



*Doskonalenie zarządzania usługami publicznymi i rozwojem w jednostkach samorządu lokalnego*

## Sprawozdanie ze spotkania nr 6

### **Grupy Wymiany Doświadczeń z zarządzania pomocą społeczną**

Data spotkania: **14 – 16 listopada 2012 r.** Miejsce: **Poznań**

Spotkanie rozpoczęło się koncertem podsumowującym projekt „5 zmysłów – Pauza” w auli UAM.

Koncert ten poprzedzony został prezentacją teledysku nagranych przez rockowy zespół „Luxtorpeda” z udziałem niesłyszących uczestników projektu. Poznańska Orkiestra Kameralna pod dyktando Agnieszki Duczmal wykonała Obrazki z wystawy Modesta Musorgskiego oraz inny utwór wspólnie z grupą niesłyszących uczestników projektu. Organizacja koncertu między innymi poprzez bezpośredni obraz na ekranie, sceny z prób i warsztatów muzycznych, komentarze w języku migowym dostosowana była do licznej niesłyszącej publiczności.

W trakcie koncertu uczestnicy mogli także podziwiać malowany piaskiem na szkle zmieniający się obraz będący swobodną improwizacją do muzyki i zakończony obrazem motyla – symbolu osób niesłyszących.

#### **15 listopada**

Kolejnego dnia spotkanie rozpoczęło się od wizyty w **Miejskim Ośrodku Pomocy Rodzinie**. Dyrektor Ośrodka Pan Włodzimierz Kałek przedstawił kierowaną przez siebie instytucję, szczególną uwagę zwracając na wyróżniki rozwiązań programowych i organizacyjnych Ośrodka, który jako jeden z nielicznych wdrożył procedury jakości i zarządzania ISO.

MOPR Poznań zatrudnia 455 pracowników, 271 pracowników socjalnych. Obsługuje około 5 % mieszkańców Poznania. Korzysta także z praktykantów, stażystów, osób objętych programem prac społecznie użytecznych. Świadczenia rodzinne, alimentacyjne, dodatki mieszkaniowe, stypendia edukacyjne realizuje odrębna jednostka Miasta. Podstawowa działalność realizowana jest w 6 terenowych filiach. Każda z filii obok pracowników socjalnych działających w zespołach pracy socjalnej zatrudnia superwizora, prawnika, psychologa. W MOPR funkcjonują także specjalistyczne zespoły pracy socjalnej realizujące pracę ze szczególnymi grupami klientów- np. osobami zaburzonymi psychicznie, bezdomnymi.

Działalność Ośrodka jest zidentyfikowana w 6 opisanych procesach powiązanych z 6 celami odnoszących się zarówno do warunków życia mieszkańców Poznania jak i do organizacji MOPR. Procesy te monitorowane są poprzez 24 wskaźniki. Procesy te nakierowane są na budowę partycypacyjnego modelu pomocy w miejsce działań interwencyjno-ratunkowych. Zwracała uwagę dojrzałość wielu prezentowanych rozwiązań i postrzeganie roli i zadań Ośrodka przez pryzmat strategii rozwoju Miasta.





*Doskonalenie zarządzania usługami publicznymi i rozwojem w jednostkach samorządu lokalnego*

W Ośrodku działa sekcja rozwoju pracowników oraz wdrożony jest powszechny system superwizji- rozwiązanie nagrodzone przez Ministra Pracy i Polityki Społecznej, który zapewnia zarówno wsparcie dla pracowników, jak i narzędzie przeciwdziałające wypaleniu zawodowemu i instrument podnoszenia jakości pracy. Ośrodek współpracuje z dużą grupą organizacji pozarządowych. Realizuje liczne projekty w wybranych obszarach działalności. Uczestnicy spotkania z zainteresowaniem słuchali wystąpienia Dyrektora Ośrodka i korzystając z okazji dopytywali o wiele kwestii z zakresu prezentowanych rozwiązań.

Następnie założenia i program działalności **Centrum Inicjatyw Senioralnych** przedstawiła jego dyrektor pani Monika Szelągiewicz.

