



**„Od potrzeb do realizacji”**

**Program Usług Społecznych  
dla mieszkańców Gminy Miasta Tarnowa  
na 2024 rok**

Tarnów, październik 2023 rok

## Spis treści

1. Wstęp .....	3
2. Definicje i użyte skróty .....	4
3. Nazwa i cel programu oraz okres jego realizacji .....	5
4. Opis problemów i potrzeb uzasadniających realizację programu .....	6
5. Charakterystyka i przewidywana liczba osób objętych programem .....	10
6. Katalog usług społecznych oferowanych w programie .....	12
7. Działania wspierające .....	17
8. Zasady korzystania z usług społecznych .....	17
9. Opłaty za korzystanie z usług społecznych .....	20
10. Organizacja programu w tym etapy jego realizacji .....	20
11. Budżet programu oraz źródła jego finansowania .....	21
12. Sposób monitorowania i oceny programu oraz mierniki efektywności jego realizacji ...	21
13. Podsumowanie .....	22
14. Bibliografia .....	23

## 1. Wstęp

Program usług społecznych jest dokumentem określającym rodzaj usług, jakie będą realizowane w obszarze lokalnej polityki społecznej przez Centrum Usług Społecznych w Tarnowie, którego utworzenie przyczyniło się do umocnienia i rozszerzenia roli miasta jako inicjatora, realizatora i koordynatora usług społecznych, rozwijania współpracy z organizacjami pozarządowymi i lokalnymi podmiotami działającymi w różnych sektorach oraz wykreowania jakościowej zmiany w obsłudze mieszkańców i jej zakresie. Program usług społecznych może być skierowany do osób, rodzin, grup społecznych, grup mieszkańców o określonych potrzebach lub całej społeczności lokalnej. W ramach Programu mogą być prowadzone także działania wspierające o charakterze samopomocowym i wolontaryjnym, ukierunkowane na integrację mieszkańców oraz podniesienie spójności społecznej. Jest on ważnym krokiem dla zbudowania lokalnego systemu usług społecznych, zapewniającego kompleksowe usługi dostępne dla ogółu mieszkańców.

Pierwszy realizowany przez Centrum Usług Społecznych w Tarnowie „Program Usług Społecznych dla mieszkańców Gminy Miasta Tarnowa na lata 2022-2023” wprowadził nowe usługi i formy wsparcia, a także zwiększył zakres już istniejących. Pozwolił na rozwój współpracy z organizacjami pozarządowymi i przedstawicielami różnych środowisk, a przez to na zbudowanie sieci partnerstw niezbędnych do realizacji usług społecznych w sposób kompleksowy i spersonalizowany.

W związku ze zbliżaniem się okresu zakończenia realizacji „Programu Usług Społecznych dla mieszkańców Gminy Miasta Tarnowa na lata 2022-2023”, został opracowany niniejszy dokument, który stanowi kontynuację podejmowanych dotychczas działań, a także wprowadza nowe usługi dopasowane do zdiagnozowanych potrzeb. Oprócz wyników „Diagnozy potrzeb i potencjału społeczności lokalnej w zakresie usług społecznych Gminy Miasta Tarnowa” opracowanej na przełomie marca i kwietnia 2022 r., podczas przygotowywania obecnego Programu uwzględniono również wnioski wynikające z diagnozy przeprowadzonej w I półroczu 2023 r. na potrzeby opracowania „Planu Deinstytucjonalizacji i Rozwoju Usług Społecznych dla mieszkańców Gminy Miasta Tarnowa do 2025 roku” w ramach realizowanego projektu grantowego pt. „Opracowanie i pilotażowe wdrożenie mechanizmów i planów deinstytucjonalizacji usług społecznych” Program Operacyjny Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020. Przeprowadzenie powyższych badań pozwoliło na zidentyfikowanie rzeczywistych potrzeb mieszkańców i zaproponowanie katalogu usług społecznych, które będą na nie odpowiadały.

Dzięki realizacji niniejszego Programu zostanie stworzona kompleksowa oferta w zakresie usług społecznych dostępna dla wszystkich mieszkańców Gminy Miasta Tarnowa, świadczona przez odpowiednio wykwalifikowane osoby. Kluczowym elementem rozwoju usług społecznych będą także działania wspierające adresowane do lokalnej społeczności, ukierunkowane na integrację mieszkańców i działania samopomocowe.

## 2. Definicje i użyte skróty

**Centrum/CUS** - Centrum Usług Społecznych w Tarnowie – jednostka organizacyjna Gminy Miasta Tarnowa, powstała z dniem 1 stycznia 2022 r. na podstawie uchwały nr LIV/507/2021 Rady Miejskiej w Tarnowie z dnia 28 października 2021 r. w sprawie przekształcenia Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Tarnowie, utworzenia Centrum Usług Społecznych w Tarnowie oraz nadania mu statutu (Dz. Urz. Woj. Małop. 6392, z 2022 r. poz. 587, 2782, 5568, 6339, 7638 i 8253 oraz z 2023 r. poz. 618),

**Diagnoza** - „Diagnoza potrzeb i potencjału społeczności lokalnej w zakresie usług społecznych Gminy Miasta Tarnowa” przyjęta uchwałą Nr LXX/686/2022 Rady Miejskiej w Tarnowie z dnia 15 września 2022 r.,

**Ekonomia Społeczna** - to działalność podmiotów ekonomii społecznej na rzecz społeczności lokalnej w zakresie reintegracji społecznej i zawodowej, tworzenia miejsc pracy dla osób zagrożonych wykluczeniem społecznym, świadczenia usług społecznych, realizowana w formie działalności gospodarczej, działalności pożytku publicznego oraz innej działalności o charakterze odpłatnym (Krajowy Program Rozwoju Ekonomii Społecznej do 2030 roku. Ekonomia Solidarności Społecznej),

**IPUS** - Indywidualny Plan Usług Społecznych,

**KIPUS** - Koordynator Indywidualnych Planów Usług Społecznych,

**Mieszkaniec Tarnowa** - osoba zamieszkująca na terenie Miasta Tarnowa,

**Opiekun faktyczny** - opiekun osoby niesamodzielnej lub z niepełnosprawnościami, który sprawuje okresową lub stałą opiekę nad osobą niesamodzielną lub z niepełnosprawnościami/opiekun osoby małoletniej przebywającej w całodobowej placówce opiekuńczo - wychowawczej,

**OSL** - Organizator Społeczności Lokalnej,

**Osoba korzystająca z usług społecznych** - osoba spełniająca kryteria i warunki kwalifikowania określone w Programie, której przyznano prawo do skorzystania z usług,

**Osoba niesamodzielna** - osoba, u której z powodu naruszenia sprawności organizmu stwierdzono konieczność okresowej bądź stałej opieki lub/i pomocy innych osób w zakresie odżywiania, przemieszczania się, pielęgnacji ciała, higieny osobistej i otoczenia oraz prowadzenia gospodarstwa domowego,

**Osoba z niepełnosprawnościami** - osoba, która posiada orzeczenie o stopniu niepełnosprawności wydane na podstawie ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Dz. U. z 2023 r. poz. 100,

173, 240, 852, 1234 i 1429) albo orzeczenie równoważne, a także dzieci do 16. roku życia z orzeczeniem o niepełnosprawności,

**PES** - podmiot ekonomii społecznej, zgodnie z Krajowym Programem Rozwoju Ekonomii Społecznej, należący do głównych grup: przedsiębiorstw społecznych, podmiotów reintegracyjnych, podmiotów działających w sferze pożytku publicznego, podmiotów sfery gospodarczej,

