

**WRZOS**

**Autorzy: Katarzyna Kadela, Adam Białas**

**PODRĘCZNIK INSTRUKTAŻOWY „MODEL CENTRUM INTEGRACJI SPOŁECZNEJ”**

 Projekt „Tworzenie i rozwijanie standardów usług pomocy i integracji społecznej” jest współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Podręcznik powstał na podstawie opracowania:

*Model Centrum Integracji Społecznej* , autorstwa Marka Borowskiego, Małgorzaty Kowalskiej, Małgorzaty Półtorak, Joanny Tomaszczyk, Iwony Żukiert

Spis treści

[ZAŁOŻENIA TEORETYCZNE I WPROWADZENIE DO MODELU CENTRUM INTEGRACJI SPOŁECZNEJ 3](#_Toc329875781)

[ROZDZIAŁ I AUTODIAGNOZA W KONTEKŚCIE WDROŻENIA MODELU CENTRUM INTEGRACJI SPOŁECZNEJ 9](#_Toc329875783)

[Rozdział II WDROŻENIE MODELU CENTRUM INTEGRACJI SPOŁECZNEJ 17](#_Toc329875800)

[ROZDZIAŁ III OCENA MODELU CIS 25](#_Toc329875801)

Płyta CD:

1. *Model Centrum Integracji Społecznej*, autorstwa Marka Borowskiego, Małgorzaty Kowalskiej, Małgorzaty Półtorak, Joanny Tomaszczyk, Iwony Żukiert
2. Opracowanie metodyczne: Model Centrum Integracji Społecznej

# ZAŁOŻENIA TEORETYCZNE I WPROWADZENIE DO MODELU CENTRUM INTEGRACJI SPOŁECZNEJ

GŁÓWNE ZAŁOŻENIA I DZIAŁANIA W RAMACH ZADANIA 2 PROJEKTU SYSTEMOWEGO „TWORZENIE I ROZWIJANIE STANDARDÓW USŁUG POMOCY I INTEGRACJI SPOŁECZNEJ”

WPROWADZENIE

Podręcznik powstał w ramach projektu *Tworzenie i rozwijanie standardów usług pomocy i integracji społecznej*, Zadanie 2 *Działania w zakresie wdrażania standardów pracy socjalnej i funkcjonowania instytucji pomocy i integracji społecznej*, realizowanegow Działaniu 1.2 *Wsparcie systemowe instytucji pomocy i integracji społecznej.* Jestnarzędziem, które będzie wykorzystane zarówno w fazie edukacyjno – szkoleniowej oraz w trakcie wdrażania pilotażu modelu Centrum Integracji Społecznej. W fazie edukacyjno – szkoleniowej podręcznik będzie wsparciem dla pracowników Instytucji, które przygotowują się do pilotażu. Na początku chcielibyśmy zwrócić uwagę na podstawowe pojęcia i skróty wykorzystywane w podręczniku.

**Podstawowe pojęcia i skróty:**

* ***CIS*** – Centrum Integracji Społecznej,
* ***CRZL*** – Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich, ul. Tamka 3, Warszawa - Lider projektu „Tworzenie
i rozwijanie standardów usług pomocy i integracji społecznej”,
* ***Departament Pomocy i Integracji Społecznej*** – komórka organizacyjna **Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej (MPiPS),** zapewniająca obsługę Ministra Pracy i Polityki Społecznej w zakresie działu zabezpieczenia społecznego. Departament Pomocy i Integracji Społecznej jest inicjatorem projektu *Tworzenie i rozwijanie standardów usług pomocy i integracji społecznej* oraz odbiera i zatwierdza jego produkty.
* ***JOPS*** – jednostka organizacyjna pomocy społecznej; w tym:
	+ ***GOPS*** – gminny ośrodek pomocy społecznej (nazywany też małym ops),
	+ ***MGOPS*** – miejsko-gminny ośrodek pomocy społecznej (nazywany też średnim ops),
	+ ***MOPS*** – miejski ośrodek pomocy społecznej (nazywany też dużym ops),
	+ ***MOPS/MOPR*** – miejski ośrodek pomocy społecznej w miastach na prawach powiatu lub miejski ośrodek pomocy rodzinie,
	+ ***PCPR*** – powiatowe centrum pomocy rodzinie,
* ***Model****/* ***Model JOPS/CIS*** – kompleksowy zestaw możliwych i/ lub koniecznych do wdrożenia rozwiązań organizacyjnych, jako wzorzec dopasowanych do specyfiki danej organizacji – w zależności od jej celów, możliwości, uwarunkowań społeczno-ekonomicznych, realizowanych zadań oraz specyfiki potrzeb klientów. Rozumiany również jako model zarządzania usługami pomocy i integracji społecznej udzielanymi poszczególnym kategoriom osób i rodzin koncentrujący się przede wszystkim na obszarach:
	+ misja, cele, wartości, zasady pomocy społecznej, miejsce instytucji w lokalnym systemie pomocy społecznej, organizacja świadczenia usług pomocy społecznej o określonym standardzie, w tym: rozwiązania organizacyjne na poziomie gminy, powiatu (urząd gminy, starostwo) zapewniające efektywność i skuteczność świadczonych usług, wewnętrzne rozwiązania organizacyjne JOPS zapewniające efektywność i skuteczność świadczonych usług.
* ***Model Centrum Integracji społecznej*** (model CIS), autorzy: Marek Borowski, Małgorzata Kowalska, Małgorzata Półtorak, Joanna Tomaszczyk, Iwona Żukiert;
* ***Model realizacji usług o określonym standardzie w gminie*** (model ops), autorzy: Karol Jasiak, Ryszard Kamionka, Stanisław Myjak, Adam Roznerski, Aurelia Włoch, Barbara Kowalczyk (red.);
* ***Model realizacji usług o określonym standardzie w miastach na prawach powiatu*** *(model mops/mopr), autorzy: Kazimiera Janiszewska, Ewa Kamińska, Lucyna Kozaczuk, Marek Lasota, Maria Remiezowicz, Barbara Kowalczyk (red.), Jacek Stryk,*
* ***Model realizacji usług o określonym standardzie w powiecie*** (model pcpr) – autorzy: Katarzyna Buchajczuk, Alicja Data, Katarzyna Misiuna, Irena Obiegły, Jolanta Sobczak, Barbara Kowalczyk (red.);
* ***Partnerzy Zadania 2*** – organizacje pozarządowe realizujące Zadanie 2 „Działania w zakresie wdrażania standardów pracy socjalnej i funkcjonowania instytucji pomocy i integracji społecznej”
	+ Wspólnota Robocza Związków Organizacji Socjalnych, ul. Nowy Świat 49, 00-042 Warszawa, zwana dalej WRZOS
	+ Stowarzyszenie Samorządowych Ośrodków Pomocy Społecznej „FORUM”, ul. Cześnikowska 18, 60-330 Poznań
	+ Ogólnopolskie Stowarzyszenie Powiatowych i Miejskich Ośrodków Pomocy Społecznej „CENTRUM", ul. Mickiewicza 27, 28-100 Busko-Zdrój
* ***ZE ds. modelu w ops*** – zespół ekspertów, autorzy modelu realizacji usług o określonym standardzie w gminie.
* ***ZE ds. modelu w mops/mopr*** – zespół ekspertów, autorzy modelu realizacji usług o określonym standardzie w miastach na prawach powiatu.
* ***ZE ds. modelu w pcpr*** – zespół ekspertów, autorzy modelu realizacji usług o określonym standardzie w powiecie.
* ***ZE ds. modelu CIS*** – zespół ekspertów, autorzy modelu CIS

W projekcie systemowym *Tworzenie i rozwijanie standardów usług pomocy i integracji społecznej*[[1]](#footnote-1) w ramach Zadania 2 *Działania w zakresie wdrażania standardów pracy socjalnej i funkcjonowania instytucji pomocy i integracji społecznej* zostały powołane Zespoły:

1. Zespół ds. modelu realizacji usług o określonym standardzie w gminie (dalej ZE ds. modelu w ops),
2. Zespół ds. modelu realizacji usług o określonym standardzie w miastach na prawach powiatu (dalej ZE ds. modelu w mops/mopr),
3. Zespół ds. modelu realizacji usług o określonym standardzie w powiecie (dalej ZE ds. modelu w pcpr),
4. Zespół ds. standardu CIS.

Każdy z zespołów składał się z przedstawicieli instytucji pomocy i integracji społecznej, będących ekspertami w zakresie funkcjonowania pomocy społecznej w małych, średnich, dużych gminach, miastach na prawach powiatu oraz w powiatach, w tym z kadry zarządzającej i pracowników gops, mgops, mops/mopr, pcpr, cis realizujących usługi wobec osób zagrożonych wykluczeniem społecznym oraz przedstawicieli organizacji pozarządowych działających w obszarze pomocy i integracji społecznej.

W wyniku prac tych Zespołów powstały propozycje trzech modeli dla JOPS oraz jeden dla CIS:

1. Model realizacji usług o określonym standardzie w gminie (dalej – model ops). W modelu ops opisano rozwiązania organizacyjne do zastosowania w gminnych ośrodkach pomocy społecznej (gops); miejsko-gminnych ośrodkach pomocy społecznej (m-gops); miejskich ośrodkach pomocy społecznej (mops);
2. Model realizacji usług o określonym standardzie w miastach na prawach powiatu (dalej model mops/mopr), w którym przedstawiono rozwiązania organizacyjne do zastosowania w miejskich ośrodkach pomocy społecznej w miastach na prawach powiatu oraz miejskich ośrodków pomocy rodzinie;
3. Model realizacji usług o określonym standardzie w powiecie, w którym przedstawiono rozwiązania organizacyjne do zastosowania przez powiatowe centra pomocy rodzinie (pcpr);
4. Model Centrum Integracji Społecznej (w skrócie model CIS).

Model rozumiany jest tu jako pewnego rodzaju wzorzec, który został dopasowany do specyfiki danej organizacji – w zależności od jej celów, możliwości, uwarunkowań społeczno-ekonomicznych, realizowanych zadań oraz specyfiki potrzeb klientów. W założeniu wzorzec ten podlegać ma ciągłej weryfikacji i doskonaleniu, co w efekcie pozwoli na doskonalenie działania organizacji i podniesienie efektywności realizowanych zadań.

Głównym celem podręcznika jest instrukcja i pomoc – zarówno w czasie autodiagnozy przed pilotażem, jak i w czasie wdrażania zaproponowanych rozwiązań.

W fazie edukacyjno-szkoleniowej Zadania 2, podręcznik stanowić miał narzędzie ułatwiające proces przygotowania się do wdrożenia modeli instytucji w czasie pilotażu. Istotą pilotażu będzie praktyczne zweryfikowanie opracowanych w fazie modelu Zadania 2, standardów usług oraz modeli instytucji pomocy i integracji społecznej, w celu wypracowania rekomendacji metodologicznych, organizacyjnych oraz prawnych w obszarze pomocy i integracji społecznej.

Należy podkreślić, że opracowane materiały stanowią pierwszy etap dyskusji na temat standardów usług i modeli instytucji pomocy i integracji społecznej. Projekt ma charakter pionierski i w wielu obszarach nie było wcześniej próby uporządkowania skomplikowanej i budzącej szereg wątpliwości materii.

Zaprezentowane w podręczniku oraz w materiałach ekspertów modele i standardy usług nie są ostateczną wersją i zakończeniem dyskusji na ich temat. Założeniem projektu jest wypracowanie standardów i modeli w formule jak najbardziej otwartej, bardziej inspirującej do poprawy jakości funkcjonowania w obszarze pomocy i integracji społecznej, aniżeli narzucającej sztywne i formalistyczne ramy. Pilotaż daje dużo większe możliwości wypracowania ostatecznego kształtu dopasowanego do realnych możliwości i potrzeb. Aktywny udział wszystkich wdrażających pilotaż pozwoli na wypracowanie materiałów o określonej jakości, która w przełożeniu na praktyczne rozwiązania przyniesie określone efekty w pracy z osobami. Kolejne uwagi i propozycje wobec testowanego modelu CIS (w tym również krytyczne, zgłaszane przez uczestników pilotażu) pozwolą w kolejnych fazach projektu wypracowywać materiały o lepszej jakości, w jeszcze większym stopniu przydatne w przyszłej codziennej pracy na rzecz odbiorców usług pomocy i integracji społecznej.

ADRESACI I STRUKTURA PODRĘCZNIKA (INFORMACJE UŁATWIAJĄCE CZYTELNIKOWI PORUSZANIE SIĘ PO OPRACOWANIU PRZEDSTAWIAJĄCYM MODEL CENTRUM INTEGRACJI SPOŁECZNEJ)

Celem podręcznika jest jak najlepsze przedstawienie zadań stojących przed osobami, które zdecydowały się na przystąpienie do projektu poprzez praktyczną pomoc w stworzeniu odpowiedniego planu działań na pilotażowe wdrożenie modelu CIS w podmiotach/ partnerstwach przygotowujących się do pilotażu. Podręcznik ma także na celu ułatwienie wdrożenia modelu w czasie trwania pilotażu.

Adresatami podręcznika są kierownicy CIS oraz wszystkie pozostałe osoby zaangażowane w pilotaż. Podręcznik został podzielony na dwie części. W pierwszej przedstawiono wskazówki, w jaki sposób należy przeprowadzić autodiagnozę przed przystąpieniem do pilotażu, natomiast w drugiej informacje niezbędne do wdrożenia modelu.

Wskazówki w zakresie pilotażowego wdrożenia zostały opracowane dla poszczególnych faz pilotażu (pominięto I fazę projektu – *przystąpienie do projektu*, gdyż została ona wykonana przez podmioty przygotowujące się do pilotażu, już na I etapie konkursu na pilotażowe wdrożenie):

Faza II – przygotowanie do realizacji projektu;

Faza III – wdrożenie modelu;

Faza IV – ocena modelu.

Faza II przewidziana jest na fazę edukacyjno-szkoleniową Zadania 2, w której podmioty przygotowują się do pilotażu i opracowują dokumentację do II etapu konkursu na pilotażowe wdrożenie modelu CIS. Faza III rozpocznie się z chwilą przystąpienia podmiotów do pilotażu i będzie się odbywać równolegle do fazy IV – oceny modelu.

Wszystkie informacje dotyczące autodiagnozy oraz wskazówki pomocne w czasie wdrożenia, które zostały zawarte w niniejszym podręczniku, były konsultowane z Zespołem Doradczym, a także dyskutowane z przedstawicielami podmiotów przygotowujących się do pilotażowego wdrożenia, w ramach konferencji oraz seminariów specjalistycznych, organizowanych w trakcie projektu.

W tekście wyodrębniono treści ze względu na ich znaczenie. Zastosowano trzy rodzaje oznaczeń ze względu na prezentowany temat: ważne informacje; informacje, które wpływają na budżet; ćwiczenia. Dla zaznaczenia najważniejszych informacji umieszczono je w ramce z ikoną „i” po prawej stronie:. Informacje wpływające na budżet oznaczono z prawej strony ikoną z symbolem walutowym: . Natomiast ćwiczenia zostały oddzielone od pozostałej części ikoną przedstawiającą lampkę i książkę:

**Zagadnienia do przemyślenia, ćwiczenie**

Ćwiczenia i zagadnienia do przemyślenia, należy wykonać zgodnie z zawartymi instrukcjami. Wszystkie ćwiczenia mają szczegółowe instrukcje, czasami prezentowane jest też przykładowe rozwiązanie. Prezentowane przykładowe rozwiązania zawierają wymyślone dane, które mają być wskazówką jak postępować w trakcie ćwiczenia. Przykładowe rozwiązania są tylko wskazówką, którą można wykorzystać do opracowania rozwiązania dostosowanego do uwarunkowań konkretnego pomiotu, ale nie należy tych rozwiązań kopiować wprost.

**Bardzo ważne jest profesjonalne podejście do wdrażania pilotażu poprzez aktywne korzystanie z podręcznika polegające na zapoznawaniu się z kolejnymi partiami materiału oraz wykonywaniu zaleconych ćwiczeń.**

Wdrożenie modelu CIS to skomplikowany proces, dlatego zapoznanie się z poniższymi informacjami jest konieczne do sprawnego posługiwania się zawartymi w nim materiałami. Warto podkreślić, że podręcznik nie stanowi narzędzia, które w czasie przygotowania do pilotażu oraz w czasie wdrażania projektu można wykorzystać w oderwaniu od pozostałych produktów projektu, którymi są przygotowane ekspertyzy, publikacje i materiały dostępne na stronie WRZOS[[2]](#footnote-2).

**Opracowany przez Zespół Ekspertów model CIS jest kluczowym i podstawowym materiałem niezbędnym do wdrażania, należy więc poświęcić odpowiedni czas na zapoznanie się z nim. W celu ułatwienia osobom wdrażającym i testującym model założeń modelu przygotowane zostało opracowanie metodyczne modelu CIS stanowiące załącznik nr 1 do niniejszego podręcznika.**

*Model Centrum Integracji Społecznej* znajduje się na dołączonej do niniejszego podręcznika płycie. Na płycie zamieszczono też opracowanie metodyczne modelu CIS, które ma być pomocne w łatwiejszym przyswojeniu oraz utrwaleniu wiedzy w zakresie modelu. Opracowanie te dostępne są także na stornach internetowych: <http://www.wrzos.org.pl/projekt1.18/index.php?id=57&m=32> (model CIS); <http://www.wrzos.org.pl/projekt1.18/index.php?id=4&m=4> (opracowanie metodyczne modelu CIS).

Oprócz materiałów, które są efektem pracy zespołów eksperckich, na szczególną uwagę zasługuje publikacja stanowiąca podsumowanie fazy diagnozy projektu: *Krajowy Raport Badawczy, Pomoc i integracja społeczna wobec wybranych grup – diagnoza standaryzacji usług i modeli instytucji,* pod redakcją dr. hab. Ryszarda Szarfenberga[[3]](#footnote-3) oraz dokumentacja konkursowa fazy edukacyjno-szkoleniowej na wykonanie pilotażowego wdrażania standardów usług.

## ROZDZIAŁ I AUTODIAGNOZA W KONTEKŚCIE WDROŻENIA MODELU CENTRUM INTEGRACJI SPOŁECZNEJ

WPROWADZENIE

Niniejszy materiał poświęcony jest wprowadzeniu do przeprowadzenia **autodiagnozy** funkcjonowania CISoraz zaplanowaniu działań związanych z wdrożeniem projektu pilotażowego modelu CIS, w ramach projektu systemowego „Tworzenie i rozwijanie standardów usług pomocy i integracji społecznej”, Zadanie 2. Opracowanie autodiagnozy przed wdrożeniem modelu CIS jest niezbędne, aby stworzyć warunki organizacyjne, osobowe i rzeczowe do realizacji pilotażu oraz przygotowania dokumentacji do II etapu konkursu na pilotażowe wdrożenie.

Pojęcie autodiagnozy, którym posługujemy się w podręczniku, dotyczy porównania obecnego funkcjonowania tych elementów organizacyjnych, do których odnosi się rozwiązanie modelowe z wymaganiami modelu. Na podstawie tego porównania identyfikujemy różnice. Na podstawie zidentyfikowanych różnic, opracowujemy plan działania pilotażowego wdrożenia, który będzie planem dostosowania obecnego funkcjonowania CIS do rozwiązania modelowego.

Autodiagnoza powinna zostać wykonywana tylko raz, jeszcze przed przystąpieniem do wdrażania modelu. Wyniki autodiagnozy powinny pomóc w zaplanowaniu działań dostosowujących funkcjonowanie CIS do rozwiązań modelowych.

Podstawowym celem autodiagnozy jest uzyskanie rzetelnych, wiarygodnych i wyczerpujących odpowiedzi na trzy pytania:

1. Gdzie, jak, w jakim zakresie i stopniu nasza struktura oraz praktyka (zarządzania, organizowania, udzielania usług), czy nasz stan faktyczny odbiega od modelu?;
2. Jakie działania powinny zostać podjęte, aby nasza struktura, organizacja oraz praktyki (nasz stan faktyczny) stał się podobny do stanu docelowego, określonego w modelu?
3. Jakie warunki formalne oraz zasoby kadrowe, czasowe, finansowe i inne powinny być zapewnione, aby działania wyznaczone na podstawie odpowiedzi na pytanie 2 zostały
z powodzeniem zrealizowane?

Autodiagnozy powinna dokonać osoba lub zespół osób dobrze orientujących się w całości problematyki organizacji i działalności CIS.

Same czynności związane z autodiagnozą nie mogą być sfinansowane ze środków UE przeznaczonych na wdrażanie. Jednym z zadań ewaluacji całego projektu jest oszacowanie kosztów rozwiązań modelowych.

**Wskazówki w zakresie opracowania projektu budżetu wdrożenia modelu CIS**

W trakcie tworzenia budżetu obowiązują zasady kwalifikowalności PO KL, natomiast
w uzasadnieniu każdej pozycji budżetowej należy wykazać, że koszty uwzględnione
w budżecie wynikają z testowania modelu CIS. W budżecie mogą się zatem znaleźć koszty związane z testowaniem modelu. Należy przy tym zwrócić uwagę, że niektóre z nich są oczywiste, ponieważ wynikają wprost z opracowanego planu działań wdrożeniowych modelu. Niektóre natomiast są mniej oczywiste, a wynikają np. z udziału w projekcie pilotażowym i jego ewaluacji, tj. udział pracowników w spotkaniach ewaluacyjnych. Niemniej bardzo istotne jest uwzględnienie wszystkich kosztów w budżecie, ponieważ w przeciwnym razie testowanie może zostać utrudnione ze względu na brak zapewnienia odpowiednich środków. Należy pamiętać też o jeszcze jednej pozycji w kosztorysie, w postaci kadry zarządzającej projektem.

Należy bardzo dokładnie prześledzić model CIS w poszukiwaniu tzw. „kosztów ukrytych”, a także zastanowić się, jakie warunki należy zapewnić pracownikom biorącym udział w pilotażu, aby poza działaniami związanymi z wdrażaniem modelu, byli również w stanie wykonywać czynności związane z monitoringiem i ewaluacją wdrażania.

AUTODIAGNOZA FUNKCJONOWANIA CIS W KONTEKŚCIE MODELU CIS

OPRACOWANIA, Z KTÓRYMI NALEŻY ZAPOZNAĆ SIĘ PRZED PRZYGOTOWANIEM PLANU DZIAŁANIA

* Model Centrum Integracji Społecznej (model CIS)

INNE WAŻNE INFORMACJE DO OPRACOWANIA PLANU DZIAŁAŃ

Diagnoza potencjału CIS powinna uwzględniać następujące kwestie:

* zakres podmiotowy CIS,
* zakres przedmiotowy CIS,
* warunki realizacji reintegracji społecznej i zawodowej,
* zakres przestrzenny,
* zasady finansowania.

PLAN DZIAŁAŃ POWINIEN UWZGLĘDNIAĆ:

1. W przypadku gdy w CIS nie funkcjonuje rozwiązanie modelowe

W sytuacji stwierdzenia różnic między praktyką, a rozwiązaniem modelowym w planie działań należy ująć zadania, jakie powinny zostać zrealizowane w celu zniwelowania różnic między stanem faktycznym, a modelem. Autodiagnoza funkcjonowania CIS ma na celu określenie działań, jakie muszą zostać podjęte w celu wdrożenia modelu np.

* zatrudnienie nowych pracowników, wskazanych w modelu,
* wdrożenie nowych zajęć w ramach reintegracji społecznej i zawodowej lub zmiana dotychczasowych form prowadzenia zajęć,
* zmiana trybu w jakim prowadzona jest rekrutacja uczestników CIS,
* wdrożenie monitorowania sytuacji absolwentów CIS.
1. W przypadku gdy w CIS funkcjonuje rozwiązanie modelowe:
* w ramach pilotażu funkcjonujące rozwiązanie modelowe będzie oceniane tj. CIS będzie monitorować i oceniać jego funkcjonowanie. W takim przypadku w planie działań należy ująć działania związane z monitorowaniem i ocenianiem rozwiązania, a w budżecie uwzględnić tylko koszty wynikające z tych działań;
* w ramach pilotażu funkcjonujące rozwiązanie modelowe będzie doskonalone. W takim przypadku w planie działań należy ująć działania doskonalące. Takie przypadki są dopuszczalne, pod warunkiem, że udoskonalone rozwiązanie zostanie przetestowane w praktyce w ramach pilotażowego wdrożenia.

**Zagadnienia do przemyślenia, ćwiczenie**

Opracowując autodiagnozę należy uwzględnić następujące obszary modelu CIS:

1. Zasoby kadrowe CIS:
* struktura zatrudnienia,
* formy zatrudnienia.
1. Uczestnicy CIS:
* liczba uczestników,
* charakterystyka grupy pod kątem występujących trudności,
1. Partnerzy CIS,
2. Zakres realizowanych zajęć w ramach reintegracji zawodowej i społecznej:
* rodzaj prowadzonych zajęć, forma,
* sposób kwalifikowania uczestników na zajęcia,
* osoby prowadzące zajęcia,
* rodzaj prowadzonej dokumentacji,
1. Rekrutacja uczestników do CIS:
* etapy rekrutacji,
* pracownicy prowadzący rekrutację,
1. Warunki materialne CIS – baza lokalowa, wyposażenie,
2. Zasady finansowania działalności CIS

Instrukcja

1. W kolumnie nr 1 **„Obszar modelu i jego elementy”** należy wpisać elementy rozwiązania modelowego będącego przedmiotem autodiagnozy.
2. W kolumnie nr 2 „**Opis struktury, praktyki w danym obszarze”** należy uwzględnić kwestie związane z danym obszarem przedstawione powyżej.
3. W kolumnie nr 3 „**Wnioski diagnostyczne – gdzie i jak praktyka odbiega od tej opisanej w modelu?”** należy wpisać wynik porównania opisu aktualnej struktury zamieszczony
w kolumnie nr 2 z rozwiązaniami modelowymi.
4. W kolumnie nr 4 „**Wnioski praktyczne - plan działań”** należy opracować – na podstawie stwierdzonych różnić pomiędzy stanem rzeczywistym a tym opisanym w modelu, plan działań.
5. W kolumnie nr 5 „**Wnioski dla planu działań - jakie warunki formalne muszą być spełnione, aby zrealizować plan działań, konieczne zasoby kadrowe, czasowe i finansowe (koszty
w ramach budżetu projektu)”,** na podstawie stworzonego planu działań określ konieczne zasoby personalne, czasowe, finansowe niezbędne do realizacji planu działań.

Przykład:

**W poniższej tabeli podano przykład w zakresie autodiagnozy zasobów kadrowych CIS. Odnośnie pozostałych obszarów wskazano elementy na jakie należy zwrócić uwagę opracowując autodiagnozę.**

|  |
| --- |
| **Przykład wypełnienia**  |
| **Obszar modelu i jego elementy**  | **Opis struktury, praktyki w danym obszarze.**  | **Wnioski diagnostyczne – gdzie i jak praktyka odbiega od tej opisanej w modelu?** | **Wnioski praktyczne – plan działań. Zasoby i ograniczenia JOPS w kontekście wdrażania rozwiązania modelowego”** | **Wnioski dla planu działań – jakie warunki formalne muszą być spełnione, aby zrealizować plan działań, konieczne zasoby kadrowe, czasowe i finansowe (koszty w ramach budżetu projektu)** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| Zasoby kadrowe  | Obecnie w CIS pracuje 8 osób:- Kierownik CIS,- Pracownik ds. finansowo-księgowych,- Pracownik ds. kadrowych i płacowych,- 2 pracowników socjalnych.Powyższe osoby zatrudnione są na podstawie umowy o pracę w pełnym wymiarze godzin. Pozostałe osoby wykonują zadania w oparciu o zawarte umowy zlecenia:- psycholog,- doradca zawodowy, - instruktor zawodu.Wszyscy pracownicy CIS posiadają wykształcenie wyższe, zgodne z realizowanymi zadaniami. Większość pracowników pracuje w CIS od roku.  | Z uwagi brak środków finansowych zadania związane z realizacją zadań administracyjnych, pozyskiwaniem środków finansowych na działalność CIS realizują pracownicy socjalni, jako dodatkowe zadania. Kierownik CIS jest odpowiedzialny zarówno za zarządzanie CIS pod względem personalnym i finansowym, jak również jest odpowiedzialny za koordynowanie zajęć w ramach reintegracji społecznej i zawodowej. Wymiar zatrudnienia pracowników prowadzących zajęcia w ramach reintegracji społecznej i zawodowej: psycholog, doradca zawodowy i instruktor zawodu, jest niewystarczający (wymiar oferowanego wsparcia jest znacznie niższy niż potrzeby uczestników). Z uwagi na formę zatrudnienia – umowa zlecenia, zdarzają się okresy, w których zajęcia nie są realizowane, z uwagi na brak płynności finansowej CIS.  | Obszary ujęte w planie działań:1. utworzenie nowych stanowisk pracy: kierownika/koordynatora reintegracji i specjalisty ds. pozyskiwania środków finansowych, specjalistów reintegracji zawodowej,
2. zmiana struktury organizacyjnej poprzez uwzględnienie nowych stanowisk pracy,
3. przygotowanie zakresów czynności dla nowych stanowisk pracy.

**Zasoby ułatwiające wdrożenie rozwiązania modelowego:** współpraca z ops, możliwość uzyskania wsparcia merytorycznego przy przygotowaniu wniosku o środki finansowe w ramach projektów EFS**Słabe strony**: brak stabilności finansowej, duża fluktuacja kadry CIS, zwłaszcza pracowników wykonujących zadania w oparciu o umowę zlecenia. Powoduje to trudności w budowaniu pozytywnych relacji miedzy uczestnikami CIS a jego kadrą, trudności w realizacji celów, niska motywacja uczestników CIS do zmian.Plan działań:1. przeprowadzenie rekrutacji na stanowiska kierownika/koordynatora reintegracji i specjalisty ds. pozyskiwania środków finansowych, specjalistów reintegracji zawodowej,
2. zawarcie umów z pracownikami wyłonionymi w drodze rekrutacji,
3. zatwierdzenie nowej struktury organizacyjnej CIS.
 | * Koszt przeprowadzenia rekrutacji pracowników;
* Koszty związane z wynagrodzeniem pracowników wdrażających model w ramach pilotażu;
* Koszt utworzenia (wyposażenia) nowych stanowisk pracy – koszt ujmowany w budżecie
 |
| *Partnerzy i ich rola* | *- instytucje, organizacje, pracodawcy, z którymi współpracuje CIS,**- dotychczasowy zakres i formy współpracy,*  |  | *Plan działań:*1. *spotkanie z przedstawicielami ops w celu wypracowania zasad współpracy,*
2. *stworzenie mapy zasobów środowiska, opracowanie listy potencjalnych partnerów,*
3. *zorganizowanie spotkań z potencjalnymi partnerami.*
 |  |
| *Rekrutacja uczestników CIS, charakterystyka grupy, liczba uczestników* | *- pracownicy prowadzący rekrutację,**- etapy rekrutacji,**- metody rekrutacji (np. analiza dokumentów, rozmowa pracownikiem socjalnym ops, rozmowy z kandydatami),**- wykorzystywane w rekrutacji dokumenty,* |  | *Obszary ujęte w planie działań:*1. *opracowanie planu zajęć w ramach reintegracji społecznej (określenie liczby godzin, pracownika prowadzącego zajęcia, liczby uczestników zajęć, tematyki),*
2. *opracowanie dokumentacji prowadzonej w ramach reintegracji społecznej.*

*Plan działań*1. *wdrożenie nowych form reintegracji społecznej,*
 |  |
| *Zajęcia w ramach reintegracji zawodowej* | *- rodzaj zajęć prowadzonych w ramach reintegracji zawodowej,**-stosowane formy zajęć w szczególności formy zajęć praktycznych,**- metody kwalifikowania uczestników do zajęć,**- osoby prowadzące zajęcia,**- rodzaj prowadzonej dokumentacji w ramach zajęć,* |  | *Obszary ujęte w planie działań:*1. *opracowanie planu zajęć w ramach reintegracji zawodowej (określenie liczby godzin, pracownika prowadzącego zajęcia, liczby uczestników zajęć, tematyki),*
2. *opracowanie zasad kwalifikowania uczestników do zajęć,*
3. *opracowanie dokumentacji prowadzonej w ramach reintegracji zawodowej,*
4. *przygotowanie ankiet ewaluacyjnych.*

*Plan działań:*1. *wdrożenie nowych form reintegracji zawodowej,*
2. *wprowadzenie do stosowania dokumentacji,*
3. *prowadzenie badań ankietowych – ocean zajęć przez uczestników*
 |  |
| *Warunki materialne* | *- baza lokalowa: pomieszczenia administracyjno – biurowe, zaplecze dydaktyczne, techniczne, stołówka**- wyposażenie w tym sprzęt, maszyny wykorzystywane do praktycznej nauki zawodu*  |  | *Plan działań:*1. *zakup niezbędnych sprzętowi artykułów w celu zapewnienia prowadzenia zajęć na odpowiednim poziomie.*
 |  |

Wskazówki w zakresie opracowania projektu budżetu wdrożenia modelu

Planując budżet, w zalezności od wyników autodiagnozy, można uwzględnić:

* całość zadań realizowanych przez CIS – w sytuacji gdy uruchamiany jest nowy CIS,
* koszt dotychczasowych działań – w sytuacji gdy są sa one realizowane w zmienionej formie, dostosowanej do modelu,
* nowe działania, których wdrożenie przewidziane zostało w modelu CIS.

## Rozdział II WDROŻENIE MODELU CENTRUM INTEGRACJI SPOŁECZNEJ

**KROK 1**

**OPRACOWANIE, W OPRACIU O PRZEPROWADZONĄ AUTODIAGNOZĘ, ZMIAN W STRUKTURZE ORGANIZACYJNEJ CIS**

Liczba etatów, zakres zadań poszczególnych stanowisk pracy, schemat struktury organizacyjnej zależeć powinien od zakresu realizowanej reintegracji zawodowej i społecznej, bazy lokalowej oraz budżetu Centrum.

Model CIS wymienia jednak stanowiska, które w każdym CIS-ie mają charakter obligatoryjny. Stanowiskami, które muszą zostać ujęte w strukturze organizacyjnej CIS, choćby w minimalnym wymiarze czasu są:

* Kierownik/dyrektor,
* Kierownik reintegracji,
* Główny księgowy,
* Specjalista ds. kadr i administracji,
* Specjalista ds. zaopatrzenia, sprzedaży, marketingu
* Specjalista ds. pozyskiwania środków finansowych/dotacje, granty, projekty

A także prowadzący zajęcia reintegracji zawodowej i społecznej w tym:

* Pracownik socjalny,
* Doradca zawodowy
* Psycholog,
* Pedagog
* Instruktorzy zawodu;
* Pracownicy odpowiedzialni za dany rodzaj działalności wytwórczej, handlowej lub usługowej.

Struktura organizacyjna CIS **w części objętej testowaniem** powinna zostać opracowana w taki sposób by spełniony był Art. 11 ust.3 Ustawy o zatrudnieniu socjalnym, z którego wynika, że na jednego pracownika bezpośrednio prowadzącego zajęcia z uczestnikami nie może przypadać więcej niż 5 uczestników.

Zmiany, których celem jest dopasowanie struktury organizacyjnej do wymagań modelu CIS powinny zostać przeprowadzone w oparciu o przeprowadzoną autodiagnozę, opracowanie zmian w strukturze organizacyjnej CIS uwzględniającej nowe stanowiska pracy związane z wdrażanym modelem.

**KROK 2**

###

**OPRACOWANIE ZAKRESÓW CZYNNOŚCI DLA PRACOWNIKÓW REALIZUJĄCYCH PILOTAŻ - PRACOWNIKÓW MERYTORYCZNYCH (pracowników wdrażajacych rozwiązania modelowe w zakresie reintegracji społecznej i zawodowej)
I PRACOWNIKÓW ZARZĄDZAJĄCYCH PROJEKTEM**

Opis stanowiska (zakres czynności) powinien zawierać następujące informacje:

* Wymagania w zakresie kompetencji zawodowych,
* Relacje z innymi stanowiskami (sposób komunikacji, podległość, zastępowanie),
* Główne zadania, uprawnienia i odpowiedzialności.

Zakres obowiązków pracownika jest podstawową regulacją kwalifikującą czy koszty wynagrodzenia pracownika kwalifikują się do Zadania 1 *Zarządzanie Pilotażowym wdrożeniem* czy do Zadania 15 *Model CIS[[4]](#footnote-4)*.

Szczególną uwagę należy zwrócić na zakres obowiązków kadry kierowniczej CIS. Jeżeli zakres obowiązków kadry kierowniczej dotyczy czynności kierowniczych objętych testowaniem to jego praca ma charakter działań wykonywanych w ramach Zadania 15 *Model CIS* i winna być finansowana ze środków tego zadania.

Jeśli jednak zakres obowiązków dotyczy czynności związanych z zarządzaniem wdrożeniem projektu pilotażowego, pracę należy kwalifikować jako działanie wykonywane w ramach Zadania 1 *Zarządzanie Pilotażowym wdrażaniem*.

Ustalając zakres czynności należy dokonać podziału obowiązków w taki sposób, by zespół CIS był zdolny do pracy w sposób przewidziany w modelu, który przewiduje między innymi:

* Udział w pracach wybranych pracowników w zespole ds. rekrutacji;
* Udział w pracach wybranych pracowników w zespole ds. wsparcia procesu reintegracji;
* Sposób dokumentowania pracy pracownika;
* Zasady współpracy zespołu a w szczególności pracownika socjalnego z innymi pracownikami CIS, w związku z realizacją Indywidualnego Programu Zatrudnienia Socjalnego.

**KROK 3**

**ZATRUDNIENIE NOWYCH PRACOWNIKÓW MERYTORYCZNYCH (pracowników wdrażających rozwiązania modelowe w zakresie reintegracji społecznej i zawodowej) I PRACOWNIKÓW ZARZĄDZAJĄCYCH PROJEKTEM**

W oparciu o opracowaną autodiagnozę i zidentyfikowane braki kadrowe, przeprowadzenie rekrutacji (wewnętrznej i/lub zewnętrznej) stanowi krok drugi realizowanego wdrożenia. Prowadząc rekrutację pracowników na stanowiska pracy ujęte we wniosku należy wziąć pod uwagę propozycje kwalifikacji, umiejętności, doświadczeń i cech pracowników zatrudnionych na stanowiskach, o którym mowa w zamieszczonej w opracowaniu *Model Centrum Integracji Społecznej,* Tabeli 1: *Kadra i jej kwalifikacje*, (str. 11-14). Zapisy te stanowią jedynie **propozycje** oczekiwanych kompetencji zawodowych, należy więc stosować je pomocniczo przy prowadzeniu rekrutacji. Decyzje o wymiarze czasu pracy pracowników merytorycznych, jak i pracowników zarządzających projektem, należy dobrać indywidualnie do potrzeb CIS.

W sytuacji, gdy zatrudnienie osoby na jakimś stanowisku wynika z wymagań modelu a diagnoza wykazuje, że wsparcie organizowane przez tę osobę nie jest dla uczestników potrzebne celem spełnienia wymogów modelu CIS, należy zatrudnić taką osobę w niewielkim wymiarze czasu pracy np. 1/10 etatu, który pozwoli na włączenie pracownika w prace zespołu. Należy również prowadzić monitoring, czy zmieniająca się sytuacja nie wymaga zwiększenia wymiaru czasu pracy. Inną możliwością pozwalającą spełnić wymagania modelu oraz zachować zgodność z wytycznymi CRZL w zakresie finansowania, jest zawarcie umowy zlecenia, której specyfika pozwala na angażowanie pracownika wyłącznie wtedy, gdy zachodzi taka potrzeba.

**KROK 4**

**ZAPOZNANIE PRACOWNIKÓW Z MODELEM CENTRUM INTEGRACJI SPOŁECZNEJ ORAZ DRUKAMI WZORÓW DOKUMENTÓW OPRACOWANYCH W RAMACH MODELU**

Wdrożenie pilotażu ma szczególny charakter. Jego celem jest sprawdzenie czy opracowany model jako standard funkcjonowania CIS przynosi zamierzone rezultaty – wzrostu jakości usług oraz poprawy funkcjonowania CIS. Pomoc uczestnikowi CIS jest ważna, jednak nie jest ona celem pilotażowego wdrożenia.

Zrozumienie celu wdrożenia przez pracowników projektu ma znaczenie krytyczne z punktu widzenia badania skuteczności. Właściwe zapoznanie pracowników z modelem CIS, w ramach kroku 4, stanowi więc bardzo ważny moment podczas pilotażowego wdrożenia. Niedopuszczalne będzie prowadzenie działalności w ramach pilotażowego wdrożenia w sposób inny, niż ten przewidziany w modelu CIS.

Celem zminimalizowania ryzyk wynikających z nieznajomości celu i zasad wdrożenia konieczne jest zapoznanie pracowników z:

* modelem CIS,
* wzorami dokumentów obowiązujących w ramach wdrażanego modelu instytucji (załączniki do opracowania Model CIS: Załącznik nr 3: *Skierowanie do uczestnictwa w zajęciach prowadzonych przez Centrum Integracji Społecznej*, Załącznik nr 4: Kwestionariusz *rekrutacyjny do CIS*, Załącznik nr 5: *Opinia psychologiczna określająca sprawności psychofizyczne niezbędne do podjęcia pracy*, Załącznik nr 6: *Kwestionariusz wywiadu doradcy zawodowego,* Załącznik nr 7: *Opinia doradcy zawodowego i instruktora zawodu określenie kompetencji zawodowych*, Załącznik nr 8: *Indywidualny program zatrudnienia socjalnego zawarty na podstawie ustawy z dnia 13 czerwca 2003 roku o zatrudnieniu socjalny.*
* zasadami prowadzenia reintegracji społecznej i zawodowej, ze szczególnym uwzględnieniem zapisów obligatoryjnych właściwych dla prowadzenia wsparcia.

**KROK 5**

**OKREŚLENIE ZASAD REKRUTACJI DO CIS. POWOŁANIE ZESPOŁU DS. REKRUTACJI**

Kolejnym krokiem, który należy podjąć po zapoznaniu pracowników z modelem CIS jest opracowanie zasad rekrutacji uczestników CIS oraz powołanie zespołu ds. rekrutacji. Rekomendujemy, by zasady prowadzenia rekrutacji zostały opisane w Regulaminie Rekrutacji Uczestników CIS (regulamin nie jest wymogiem modelu). Posiadanie takiego regulaminu rekomendowane jest jednak ze względu na szereg obligatoryjnych wymogów dotyczących przebiegu rekrutacji opisanych w modelu CIS, między innymi takich jak:

* rola pracownika socjalnego podczas rekrutacji;
* skład zespołu prowadzącego rekrutację;
* formularze, którymi poszczególni pracownicy posługują się podczas rekrutacji;
* kryteria decydujące o kwalifikowaniu do projektu;
* zasady współpracy z Partnerami CIS, a w szczególności z Ośrodkiem Pomocy Społecznej.

Prowadząc rekrutację należy zwrócić szczególną uwagę na poziom motywacji kandydata, która zgodnie z modelem CIS stanowi kryterium kwalifikacji uczestnika. Poziom motywacji kandydata winien zostać opisany w dokumentacji w taki sposób, aby możliwa była później ocena stopnia i skali realizacji IPZS w odniesieniu do motywacji uczestnika do jego stosowania.

**KROK 6**

**OKREŚLENIE ZASAD OPRACOWANIA I REALIZACJI INDYWIDUALNEGO PROGRAMU ZATRUDNIENIA SOCJALNEGO. OPRACOWANIE ZASAD UCZESTNICTWA W CIS**

Realizacja Indywidualnego Programu Zatrudnienia Socjalnego jest niezmiernie ważna podczas wdrożenia modelu CIS. To właśnie nowe podejście do znaczenia i sposobu realizacji IPZS jest istotą opracowanego modelu CIS. Model CIS zmienia także rolę pracownika socjalnego w strukturze organizacyjnej CIS – staje się on kluczowym pracownikiem CIS. To pracownik socjalny kieruje rekrutacją, podczas której zdobywane są pierwsze informacje o uczestniku, a także odpowiada za opracowanie IPZS oraz za jego realizację.

Wdrażając pilotażowo model CIS, konieczne jest stosowanie wzoru IPZS, który stanowi Załącznik nr 8 do opracowania *Model CIS*. Zauważ, że jego drugą część stanowi wzór oceny realizacji IPZS. Pracownik socjalny, w nowym modelu, odpowiada także za nadzorowanie bieżącej realizacji IPZS i celu głównego, którym zawsze winien być jeden z poniższych celów:

* zatrudnienie na otwartym rynku pracy;
* zatrudnienie w spółdzielni socjalnej lub założenie spółdzielni socjalnej;
* założenie własnej działalności gospodarczej.

Nowe podejście do IPZS polega na wspólnej partnerskiej współpracy pracownika socjalnego z uczestnikiem w realizacji „planu działań” niezbędnych do osiągnięcia celu. Ponieważ warunkiem osiągnięcia celów jest zrealizowanie najczęściej wszystkich działań, szczególne znaczenie w realizacji IPZS będzie miało weryfikowanie jego realizacji przez pracownika socjalnego. W związku z powyższym należy odpowiednio dopasować liczbę pracowników socjalnych oraz wymiar ich czasu pracy w taki sposób, by możliwe było poświęcenie każdemu uczestnikowi o wiele więcej czasu niż do tej pory.

Podpisanie Indywidualnego Programu Zatrudnienia Socjalnego jest, zgodnie z modelem, ostatnim etapem wieńczącym rekrutację uczestnika CIS. IPZS, po zakończeniu rekrutacji, powinien być podpisany na 1 miesiąc w taki sposób, by określał cel do osiągnięcia i działania, by było możliwe już po 1 miesiącu podjęcie decyzji o celowości podpisania kolejnego IPZSu. Szczególnym kryterium decydującym o podpisaniu kolejnego IPZSu winna być motywacja uczestnika i chęć do wspólnej realizacji działań ustalonych wspólnie z pracownikiem socjalnym i potwierdzonych pisemnie w IPZS.

Zgodnie z modelem CIS do zajęć reintegracji społecznej i zawodowej kieruje pracownik socjalny, który współpracuje w trakcie realizacji IPZS z pozostałymi pracownikami CIS. Współpraca pracownika socjalnego z pozostałymi pracownikami winna dotyczyć między innymi wymiany informacji po to, by reagować na zmieniającą się sytuację uczestnika.

Procedura zawierania i realizacji IPZS powinna uwzględniać zasady monitorowania działań oraz oceny. Pamiętaj, że monitoring i ocena:

* muszą być prowadzone w oparciu o gromadzoną dokumentację (np.: listy obecności, ankiety, zdjęcia, filmy, zaświadczenia, certyfikaty, sprawozdania realizatorów), w tym prowadzoną na bieżąco sprawozdawczość merytoryczną.
* powinny wpływać na realizację IPZS – ich następstwem powinna być korekta dotycząca planowania i tworzenia realizowanego IPZS – zawarta w części II wzoru IPZS.

W przypadku zajęć praktycznych prowadzonych u pracodawcy opracuj wzór umowy z pracodawcą – zob. Załącznik nr 1 do opracowania *Model Centrum Integracji Społecznej* „Wzór umowy o zorganizowanie praktyki zawodowej w ramach reintegracji zawodowej prowadzonej przez Centrum Integracji Społecznej” oraz Załączniki do umowy – *program praktyki zawodowej, lista obecności uczestnika CIS odbywającego praktykę zawodową, sprawozdanie z odbytej praktyki zawodowej.*

**KROK 7**

**OPRACOWANIE HARMONOGRAMU ZAJĘĆ W RAMACH REINTEGRACJI SPOŁECZNEJ I ZAWODOWEJ**

W oparciu o harmonogram działań, który został przygotowany w ramach II etapu konkursu na pilotażowe wdrożenie, opracuj szczegółowy plan zajęć:

* wskaż formy realizacji działań,
* pracowników prowadzących zajęcia (stanowisko),
* sposób rekrutacji uczestników CIS na poszczególne zajęcia,
* maksymalną liczbę uczestniczących w zajęciach osób,
* rodzaj prowadzonej w ramach zajęć dokumentacji.

W przypadku zajęć praktycznych prowadzonych u pracodawcy opracuj wzór umowy z pracodawcą – zob. Załącznik nr 1 do opracowania *Model Centrum Integracji Społecznej* „Wzór umowy o zorganizowanie praktyki zawodowej w ramach reintegracji zawodowej prowadzonej przez Centrum Integracji Społecznej” i załączniki do umowy – *program praktyki zawodowej, lista obecności uczestnika CIS odbywającego praktykę zawodową, sprawozdanie z odbytej praktyki zawodowej.*

**KROK 8**

**OKREŚLENIE ZASAD PRZYZNAWANIA PREMII INTEGRACYJNEJ**

Premia integracyjna powinna być narzędziem, które z jednej strony pozwala wyróżnić najbardziej zaangażowanych uczestników programu, a z drugiej wpływać aktywizująco na inne osoby uświadamiając im, że aktywna postawa przynosi wymierne korzyści.

Uzasadnienie do przyznawania premii motywacyjnej musi wynikać z zasad przyjętych w *regulaminach* Centrum. Kryteria powinny zostać opracowane w sposób jasny i przejrzysty, oraz zrozumiały dla uczestników. Kryteria te winny dotyczyć w szczególności:

* oceny postawy uczestnika;
* oceny jakości pracy w tym staranności wykonywanego produktu/usługi podczas zajęć reintegracji zawodowej;
* oceny punktualności i terminowości w szczególności gdy ma ona związek z dotrzymywaniem terminów przez CIS na wykonanie usługi lub produktu na rzecz jego odbiorcy;
* oceny realizacji IPZS w danym miesiącu przez pracownika socjalnego.

W przypadku działających w CIS grup samorządowych uczestników, należy zaangażować ich przedstawicieli w opracowanie wewnętrznych kryteriów, a także w prace zespołu opiniującego postawy poszczególnych osób, będących kandydatami do premii. Osobą ostatecznie podejmującą decyzję o przyznaniu i wypłacie premii, po zasięgnięciu opinii pracownika socjalnego, powinien być Kierownik Centrum.

Opracowując zasady przyznawania premii pamiętaj o warunkach skuteczności premii określonych w modelu CIS.

Źródłem finansowania premii integracyjnej mogą być środki z Europejskiego Funduszu Społecznego, o ile spełniane są warunki finansowania pilotażowego wdrożenia.

Przykłady dobrych praktyk: CISTOR w Toruniu, gdzie w 2005 r. powołano samorząd uczestników w wyniku realizacji programu **„Reintegracja zawodowa i społeczna osób bezrobotnych – zagrożonych wykluczeniem społecznym realizowana w Centrum Integracji Społecznej w Toruniu – CISTOR”**

**KROK 9**

**STWORZENIE SYSTEMU WSPRACIA OSÓB, KTÓRE UKONCZYŁY CIS**

W Centrum Integracji Społecznej nie jest możliwe udzielnie wsparcia jeśli nie jest realizowany IPZS, ponieważ:

* model CIS nakłada obowiązek wdrożenia Regulaminu zgodnego z Załącznikiem nr 2 a jego §8 mówi, że z chwilą podjęcia zatrudnienia, rozpoczęcia działalności gospodarczej lub rozpoczęcia pracy w spółdzielni socjalnej realizacja IPZS zostaje zakończona
* zapis przytoczony powyżej jest powtórzony na stronie 30 opracowania *Model CIS*: „Realizacja Programu zostaje zakończona w dniu, w którym uczestnik objęty programem podjął zatrudnienie na zasadach przewidzianych w przepisach prawa pracy lub podjął działalność gospodarczą, albo w dniu, w którym upłynął okres uczestnictwa w zajęciach w Centrum”.

Chcąc prowadzić działalność zgodnie z wymaganiami modelu CIS, konieczne jest także stworzenie systemu monitorowania zorganizowanego w taki sposób, by dawał podstawę do racjonalnych zmian w realizacji przyjętych programów reintegracji społecznej i zawodowej, a także umożliwiał dostosowanie ich do zmieniających się wymogów rynku pracy. Szczegółowe zasady prowadzenia monitoringu wymienione są w opracowaniu *Model CIS* (str. 40).

W celu zdobycia wiedzy o absolwentach, niezbędne jest nawiązanie kontaktu z uczestnikiem oraz współpraca z właściwym dla absolwenta ośrodkiem pomocy społecznej (pracownikiem socjalnym ops). Narzędziem oceny funkcjonowania w środowisku społecznym i zawodowym absolwenta wraz ze wskazaniem odpowiedniego rodzaju pomocy i wsparcia może być rodzinny wywiad środowiskowy przeprowadzony przez pracownika socjalnego CIS - przy współpracy z właściwym ośrodkiem pomocy społecznej.

W sytuacji gdy sporządzona diagnoza wskaże, że absolwent wymaga wsparcia, dalsza praca z nim może być prowadzona w oparciu o:

* kontrakt socjalny z uwzględnieniem oferty CIS dla absolwentów,
* Indywidualny Plan Działania opracowany przez Powiatowy Urząd Pracy (w odniesieniu do absolwentów będących w szczególnej sytuacji na rynku pracy).

## ROZDZIAŁ III OCENA MODELU CIS

Pilotaż ma służyć sprawdzeniu w praktyce, opracowanego w poprzednich fazach projektu modelu Centrum Integracji Społecznej. Model CIS ma na celu określenie zasad organizowania usług reintegracji społecznej i zawodowej oraz zarządzania pracownikami, którzy ich udzielają.

Kluczowe w pomocy społecznej jest oczywiście samo pomaganie, ale jego jakość zależy nie tylko od cech wspomaganych i samego pracownika świadczącego dane usługi, ale również od tego, jak pomaganie jest zorganizowane. Mamy więc dwa powiązane ze sobą pytania: 1) jak pomagać, aby wspierać lepiej niż dotychczas; 2) jak organizować system pomocy, żeby był skuteczniejszy niż dotychczas.

Zespół, który przygotował model CIS przedstawił przede wszystkim teoretyczne odpowiedzi na oba pytania, tj. jak pomagać lepiej oraz jak organizować system pomocy, aby przynosił jak najlepsze efekty.

Odpowiedzi teoretyczne powinny być sprawdzone w praktyce i w tym celu realizowany jest pilotaż. W pilotażu interesuje nas, czy model CIS zastosowany w praktyce doprowadzi do takiej zmiany w pomaganiu i organizowaniu pomagania, która sprawiła, że są teraz znacząco lepsze.

Schematycznie możemy przedstawić ten sposób myślenia następująco (strzałka oznacza „powodują” lub „powoduje”):

**Model CIS => zmiany w sposobie pomagania + zmiany w organizacji pomagania => znacząca poprawa jakości pomagania**

Rozpisując na poszczególne elementy

Taka jest teoria. Jej przetestowaniu w praktyce służy pilotaż. Wnioski z pilotażu posłużą do ostatecznego ukształtowania formy i treści modelu CIS. Wpłynąć też powinny na decyzje dotyczące tego, w jaki sposób w przyszłości ostateczna wersja modelu będzie upowszechniona w skali całego kraju.

**W sformułowaniu wniosków z pilotażu ma być pomocna ocena pilotażowo wdrożonego modelu CIS.**

Ewaluator pilotażu ma dokonać oceny przedstawionej wcześniej teorii (od modelu, przez zmiany praktyki usług i organizacji, aż do zmiany w jakości pomagania), opierając się na różnego rodzaju danych o pilotażu prowadzonym przez okres 18 miesięcy (główne raporty ewaluacyjne po pierwszych 6, 12 miesiącach i końcowy po pilotażu). Dane te będą pochodzić z wewnętrznej dokumentacji pilotażu (w tym są również raporty ewaluacyjne wytworzone wewnątrz poszczególnych pilotaży) oraz od jego uczestników (np. obserwacja, wizyty, wywiady, ankiety i inne techniki zbierania danych). Celem zapewnienia sprawnej współpracy pomiędzy ewaluatorem pilotażu (który zostanie zatrudniony przez WRZOS), a poszczególnymi jednostkami lub partnerstwami, w każdej z nich należy powołać stanowisko do spraw monitoringu wdrażania pilotażu (jeden z członków zespołu odpowiedzialnego za realizację pilotażu). Osoba ta zostanie wyposażona w narzędzia służące monitoringowi przygotowane przez WRZOS i będzie wspomagała ewaluatora w jego działaniach mających na celu zebranie dobrej jakości danych o pilotażu.

Dla oceny modelu CIS bardzo ważne jest m.in., po pierwsze – **zidentyfikowanie zmian w praktyce udzielania usług i ich organizowania wywołanych przez wdrażanie modelu**, a po drugie – **określenie wpływu tych zmian na jakość pomagania w postaci usług reintegracji społecznej i zawodowej**. Pierwsze zadanie wymaga porównania praktyki usługowej i organizacyjnej przed pilotażem (lub w miejscach, gdzie go nie wprowadzono) oraz w zaawansowanych stadiach pilotażu (stąd istotna jest rola autodiagnozy, szczególnie gdy zmianie ulegnie cała organizacja). Drugie wymaga porównania jakości pomagania w warunkach, jakie istniały przed przystąpieniem do pilotażu (lub tam, gdzie nie wprowadzono modelu), z jego jakością po wprowadzeniu zmian zgodnych z zalecanymi.

1. Usługi pomocy i integracji społecznej (zwane dalej usługami pomocy społecznej) to wszystkie formy pomocy i wsparcia klienta pomocy społecznej wymienione w ustawie z dnia 12 marca 2004r. o pomocy społecznej (tekst jednolity Dz. U. 2009 nr 175 poz. 1362) i innych ustawach tworzących prawo pomocy społecznej w szerokim sensie, niebędące świadczeniami pieniężnymi ani pomocą rzeczową, które są świadczone przez osoby lub zespoły osób posiadających odpowiednie przygotowanie zawodowe. Usługi mogą być świadczone w miejscu zamieszkania klienta lub w pomieszczeniach spełniających odpowiednie warunki. Patrz Krajowy *raport badawczy. Pomoc i integracja społeczna wobec wybranych grup docelowych – diagnoza standaryzacji usług i modeli instytucji*, R. Szarffenberg (red.), Wspólnota Robocza Związków Organizacji Socjalnych, Warszawa 2011 (dalej: KRB) str. 365, 366. [↑](#footnote-ref-1)
2. http://www.wrzos.org.pl/projekt1.18/index.php [↑](#footnote-ref-2)
3. http://www.wrzos.org.pl/projekt1.18/download/KRB\_wersja%20ostateczna.pdf [↑](#footnote-ref-3)
4. Zadania te zostały wyodrębnione we wzorze wniosku aplikacyjnego Pilotażowego wdrażania standardów usługi modeli instytucji pomocy i integracji społecznej (II etap konkursu na pilotażowe wdrożenie standardów usług i modeli instytucji). [↑](#footnote-ref-4)