność ich pracy.

## 6. Spis tabel

Tabela 1. Struktura badanej populacji, struktura badanej próby w badaniu CAWI i uzyskany poziom zwrotów w badaniu w województwie zachodniopomorskim .....	9
Tabela 2. Charakterystyka badanej próby – staż pracy uczestników badania z gmin wiejskich województwa warmińsko-mazurskiego na stanowisku dyrektora/kierownika ośrodka pomocy społecznej (N=49) .....	10
Tabela 3. Charakterystyka badanej próby – wielkość gmin wiejskich w województwie warmińsko-mazurskim, w których znajdują się gminne ośrodki pomocy społecznej biorące udział w badaniu (N=49) .....	10
Tabela 4. Charakterystyka badanej próby – liczba etatów w ośrodkach pomocy społecznej w gminach wiejskich województwa warmińsko-mazurskiego biorących udział w badaniu (N=49) ...	10
Tabela 5. Wpływ szkolenia zawodowego na efektywność pracy OPS .....	12
Tabela 6. Wpływ szkoleń podnoszących kompetencje społeczne na efektywność pracy OPS .....	13
Tabela 7. Wpływ środków ESF na efektywność pracy OPS. ....	14
Tabela 8. Czynniki istotne dla efektywności pracy – stopień istotności .....	14
Tabela 9. Czynniki istotne dla efektywności pracy – poziom realizacji .....	16
Tabela 10. Odpowiedzi na pytanie otwarte .....	18

## 7. Spis wykresów

Wykres 1. Charakterystyka badanej próby – liczba etatów w badanych ośrodkach pomocy społecznej z województwa zachodniopomorskiego (N=49) .....	10
Wykres 2. Uczestnictwo w szkoleniach zawodowych .....	11
Wykres 3. Uczestnictwo w szkoleniach podnoszących kompetencje społeczne .....	12
Wykres 4. Cechy i umiejętności pracownika socjalnego niezbędne do efektywnej pracy z klientem	17

## 8. Spis map

Mapa 1. Rozkład przestrzenny gmin wiejskich w województwie zachodniopomorskim. ....	6
---	---

## 9. Bibliografia

1. J. Karney, Człowiek i praca. *Wybrane zagadnienia z psychologii i pedagogiki pracy*, Międzynarodowa Szkoła Menedżerów, Warszawa 1998.
2. *Różne wymiary skuteczności w pomocy społecznej*, red. A. Hryniewiecka, IRSS.
3. A. Olech, A. Sobczak, *Jakość i organizacja pracy w ośrodkach pomocy społecznej*, IRSS Warszawa 2011, <http://irss.pl/2011/06/raporty-i-publicacje-poprojektowe-irss/> [dostęp: 21.07.2014 r.].
4. *Ocena zasobów pomocy społecznej na rok 2013 dla województwa warmińsko-mazurskiego*, Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej Urzędu Marszałkowskiego Województwa Warmińsko-Mazurskiego w Olsztynie, Olsztyn 2014, <http://portal.warmia.mazury.pl/pl/polityka-spoleczna/pomoc-i-integracja-spoleczna> [dostęp 21.07.2014 r.].
5. Z. Woźniak, *Jakość w pomocy społecznej – możliwości i ograniczenia pomiaru*, [w:] *Efektywność, skuteczność i jakość działań w pomocy społecznej*, Poznań: MOPR 2005.

## 10. Aneks nr 1. Lista wskaźników

### Uwagi ogólne:

1. Dane dotyczące liczby mieszkańców z GUS
2. Wskaźniki dotyczą tylko i wyłącznie gmin wiejskich z województwa zachodniopomorskiego

Lp.	Wskaźnik	Status <sup>7</sup>	Źródło	Wielkość (2013 r.)	Dane dodatkowe/pomocnicze
1	Wskaźnik natężenie korzystania z pomocy społecznej (liczba osób w rodzinach do ogólnej liczby mieszkańców)	obowiązkowy	OZPS/GUS	16%	liczba osób w rodzinach korzystających z pomocy społecznej w gminach wiejskich – 48.479  liczba mieszkańców gmin wiejskich – 287.848 (GUS)
2	Wskaźnik liczby osób długotrwale korzystających z pomocy społecznej (liczba osób długotrwale korzystających ze świadczeń/liczba osób, którym przyznano świadczenie)*100%	obowiązkowy	OZPS	58%	liczba osób długotrwale korzystających ze świadczeń w gminach wiejskich – 13.845  liczba osób, którym przyznano świadczenie w gminach wiejskich – 23.891
3	Wskaźnik wykształcenia pracowników socjalnych (liczba pracowników socjalnych posiadających wyższe wykształcenie/liczba wszystkich pracowników socjalnych)	obowiązkowy	OZPS	65%	liczba pracowników socjalnych posiadających wyższe wykształcenie w gminach wiejskich – 119  liczba wszystkich pracowników socjalnych w gminach wiejskich – 183

<sup>7</sup> Wskaźniki mające status „obowiązkowy” są prezentowane i analizowane we wszystkich raportach regionalnych, prezentacja i analiza wskaźników „dowolnych” nie jest w raportach obligatoryjna.

Lp.	Wskaźnik	Status <sup>7</sup>	Źródło	Wielkość (2013 r.)	Dane dodatkowe/pomocnicze
	socjalnych)*100%				
4	Wskaźnik specjalizacji pracowników socjalnych I (liczba pracowników socjalnych posiadających specjalizację I st. w zawodzie/liczba wszystkich pracowników socjalnych)*100%	obowiązkowy	OZPS	32%	liczba pracowników socjalnych posiadających specjalizację I st. w zawodzie w gminach wiejskich – 58  liczba wszystkich pracowników socjalnych w gminach wiejskich – 183
5	Wskaźnik specjalizacji pracowników socjalnych II (liczba pracowników socjalnych posiadających specjalizację II st. w zawodzie/liczba wszystkich pracowników socjalnych)*100%;-	obowiązkowy	OZPS	4%	liczba pracowników socjalnych posiadających specjalizację II st. w zawodzie w gminach wiejskich – 7  liczba wszystkich pracowników socjalnych w gminach wiejskich – 183
6	Wskaźnik specjalizacji z organizacji pomocy społecznej kadry kierowniczej (liczba kadry kierowniczej posiadających specjalizację z organizacji pomocy społecznej/liczba wszystkich osób z kadry kierowniczej)*100%	dowolny	OZPS	94%	liczba kadry kierowniczej posiadających specjalizację z organizacji pomocy społecznej – 50  liczba wszystkich osób z kadry kierowniczej – 53
7	Wskaźnik dostępności kadry pracy socjalnej (liczba pracowników	obowiązkowy	OZPS GUS	1,27 (OZPS)	liczba pracowników socjalnych w gminach



Lp.	Wskaźnik	Status <sup>7</sup>	Źródło	Wielkość (2013 r.)	Dane dodatkowe/pomocnicze
	socjalnych/liczba mieszkańców)*2000 mieszkańców				wiejskich – 183  liczba mieszkańców w gminach wiejskich – 287.848
8	Wskaźnik pomocy pieniężnej (liczba osób, którym przyznano świadczenie pieniężne/liczba osób, którym przyznano świadczenie OGÓŁEM)*100%	obowiązkowy	MPiPS-03	56%	liczba osób, którym przyznano świadczenie pieniężne w gminach wiejskich – 13.959  liczba osób, którym przyznano świadczenie OGÓŁEM w gminach wiejskich – 24.948
9	Wskaźnik kontraktu socjalnego (liczba osób objętych kontraktem socjalnym/liczba osób, którym przyznano świadczenie)*100%	dowolny	OZPS	7%	liczba osób objętych kontraktem socjalnym w gminach wiejskich – 1.628  liczba osób, którym przyznano świadczenie w gminach wiejskich – 24.948
10	Wskaźnik odmów z powodu braku środków (liczba decyzji odmownych z powodu braku środków/liczba decyzji odmownych)*100%	dowolny	OZPS	21%	liczba decyzji odmownych z powodu braku środków w gminach wiejskich – brak danych  liczba decyzji odmownych w gminach wiejskich – brak danych
11	Wskaźnik realizacji projektów EFS w gminach wiejskich	obowiązkowy	OZPS/GUS	100%	liczba gmin wiejskich – 49