**Plan Deinstytucjonalizacji/Plan DI** – „Plan Deinstytucjonalizacji i Rozwoju Usług Społecznych dla Mieszkańców Gminy Miasta Tarnowa do 2025 roku” przygotowany w ramach projektu grantowego pt. Opracowanie i pilotażowe wdrożenie mechanizmów i planów deinstytucjonalizacji usług społecznych, Program Operacyjny Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020, Oś priorytetowa II Efektywne polityki publiczne dla rynku pracy, gospodarki i edukacji, Działanie 2.8. Rozwój usług społecznych świadczonych w środowisku lokalnym

**Program/PUS** - niniejszy Program Usług Społecznych,

**Usługi społeczne** - usługi w rozumieniu art. 2 ust. 1 i 2 ustawy,

**Ustawa** - ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych (Dz. U. poz. 1818),

**Wnioskodawca** - osoba składająca wniosek o zakwalifikowanie do korzystania z usług społecznych (np. osoba, która będzie korzystała z usług, przedstawiciel ustawowy, opiekun faktyczny),

**Zakres usług** - działania wynikające z zakresu określonego w art. 2 ustawy, zgodnie z zapisami Statutu Centrum Usług Społecznych, tj. działania z zakresu: polityki prorodzinnej, wspierania rodziny, wspierania osób niepełnosprawnych, promocji i ochrony zdrowia, pomocy społecznej, systemu pieczy zastępczej, edukacji publicznej, przeciwdziałania bezrobociu, mieszkalnictwa, pobudzania aktywności obywatelskiej, reintegracji zawodowej i społecznej.

### **3. Nazwa i cel programu oraz okres jego realizacji**

Nazwa Programu: „Od potrzeb do realizacji” - Program Usług Społecznych dla mieszkańców Gminy Miasta Tarnowa na 2024 rok.

Celem głównym Programu Usług Społecznych jest zwiększenie dostępu do kompleksowej oferty usług społecznych odpowiadających na zidentyfikowane w Diagnostyce potrzeb i potencjału społeczności lokalnej oraz w Planie Deinstytucjonalizacji i Rozwoju Usług Społecznych, potrzeby społeczności lokalnej. Realizacja Programu pozwoli na organizowanie kompleksowego i spersonalizowanego wsparcia usługowego na poziomie lokalnym, które przyczyni się do wzrostu jakości życia mieszkańców. Umożliwi zwiększenie efektywności w rozwiązywaniu problemów na poziomie lokalnym. Zapewni wysoką jakość usług społecznych, rozwój współpracy z organizacjami pozarządowymi i przedstawicielami różnych

środowisk oraz przyczyni się do poszerzenia oferty usług społecznych. Stworzy przestrzeń do budowania sieci partnerstw, a także lepszej i trwalszej współpracy międzyinstytucjonalnej i międzysektorowej.

Cel główny zostanie osiągnięty poprzez realizację celów szczegółowych:

1. Poprawa jakości życia i bezpieczeństwa mieszkańców Tarnowa poprzez zwiększenie dostępności usług społecznych.
2. Rozszerzenie oferty usług społecznych „szytych na miarę” – dostosowanych do konkretnych potrzeb mieszkańców.
3. Umocnienie wizerunku CUS jako instytucji świadczącej usługi społeczne dla wszystkich mieszkańców społeczności lokalnej, w tym poprzez realizację idei „jednego okienka” – punkt kompleksowej informacji.
4. Stworzenie międzysektorowego modelu współpracy na rzecz mieszkańców.
5. Zaangażowanie mieszkańców w działalność społeczną, samopomocową, sąsiedzką i wolontariat, celem wzmocnienia integracji i wsparcia w środowisku lokalnym.

Przygotowany Program Usług Społecznych dla Gminy Miasta Tarnowa wpisuje się w cele strategiczne projektowanych zmian i kierunki niezbędnych działań Strategii Rozwiązywania Problemów Społecznych Miasta - Tarnów 2030, czyli kluczowego dokumentu w długofalowej polityce społecznej Miasta, przyjętego w drodze uchwały Rady Miejskiej w Tarnowie nr LXVII/657/2022 w dniu 30 czerwca 2022 r. Priorytetem Strategii w wymiarze społecznym jest sprawienie, by Tarnów był Miastem o wysokiej jakości usług publicznych, wzmacniających lokalną społeczność. Zapisy Programu nawiązują również do określonych w Strategii wizji - „Tarnów Miastem zintegrowanym społecznie, poprawiającym komfort życia mieszkańców, zaspakajającym ich potrzeby i stwarzającym im możliwości rozwoju” oraz misji - „Rozwijanie dobrych praktyk tarnowskiego systemu zabezpieczenia społecznego koncentrujące się na eliminowaniu problemów jednostkowych i społecznych wśród mieszkańców Miasta”.

Program zostanie udostępniony na stronie Biuletynu Informacji Publicznej Centrum Usług Społecznych w Tarnowie oraz na stronie Biuletynu Informacji Publicznej Urzędu Miasta Tarnowa. Program będzie realizowany do 31 grudnia 2024 r., natomiast w okresie od stycznia do kwietnia 2025 r. zostanie przygotowana i udostępniona informacja z jego realizacji. Program może być aktualizowany w razie wystąpienia istotnych zmian powodujących taką konieczność.

#### **4. Opis problemów i potrzeb uzasadniających realizację programu**

Realizacja badań na potrzeby opracowania Diagnozy potrzeb i potencjału społeczności lokalnej oraz Planu Deinstytucjonalizacji i Rozwoju Usług Społecznych, umożliwiła nie tylko rozpoznanie potrzeb, ale również zidentyfikowanie grup tarnowian, które powinny zostać objęte wsparciem w ramach Programu Usług Społecznych. Określono następujące grupy odbiorców usług: rodziny z dziećmi, w tym przedstawiciele rodzinnej i instytucjonalnej pieczy zastępczej, osoby starsze, osoby z niepełnosprawnościami oraz osoby w kryzysie psychicznym.

Zidentyfikowane w przytoczonych wyżej diagnozach najważniejsze problemy i potrzeby w podziale na poszczególne grupy odbiorców obejmują:

## **Ogół mieszkańców**

Najważniejszym problemem, który zasygnalizowali mieszkańcy Tarnowa w Diagnozie, jest migracja osób młodych (57,8%). Drugim w kolejności jest dostęp do ochrony zdrowia (39,5%), zwłaszcza do specjalistów. Respondenci wskazali też na bezrobocie (26,9%) i związaną z nim niezadowolającą ofertę rynku pracy w Mieście czy niskie w porównaniu do miast sąsiednich zarobki. Co czwarty badany tarnowianin akcentował problem jakości oferty spędzania wolnego czasu w Mieście (24,0%). Stosunkowo dużą trudnością, z którą borykają się rodziny, zdaniem respondentów, jest też zła sytuacja finansowa i ubóstwo (18,9%). Ponadto mieszkańcy Tarnowa wskazali również na problem alkoholizmu, który pogłębia kryzys w rodzinach (13,5%). W dalszej kolejności znalazły się: brak aktywności obywatelskiej (13,2%), problemy osób starszych (11,6%), złe warunki mieszkaniowe (11,6%), niepełnosprawność i długotrwała choroba oraz problemy opiekuńczo-wychowawcze.

Z kolei w ankiecie przeprowadzonej na potrzeby Planu DI mieszkańcy Miasta za największe problemy społeczne uznali ograniczony dostęp do publicznej ochrony zdrowia, bezrobocie oraz uzależnienie od alkoholu. Ponadto beneficjenci CUS licznie zwrócili uwagę na problemy dotyczące osoby starsze (choroby wieku starczego, obniżona sprawność, potrzeba pomocy w codziennych czynnościach). Problemy osób starszych silnie wybrzmiały także podczas badań jakościowych z udziałem przedstawicieli instytucji realizujących usługi społeczne w Tarnowie.