Miasto Poznań jest laureatem tegorocznej nagrody Komisji Europejskiej – Samorząd przyjazny seniorom a duży w tym udział ma Centrum. Jest ono odrębną jednostką z budżetem rocznym 380 000 zł. Zatrudnia 5 pracowników. Jego głównym celem jest inicjowanie warunków do poprawy warunków życia seniorów Miasta. Utworzone zostało w 2010 r. Najważniejsze zadaniem jednostki jest gromadzenie, aktualizowanie i weryfikacja informacji w zakresie spraw dotyczących i interesujących seniorów.

Centrum prowadzi bazy danych usług i świadczeń realizowanych i oferowanych seniorom, stronę internetową, profil na Facebooku, newsletter telewizyjny, stałą rubrykę w lokalnej prasie, certyfikuje miejsca przyjazne seniorom, ( 15 przyznanych certyfikatów).

Inicjuje i organizuje wolontariat osób 50+. Pośredniczy w zatrudnianiu osób w tej kategorii wiekowej. Prowadzi punkt poradnictwa prawnego, psychologicznego i doradztwa ekonomicznego dla tej kategorii osób.

Centrum uczestniczy także w międzynarodowych projektach wymiany i porównywania doświadczeń w zakresie organizacji i programów dla seniorów. Promuje nowe aktywności i rozwiązania w zakresie przeciwdziałania marginalizacji i izolacji osób starszych. Między innymi szwedzki pomysł angażowania osób starszych jako tzw. „storytelling” – opowiadacza historii, co jest także znakomitą profilaktyką przeciwdziałania demencji i schorzeń alzheimerowskich.

Centrum jest także inicjatorem i współorganizatorem imprezy Targi dla Ciebie 50 + oraz promotorem tzw. „silver ekonomii” Myślenia o osobach w tym wieku także jako o konsumentach i producentach a nie tylko adresatach pomocy. Centrum popularyzuje także koncepcję tzw. „latającego uniwersytetu gerontologicznego” i rozwoju aktywności ruchu Uniwersytetów III wieku z bogatym programem wykładów i spotkań otwartych.

Działalność **Oddziału ds. Współpracy z Organizacjami Pozarządowymi** omówiła jego szefowa Izabela Leśniak. Oddział ten funkcjonuje strukturze Wydziału Zdrowia i Polityki Społecznej Urzędu Miasta Poznań. Zadaniem oddziału jest koordynacja i organizacja współpracy Miasta z organizacjami pozarządowymi, także formalne przygotowanie dokumentu rocznego Programu Współpracy z Organizacjami Pozarządowymi.





*Doskonalenie zarządzania usługami publicznymi i rozwojem w jednostkach samorządu lokalnego*

Z inicjatywy oddziału powstały przy wielu Wydziałach Urzędu tzw. Komisje Dialogu Obywatelskiego. Obecnie tworzone są one obligatoryjnie na wniosek 10 organizacji pozarządowych działających w danym obszarze. Uczestniczą one na początkowym etapie projektowania rozwiązań a nie tylko konsultują gotowe projekty uchwał. Tworzona jest zasada udziału w takich konsultacjach zewnętrznego moderatora – osoby nie uczestniczącej w przygotowaniu danego projektu.

Skala finansowego wsparcia dla III sektora jest w Poznaniu znacząca i wynosi około 60 mln złotych rocznie. Dowodzi to dużego potencjału tych podmiotów i otwartości miasta na rozmaite formy współpracy. Oddział jest także koordynatorem tworzenia tzw. budżetu obywatelskiego. To jest wydzielonej kwoty w budżecie Miasta, która jest przeznaczona na zadanie wyłonione w trybie mechanizmów konsultacji i demokracji bezpośredniej z zastosowaniem kilku etapów wyłaniania tych zadań i zbierania w rozmaitych procedurach głosów i opinii za takim właśnie przeznaczeniem tych środków. Inicjatywa taka z pewnością przyczynia się do rozwoju aktywności obywatelskiej. W poznańskim mechanizmie budżetu obywatelskiego kwotę 10 mln zł przeznaczono na rozbudowę hospicjum oraz na utworzenie miejsc krótkotrwałej opieki całodobowej dla osób niepełnosprawnych.