Lp.	Wskaźnik	Status <sup>7</sup>	Źródło	Wielkość (2013 r.)	Dane dodatkowe/pomocnicze
	(liczba gmin wiejskich realizujących projekty EFS/do wszystkich gmin wiejskich)*100%				liczba gmin wiejskich realizujących projekty EFS – 49
<b>12</b>	Wskaźnik realizacji projektów EFS w gminach (liczba gmin realizujących projekty EFS/ogólna liczba gmin w województwie	obowiązkowy	OZPS/GUS	100%	liczba gmin w województwie – 114  liczba gmin realizujących projekty EFS – 114

## **Aneks nr 2. Narzędzia badawcze – kwestionariusz ankiety**

Szanowni Państwo,

Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich w ramach projektu systemowego Koordynacja na rzecz aktywnej integracji, realizuje badanie dotyczące efektywności pomocy społecznej w gminach wiejskich.

Ankieta skierowana jest do Kierowników/Dyrektorów Ośrodków Pomocy Społecznej z gmin wiejskich. Zależy nam na poznaniu Państwa opinii na temat wykonywanej pracy i czynników wpływających na realizację postawionych przed Państwem zadań. Prosimy o szczerą odpowiedź, uzyskane informacje są poufne i posłużą wyłącznie do celów badawczych i analiz statystycznych.

**Wszystkie pytania w poniższej ankiecie dotyczą roku 2013.**

**W poniższym kwestionariuszu ankiety pojęcie „efektywności” jest rozumiane jako rezultat podjętych działań, opisany relacją uzyskanych efektów do poniesionych nakładów.**

1. Czy pracownicy ośrodka pomocy społecznej w ciągu ostatniego roku brali udział w szkoleniach podnoszących kwalifikacje zawodowe?  
a) tak                      b) nie (przejdź do pyt. 3)
2. Czy w Pana/i opinii udział pracowników ośrodka pomocy społecznej w szkoleniach podnoszących kwalifikacje zawodowe wpłynął na efektywność pracy Państwa jednostki?  
a) zdecydowanie tak   b) raczej tak   c) ani tak ani nie   d) raczej nie   e) zdecydowanie nie
3. Czy pracownicy ośrodka pomocy społecznej w ciągu ostatniego roku brali udział w szkoleniach podnoszących kompetencje społeczne?  
a) tak                      b) nie (przejdź do pyt. 5)
4. Czy w Pana/i opinii udział pracowników ośrodka w szkoleniach podnoszących kompetencje społeczne wpłynął na efektywność pracy Państwa jednostki?  
a) zdecydowanie tak   b) raczej tak   c) ani tak ani nie   d) raczej nie   e) zdecydowanie nie
5. Czy w Pana/i opinii wykorzystanie środków EFS w 2013 roku wpłynęło na efektywność pracy Państwa jednostki?  
a) zdecydowanie tak   b) raczej tak   c) ani tak ani nie   d) raczej nie   e) zdecydowanie nie  
f) nie dotyczy
6. W jakim stopniu poniższe czynniki są istotne dla efektywności pracy Państwa ośrodka, a w jakim stopniu były faktycznie realizowane w 2013 roku? *Proszę zaznaczyć na skali od 1 do 5, gdzie 1 oznacza zupełnie nieważne/nierealizowane, a 5 oznacza zdecydowanie ważne/realizowane.*