Jak widać wskazane przez mieszkańców w obu diagnozach problemy w dużej mierze pokrywają się. Dodatkowo mocniej został zaakcentowany problem osób starszych. Jest to zgodne z danymi demograficznymi, które pokazują systematyczne i dynamiczne zmniejszanie się liczby tarnowian. Ponadto obrazują zwiększanie się grupy osób w wieku poprodukcyjnym w stosunku do liczby osób w wieku produkcyjnym i przedprodukcyjnym. W diagnozach akcentowany jest również problem migracji ludzi młodych, szukających lepszych możliwości zatrudnienia.

Powyższe problemy generują potrzebę podjęcia działań, które pomogą w:

- 1) zatrzymaniu migracji ludzi młodych,
- 2) rozwoju oferty dostępności do specjalistów, zwłaszcza psychologów, psychiatrów czy terapeutów uzależnień,
- 3) zintensyfikowaniu programów badań profilaktycznych czy organizowaniu spotkań informacyjno-edukacyjnych ze specjalistami,
- 4) wsparciu osób starszych i z niepełnosprawnościami,
- 5) dopasowaniu oferty edukacyjnej do potrzeb rynku pracy,
- 6) poszerzeniu oferty spędzania wolnego czasu,
- 7) rozwoju form aktywności obywatelskiej.

## Rodziny z dziećmi

Według ankietowanych biorących udział w badaniach na potrzeby Diagnozy, największe zapotrzebowanie w obszarze usług dedykowanych rodzinom występuje w zakresie terapii dla dzieci i młodzieży (49,3%). Na drugim miejscu znalazła się potrzeba poszerzenia oferty spędzania czasu wolnego, na którą wskazywał więcej niż co trzeci ankietowany (37,9%). Ponad 1/4 respondentów (28,5%) wskazała na terapię dla dorosłych oraz poszerzenie oferty ochrony zdrowia (26,5%). Konieczność wsparcia specjalistycznego dla dzieci podkreśliło 22,4% badanych, nieco mniej (22,1%) zauważyło potrzebę poradnictwa dla rodzin w zakresie problemów opiekuńczych i wychowawczych. Średnio co piąty badany (19,4%) wskazywał też na potrzebę zapewnienia opieki dla dzieci w żłobkach, a 17,4% zapewnienia dostępu do prawnika. Ankietowanym zadano także pytanie o zapotrzebowanie na usługi dla młodzieży. Najwięcej odpowiedzi uzyskały oferta spędzania czasu wolnego dla dzieci i młodzieży (58,4%), poradnictwo psychologiczne i pedagogiczne (51,1%), profilaktyka uzależnień - w tym od komputera i internetu (49,1%) oraz rozwój pozaszkolnej oferty edukacyjnej (47%). Mieszkańcy Tarnowa wskazali również specjalistów wspierających rodziny, na których występuje największe zapotrzebowanie: psycholog (45,7%), psychiatra (40,6%), terapeuta ds. uzależnień (26%), doradca zawodowy dla młodzieży (22,8%) i organizator społeczności lokalnej (22,4%). Wiele rodzin przeżywa także trudności w wypełnianiu funkcji opiekuńczo-wychowawczych, a kryzysy i problemy w rodzinach wpływają niekorzystnie na dzieci w nich dorastające. Wśród ludzi młodych negatywne zjawisko stanowią coraz częściej problemy natury psychicznej, ale również uzależnienia, w szczególności od urządzeń mobilnych i internetu.

W badaniach przeprowadzonych na potrzeby Planu DI wskazano następujące problemy społeczne dotyczące rodzin z dziećmi:

- 1) niedostateczne kompetencje rodzicielskie, w tym rodzin biologicznych, z których dzieci trafiają do pieczy zastępczej,
- 2) zmniejszenie zainteresowania części rodziców problemami wychowawczymi i edukacyjnymi swoich dzieci oraz przerzucanie odpowiedzialności za wychowanie dzieci na inne osoby lub instytucje,
- 3) niewystarczającą liczbę rodzin zastępczych i brak nowych kandydatów,
- 4) brak wystarczającej liczby asystentów rodziny,
- 5) trudności w usamodzielnieniu się pełnoletnich wychowanków pieczy zastępczej.

Duże znaczenie dla tarnowskich rodzin mają usługi pomagające w utrzymaniu kondycji psychofizycznej i wspomagające w radzeniu sobie z problemami opiekuńczo-wychowawczymi. Wyniki pokazują również dużą potrzebę w zakresie wspierania zdrowia psychicznego tarnowian jak i wsparcia specjalistycznego dla dzieci i młodzieży. Podkreślany jest także aspekt odpowiednio dopasowanej oferty spędzania czasu wolnego dla młodych ludzi, stworzenia dla nich miejsc spotkań, ale też uzupełnienia oferty wsparcia w nauce i doradztwa zawodowego dla uczniów. Należy pamiętać także o działaniach w zakresie edukacji kandydatów do pełnienia funkcji rodzin zastępczych.



## **Osoby starsze**

Ogół respondentów w Diagnozie na pierwszym miejscu wskazał, że największe zapotrzebowanie w Mieście, jeśli chodzi o osoby starsze i z niepełnosprawnościami, występuje na usługi opiekuńcze i specjalistyczne usługi opiekuńcze (47,3%). Na drugim miejscu znalazły się: organizacja transportu, np. do lekarza oraz wsparcie finansowe (po 35,4%). W dalszej kolejności potrzebne są: wsparcie w zakresie zmniejszenia izolacji społecznej i zapewnienie towarzystwa (32,6%) oraz poszerzenie oferty ochrony zdrowia (32,4%). 31,1% badanych wskazuje też na konieczność wsparcia w codziennych czynnościach, np. sprzątaniu, zakupach. Prawie co trzeci ankietowany (30,1%) zauważył potrzebę większej dostępności do ośrodków wsparcia dziennego. Aż 28,1% oczekuje wsparcia w wypożyczaniu sprzętu rehabilitacyjnego. W tej grupie społecznej głównymi problemami są samotność, problemy natury zdrowotnej, trudna sytuacja finansowa i niska aktywność społeczna.

Problemy w obszarze wsparcia osób starszych widoczne w wynikach badań na potrzeby Planu DI to:

- 1) wyobcowanie, samotność i niska aktywność osób starszych,
- 2) potrzeba pomocy w codziennych czynnościach, wynikająca z chorób wieku senioralnego oraz obniżonej sprawności fizycznej,
- 3) niska dostępność do publicznej ochrony zdrowia, usług lekarzy specjalistów,
- 4) niewystarczające środki finansowe osób starszych, niepozwalające na zaspokojenie rosnących z wiekiem potrzeb zdrowotnych (wykup leków, zabiegi rehabilitacyjne, usługi opiekuńcze),
- 5) niewystarczający dostęp do opieki wytchnieniowej,
- 6) niewystarczająca dostępność wsparcia psychologicznego i terapeutycznego, nie tylko dla beneficjentów systemu pomocy, ale także ich opiekunów i rodzin,
- 7) niewystarczająca liczba placówek pobytu dziennego, które mogą odciążać opiekunów i rodziny.

Zdiagnozowane potrzeby wobec osób starszych wskazują na konieczność pomocy im w czynnościach dnia codziennego, jak zakupy, sprzątanie, drobne naprawy, czy zarejestrowanie do lekarza, zapewnienie usług kosmetyczno-pielęgnacyjnych w miejscu zamieszkania. Co za tym idzie rozwijanie usług opiekuńczych dla osób starszych i specjalistycznych usług opiekuńczych, poszerzanie oferty ochrony zdrowia i dostępu do ośrodków wsparcia dziennego. Bardzo ważne jest także rozwijanie działań aktywizujących seniorów i wsparcie wolontariuszy.

## **Osoby z niepełnosprawnościami**

Osoby z niepełnosprawnościami były wymieniane podczas wywiadu grupowego w Diagnozie jako grupa szczególnie narażona na wykluczenie społeczne. W badaniach wykazano ciągle rosnący trend liczby osób korzystających z turnusów rehabilitacyjnych, dofinansowania do sprzętu rehabilitacyjnego niezbędnego do codziennego funkcjonowania czy

likwidacji barier architektonicznych, technicznych i w komunikowaniu się. Systematycznie rośnie także zapotrzebowanie na usługi opiekuńcze. Należy podkreślić, że problemy osób z niepełnosprawnościami dotyczą również pozostałych członków rodziny, do których konieczne jest adresowanie wsparcia doradczego i terapeutycznego.

W ankietach przeprowadzonych na potrzeby Planu DI wybrzmiały m.in. następujące problemy w obszarze wsparcia osób z niepełnosprawnościami:

- 1) bariery architektoniczne w instytucjach publicznych,
- 2) niewystarczające środki finansowe na zaspokajanie podstawowych potrzeb,
- 3) wykluczenie z rynku pracy osób z niepełnosprawnościami,
- 4) niska dostępność publicznej ochrony zdrowia.

To co powtarza się w obu badaniach to konieczność zapewnienia „wytchnienia” opiekunom osób niesamodzielnych, również w ramach placówek pobytu dziennego, które mogłyby odciążać opiekunów i rodziny. Skala potrzeb na terenie Miasta przekracza możliwości realizowanych obecnie programów np. opieki wytchnieniowej czy asystenta osoby niepełnosprawnej. Niezbędne jest zatem zwiększanie dostępności i oferty placówek edukacji specjalnej, mieszkań chronionych czy wyspecjalizowanych placówek wsparcia dziennego (np. dla dorosłych osób z autyzmem).

### **Osoby w kryzysie psychicznym**

Zarówno w badaniach opracowanych w ramach Diagnozy jak i tych na potrzeby Planu DI zauważono, że istotną kwestią są problemy osób w kryzysie psychicznym. Respondenci określili, że zapotrzebowanie na działania wspierające osoby młode i dorosłych w tym zakresie jest bardzo wysokie. Mieszkańcy Tarnowa wskazują na niewystarczającą dostępność pomocy psychologicznej (w tym psychoterapeutycznej i psychiatrycznej) w formach indywidualnych oraz grupowych. Duży problem stanowi pogarszająca się kondycja psychiczna dzieci i młodzieży przy jednoczesnej złej sytuacji psychiatrii dziecięcej (brak lekarzy specjalistów, niewystarczająca liczba miejsc w stacjonarnych ośrodkach leczenia psychiatrycznego, długi czas oczekiwania na wizytę). Należy więc zwrócić szczególną uwagę na profilaktykę zdrowia psychicznego dzieci, młodzieży i dorosłych.

## **5. Charakterystyka i przewidywana liczba osób objętych programem**

Ostatecznymi odbiorcami Programu Usług Społecznych będą wszyscy mieszkańcy Tarnowa, którzy kwalifikowani będą do korzystania z usług społecznych bez względu na kryterium dochodowe. Szczególnymi grupami odbiorców, jak wynika z przeprowadzonej Diagnozy oraz badań na potrzeby Planu DI są: rodziny, w tym dzieci i młodzież, osoby starsze, niesamodzielne oraz osoby z niepełnosprawnościami, a także osoby w kryzysie psychicznym.

Planowana liczba osób objętych Programem to 1.500 mieszkańców Tarnowa. Wskazana planowana liczba osób czy rodzin korzystających z usług społecznych stanowi prognozę. Faktyczna liczba osób może ulec zmianie i będzie podlegała bieżącemu monitorowaniu.

Poniżej przedstawiona została ogólna charakterystyka grup odbiorców zdiagnozowanych na podstawie przeprowadzonych badań oraz dostępnych danych statystycznych.

## **Ogół mieszkańców**

Według danych Głównego Urzędu Statystycznego, w 2022 roku Tarnów zamieszkiwało 103.960 osób, z czego 55.112 kobiet (53%) i 48.848 mężczyzn (47%). W grupach wiekowych poniżej 55. roku życia liczba osób w obu płciach równoważy się (wielkości różnicy wahają się od 0,4% wśród osób między 30. a 34. rokiem życia do 6,8% wśród dzieci poniżej 5 lat). Wśród osób starszych zdecydowanie przeważają kobiety. W grupie osób po 80. roku życia jest ich ponad dwa razy więcej niż mężczyzn. W Tarnowie obserwuje się systematyczny spadek liczby ludności. W 2021 r. z Miasta wymeldowało się 1.418 osób, w 2022 r. – 1.204 osoby. Od kilku lat odnotowuje się także ujemny przyrost naturalny, który w 2022 r. wyniósł -546, w 2021 r. - 821, a w 2020 r. -527. Rokrocznie spada liczba urodzeń, a dodatkowo w latach 2020-2021 znacznie wzrosła liczba zgonów spowodowana pandemią COVID-19.

## **Rodziny z dziećmi**

Spółeczność Tarnowa to 38 tys. gospodarstw domowych, z których niemal 64% stanowią rodziny i są to zazwyczaj gospodarstwa jednorodzinne (21,4 tys.). Niemal 72% tarnowskich rodzin jest tworzonych przez małżeństwa (19,6 tys.), a większość z nich (10,7 tys.) to małżeństwa z dziećmi. Niecałe 3% rodzin stanowią związki niesformalizowane, z których połowa wychowuje dzieci. Samotne rodzicielstwo dotyczy co czwartej rodziny. W zdecydowanej większości są to samotne matki - 21,2%, natomiast samotni ojcowie stanowią 4,0%. Przy niewielkim spadku liczby zawartych małżeństw (2021 r. – 372, 2022 r. – 364), ciągle utrzymuje się wysoka liczba rozwodów (2022 r. – 156).

W 2022 roku na terenie Tarnowa funkcjonowały 92 rodziny zastępcze. Pod ich pieczę znajdowało się 136 dzieci. W placówce opiekuńczo-wychowawczej typu rodzinnego przebywało 10 dzieci, a w instytucjonalnej pieczy zastępczej - 74 dzieci. Mimo relatywnie wysokiej liczby rodzin zastępczych jest ona nadal niewystarczająca w stosunku do istniejących potrzeb.

Istotnym jest fakt, iż 25,5% gospodarstw domowych w Tarnowie to gospodarstwa jednoosobowe. Wskazuje to, że 9,7 tys. osób mieszkających i gospodarujących samodzielnie w razie potrzeby wsparcia z powodu choroby, kryzysu psychicznego, czy niepełnosprawności będzie wymagało pomocy i wsparcia osób trzecich w codziennym funkcjonowaniu.

## **Osoby starsze**

W Mieście systematycznie maleje liczba ludności i jednocześnie obserwowane jest zjawisko starzenia się społeczeństwa – rośnie liczba osób w wieku poprodukcyjnym. Obecnie w Tarnowie mieszka 31.409 osób powyżej 60. roku życia, z czego 19.010 to kobiety, a 12.399 to mężczyźni. Osoby w wieku poprodukcyjnym stanowią prawie 30% ogółu mieszkańców. Osoby po 80. roku życia stanowią 6% ludności. W grupie tej przeważają kobiety. Mając na uwadze, że kobiety żyją statystycznie znacznie dłużej niż mężczyźni, są one bardziej narażone

na samotność w okresie życia wymagającym wsparcia i pomocy ze strony innych. W badaniach około co dziesiąty respondent po sześćdziesiątce wskazał, że jest osobą samotną. W przypadku mieszkańców między 60. a 80. rokiem życia jest to 7,1%, z kolei wśród osób starszych niż 80 lat taką deklarację złożyło aż 27,3%.

### **Osoby z niepełnosprawnościami**

Jak wskazują dane Narodowego Spisu Powszechnego z 2021 roku, 19,9 tys. mieszkańców Tarnowa to osoby z niepełnosprawnościami, wśród których 11,45 tys. to kobiety, a 8,45 tys. to mężczyźni. Oznacza to, że od poprzedniego spisu powszechnego ogólna liczba osób z niepełnosprawnościami w Mieście zwiększyła się o 17,7%. Istotny wzrost można zauważyć w przypadku kobiet, gdyż wynosi on 20,2% (u mężczyzn – 13,1%). Znaczną częścią osób z niepełnosprawnościami są osoby w wieku poprodukcyjnym. Miejski Zespół ds. Orzekania o Niepełnosprawności w Tarnowie wydaje około 2 tys. orzeczeń o niepełnosprawności każdego roku (w 2022 r. było to 2.398). Najwięcej z nich dotyczy upośledzenia narządu ruchu, a w dalszej kolejności chorób układu oddechowego i krążenia, chorób psychicznych i neurologicznych. W przypadku osób do 16. roku życia najczęstszym powodem wydania orzeczenia o niepełnosprawności są choroby neurologiczne i całościowe zaburzenia rozwojowe. Osoby z niepełnosprawnościami to niezmiernie ważna grupa mieszkańców, której potrzeby są coraz wyraźniej zauważane.

### **Osoby w kryzysie psychicznym**

Faktyczna liczba osób w kryzysie psychicznym jest bardzo trudna do ustalenia. Trudności w sferze psychicznej mogą mieć bardzo różne źródła, a osoby ich doświadczające często nie zwracają się o pomoc. W Tarnowie nie funkcjonuje dom pomocy społecznej dla osób psychicznie chorych, dlatego Gmina Miasta Tarnowa kieruje swoich mieszkańców do domów tego typu, znajdujących się na terenie innych powiatów. W 2022 roku Miasto ponosiło koszty odpłatności za pobyt w tych domach 100 mieszkańców Tarnowa. Mieszkańcom zapewnia się natomiast specjalistyczne usługi opiekuńcze dla osób z zaburzeniami psychicznymi w miejscu zamieszkania oraz miejsca w ośrodkach wsparcia dla osób z zaburzeniami psychicznymi. Na terenie Miasta funkcjonują dwa środowiskowe domy samopomocy oraz dwa mieszkania chronione, w których jest ciągle obłożenie miejsc. Przeprowadzone badania pokazały także, że problemy natury psychicznej coraz częściej dotyczą dzieci i młodzież.

## **6. Katalog usług społecznych oferowanych w programie**

Ustawa o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych definiuje usługę społeczną jako działanie podejmowane przez gminę w celu zaspokajania potrzeb wspólnoty samorządowej, świadczone w formie niematerialnej na rzecz poszczególnych osób, grup lub ogółu mieszkańców o określonych potrzebach, świadczone przez osoby mające odpowiednie kwalifikacje, jeżeli wymogi w tym zakresie wynikają z przepisów odrębnych.

Planowane do realizacji usługi społeczne w obszarze wspierania mieszkańców Miasta Tarnowa, opracowane zostały z uwzględnieniem doświadczeń z realizacji poprzedniej edycji

PUS oraz na podstawie badań przeprowadzonych na potrzeby Planu DI. Wzięto również pod uwagę analizę zasobów systemu wsparcia i wdrażanych systematycznie usług społecznych, zasobów organizacji pozarządowych, podmiotów ekonomii społecznej i podmiotów komercyjnych, realizujących i będących w stanie realizować usługi. Program przewiduje kontynuację dotychczas podejmowanych usług społecznych oraz ich intensyfikację w ramach zdiagnozowanych obszarów: rodzina, osoby starsze, osoby z niepełnosprawnościami, osoby w kryzysie psychicznym.

Usługi społeczne będą oferowane mieszkańcom na zasadzie powszechności, bez konieczności przeprowadzania wywiadu środowiskowego oraz wydawania decyzji administracyjnej. Dostosowane będą do ich indywidualnych potrzeb. Centrum Usług Społecznych będzie realizowało usługi określone w Programie we współpracy z partnerami, w szczególności organizacjami pozarządowymi oraz podmiotami z sektora ekonomii społecznej, którzy mają doświadczenie w świadczeniu podobnych usług. Współpraca międzyinstytucjonalna i międzysektorowa pozwoli na lepszy rozwój i koordynację działań, poprawi przepływ informacji dla różnych systemów działających na rzecz osób potrzebujących w Mieście.

Poza usługami wymienionymi w poniższym zestawieniu tabelarycznym realizowane będą również inne usługi społeczne, na zasadach w tym co do odpłatności i w trybie określonym w odrębnych przepisach oraz na odrębnych zasadach programy polityki zdrowotnej, służące wykrywaniu i realizowaniu potrzeb zdrowotnych, poprawie stanu zdrowia określonych grup mieszkańców.

W ramach Programu oferowany będzie katalog niżej przedstawionych usług społecznych, który stanowi odpowiedź na rzeczywiste potrzeby mieszkańców Gminy Miasta Tarnowa.

<b>Lp.</b>	<b>Nazwa usługi</b>	<b>Odbiorcy usługi – mieszkańcy Tarnowa</b>	<b>Zakres usługi</b>
<b>Rodzina – dzieci i młodzież</b>			
1.	Indywidualne poradnictwo psychologiczne dla dzieci i młodzieży	Dzieci i młodzież do 18. roku życia	- pomoc w przezwyciężeniu trudności, poczucia lęku, niemocy wobec codziennych problemów i emocji oraz innych sytuacji problemowych
2.	Zajęcia wspierające dla dzieci i młodzieży	Dzieci i młodzież do 18. roku życia	- zajęcia sensoryczne, poznawanie nowych faktur, struktur, kształtów poprzez dotyk - zajęcia prowadzone według terapii SI - zajęcia sensoplastyczne, - usprawnienie w wodzie z elementami nauki pływania - i inne wspierająco – usprawniające

3.	Dogoterapia dla dzieci i młodzieży	Dzieci i młodzież do 18. roku życia	<ul style="list-style-type: none"> <li>- stymulacja ogólnoustrojowa w celu poprawy funkcjonowania społecznego,</li> <li>- poprawa motoryki i koordynacji ruchowej dzieci</li> <li>- stymulowanie zmysłów: słuchu, wzroku, dotyku,</li> <li>- ćwiczenie koncentracji i uwagi,</li> <li>- rozwijanie umiejętności intelektualnych, poznawczych, poprawa percepcji</li> <li>- poprawa funkcjonowania społecznego i emocjonalnego,</li> </ul>
4.	Hipoterapia dla dzieci i młodzieży	Dzieci i młodzież do 18. roku życia	<ul style="list-style-type: none"> <li>- stymulacja ogólnoustrojowa w celu poprawy funkcjonowania społecznego,</li> <li>- normalizowanie napięcia mięśniowego,</li> <li>- gimnastyka lecznicza,</li> <li>- poprawa koncentracji,</li> <li>- rozwój orientacji przestrzennej,</li> <li>- rozwijanie umiejętności intelektualnych, poznawczych, fizycznych, kierowania emocjami,</li> <li>- integracja społeczna uczestników</li> </ul>
5.	Indywidualne poradnictwo psychologiczne dla osób dorosłych	Osoby dorosłe potrzebujące specjalistycznego wsparcia psychologicznego	<ul style="list-style-type: none"> <li>- wsparcie psychologiczne</li> <li>- pomoc w radzeniu sobie ze stresem i napięciem, przezwyciężaniu trudności, poczucia lęku, budowaniu własnego wizerunku i autorytetu,</li> <li>- pomoc w rozwiązywaniu konfliktów,</li> <li>- pomoc w innych sytuacjach problemowych</li> </ul>

6.	Poradnictwo dietetyczne dla mieszkańców Tarnowa	Dzieci i młodzież do 18. roku życia oraz osoby dorosłe	<ul style="list-style-type: none"> <li>- dostosowanie indywidualnego poradnictwa dietetycznego do zdiagnozowanych potrzeb</li> <li>- poradnictwo w zakresie: zdrowego żywienia, sposobów na utratę wagi i powrót do jej prawidłowej wartości, dobór odpowiedniej diety do posiadanych schorzeń, pomoc w zmianie złych nawyków żywieniowych,</li> <li>- poradnictwo w zakresie: rodzaju aktywności fizycznej i jej roli w zdrowym żywieniu i walce z otyłością</li> </ul>
7.	Grupa wsparcia dla rodziców/opiekunów dzieci z niepełnosprawnościami w tym pełnoletnich	Rodzice/opiekunowie dzieci z niepełnosprawnościami różnego typu, ze szczególnym uwzględnieniem spektrum autyzmu, Zespołu Downa, niepełnosprawności intelektualnej, ruchowej	<ul style="list-style-type: none"> <li>- działania samopomocowe</li> <li>- udzielanie sobie wzajemnego wsparcia, wspólne rozwiązywanie problemów, zapobieganie poczuciu wypalenia się rodziców, oswojenie tematyki niepełnosprawności w rodzinie, wymianę doświadczeń</li> </ul>
8.	Warsztaty ruchowo-usprawniające i rozwojowe	Osoby dorosłe potrzebujące wsparcia we wskazanym zakresie	<ul style="list-style-type: none"> <li>- edukacja pacjenta i ćwiczenia praktyczne,</li> <li>- instruktaż ćwiczeń do zastosowania w domu i pracy,</li> <li>- zajęcia ruchowo-usprawniające, np. Tai-Chi, gimnastyka słowiańska, ćwiczenia na zdrowy kręgosłup i inne</li> </ul>
<b>Osoby starsze, osoby z niepełnosprawnościami w tym osoby w kryzysie psychicznym</b>			
9.	Mobilna pomoc w nagłych usterkach domowych	- osoby z umiarkowanym lub znacznym stopniem niepełnosprawności, lub	<ul style="list-style-type: none"> <li>- drobne naprawy konserwatorskie, zwłaszcza na rzecz osób samotnych, starszych, niepełnosprawnych,</li> </ul>

		- osoby powyżej 65. roku życia, będące osobami samotnymi, lub prowadzące gospodarstwo domowe z drugą osobą powyżej 65. roku życia	- pomoc przy drobnych usterkach domowych, (niewymagających natychmiastowej interwencji, ani uprawnień)
10.	Mobilne usługi fryzjerskie	- osoby z umiarkowanym lub znacznym stopniem niepełnosprawności, lub - osoby powyżej 65. roku życia, będące osobami samotnymi, lub prowadzące gospodarstwo domowe z drugą osobą powyżej 65. roku życia	- usługa fryzjerska (polegająca na strzyżeniu/ modelowaniu włosów)
11.	Mobilne usługi podologiczne	- osoby z umiarkowanym lub znacznym stopniem niepełnosprawności, lub - osoby powyżej 65. roku życia, będące osobami samotnymi, lub prowadzące gospodarstwo domowe z drugą osobą powyżej 65. roku życia	- usługa pielęgnacji paznokci (polegająca na pedicure leczniczym: usunięciu zmian skórnych (odciski, modzele, zrogowacenia), oczyszczeniu wałów, opracowaniu płytki paznokciowej i inne)
12.	Mobilne usługi porządkowe	- osoby z umiarkowanym lub znacznym stopniem niepełnosprawności, lub - osoby powyżej 65. roku życia, będące osobami samotnymi, lub prowadzące gospodarstwo domowe z drugą osobą powyżej 65. roku życia	- prace porządkowe, sprząatanie, czyszczenie mieszkań, - mycie okien (usługa zawiera wyłącznie umycie szyby z obydwu stron, ram okiennych i parapetów) - porządkowanie nagrobków (usługa dotyczy wyłącznie jednego grobu/nagrobka) - koszenie trawnika - odśnieżanie



13	Wypożyczalnia sprzętu rehabilitacyjnego	Osoby, które potrzebują wsparcia we wskazanym zakresie	- kompleksowa usługa wypożyczenia sprzętu medyczno-rehabilitacyjnego, np. kule, balkoniki, wózki inwalidzkie, materace p/odleżynowe, łóżka, podnośniki, itp.
----	---	--	--

## 7. Działania wspierające

Wskazane powyżej usługi społeczne będą uzupełniane działaniami wspierającymi, inicjowanymi przez organizatora społeczności lokalnej przy zaangażowaniu nie tylko mieszkańców ale również miejscowych zasobów.

W ramach organizowania społeczności lokalnej zostaną przeprowadzone alternatywne formy spędzania czasu wolnego, takie jak spotkania tematyczne, działania animacyjne, w tym imprezy integracyjne i sąsiedzkie, warsztaty, szkolenia, prelekcje. Organizowane będą także akcje społecznościowe, odpowiadające na różne problemy wynikające z sytuacji społecznej, zdrowotnej czy gospodarczej mieszkańców. Kontynuowana będzie działalność Klubu Wolontariusza, którego celem jest promowanie działań wolontarystycznych w zakresie wsparcia i pomocy na rzecz dzieci i młodzieży, osób starszych, niesamodzielnych i samotnych, jak również budowanie oraz wzmocnienie istniejących więzi społecznych i budowanie wzajemnych relacji.

Udział w działaniach wspierających nie wymaga procedury kwalifikowania. Działania kierowane będą do wszystkich zainteresowanych mieszkańców Miasta Tarnowa.

Szczegółowy harmonogram działań OSŁ opisany jest w Planie Organizowania Społeczności Lokalnej dla Mieszkańców Gminy Miasta Tarnowa na dany rok, publikowanym na stronie internetowej Centrum i na bieżąco aktualizowanym.

## 8. Zasady korzystania z usług społecznych

Zgodnie z art. 35 ustawy, kwalifikowanie osób zainteresowanych do korzystania z usług społecznych określonych w Programie, będzie się odbywało za pośrednictwem Centrum Usług Społecznych w Tarnowie. Podstawowym warunkiem kwalifikowania osób do korzystania z usług społecznych określonych w Programie będzie miejsce zamieszkania na terenie Gminy Miasta Tarnowa.

### **Sposób dokumentowania spełniania warunków kwalifikowania do korzystania z usług:**

- 1) dołączona do wniosku dokumentacja potwierdzająca spełnianie szczegółowych wymogów,
- 2) dołączone do wniosku oświadczenie o spełnianiu warunków do uzyskania wsparcia pod odpowiedzialnością karną,
- 3) pisemne potwierdzenie przez KIPUS-a dokonującego kwalifikacji na złożonym wniosku.

## **Warunki i tryb kwalifikowania do skorzystania z usługi społecznej:**

1. Zakwalifikowanie osoby zainteresowanej odbywa się na podstawie złożonego przez osobę zainteresowaną, jej przedstawiciela ustawowego albo opiekuna faktycznego wniosku wraz z oświadczeniem o spełnieniu określonych w Programie warunków do korzystania z usług. Poprzedzone zostanie rozpoznaniem indywidualnych potrzeb przez KIPUS-a.
2. Do zakwalifikowania niezbędne jest podanie danych osobowych wnioskodawcy/przedstawiciela ustawowego/opiekuna faktycznego oraz wskazanie usługi z katalogu usług. Zakwalifikowanie może zostać poprzedzone koniecznością złożenia dodatkowych dokumentów potwierdzających sytuację m.in. życiową, zdrowotną, rodzinną i materialną.
3. Potwierdzeniem zakwalifikowania do korzystania z usług społecznych jest sporządzenie i zatwierdzenie przez KIPUS-a Arkusza kwalifikacji do korzystania z usług społecznych lub Indywidualnego Planu Usług Społecznych, zatwierdzanego przez Organizatora Usług Społecznych.
4. Zakwalifikowanie następuje w oparciu o warunki i w trybie wynikającym z Programu i nie wymaga wydania decyzji administracyjnej.
5. Kwalifikacja do usług wynikających z innych programów czy projektów, realizowanych na terenie Miasta, będzie się odbywała zgodnie z zasadami określonymi w tych programach.
6. Podczas kwalifikacji uwzględnia się ograniczenia i limity wynikające z budżetu przewidzianego na realizację Programu. Ocenia się także zasadność i możliwość udzielenia osobie zainteresowanej usług społecznych objętych wnioskiem.
7. Samo złożenie wniosku o przyznanie usług społecznych nie jest równoznaczne z zakwalifikowaniem do korzystania z usług społecznych.
8. Odmowa podania koniecznych w procesie kwalifikowania danych osobowych, danych o sytuacji osoby zainteresowanej, przedstawienia wymaganych zaświadczeń oraz podania innych danych niezbędnych do realizacji, aktualizowania czy monitorowania usług - jest równoznaczna z brakiem możliwości skorzystania z usług społecznych.
9. Odmowa zakwalifikowania do korzystania z usług społecznych wymaga wydania decyzji administracyjnej.
10. Dokumenty złożone w CUS i wypełnione w procesie kwalifikowania do korzystania z usług społecznych nie podlegają zwrotowi.

Szczegółowych informacji na temat trybu składania wniosków i bieżącej realizacji usług społecznych dla mieszkańców Tarnowa będzie udzielał KIPUS, jak również będą one zamieszczane na stronie internetowej Centrum Usług Społecznych i stronie Facebook.

## **Zasady i warunki realizacji usług społecznych:**

1. Odbiorcami usług społecznych są mieszkańcy Tarnowa zakwalifikowani do korzystania z usług społecznych.
2. Miejscem realizacji usług społecznych są granice administracyjne Miasta Tarnowa.

3. Indywidualny Plan Usług Społecznych (IPUS) opracowuje się w przypadku potrzeby koordynacji usług społecznych określonych w Programie, które mają być udzielane osobie zainteresowanej w okresie nie krótszym niż 3 miesiące.
4. IPUS obejmuje okres niezbędny do realizacji usług społecznych, wynikający z rozpoznania indywidualnych potrzeb osoby zainteresowanej, nie dłuższy jednak niż jeden rok. Dopuszcza się możliwość prowadzenia dowolnej liczby IPUS w tym samym czasie, które mogą dotyczyć różnych usług. IPUS będzie aktualizowany w uzgodnieniu z wnioskodawcą.
5. Osoba zakwalifikowana do korzystania z usług społecznych jest zobowiązana do wcześniejszego zgłoszenia nieobecności uniemożliwiającej realizację usług społecznych, zgodnie z ustalonym terminem lub przyjętym w IPUS harmonogramie albo usprawiedliwienie nieobecności spowodowanej chorobą czy ważnymi sytuacjami losowymi poprzez przedstawienie stosownego dokumentu do wglądu lub przedłożenia stosownego oświadczenia potwierdzającego wystąpienie tych okoliczności.
6. Jeżeli nieobecność osoby zakwalifikowanej do korzystania z usług społecznych w miejscu zamieszkania lub miejscu realizacji usług społecznych wynikała z przyczyn usprawiedliwionych ważną przyczyną, osoba taka może ponownie starać się o realizację usług społecznych w innym ustalonym z podmiotem wykonującym usługi społeczne terminie lub po złożeniu kolejnego kompletnego wniosku o przyznanie usług społecznych.
7. Częstotliwość monitoringu realizacji usługi może wynosić 1 raz w miesiącu, 1 raz na kwartał lub na zakończenie usługi i zostanie ustalona w zależności od rodzaju usługi.
8. Sposób monitoringu (rozmowa telefoniczna, kontakt mailowy, kontakt osobisty) ustalany będzie indywidualnie z odbiorcą i realizatorem usługi.

#### **Zasady dotyczące rezygnacji/odstąpienia od realizacji usług społecznych:**

1. Rezygnacja z korzystania z usług społecznych, określonych w Programie, wymaga poinformowania Dyrektora Centrum Usług Społecznych w Tarnowie w formie pisemnej.
2. Osoba rezygnująca z korzystania z usług społecznych lub skreślona z listy korzystających z usług społecznych, nie wypełnia Ankiety oceny jakości wykonanych usług społecznych i innych dokumentów dotyczących realizacji usług społecznych.
3. W przypadku rezygnacji lub skreślenia osoby zakwalifikowanej do korzystania z usług społecznych, udział w realizacji usług społecznych proponowany jest kolejnej osobie zakwalifikowanej z listy rezerwowej lub w przypadku braku listy rezerwowej, innej zakwalifikowanej osobie, wymagającej w ocenie realizatora zwiększonego zakresu realizacji usługi.

#### **Dane osobowe niezbędne do kwalifikowania osób zainteresowanych do korzystania z usług społecznych określonych w programie**

1. Pozyskiwanie i przetwarzanie danych osobowych wnioskodawców oraz osób korzystających z usług społecznych i członków ich rodzin odbywać się będzie na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c i art. 9 ust. 2 lit. b rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku

z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016 r.), w związku z art. 50 ustawy. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych. Pozyskiwanie i przetwarzanie danych odbywać się będzie w celu wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na administratorze wynikającego z ww. ustawy, tj. realizacji zadań dotyczących wybranych form świadczeń i/lub uczestnictwa w zajęciach w zależności od potrzeb.

2. Zakres danych osobowych koniecznych do kwalifikowania osób do uzyskania usług społecznych w ramach Programu wynika z zapisów Klauzuli informacyjnej o przetwarzaniu danych osobowych mieszkańców Miasta Tarnowa korzystających z usług społecznych.
3. Dane niezbędne do zakwalifikowania do korzystania z usług społecznych obejmują: nazwisko i imię, Pesel/datę urodzenia, obywatelstwo/narodowość, stan cywilny, adres zamieszkania, numer telefonu, wykształcenie, status na rynku pracy, sytuację społeczną, zdrowotną, rodzinną, źródło dochodu. W wyjątkowych wypadkach mogą zostać użyte inne dane.

## **9. Opłaty za korzystanie z usług społecznych**

Usługi społeczne określone w niniejszym Programie w okresie jego obowiązywania będą świadczone nieodpłatnie. W razie zaistnienia istotnych zmian powodujących konieczność pobierania opłat za usługi społeczne Program może zostać zaktualizowany. Zmiana zawierać będzie określenie zasad pobierania opłat, wysokości opłat za usługi społeczne, osób uprawnionych do uzyskania ulg w opłacie i wysokość tych ulg.

## **10. Organizacja programu w tym etapy jego realizacji**

Realizatorem i Koordynatorem Programu będzie Centrum Usług Społecznych w Tarnowie, natomiast wykonawcami usług społecznych określonych w Programie mogą być w szczególności:

- 1) inna niż Urząd Miasta Tarnowa jednostka organizacyjna Miasta, w tym Centrum Usług Społecznych w Tarnowie,
- 2) organizacja pozarządowa lub podmiot, o którym mowa w art. 3 ust. 3 ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie, wyłonione na podstawie tej ustawy (Dz.U. z 2023 r. poz. 571),
- 3) podmiot wyłoniony na podstawie ustawy z dnia 11 września 2019 r. – Prawo zamówień publicznych (Dz.U. z 2023 r. poz. 1605 i 1720),
- 4) podmiot wykonujący działalność leczniczą w rozumieniu ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej (Dz.U. z 2023 r. poz. 991, 1675 i 1972).