Następnie uczestnicy odwiedzili siedzibę **Wielkopolskiego Centrum Rehabilitacji** mieszczącego się w pomieszczeniach Poznańskiego Stadionu Miejskiego przy ul. Bułgarskiej. Fundacja obok rehabilitacji, obecnie realizowanej także w formie Niepublicznego Zakładu Opieki Zdrowotnej skierowanej głównie na dzieci i młodzież, zapewnia obok świadczeń medycznych szeroką gamę wsparcia społecznego, poradnictwa i pomocy psychologicznej dla rodzin dzieci objętej działaniami Fundacji. Ostatnio na zlecenie Miasta realizuje także programy rehabilitacji i usprawniania także dla seniorów.

Sąsiedztwo klubu sportowego „Lech” owocuje całym szeregiem kontaktów z piłkarzami tej drużyny, którzy jak podkreślano bardzo chętnie poświęcają swój czas podopiecznym Fundacji.

Uczestnicy spotkania z zainteresowaniem skorzystali z możliwości oprowadzenia po obiekcie, na którym niedawno rozgrywane były mecze piłkarskich mistrzostw Europy. Szczególnie interesując się infrastrukturą i rozwiązaniami jakie zastosowano na tym nowoczesnym obiekcie. Spacer po nim zakończony został przy jego metalowej makiecie sporządzonej specjalnie z myślą o osobach niewidzących i wyposażonej w opis w języku Braille'a.

Po obiedzie w hotelu Rzymskim uczestnicy w budynku oświatowym, w którym przez Fundację „**Familijny Poznań**” prowadzona jest niepubliczna szkoła oraz żłobek mieli okazję poznać wybrane projekty realizowane przez tą Fundację. Początki Fundacji związane są z





*Doskonalenie zarządzania usługami publicznymi i rozwojem w jednostkach samorządu lokalnego*

działalnością w obszarze ochrony zdrowia i pomocy społecznej. Obecnie jej działalność koncentruje się głównie w obszarze edukacji. Fundacja posiada swoje oddziały we Wrocławiu, Łodzi, Warszawie, Gdańsku. W samym Wrocławiu prowadzi około 900 miejsc przedszkolnych. Budżet roczny fundacji wynosi około 30 000 000,- zł, zatrudnia około 400 pracowników. Edukacja przedszkolna w placówkach Fundacji w wymiarze 5 godzin dziennie jest dla rodziców nieodpłatna. Fundacja ma już 10 letni staż, we współpracy z wieloma samorządami realizuje poważne projekty restrukturyzacji oświaty. Organizuje także sieć niepublicznych żłobków. Jedną z takich świeżo wyremontowanych i gotowych do otwarcia placówek uczestnicy mogli obejrzeć na miejscu.

Fundacja prowadzi także sieć punktów poradnictwa obywatelskiego i prawnego w województwie wielkopolskim i pomorskim. Poradnie te utrzymywane są ze środków MPiPS uzyskanych w procedurze grantowej. Wartość projektu wynosi 3 mln zł. Poradnie działają w oparciu o wypracowany standard. 5 dni w tygodniu, co najmniej 8 godzin dziennie, 2 dni w godzinach od popołudniowych. Każda z nich korzysta z 3 do 11 prawników. Porady udzielane są przez w pełni wykwalifikowany personel radców prawnych i adwokatów. Poradnie udzielają także szerokiego zakresu porad obywatelskich. Średniomiesięcznie poradnia udziela około 500 godzin porad prawnych. Wykwalifikowany personel w dużym stopniu świadczy usługi "pro bono". Udział miejscowego samorządu na ogół polega na preferencyjnym umożliwieniu udostępnieniu lokalu na siedzibę biura. Porady świadczone przez biura są dla korzystających całkowicie nieodpłatne. W zakres usług wchodzi porady ustne i pisemne, sporządzanie umów, pism procesowych. Wyjątkiem jest ustanawianie pełnomocnictw.