Pytanie	Stopień ważności					Poziom realizacji				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Brak barier architektonicznych w budynku	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Komfortowe warunki lokalowe	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Łatwy dostęp pracownika socjalnego do kadry specjalistów (w celu m.in. konsultacji, współpracy na rzecz klienta itp.)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Dostęp pracownika socjalnego do środków transportu (samochód służbowy, komunikacja publiczna)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Dopasowanie zakresu obowiązków pracownika socjalnego do jego możliwości czasowych	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Możliwość rozwoju zawodowego pracownika socjalnego	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Możliwość awansu pracownika socjalnego	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Udział pracownika socjalnego w podejmowaniu decyzji w sprawach organizacji pracy w ośrodku	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Większy budżet OPS na realizację zadań ustawowych	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Optymalne wydawanie środków finansowych	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Dostęp do potrzebnej infrastruktury społecznej na terenie gminy (np. szkolne sale gimnastyczne, pomieszczenia domu kultury, świetlica)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Współpraca OPS z innymi instytucjami samorządowymi (np. gmina, PUP, PCPR)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Współpraca OPS z podmiotami III sektora	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Uczestnictwo OPS w projektach współfinansowanych ze środków EFS	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

7. Które czynniki Pana/i zdaniem najbardziej ograniczają efektywność działania OPS w Pana/i gminie? Proszę zaznaczyć na skali od 1 do 5, gdzie 1 oznacza zupełnie nieważne, a 5 zdecydowanie ważne.

Niespójne przepisy prawa	1	2	3	4	5
Obciążenie pracownika socjalnego zadaniami	1	2	3	4	5
Niewystarczająca liczba szkoleń dla pracowników socjalnych	1	2	3	4	5
Brak superwizji	1	2	3	4	5
Utrudniony przepływ informacji wewnątrz OPS	1	2	3	4	5
Niezadawalająca dostępność otoczenia OPS na terenie gminy (np. DPS, kluby samopomocy, świetlice, ośrodki wsparcia)	1	2	3	4	5
Niskie wynagrodzenia	1	2	3	4	5
Przewaga świadczeń pieniężnych nad pracą socjalną	1	2	3	4	5
Za mało czasu na pracę socjalną	1	2	3	4	5
Inne, jakie.....	1	2	3	4	5

Z wymienionych poniżej cech i umiejętności pracownika socjalnego proszę wskazać **trzy**, które Pana/i zdaniem są niezbędne do efektywnej pracy z klientem?

- a) konsekwencja w działaniu
- b) umiejętność współpracy
- c) umiejętność słuchania
- d) umiejętność podejmowania decyzji
- e) umiejętność rozwiązywania konfliktów
- f) umiejętność nawiązywania kontaktów
- g) umiejętność formułowania diagnozy
- h) umiejętność negocjacji
- i) odporność na stres
- j) asertywność
- k) zdolność odczuwania empatycznego
- l) inne, jakie? .....

8. Proszę wskazać, co w pierwszej kolejności według Pana/i należałoby zmienić, aby zwiększyć efektywność działań pomocy społecznej w Pana/i gminie?

.....  
 .....

## METRYCZKA

1. Ile lat zajmuje Pan/i stanowisko kierownika/dyrektora OPS?  
.....lat
2. Wielkość gminy
  - a) do 5 tys. mieszkańców
  - b) powyżej 5 do 10 tys. mieszkańców
  - c) powyżej 10 do 15 tys. mieszkańców
  - d) powyżej 15 do 20 tys. mieszkańców
  - e) powyżej 20 tys. mieszkańców
3. Liczba etatów w OPS .....
  - a) w tym liczba etatów pracowników socjalnych .....
4. Liczba klientów pomocy społecznej (stan na 31.12.2013r.) .....

### **Osoba do kontaktu w sprawie ankiety**

imię i nazwisko .....

e-mail .....

telefon .....

*Bardzo dziękujemy za poświęcony czas i uwagę.*

*Jednocześnie przypominamy, że udzielone przez Państwa odpowiedzi zostaną wykorzystane jedynie do celów badawczych i opracowań statystycznych.*