Partnerami i interesariuszami wspierającymi realizację usług społecznych będą osoby prywatne, wolontariusze, grupy samopomocowe i sąsiedzkie.

Przy wykonywaniu zadań, Centrum kieruje się zasadami: powszechności, podmiotowości, jakości, kompleksowości, współpracy, pomocniczości oraz wzmacniania więzi społecznych.

Etapy realizacji Programu Usług Społecznych dla mieszkańców Gminy Miasta Tarnowa obejmują:

<b>Etap</b>	<b>Czynności</b>	<b>Termin realizacji</b>
<b>I</b>	Organizacja Programu, wybór realizatorów (w zależności od potrzeb w ciągu roku)	styczeń 2024 r. – marzec 2024 r.
<b>II</b>	Ustalanie harmonogramów, promocja usług społecznych	styczeń 2024 r. – grudzień 2024 r.
<b>III</b>	Świadczenie usług społecznych	styczeń 2024 r. – grudzień 2024 r.
<b>IV</b>	Monitorowanie realizacji Programu	styczeń 2024 r. – grudzień 2024 r.
<b>V</b>	Ewaluacja Programu i opracowanie informacji z realizacji Programu	styczeń 2025 r. – kwiecień 2025 r.

Przez cały okres realizacji Programu podejmowane będą przedsięwzięcia zmierzające do wzmocnienia potencjału usług społecznych świadczonych na rzecz społeczności lokalnej Tarnowa i budowania adekwatnego do diagnozowanych potrzeb mieszkańców nowoczesnego rynku usług społecznych jako wspólnego obszaru polityki i ekonomii społecznej.

### **11. Budżet programu oraz źródła jego finansowania**

Usługi społeczne realizowane w ramach niniejszego Programu finansowane będą z Budżetu Gminy Miasta Tarnowa, budżetu państwa, Funduszy Europejskich 2021-2027, Norweskiego Mechanizmu Finansowego 2014-2021.

Planowany budżet Programu na 2024 r. wynosi 300.000 zł.

### **12. Sposób monitorowania i oceny programu oraz mierniki efektywności jego realizacji**

Program podlegać będzie ciągłemu monitorowaniu w okresie jego realizacji. Monitorowanie Programu pozwoli na dostarczenie informacji o poziomie i jakości świadczonych usług społecznych dla mieszkańców, co za tym idzie dostosowanie Programu do bieżących potrzeb społeczności lokalnej. Odbiorcy usług społecznych będą każdorazowo po zakończeniu realizacji usługi dokonywać oceny jakości wykonywanych usług społecznych poprzez wypełnienie Ankiety oceny jakości usług społecznych, do których kwalifikował Koordynator Indywidualnych Planów Usług Społecznych.

Monitoring będzie obejmował w szczególności analizę danych ilościowych, jakościowych i finansowych gromadzonych w trakcie realizacji Programu na podstawie następujących wskaźników:

<b>wskaźniki ilościowe</b>		<b>sposób pomiaru</b>
1	liczba usług społecznych określonych w katalogach usług	Program Usług Społecznych

2	liczba podmiotów realizujących usługi społeczne	ewidencja zawartych umów/porozumień/zleceń
3	liczba partnerstw/porozumień międzysektorowych zawartych w związku z realizacją Programu	ewidencja zawartych umów/porozumień
4	liczba zrealizowanych usług	wewnętrzna ewidencja wniosków/kwalifikacji
5	łączna liczba osób korzystających z usług społecznych	wewnętrzna ewidencja wniosków/kwalifikacji
6	liczba osób korzystających z usług społecznych jednorazowych i/lub interwencyjnych	wewnętrzna ewidencja wniosków/kwalifikacji
7	liczba Indywidualnych Planów Usług Społecznych	ewidencja Indywidualnych Planów Usług Społecznych

wskaźniki jakościowe		sposób pomiaru
1	czytelność i dostosowanie procedur udzielania usług	ankieta
2	dostępność usług w zakresie odpowiadającym potrzebom mieszkańców	ankieta
3	terminowość wykonanych usług	ankieta
4	kompetencje osób realizujących usługi	ankieta
5	poziom zadowolenia odbiorców usług	ankieta

Po zakończeniu realizacji Programu Usług Społecznych sporządzona zostanie informacja z jego realizacji. Informacja będzie zawierać elementy określone w art. 6 ust. 2 ustawy. W terminie 4 miesięcy od zakończenia realizacji Programu informacja zostanie udostępniana na stronie Biuletynu Informacji Publicznej Centrum Usług Społecznych w Tarnowie oraz na stronie Biuletynu Informacji Publicznej Urzędu Miasta Tarnowa.

### 13. Podsumowanie

Przedstawiony Program jest komplementarny do innych dokumentów strategicznych Miasta Tarnowa. Odpowiada na najważniejsze potrzeby i wyzwania mieszkańców Miasta Tarnowa, określone w „Diagnozie potrzeb i potencjału społeczności lokalnej w zakresie usług społecznych Gminy Miasta Tarnowa” oraz części diagnostycznej „Planu Deinstytucjonalizacji i Rozwoju Usług Społecznych dla Mieszkańców Gminy Miasta Tarnowa do 2025 r.”

Podczas procesu projektowania działań kierowano się zasadą, aby opracować dokument „szyty na miarę” czyli odpowiadający lokalnym potrzebom. Dostarczenie mieszkańcom Tarnowa powszechnych, a zarazem spersonalizowanych (dopasowanych do potrzeb) usług społecznych przyczyni się do poprawy jakości życia w Mieście oraz wyrównywania szans i niwelowania dysproporcji społecznych.

Wyznaczone cele koncentrują się na zwiększeniu dostępu do kompleksowej oferty usług społecznych odpowiadających na potrzeby społeczności lokalnej, zwiększeniu skuteczności zaspokajania potrzeb społecznych oraz rozwiązywania problemów na poziomie lokalnym.

Program zaplanowany jest do realizacji w 2024 roku. Potrzeby mieszkańców mogą jednak zmieniać się w czasie bardzo dynamicznie. Zgodnie z ustawą, każda gmina ma możliwość realizacji wielu Programów, dlatego wraz z pojawieniem się nowych potrzeb i wyzwań zostanie opracowany kolejny Program Usług Społecznych.

W ramach realizacji Programu Usług Społecznych bardzo ważny będzie udział mieszkańców Miasta, którzy mogą zgłaszać do Centrum Usług Społecznych w Tarnowie swoje uwagi i spostrzeżenia do Programu na każdym etapie jego realizacji.

#### **14. Bibliografia**

1. Bazy danych Głównego Urzędu Statystycznego
2. „Diagnoza potrzeb i potencjału społeczności lokalnej w zakresie usług społecznych Gminy Miasta Tarnowa” przyjęta uchwałą Nr LXX/686/2022 Rady Miejskiej w Tarnowie z dnia 15 września 2022 r.
3. Krajowy Program Rozwoju Ekonomii Społecznej do 2030 roku. Ekonomia Solidarności Społecznej, Monitor Polski z 2022 r. poz. 1171
4. „Plan Deinstytucjonalizacji i Rozwoju Usług Społecznych dla Mieszkańców Gminy Miasta Tarnowa do 2025 roku” przygotowany w ramach projektu grantowego pt. Opracowanie i pilotażowe wdrożenie mechanizmów i planów deinstytucjonalizacji usług społecznych, Program Operacyjny Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020, Oś priorytetowa II Efektywne polityki publiczne dla rynku pracy, gospodarki i edukacji, Działanie 2.8. Rozwój usług społecznych świadczonych w środowisku lokalnym
5. Strategia Rozwiązywania Problemów Społecznych Miasta - Tarnów 2030, przyjęta uchwałą Rady Miejskiej w Tarnowie nr LXVII/657/2022 w dniu 30 czerwca 2022 r.