Fundacja od niedawna jest także operatorem funduszu wodociągowego

**Aquanet.** Fundusz ten osobom o niższych dochodach refunduje częściowo koszty zakupu wody ( od 10% do 50 % kosztów usługi) od międzygminnej spółki komunalnej- dystrybutora wody dla Poznania i gmin ościennych. Jest to oryginalne rozwiązanie, które osobom w trudnej sytuacji pozwala korzystać z tej komunalnej usługi . Wartość dopłat z funduszu w ostatnim roku wyniosła ponad 2 miliony złotych. Skorzystało z niego jak dotąd 16 500 osób.

W dalszej części spotkania szczegóły projektu **Pięć zmysłów** - omówił jeden z jego inicjatorów i organizatorów **Paweł Gogołek** .

I edycja projektu dedykowana była osobom niewidomym i niedowidzącym. Jego głównym wydarzeniem była specjalna wystawa w Muzeum Narodowym. Specjalnie zaaranżowana z myślą o tej grupie odbiorców. Zwiedzającym umożliwiono poznanie smaku owoców , zapachu kwiatów, wykonano opisy słowne także w alfabecie Braille'a. Wiele obiektów możliwe było do podziwiania poprzez dotyk. Adresatom umożliwiono samodzielne zwiedzanie i poruszanie się po wystawie, między innymi dzięki wyposażeniu w geolokalizatory i specjalnym przewodnikom dla lasek. Wystawie towarzyszyły seminaria, konferencje, specjalnie wydane materiały edukacyjne, i płyty audiowizualne, warsztaty artystyczne.





*Doskonalenie zarządzania usługami publicznymi i rozwojem w jednostkach samorządu lokalnego*

Wystawa cieszyła się ogromnym powodzeniem. Obejrzało ją 15 tysięcy widzów. Muzeum wydłużyło czas ekspozycji. Wystawa miała olbrzymi wymiar społeczny. Niepełnosprawni zaistnieli przy jej okazji nie jako adresaci działań pomocowych, ale pełnoprawni uczestnicy i odbiorcy kultury i sztuki. Sukces tego wydarzenia zainspirował organizatorów do kolejnej edycji, dedykowanej i zorganizowanej z udziałem osób niesłyszących, w koncercie finałowym na zakończenie projektu, uczestniczyli także uczestnicy obrad GWD w środę.

Pan Paweł Gogołek zdradził na zakończenie swego wystąpienia, że myśli już o kolejnej edycji projektu, opartej na teatrze i tańcu z udziałem osób niesłyszących, niewidomych i niepełnosprawnych intelektualnie. Ten ambitny projekt korzystający ze wsparcia wielu instytucji i podmiotów skutecznie przełamuje bariery w postrzeganiu osób niepełnosprawnych i przyczynia się do ich pełnoprawnego uczestnictwa w kulturze.

W kolejnej części dnia uczestnicy mieli okazję wysłuchać koncertu rockowego w wykonaniu nauczycieli i słuchaczy studium muzycznego w klubie młodzieżowym w podziemiach poznańskiego Zamku.

Dzień zakończył się uroczystą kolacją w Hotelu Rzymskim. Uczestnicy podziękowali **Małgorzacie Ornoch-Tabędzkiej** za przygotowanie spotkania w mieście, które nie jest uczestnikiem tej edycji GWD, ale ma w obszarze pomocy i polityki społecznej wiele nowatorskich i inspirujących rozwiązań wartych poznania i przestudiowania.

## **16 listopada**

Dzień rozpoczął się od wizyty w ośrodku **Fundacji Pomocy Wzajemnej „Barka”**. Pracownicy Fundacji przedstawili jej początki i ewolucję swego postrzegania problemów osób bezdomnych. Początkowo skupiało się ono na zapewnieniu schronienia. Z czasem objęło cały szereg działań, usług i aktywności zarówno w obszarze integracji społecznej jak i zawodowej. Fundacja posiada kilka ośrodków i placówek na terenie Poznania i innych miejscowości. Teren kilku hektarów, na którym uczestnicy GWD rozpoczęli swoją wizytę jest siedzibą kilku instytucji prowadzonych przez Fundację. Obok starych baraków i budynków, w których rozpoczynała się działalność stoi już kilka nowo wzniesionych o różnym przeznaczeniu. Między innymi centrum szkoleniowego, hostelu, siedzibie Centrum Integracji Społecznej i zakładów usługowych działających w ramach CIS. Znajduje się tu także redakcja i poligrafia „Gazety Ulicznej” jednego z wielu projektów Barki. Gazeta ta, o której jej twórcy bardzo ciekawie opowiadali uczestnikom GWD jest instrumentem aktywizacji bezdomnych, daje możliwości zarobkowania przy kolportażu, druku i przygotowywaniu kolejnych wydań. Jej specyfika jest





silna więź między redakcją a pracownikami sprzedaży, kontakty z wydawcami podobnych gazet z całego świata. Fundacja ze swą działalnością w tej części Poznania wpisuje się w szerszy projekt rewitalizacji zaniedbanej i zubożałej dzielnicy Śródka.

W kolejnej części wizyty studyjnej w „Barce” uczestnicy GWD przeszli do lokalu „Kawiarni w Starej Piekarni” gdzie oprócz zapoznania się z funkcjonowaniem tego lokalu mieli okazję poznać inne projekty „Barki” z obszaru szeroko rozumianej aktywizacji ekonomicznej. Lokal Kawiarni wykorzystuje pomieszczenia starej nieczynnej piekarni wyremontowany siłami ekip Centrum Integracji Społecznej. Działa jak normalny lokal gastronomiczny ale jest też miejscem wielu spotkań i wycieczek tematycznych. Dając zatrudnienie wdraża kolejne osoby do możliwości zarobkowania, animuje działania na rzecz rewitalizacji kolejnych zakładów rzemieślniczych i jest ważnym przystankiem trasy turystyki kulturowej.

Fundacja Barka aktualnie realizuje projekty tworzenia standardów wychodzenia z bezdomności, doradztwa i tworzenia inkubatorów ekonomii społecznej, rewitalizacji społeczno-gospodarczej i przestrzennej, produkcji i tworzenia sieci dystrybucji żywności ekologicznej, wspierania rozmaitych przejawów powrotu do upadłych rzemiosł i związanej z tym turystyki kulturowej oraz budownictwa mieszkaniowego o charakterze społecznym.

Uczestnikom zaprezentowano między innymi film z realizacji przez „Barkę” projektu utworzenia w partnerstwach lokalnych wielu spółdzielni socjalnych na terenie województwa zachodniopomorskiego. Ważnym elementem tego przekazu była informacja o środkach jakie z tytułu tego projektu mogły na początek swej działalności otrzymać spółdzielnie oraz o faktycznym zaistnieniu i rzeczywistym wykreowaniu popytu na usługi oferowane przez spółdzielnie socjalne powstałe w ramach tego projektu.

#### **W części ustaleń własnych uczestników Grupy postanowiono:**

- kolejne spotkanie odbędzie się w II połowie kwietnia w Ełku , wspólnie z grupą wymiany doświadczeń sektora mieszkalnictwa, a następne najprawdopodobniej w Kaliszu w maju w okresie kaliskich spotkań teatralnych,
- ze względu na terminy kolejnych spotkań oraz potrzebę wywiązania się z prac wynikających z projektu w większym stopniu praca przebiegać będzie w drodze korespondencji elektronicznej ,
- karty usług dla usług i świadczeń z pomocy społecznej wprowadzone zostaną zarządzeniem Dyrektora Ośrodka informacje na ten temat winny znaleźć się na stronie BIP Ośrodka i ewentualne odesłanie do tej strony ze stron Urzędu,
- przykładowe rozwiązania tej kwestii, ramowy plan doskonalenia usługi oraz przykłady takich planów dostarczone zostaną uczestnikom elektronicznie.





*Doskonalenie zarządzania usługami publicznymi i rozwojem w jednostkach samorządu lokalnego*



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

*Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej  
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego*

**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY

