



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



**Projekt „Tworzenie i rozwijanie standardów usług pomocy i integracji społecznej”  
współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego**

**Nr postępowania POKL1.18./WRZOS/1/2010**

**Warszawa, dnia 5 maja 2010r.**

## **ZAPYTANIE OFERTOWE**

### **w zakresie wykonania usługi przeprowadzenia ogólnopolskiego badania społecznego „Standardy usług w pomocy społecznej”**

**Wspólnota Robocza Związków Organizacji Socjalnych zaprasza do złożenia oferty w zakresie przeprowadzenia ogólnopolskiego badania „Standardy usług w pomocy społecznej” na potrzeby Zadania 2 „Działania w zakresie wdrażania standardów pracy socjalnej i funkcjonowania instytucji pomocy i integracji społecznej” realizowanego w ramach projektu systemowego „Tworzenie i rozwijanie standardów usług pomocy i integracji społecznej”, współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego (Program Operacyjny Kapitał Ludzki 2007-2013, Priorytet I Zatrudnienie i integracja społeczna, Działanie 1.2 Wsparcie systemowe instytucji pomocy i integracji społecznej)**

#### **I. Nazwa i adres Zamawiającego**

Wspólnota Robocza Związków Organizacji Socjalnych  
ul. Nowy Świat 49,  
00-042 Warszawa  
Tel. 022 826 52 46, 022 55 15 456, fax 022 55 15 455  
www.wrzos.org.pl

#### **II. Tryb postępowania o udzielenie zamówienia publicznego**

1. Postępowanie o udzielenie zamówienia publicznego prowadzone jest z zachowaniem zasady konkurencyjności na podstawie § 9 umowy partnerskiej na rzecz realizacji projektu 1.18. Tworzenie i rozwijanie standardów jakości usług pomocy i integracji społecznej w ramach Działania 1.2 Wsparcie systemowe instytucji pomocy społecznej i

1



Stowarzyszenie Samorządowych  
Ośrodków Pomocy Społecznej





**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



**Projekt „Tworzenie i rozwijanie standardów usług pomocy i integracji społecznej”  
współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego**

integracji Priorytetu I Zatrudnienie i integracja społeczna w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki współfinansowanego z Europejskiego Funduszu Społecznego oraz §17 umowy nr UDA-POKL.01.02.00-00-004/09-00 o dofinansowanie realizacji w/w projektu.

2. Do postępowania nie mają zastosowania przepisy ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. – Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2007 r. Nr 223, poz. 1655, z późn. zm.)

3. Zamówienie finansowane jest ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego (Program Operacyjny Kapitał Ludzki 2007-2013, Priorytet I Zatrudnienie i integracja społeczna)

### **III. Przedmiot zamówienia**

1. Przedmiotem zamówienia jest wykonanie usługi przeprowadzenia ogólnopolskiego badania społecznego „ **Standardy usług w pomocy społecznej**” na potrzeby realizacji Zadania 2 „Działania w zakresie wdrażania standardów pracy socjalnej i funkcjonowania instytucji pomocy i integracji społecznej” realizowanego w ramach projektu systemowego „Tworzenie i rozwijanie standardów usług pomocy i integracji społecznej”.
2. Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia zawiera Załącznik nr 2 do niniejszego Zapytania Ofertowego

### **IV. Termin wykonania zamówienia**

Termin realizacji zamówienia – 12 tygodni od dnia podpisania umowy

### **V. Warunki udziału w postępowaniu**

#### **1. O udzielenie zamówienia mogą ubiegać się Wykonawcy, którzy:**

1.1 posiadają uprawnienia do wykonywania określonej działalności lub czynności, jeżeli ustawy nakładają obowiązek posiadania takich uprawnień

1.2 posiadają niezbędną wiedzę i doświadczenie oraz dysponują potencjałem technicznym i osobami zdolnymi do wykonania zamówienia lub przedstawią pisemne zobowiązanie innych podmiotów do udostępnienia potencjału technicznego i osób zdolnych do wykonania zamówienia w tym:

1.2.1 wykonali w okresie ostatnich trzech lat przed dniem wszczęcia postępowania o udzielenie niniejszego zamówienia, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy -

2



Stowarzyszenie Samorządowych  
Ośrodków Pomocy Społecznej





**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



**Projekt „Tworzenie i rozwijanie standardów usług pomocy i integracji społecznej”  
współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego**

w tym okresie, co najmniej pięć zamówień odpowiadających swoim rodzajem usługom stanowiącym przedmiot niniejszego zamówienia

1.3 znajdują się w sytuacji ekonomicznej i finansowej zapewniającej wykonanie zamówienia

**Niespełnienie chociażby jednego z wymienionych wyżej warunków skutkować będzie wykluczeniem Wykonawcy z postępowania. Ofertę Wykonawcy wykluczonego uważa się za odrzuconą.**

## **2. Opis sposobu dokonywania oceny spełniania warunków udziału w postępowaniu.**

2.1 Zamawiający oceni, czy Wykonawca spełnia warunki, o których mowa w pkt 1 na podstawie złożonego wraz z ofertą oświadczenia o spełnieniu warunków udziału w postępowaniu, którego wzór stanowi **Załącznik nr 3** do niniejszego Zapytania Ofertowego oraz na podstawie złożonych wraz z ofertą dokumentów żądanych przez Zamawiającego, o których mowa w rozdziale VI, potwierdzających spełnianie tych warunków.

2.2 Ocena spełnienia warunków udziału w postępowaniu zostanie dokonana na zasadzie: „spełnia” - „nie spełnia”

## **VI. Wymagane dokumenty**

1. oświadczenie o spełnianiu warunków udziału w postępowaniu określonych w rozdziale V wg wzoru stanowiącego **załącznik nr 3** do Zapytania Ofertowego - oryginał oświadczenia podpisany przez osobę/osoby uprawnione do reprezentowania Wykonawcy
2. aktualny odpis z właściwego rejestru albo aktualne zaświadczenie o wpisie do ewidencji działalności gospodarczej, jeżeli odrębne przepisy wymagają wpisu do rejestru lub zgłoszenia do ewidencji działalności gospodarczej, wystawionego nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania ofert – kopia dokumentu poświadczona za zgodność z oryginałem przez osobę/osoby uprawnione do reprezentowania Wykonawcy
3. wykaz wykonanych usług (co najmniej pięciu) odpowiadających rodzajem usługom stanowiącym przedmiot niniejszego zamówienia, wg wzoru stanowiącego **Załącznik nr 4** do Zapytania Ofertowego - oryginał podpisany przez osobę/osoby uprawnione do reprezentowania Wykonawcy **Do ww. wykazu należy załączyć**

3



Stowarzyszenie Samorządowych  
Ośrodków Pomocy Społecznej





**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



**Projekt „Tworzenie i rozwijanie standardów usług pomocy i integracji społecznej”  
współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego**

**dokumenty potwierdzające, że usługi zostały wykonane należycie (np. referencje, protokoły odbioru)** – kopia poświadczona za zgodność z oryginałem przez osobę/osoby uprawnione do reprezentowania Wykonawcy

4. Opis zespołu badawczego- oryginał podpisany przez osobę/osoby uprawnione do reprezentowania Wykonawcy
5. pełnomocnictwo do działania w imieniu Wykonawcy, o ile prawo do reprezentowania wykonawcy w powyższym zakresie nie wynika wprost z dokumentu rejestrowego - oryginał lub kopia poświadczona za zgodność z oryginałem przez osoby/osobę udzielającą pełnomocnictwa lub notarialnie
6. Jeżeli wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, zamiast dokumentów, o których mowa w pkt 2, składa dokument lub dokumenty wystawione w kraju, w którym ma siedzibę lub miejsce zamieszkania, potwierdzające odpowiednio, że:
  - a) nie otwarto w stosunku do niego postępowania likwidacyjnego ani nie ogłoszono jego upadłości,
  - b) nie orzeczono wobec niego zakazu ubiegania się o zamówienie

Dokumenty o których mowa w pkt 6 lit. a, b – wystawione nie wcześniej niż 6 miesięcy, przed upływem terminu składania ofert, winny zostać złożone w formie oryginału lub kopii poświadczonej za zgodność z oryginałem przez osobę/osoby uprawnione do reprezentowania Wykonawcy.

Dokumenty sporządzone w języku obcym są składane wraz z tłumaczeniem na język polski, poświadczonym przez osobę/osoby uprawnione do reprezentowania Wykonawcy.

### **Informacje ogólne dotyczące załączonych dokumentów.**

1. Dokumenty załączone do oferty zatrzymuje Zamawiający.
2. Nie załączenie któregokolwiek z wyżej wymienionych dokumentów skutkuje odrzuceniem oferty.

### **VII. Elementy oferty**

1. Wypełniony formularz oferty wg wzoru stanowiącego **załącznik nr 1 do Zapytania Ofertowego**



Stowarzyszenie Samorządowych  
Ośrodków Pomocy Społecznej





**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



**Projekt „Tworzenie i rozwijanie standardów usług pomocy i integracji społecznej”  
współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego**

2. Wykaz prac podobnych (**załącznik nr 4 do Zapytania Ofertowego**)
3. Opis metodologii badawczej w tym opis narzędzi i dobór próby
4. Harmonogram realizacji badania

### **VIII. Kryteria wyboru oferty i sposób oceny oferty**

1. Dokonując wyboru oferty najkorzystniejszej Zamawiający będzie kierował się następującymi kryteriami:
  - 1.1 Metodologia badawcza z opisem narzędzi badawczych – **30 pkt**
  - 1.2 Dobór próby – **25 pkt**
  - 1.3 Harmonogram realizacji badania – **20 pkt**
  - 1.4 Cena- **25 pkt**

**Wykonawca maksymalnie może zdobyć 100 pkt**

**Po dokonaniu Wyboru Wykonawcy, Zamawiający zastrzega sobie prawo negocjacji warunków realizacji oraz ceny zamówienia.**

2. **Opis sposobu obliczenia ceny:** w formularzu oferty należy podać cenę netto, i cenę brutto- łącznie z podatkiem VAT w polskich złotych. Cena powinna uwzględniać wszelkie koszty realizacji zamówienia wraz z przeniesieniem autorskich praw majątkowych
3. Zamawiający dokona wyboru oferty najkorzystniejszej spośród ofert niepodlegających odrzuceniu. Za najkorzystniejszą zostanie uznana oferta z największą liczbą punktów.

### **IX. Opis sposobu przygotowania oferty**

1. Wykonawca może złożyć tylko jedną ofertę
2. Ofertę należy sporządzić wg formularza ofertowego stanowiącego **Załącznik nr 1** do Zapytania Ofertowego
3. Oferta wraz z załącznikami powinna zostać złożona w formie pisemnej pod rygorem nieważności, w języku polskim. Oferty złożone w innej formie niż pisemna nie będą podlegały ocenie.

5



Stowarzyszenie Samorządowych  
Ośrodków Pomocy Społecznej





**Projekt „Tworzenie i rozwijanie standardów usług pomocy i integracji społecznej”  
współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego**

4. Treść oferty musi odpowiadać treści Zapytania Ofertowego
5. Oferta oraz wszelkie załączniki powinny być podpisane przez osobę/osoby upoważnione do reprezentowania Wykonawcy, zgodnie z formą reprezentacji określoną w rejestrze sądowym lub innym dokumencie, właściwym dla danej formy organizacyjnej Wykonawcy albo przez osobę umocowaną przez osobę uprawnioną, przy czym pełnomocnictwo musi być załączone do oferty.
6. Wszystkie miejsca, w których Wykonawca naniósł zmiany, winny być parafowane przez osobę/osoby podpisujące ofertę. Poprawki powinny być dokonane w sposób czytelny oraz opatrzone datą ich dokonania.
7. W przypadku, gdy informacje zawarte w ofercie stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (t.j. Dz.U. z 2003 r. Nr 153 poz. 1503 z późn. zm.), Wykonawca powinien wyraźnie zastrzec to w ofercie i odpowiednio oznaczyć zastrzeżone informacje.
8. Wykonawca ponosi wszelkie koszty związane z przygotowaniem i złożeniem oferty niezależnie od wyników postępowania
9. Zamawiający nie dopuszcza składania ofert częściowych.

## **X. Miejsce i termin złożenia oferty**

1. 1.Ofertę należy składać do dnia **21 maja 2010r.** na **adres Zamawiającego: ul. Nowy Świat 49 pokój 311, 00-042 Warszawa.** Dla zachowania terminu decydujące znaczenie ma data wpływu oferty do siedziby Zamawiającego. Oferty złożone po terminie zostaną zwrócone bez otwierania.
2. Ofertę należy umieścić w zamkniętym, nieprzezroczystym opakowaniu w sposób gwarantujący poufność jej treści oraz zabezpieczający jej nienaruszalność do terminu otwarcia ofert.
3. Opakowanie powinno być opatrzone:
  - nazwą i adresem Zamawiającego,
  - nazwą i adresem Wykonawcy
  - oznaczeniem „Oferta na realizację ogólnopolskiego badania „ Standardy usług w pomocy społecznej” - nr postępowania POKL1.18./WRZOS/1/2010

**Projekt „Tworzenie i rozwijanie standardów usług pomocy i integracji społecznej”  
współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego**

## **XI. Ogłoszenie wyników postępowania**

Wykonawcy, którzy złożą oferty zostaną zawiadomieni o wynikach postępowania w formie elektronicznej na adres e-mail wskazany w ofercie, nie później niż w terminie 15 dni roboczych od dnia upływu terminu składania ofert.

Informacje o wynikach postępowania zostaną opublikowane na stronie internetowej Zamawiającego [www.wrzos.org.pl](http://www.wrzos.org.pl).

## **XII. Zmiana i wycofanie oferty**

1. Wykonawca może zmienić lub wycofać ofertę pod warunkiem, że Zamawiający zostanie pisemnie powiadomiony o wprowadzeniu zmian lub wycofaniu, przed upływem terminu do składania ofert. Po upływie terminu składania ofert, Wykonawca nie może wprowadzić w niej zmian.

2. Powiadomienie o wprowadzeniu zmian powinno zostać złożone w sposób i w formie przewidzianej w niniejszym Zapytaniu Ofertowym dla złożenia oferty, z dopiskiem na opakowaniu „ZMIANA OFERTY” .

3. Wycofanie oferty następuje poprzez złożenie pisemnego oświadczenia podpisanego przez osobę/osoby uprawnione do reprezentowania Wykonawcy z dopiskiem „WYCOFANIE OFERTY”

## **XIII. Odrzucenie oferty**

Z postępowania zostanie odrzucona oferta Wykonawcy:

1. jeżeli Wykonawca nie spełnia warunków udziału w postępowaniu określonych przez Zamawiającego w niniejszym Zapytaniu Ofertowym

2. jeżeli Wykonawca nie złożył lub mimo wezwania nie uzupełnił w wymaganym terminie dokumentów określonych w rozdziale VI niniejszego Zapytania Ofertowego i na zasadach określonych w Zapytaniu Ofertowym.

3. jeżeli oferta nie jest zgodna z treścią Zapytania Ofertowego

**Projekt „Tworzenie i rozwijanie standardów usług pomocy i integracji społecznej”  
współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego**

4. jeżeli w stosunku do Wykonawcy otwarto postępowanie likwidacyjne lub ogłoszono upadłość

#### **XIV. Unieważnienie postępowania**

Zamawiający unieważni postępowanie gdy:

1. nie została złożona żadna oferta nie podlegająca odrzuceniu
2. gdy postępowanie obarczone jest wadą uniemożliwiającą zawarcie ważnej umowy
3. w przypadku rozwiązania umowy partnerskiej/o dofinansowanie realizacji projektu, na podstawie której finansowane jest zamówienie
4. jeżeli wystąpiła istotna zmiana okoliczności powodująca, że prowadzenie postępowania lub wykonanie zamówienia nie leży w interesie publicznym, czego nie można było wcześniej przewidzieć

#### **XV. Informacje o sposobie porozumiewania się Zamawiającego z Wykonawcami**

1. W postępowaniu obowiązuje zachowanie formy pisemnej. Dopuszcza się również komunikację za pomocą faksu ( nr 022 55 15 455) i poczty elektronicznej ( e-mail: [agnieszka.k@wrzos.org.pl](mailto:agnieszka.k@wrzos.org.pl), [ela.b@wrzos.org.pl](mailto:ela.b@wrzos.org.pl)).

W przypadku porozumiewania się za pomocą faksu i poczty elektronicznej każda ze stron na żądanie drugiej niezwłocznie potwierdza fakt otrzymania korespondencji.

2. Oferta może być złożona wyłącznie w formie pisemnej.
3. Wykonawcy mogą zwracać się do Zamawiającego o wyjaśnienie treści Zapytania Ofertowego na zasadach określonych w pkt 1.
4. Zamawiający niezwłocznie udzieli wyjaśnień na zapytanie Wykonawcy. Treść zapytań wraz z wyjaśnieniami Zamawiający przekaże Wykonawcom, którym przekazał Zapytanie Ofertowe oraz umieści je na swojej stronie internetowej [www.wrzos.org.pl](http://www.wrzos.org.pl)





**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



**Projekt „Tworzenie i rozwijanie standardów usług pomocy i integracji społecznej”  
współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego**

5. Zamawiający może zwrócić się do Wykonawcy o wyjaśnienie treści oferty lub dokumentów wymaganych od Wykonawcy
6. Ze strony Zamawiającego osobami uprawnionymi do kontaktowania się z Wykonawcami i udzielania wyjaśnień, codziennie w dni robocze są:
  - w sprawach formalnych – Elżbieta Skóra, tel. 022 55 15 456, 022 826 52 46, fax 022 55 15 455, e-mail: [ela.b@wrzos.org.pl](mailto:ela.b@wrzos.org.pl); w godz. 8.00-16.00
  - w sprawach merytorycznych - Agnieszka Krawczyk tel. 022 55 15 456, 022 826 52 46, fax 022 55 15 455, e-mail: [agnieszka.k@wrzos.org.pl](mailto:agnieszka.k@wrzos.org.pl); w godz. 9.00-17.00

## **XVI. Pozostałe informacje**

1. Zamawiający zastrzega sobie możliwość zmiany lub uzupełnienia treści Zapytania Ofertowego, przed upływem terminu na składanie ofert. Informacja o wprowadzeniu zmiany lub uzupełnieniu treści Zapytania Ofertowego zostanie przekazana Wykonawcom niezwłocznie w formie przewidzianej na przekazanie Zapytania Ofertowego, jak również zostanie opublikowana na stronie Zamawiającego: [www.wrzos.org.pl](http://www.wrzos.org.pl).

Jeżeli wprowadzone zmiany lub uzupełnienia treści Zapytania Ofertowego będą wymagały zmiany treści ofert, Zamawiający przedłuży termin składania ofert o czas potrzebny na dokonanie zmian w ofercie.

2. Zamawiający zawrze umowę z Wykonawcą, którego oferta zostanie uznana za ofertę najkorzystniejszą oraz który spełni wymogi określone w zapytaniu ofertowym. O terminie zawarcia umowy Zamawiający powiadomi Wykonawcę drogą e-mailową wraz z informacją o wynikach postępowania.

## **Załączniki do Zapytania ofertowego:**

Załącznik nr 1 Wzór Formularza Ofertowego

Załącznik nr 2 Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia



Stowarzyszenie Samorządowych  
Ośrodków Pomocy Społecznej





**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



**Projekt „Tworzenie i rozwijanie standardów usług pomocy i integracji społecznej”  
współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego**

Załącznik nr 3 Wzór oświadczenia o spełnianiu warunków udziału w postępowaniu

Załącznik nr 4 Wzór Wykazu Prac podobnych



Stowarzyszenie Samorządowych  
Ośrodków Pomocy Społecznej





**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



**Projekt „Tworzenie i rozwijanie standardów usług pomocy i integracji społecznej”  
współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego**

**Załącznik nr 1**

.....dnia.....

.....

*(pieczęć firmowa Wykonawcy)*

## **FORMULARZ OFERTOWY\***

**Ja/ My niżej podpisany/i**

.....  
.....  
.....

*(imiona i nazwiska osób upoważnionych do reprezentowania Wykonawcy)*

**działając w imieniu i na rzecz:**

.....  
*( nazwa Wykonawcy)*

**Adres**.....

**Tel./fax/e-mail:**.....

**NIP**.....

**REGON**.....

**1. W odpowiedzi na Zapytanie Ofertowe (nr postępowania POKL1.18./WRZOS/1/2010) w zakresie przeprowadzenia ogólnopolskiego badania „Standardy usług w pomocy społecznej” na potrzeby Zadania 2**



Stowarzyszenie Samorządowych  
Ośrodków Pomocy Społecznej





**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



**Projekt „Tworzenie i rozwijanie standardów usług pomocy i integracji społecznej”  
współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego**

**„Działania w zakresie wdrażania standardów pracy socjalnej i funkcjonowania instytucji pomocy i integracji społecznej” realizowanego w ramach projektu systemowego „Tworzenie i rozwijanie standardów usług pomocy i integracji społecznej”, współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego (Program Operacyjny Kapitał Ludzki 2007-2013, Priorytet I Zatrudnienie i integracja społeczna)**

**składam/y ofertę na realizację zamówienia zgodnie z Zapytaniem Ofertowym.**

**2. Wyznaczam/y.....**  
*(imię i nazwisko)*

**do reprezentowania Wykonawcy w czasie trwania postępowania o udzielenie zamówienia.**

2. Oświadczam/y, że zapoznałem/ zapoznaliśmy się z warunkami zawartymi w Zapytaniu Ofertowym i uznaję/emy się za związanych określonymi w nim postanowieniami i zasadami postępowania. Akceptuję/emy Zamówienie Ofertowe wraz z ewentualnymi zmianami dokonanymi w wyniku odpowiedzi na zapytania oraz zmianami lub uzupełnieniami dokonanymi przez Zamawiającego przed upływem terminu składania ofert.

3. Zobowiązuję/emy się do realizacji zamówienia zgodnie z Zapytaniem Ofertowym za cenę obejmującą wartość autorskich praw majątkowych:

**wartość brutto:**.....złotych  
**(słownie złotych brutto:**.....)

**wartość netto:**.....złotych  
**(słownie złotych netto;**.....)

**VAT**.....złotych  
**( słownie złotych:**..... )

4. Zobowiązuję/emy się wykonać zamówienie w terminie wymaganym przez Zamawiającego, tj. 12 tygodni od daty podpisania umowy.

5. W przypadku udzielenia mi/nam zamówienia zobowiązuję/emy się do zawarcia pisemnej umowy w terminie i miejscu wskazanym przez Zamawiającego,



Stowarzyszenie Samorządowych  
Ośrodków Pomocy Społecznej





**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



**Projekt „Tworzenie i rozwijanie standardów usług pomocy i integracji społecznej”  
współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego**

6. osobą upoważnioną do kontaktu z Zamawiającym w przypadku udzielenia mi/nam zamówienia jest:

.....tel. ....

7. Oświadczam/y, że zapoznałem/zapoznaliśmy się w sposób wystarczający i konieczny ze szczegółowymi warunkami postępowania zawartymi w Zapytaniu Ofertowym oraz z wszystkimi informacjami niezbędnymi do zrealizowania zamówienia. Nieznajomość powyższego stanu nie może być przyczyną dodatkowych roszczeń finansowych

8. Integralnymi załącznikami niniejszej oferty zgodnie z wymaganiami Zapytania Ofertowego są:

- 1.....
- 2.....
- 3.....
- 4.....
- 5.....
- 6.....
- 7.....
- 8.....
- 9.....
- 10.....

.....dnia.....

.....  
(podpis i pieczęć Wykonawcy)

\*Niepotrzebne skreślić



Stowarzyszenie Samorządowych  
Ośrodków Pomocy Społecznej



**Projekt „Tworzenie i rozwijanie standardów usług pomocy i integracji społecznej”  
współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego**

**Załącznik nr 2**

## **SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

### **WSTĘP**

**Przedmiotem zamówienia jest realizacja ogólnopolskiego badania „Standardy usług w pomocy społecznej”. Badanie jest głównym elementem fazy diagnozy - pierwszego etapu realizacji zadania nr 2 „Działania w zakresie wdrażania standardów pracy socjalnej i funkcjonowania instytucji pomocy i integracji społecznej” realizowanego w ramach projektu systemowego „Tworzenie i rozwijanie standardów usług pomocy i integracji społecznej”**

Zgodnie z założeniami projektu badanie będzie polegać na:

- zdiagnozowaniu sytuacji w zakresie standardów świadczenia i zlecenia usług realizowanych przez instytucje pomocy społecznej;
- zdiagnozowaniu sposobu funkcjonowania jednostek organizacyjnych pomocy społecznej (dalej JOPS), w oparciu o ustalony zakres usług (zadań merytorycznych wykonywanych przez te instytucje), z uwzględnieniem m. in. struktury organizacyjnej i zlecenia zadań, oraz będzie przeprowadzone przy wykorzystaniu:
- reprezentacji dla określonego rodzaju instytucji pomocy społecznej, z uwzględnieniem obszaru terytorialnego działania danej instytucji;
- przeglądu realizowanych usług wobec osób zagrożonych wykluczeniem społecznym;
- przeglądu stanu struktur organizacyjnych instytucji pomocy społecznej w kontekście stosowanych usług;
- przeglądu stanu stosowanych umów z organizacjami pozarządowymi oraz ich możliwości przyjmowania zleconych zadań z zakresu pomocy i integracji społecznej.

Badanie będzie pierwszym badaniem ogólnopolskim dotyczącym stosowania standardów w pomocy społecznej i to zarówno w odniesieniu do standardów usług pomocy społecznej, jak również modelu instytucji pomocy społecznej w kontekście sposobu realizacji usług o określonym standardzie. Oprócz aspektu poznawczego, badanie będzie stanowiło także materiał pomocniczy przy realizacji następnych faz zadania nr 2. Badanie pozwoli na identyfikację dobrych praktyk w zakresie budowania standardów pakietu usług kierowanych do wybranych grup docelowych, jak również standardów poszczególnych usług, co będzie mogło być wykorzystane na drugim etapie realizacji zadania nr 2 – fazy modelu. Dzięki badaniom będzie możliwe też uzyskanie wiedzy na temat stopnia

14

**Projekt „Tworzenie i rozwijanie standardów usług pomocy i integracji społecznej”  
współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego**

przygotowania instytucji pomocy społecznej do procesu standaryzacji, co może stanowić wskazówkę przy przejściu do trzeciej fazy zadania nr 2 – fazy pilotażu.

## I. PRZEDMIOT I ZAKRES BADAŃ EMPIRYCZNYCH

Przedmiotem badań empirycznych „Standardy usług w pomocy społecznej” będą usługi, oferowane przez JOPS oraz wybrane organizacje pozarządowe, adresowane do następujących kategorii osób i rodzin:

- 1) osoby pozostające bez pracy,
- 2) rodzina i dziecko, ze szczególnym uwzględnieniem rodzin, w których występuje zjawisko przemocy w rodzinie,
- 3) osoby starsze,
- 4) osoby niepełnosprawne,
- 5) rodziny zastępcze i wychowankowie tych rodzin oraz wychowankowie placówek opiekuńczo-wychowawczych.

W projekcie **Standard usług pomocy społecznej** – rozumiemy na trzech poziomach:

- standard „pakietu usług” systemu pomocy społecznej;
- standard usługi pomocy społecznej;
- standard narzędzi (wykorzystywanych w pracy socjalnej).

Odróżnienie pakietu usług od usługi należy rozumieć analogicznie jak rozumie się różnicę między programem działań, a działaniami podejmowanymi w tym programie. Przykładowo, pakiet usług dla osób niepełnosprawnych obejmuje wiele rozmaitych usług, które są oferowane osobom niepełnosprawnym przez instytucje pomocy społecznej. W tabeli nr 1 umieszczono przy poszczególnych kategoriach osób i rodzin zestawy usług składających się na pakiety.

**Tabela nr 1 Usługi dla grup docelowych**

Grupa docelowa	Usługi w pakiecie <sup>1</sup>	Podstawa prawna	Istniejące standardy usług
Wszystkie	Praca socjalna <sup>2</sup>	ustawa o pomocy	Brak <sup>4</sup>

<sup>1</sup> Tabelę należy uzupełnić o usługi dodatkowe realizowane przez JOPS, które wynikają z lokalnych potrzeb.



**Projekt „Tworzenie i rozwijanie standardów usług pomocy i integracji społecznej”  
współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego**

grupy	<ul style="list-style-type: none"> <li>Praca z indywidualnym przypadkiem</li> <li>Praca zespołowa (w tym zespoły interdyscyplinarne<sup>3</sup>, konsultacyjne)</li> <li>Praca socjalna z rodziną (np. trening WIT, asystentura)</li> <li>Praca socjalna z małymi grupami: grupy edukacyjne, grupy wsparcia, grupy samopomocowe i inne</li> <li>Modele zintegrowane</li> </ul>	społecznej	
Osoby pozostające bez pracy	<ul style="list-style-type: none"> <li>poradnictwo specjalistyczne, w tym: <ul style="list-style-type: none"> <li>o prawne</li> <li>o psychologiczne</li> </ul> </li> </ul>	ustawa o pomocy społecznej	Brak
	<ul style="list-style-type: none"> <li>treningi kompetencji i umiejętności społecznych</li> <li>grupy samopomocy</li> <li></li> </ul>	projekty systemowe ops, pcpr	Brak
	<ul style="list-style-type: none"> <li>trener pracy</li> </ul>	projekty systemowe ops, pcpr	Brak
	<ul style="list-style-type: none"> <li>broker edukacyjny</li> </ul>	projekty systemowe ops, pcpr	Brak
	<ul style="list-style-type: none"> <li>doradca zawodowy</li> </ul>	projekty systemowe ops, pcpr	standardy usług rynku pracy
	<ul style="list-style-type: none"> <li>centrum integracji społecznej</li> </ul>	ustawa o zatrudnieniu socjalnym	częściowo w ustawie o zatrudnieniu socjalnym

<sup>2</sup> W pracy socjalnej interesują nas: stosowane metody i modele pracy socjalnej, ze szczególnym uwzględnieniem elementów innowacyjnych.

<sup>3</sup> W bibliografii podano szersze informacje na temat wykorzystania metod pracy socjalnej w pomocy społecznej.

<sup>4</sup> Źródłem standardów w pracy socjalnej jest teoria pracy socjalnej. W niektórych ośrodkach pomocy społecznej są respektowane standardy pracy socjalnej, obecne w teorii tej pracy. W pracy socjalnej korzysta się z narzędzi, dla których zostały określone standardy ogólnopolskie – kwestionariusz wywiadu środowiskowego, wywiadu alimentacyjnego, kontraktu socjalnego, „Niebieskiej karty”.





**Projekt „Tworzenie i rozwijanie standardów usług pomocy i integracji społecznej”  
współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego**

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• klub integracji społecznej</li> <li>•</li> </ul>	ustawa o zatrudnieniu socjalnym	Brak
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• prace społecznie użyteczne</li> <li>• roboty publiczne</li> </ul>	ustawa o promocji zatrudnienia i .....	Brak
rodzina i dziecko,	<ul style="list-style-type: none"> <li>• poradnictwo specjalistyczne, w tym:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ prawne</li> <li>○ psychologiczne</li> <li>○ rodzinne</li> </ul> </li> <li>• terapia rodzinna</li> <li>• klub samopomocy</li> </ul>	ustawa o pomocy społecznej	Brak
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• treningi kompetencji i umiejętności społecznych</li> <li>• grupy samopomocy</li> </ul>	projekty systemowe ops, pcpr	Brak
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• asystent rodzinny (wsparcie specjalisty przygotowanego do pracy z rodziną )</li> </ul>	projekty systemowe ops, pcpr; ustawa o pomocy społecznej	Brak
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• broker edukacyjny</li> </ul>	projekty systemowe ops, pcpr	Brak
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• placówki opiekuńczo-wychowawcze wsparcia dziennego, w tym:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ koła zainteresowań</li> <li>○ świetlice,</li> <li>○ kluby,</li> <li>○ ogniska wychowawcze</li> </ul> </li> <li>• specjalistyczne świetlice psychoprofilaktyczne</li> </ul>	ustawa o pomocy społecznej	częściowo w rozporządzeniu o placówkach opiekuńczo-wychowawczych
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• placówki opiekuńczo-wychowawcze całodobowe, w tym:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ placówka rodzinna</li> <li>○ placówka interwencyjna</li> <li>○ placówka socjalizacyjna</li> </ul> </li> </ul>	ustawa o pomocy społecznej	rozporządzenie o placówkach opiekuńczo-wychowawczych
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ośrodek adopcyjno-opiekuńczy</li> </ul>	Częściowo rozporządzenie o	



**Projekt „Tworzenie i rozwijanie standardów usług pomocy i integracji społecznej”  
współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego**

		ośrodkach adopcyjno-opiekuńczych	
rodzina i dziecko, ze szczególnym uwzględnieniem rodzin, w których występuje zjawisko przemocy w rodzinie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• poradnictwo</li> <li>• interwencja</li> <li>• kluby samopomocy lub inny ośrodek wsparcia</li> </ul>	ustawa o pomocy społecznej; ustawa o przeciwdziałaniu przemocy w rodzinie	brak
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ośrodek Interwencji Kryzysowej</li> </ul>	ustawa o pomocy społecznej; ustawa o przeciwdziałaniu przemocy w rodzinie	brak
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dom dla Matek z małoletnimi dziećmi i kobiet w ciąży</li> </ul>	ustawa o pomocy społecznej	rozporządzenie w sprawie Domu dla Matek z małoletnimi dziećmi i kobiet w ciąży
osoby starsze,	<ul style="list-style-type: none"> <li>• usługi opiekuńcze w miejscu zamieszkania</li> <li>• specjalistyczne usługi opiekuńcze</li> <li>• Klub samopomocy</li> <li>• Dzienny dom pomocy społecznej</li> <li>• Inne ośrodki wsparcia dziennego</li> </ul>	ustawa o pomocy społecznej	brak
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• rodzinny dom pomocy</li> <li>• mieszkanie chronione</li> </ul>	ustawa o pomocy społecznej	brak
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• dom pomocy społecznej</li> </ul>	ustawa o pomocy społecznej	rozporządzenie w sprawie domów pomocy społecznej
osoby niepełnosprawne	<ul style="list-style-type: none"> <li>• poradnictwo specjalistyczne, w tym:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ prawne</li> <li>○ psychologiczne</li> </ul> </li> </ul>	ustawa o pomocy społecznej	brak
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• treningi kompetencji i umiejętności społecznych</li> <li>• grupy samopomocy</li> </ul>	projekty systemowe ops, pcpr	brak
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• asystent personalny osoby</li> </ul>	projekty	brak



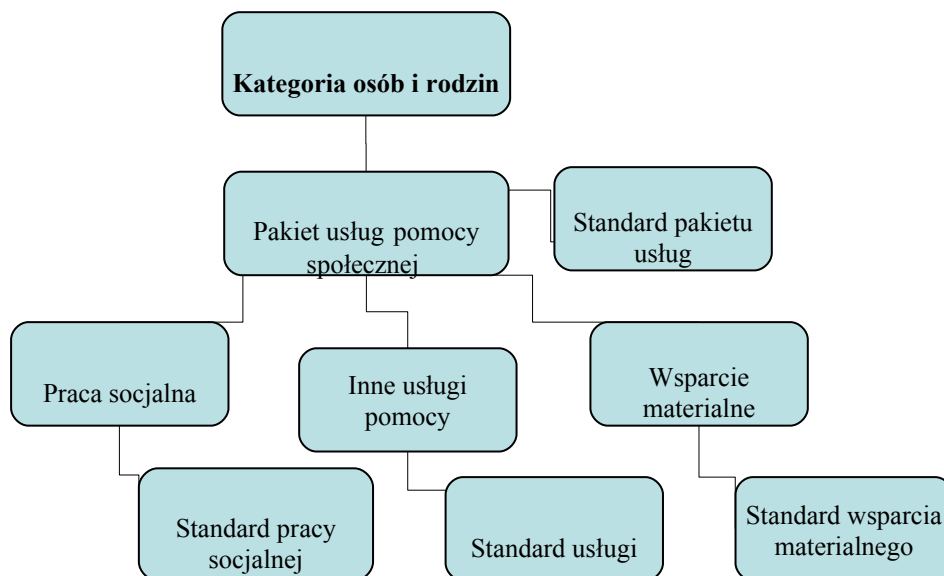
**Projekt „Tworzenie i rozwijanie standardów usług pomocy i integracji społecznej”  
współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego**

	niepełnosprawne	systemowe ops, pcpr	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• usługi opiekuńcze w miejscu zamieszkania</li> <li>• specjalistyczne usługi opiekuńcze</li> </ul>	ustawa o pomocy społecznej	brak
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ośrodki wsparcia dziennego</li> </ul>	ustawa o pomocy społecznej	brak
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• warsztat terapii zajęciowej</li> </ul>	ustawa o rehabilitacji społecznej i zawodowej .....	rozporządzenie w sprawie WTZ
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• zakład aktywności zawodowej</li> </ul>	ustawa o rehabilitacji społecznej i zawodowej .....	rozporządzenie w sprawie ZAZ
rodziny zastępcze i wychowankowie tych rodzin oraz placówek opiekuńczo-wychowawczych.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poradnictwo specjalistyczne, w tym: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ prawne</li> <li>○ psychologiczne</li> <li>○ rodzinne</li> </ul> </li> <li>• terapia rodzinna</li> <li>• mieszkania chronione</li> </ul>	ustawa o pomocy społecznej	brak
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• treningi kompetencji i umiejętności społecznych</li> <li>• grupy samopomocy</li> </ul>	projekty systemowe ops, pcpr	brak

Standardy pakietu dotyczą opisu i pożądanych cech zbioru usług dla poszczególnych kategorii osób i rodzin, np. integracja i koordynacja usług w pakiecie. Założenia te zostały zobrazowane na rysunku 1.

Rys. 1. Schemat analizy standardu pakietu usług i standardu usługi

**Projekt „Tworzenie i rozwijanie standardów usług pomocy i integracji społecznej”  
współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego**



Odróżnienie pakietów usług od samych usług oraz ich wykazów, pozwala na uwzględnienie m. in. przyjmowanych w środowisku zasad tworzenia pakietów dla konkretnych grup docelowych. W tym ujęciu usługi pomocy społecznej nie są postrzegane jako niezależne, ale przede wszystkim widzi się je jako elementy większej całości – mniej lub bardziej spójnego systemu, realizującego ogólny strategiczny cel.

Praca socjalna została wyodrębniona ze względu na jej szczególne znaczenie dla pomocy społecznej. Drugi powód jest taki, że jej treści i funkcje w odniesieniu do poszczególnych kategorii osób i rodzin nie mogą zostać sprowadzone do bezpośredniego udzielania konkretnych i wąsko rozumianych usług, np. opieki, porady. Całościowa diagnoza problemów i potrzeb klienta, planowanie pomocy, jej monitoring i ewaluacja wykraczają poza tak rozumiane usługi. Przyjmujemy jednak, że w zakresie pracy socjalnej znajdują się również usługi obejmujące doradztwo i wsparcie – stąd „inne usługi pomocy społecznej”.

Wsparcie materialne najczęściej odróżnia się od pomocy w formie usług. Umieszczenie go na schemacie podyktowane jest dwoma względami. Po pierwsze, stanowi ono nadal dominującą formę pomocy społecznej. Po drugie, w zintegrowanych programach pomocy poszczególnym kategoriom osób i rodzin należy uwzględniać funkcjonalne powiązania między różnymi rodzajami wsparcia (np. aktywizacja poprzez pomoc finansową i rzeczową na rozpoczęcie własnej działalności gospodarczej). Kolejnym powodem, dla którego umieszczamy wsparcie materialne jest jego znaczenie dla pracy socjalnej - wsparcie materialne jest instrumentem oddziaływania na zachowania klientów (np. wprowadzenie fakultatywnej części zasiłku okresowego uzależnionej od postępów w wywiązywaniu się z kontraktu socjalnego, zwiększa szanse na



KAPITAŁ LUDZKI  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



**Projekt „Tworzenie i rozwijanie standardów usług pomocy i integracji społecznej”  
współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego**

skuteczność pracy socjalnej). Wsparcie materialne jest podatniejsze na standaryzację w porównaniu z typowymi usługami, których rezultaty nie są tak łatwe do zmierzenia, jak zmiana w zakresie dobrostanu (zaspokojenia potrzeb), czy poprawa funkcjonowania osób i rodzin.

Przyjmujemy również założenie, że **standardy** pakietu lub poszczególnych usług nie są tożsame z **praktyką** realizacji pomocy dla poszczególnych kategorii osób i rodzin. Praktyka ta może być mniej lub bardziej zgodna ze standardami, które należą do świata normatywnego w tym sensie, że określają czym **powinny** być pakiety usług i poszczególne usługi, kto i jak **powinien** je realizować, jakie warunki **powinny** one spełniać itd. Oczywiście standardy tego rodzaju mogą mieć źródło w rzeczywistych praktykach zasadnie uznanych za wzory do naśladowania (dobre praktyki, dobre przykłady). Ten sens wyraża zdanie, iż każda praktyka danego typu powinna wyglądać tak, jak zidentyfikowana wzorowa praktyka. Zdanie to może mieć różną moc, inną gdy zostaje wypowiedziane przez odosobnionego praktyka lub eksperta, inną gdy wypowiedzą je przedstawiciele całego środowiska praktyków, a jeszcze inną, gdy wypowie je ustawodawca, czyniąc obowiązującym prawem.

Drugi aspekt badania dotyczy diagnozy modelu organizacji pomocy społecznej w kontekście realizacji pakietów usług pomocy społecznej dla wyszczególnionych kategorii osób i rodzin. Rozumiemy ten aspekt głównie poprzez optymalizację funkcjonalności organizacji i zarządzania w JOPS. Cechy organizacji (np. elastyczna i otwarta struktura organizacyjna) i cechy zarządzania (np. styl kierowania) wpływają na zachowania, postawy i inne elementy pracy pracowników socjalnych oraz na zachowania pozostałych usługodawców, a tym samym również na jakość usług. Osiąganie skoordynowanych i zintegrowanych pakietów usług wymaga obecnie wszechstronnej współpracy między organizacjami zajmującymi się różnymi aspektami problemów społecznych i działającymi w różnych sektorach. Zakres i jakość tej współpracy zależą między innymi od czynników z obszaru organizacji i zarządzania.

Proponujemy wyłączyć z diagnozy standardy usługi całodobowej opieki udzielanej w długim okresie (np. domy pomocy społecznej, placówki opiekuńczo-wychowawcze) oraz standardy wsparcia materialnego, a generalnie wszystkie te standardy usług, które mają status ogólnopolskich.

## II. CELE BADAŃ OGÓLNOPOLSKICH I PYTANIA BADAWCZE

Cele główne badania „Standardy usług w pomocy społecznej” obejmują **dwa typy działań diagnostycznych**:



Stowarzyszenie Samorządowych  
Ośrodków Pomocy Społecznej





**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



**Projekt „Tworzenie i rozwijanie standardów usług pomocy i integracji społecznej”  
współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego**

- I. diagnozę standardów usług i pakietów usług pomocy społecznej (w tym pracy socjalnej), za które odpowiadają JOPS, dla przyjętych w projekcie kategorii osób i rodzin;
- II. diagnozę rozwiązań organizacyjnych i funkcjonowania JOPS odpowiedzialnych za usługi pomocy społecznej udzielane wyszczególnionym wyżej kategoriom osób i rodzin.

Poniżej przedstawione zostały cele główne i szczegółowe badania oraz przyporządkowane im pytania badawcze, w odniesieniu do wyżej wymienionych dwóch typów działań diagnostycznych:

**Ad I. [Diagnoza standardów usług i pakietów usług pomocy społecznej (w tym pracy socjalnej), za które odpowiadają JOPS, dla przyjętych w projekcie kategorii osób i rodzin.]**

**Cel główny 1:**

Identyfikacja i charakterystyka standardów lokalnych dla pakietów usług i poszczególnych usług pomocy społecznej dla wyszczególnionych kategorii osób i rodzin.

**Cel szczegółowy 1.1:**

Ustalenie, dla których z usług lub pakietów usług pomocy społecznej dla wyszczególnionych kategorii osób i rodzin istnieją standardy lokalne.

*Uzasadnienie:*

Realizacja tego celu pozwoli na zidentyfikowanie standardów lokalnych, w tym też pakietów i usług o różnym zakresie standaryzacji lokalnej (standardy tylko w niektórych JOPS, standardy prawie powszechne, czyli w większości JOPS)

***Pytania badawcze 1.1:***

1. Dla jakich usług oraz dla jakich pakietów usług pomocy społecznej oferowanych wyszczególnionym kategoriom osób i rodzin badane JOPS opracowały już standardy lokalne (obowiązujące lub istniejące jako projekt)?
2. Dla jakich usług oraz dla jakich pakietów usług pomocy społecznej, oferowanych wyszczególnionym kategoriom osób i rodzin, istnieją już lokalne standardy narzędzi realizacji usługi/pakietu (obowiązujące lub istniejące jako projekt)?
3. Dla jakich usług oraz dla jakich pakietów usług pomocy społecznej oferowanych wyszczególnionym kategoriom osób i rodzin nie zostały opracowane standardy lokalne?
4. Jaki jest zakres i formy standaryzacji towarzyszącej realizacji pakietów usług realizowanych przez JOPS?

**Cel szczegółowy 1.2:**

22



Stowarzyszenie Samorządowych  
Ośrodków Pomocy Społecznej





**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



**Projekt „Tworzenie i rozwijanie standardów usług pomocy i integracji społecznej”  
współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego**

Porównanie istniejących w poszczególnych typach JOPS, standardów lokalnych dla tych samych pakietów usług lub usług pomocy społecznej, dla wyszczególnionych kategorii osób i rodzin.

*Uzasadnienie:*

Realizacja tego celu pozwoli stwierdzić poziom zróżnicowania standardów lokalnych dla tych samych pakietów i/lub usług, będzie to istotna informacja dla wnioskowania o ewentualnej potrzebie standaryzacji ogólnopolskiej pakietów i/lub usług, które mają standardy lokalne.

**Pytania badawcze 1.2:**

1. Czy i jakiego rodzaju różnice można zidentyfikować na podstawie badania standardów lokalnych dla tych samych pakietów usług lub usług pomocy społecznej dla wyszczególnionych kategorii osób i rodzin?
2. Czy podobne lokalne standardy tych samych usług pomocy społecznej tworzą różne typy standardów w całym ich zbiorze?
3. Jeżeli podobne lokalne standardy tych samych usług pomocy społecznej tworzą różne typy standardów, jaka jest charakterystyka tych typów?

**Cel szczegółowy 1.3:**

Ustalenie zakresu zlecenia przez organy samorządów i JOPS pakietów lub usług pomocy społecznej dla wyszczególnionych kategorii osób lub rodzin organizacjom spoza sektora publicznego (w szczególności organizacjom pozarządowym), a także zakresu i form standaryzacji towarzyszącej zleceniu.

*Uzasadnienie:*

Realizacja tego celu pozwoli zdiagnozować stan zlecenia usług pomocy społecznej oraz wykorzystywanie w procesie zlecenia i monitorowania zleceń standardów usług.

**Pytania badawcze 1.3:**

1. Jakie usługi lub pakiety usług oferowanych przez pomoc społeczną dla wyszczególnionych kategorii osób lub rodzin są zlecane organizacjom spoza sektora publicznego (w szczególności organizacjom pozarządowym)?
2. Jak realizowana jest w praktyce zasada subsydiarności przy zleceniu usług przez organy samorządu i JOPS, a w szczególności: jakie kryteria są brane pod uwagę przy zleceniu usług, jak oceniana jest przez przedstawicieli NGO przejrzystość procesu zlecenia usług, co należałoby zmienić, poprawić, aby zasada ta była respektowana?
3. Jaki jest zakres i formy standaryzacji zlecanych usług?
4. W jaki sposób monitorowany jest proces realizacji usługi przez zleceniodawców i zleceniobiorców?

**Cel szczegółowy 1.4:**

23



Stowarzyszenie Samorządowych  
Ośrodków Pomocy Społecznej



**Projekt „Tworzenie i rozwijanie standardów usług pomocy i integracji społecznej”  
współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego**

Ustalenie stosunku kadry zarządzającej i pracowników socjalnych JOPS oraz przedstawicieli organizacji pozarządowych realizujących usługi do obecnych w instytucji pomocy społecznej standardów usług, w szczególności ustalenie: stopnia akceptacji dla procesu standaryzacji pomocy społecznej, obaw związanych z tym procesem, postrzeganych zagrożeń z nim związanych i barier samego procesu.

*Uzasadnienie:*

Realizacja tego celu pozwoli na zidentyfikowanie barier i czynników sprzyjających w procesie standaryzacji, co może mieć znaczenie w fazie wdrażania projektu

**Pytania badawcze 1.4:**

1. Czy kierownicy i pracownicy socjalni JOPS oraz przedstawiciele organizacji pozarządowych realizujących usługi akceptują wprowadzanie standardów usług, standardów pakietów usług i standardów narzędzi?
2. Jakie obawy i trudności identyfikują jako istotne dla procesów standaryzacji w pomocy społecznej? Jakie bariery tego procesu uznają za szczególnie istotne?
3. W jakim stopniu wprowadzone standardy są przekładane na praktykę?
4. Co zwiększa prawdopodobieństwo przekładania standardów na praktykę?

**Cel szczegółowy 1.5:**

Charakterystyka pakietów i usług pomocy społecznej dla wyszczególnionych kategorii osób i rodzin w wybranych JOPS, uznanych za dobre praktyki.

*Uzasadnienie:*

Realizacja tego celu umożliwi wykorzystanie modelowych, innowacyjnych rozwiązań, które będą mogły być wykorzystane przy tworzeniu standardów

**Pytania badawcze 1.5:**

1. Jakie cechy mają pakiety i usługi pomocy społecznej dla wyszczególnionych kategorii osób i rodzin w wybranych JOPS?
2. W jakim stopniu zidentyfikowane cechy pakietów i usług pomocy społecznej w wybranych JOPS są podobne do ustalonych w badaniach lokalnych standardów tych usług?
3. Jakie aspekty praktyk noszących znamiona standardów obecnych w modelowych, innowacyjnych rozwiązaniach proponowanych przez wybrane JOPS (a nieobecne w lokalnych standardach) mogą zostać wykorzystane przy tworzeniu standardów usług, standardów pakietów usług i standardów narzędzi?

**Ad II. [Diagnoza rozwiązań organizacyjnych i funkcjonowania JOPS odpowiedzialnych za usługi pomocy społecznej udzielane wyszczególnionym wyżej kategoriom osób i rodzin.]**





**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



**Projekt „Tworzenie i rozwijanie standardów usług pomocy i integracji społecznej”  
współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego**

### **Cel główny 2:**

Identyfikacja i charakterystyka modeli organizacyjnych JOPS ze względu na pakiety i usługi pomocy społecznej udzielane poszczególnym kategoriom osób i rodzin.

### **Cel szczegółowy 2.1:**

Ustalenie podstawowych cech struktur organizacyjnych dla poszczególnych typów JOPS oraz zróżnicowania i typów tych struktur ze szczególnym uwzględnieniem wyszczególnionych kategorii osób i rodzin.

*Uzasadnienie:*

Realizacja tego celu pozwoli na orientację w podstawowych cechach i zróżnicowaniu struktur organizacyjnych w kontekście realizacji usług i pakietu usług interesujących nas grup, co jest istotne dla fazy modelu.

### ***Pytania badawcze 2.1:***

1. Jakie są podstawowe cechy struktur organizacyjnych dla poszczególnych typów JOPS w kontekście oferowanych usług oraz pakietów usług udzielanych poszczególnym kategoriom osób i rodzin?
2. Jakie usługi i pakiety usług są realizowane w JOPS oraz jacy specjaliści są zatrudnieni w tych jednostkach do ich bezpośredniej realizacji?
3. Czy w realizacji usług i pakietów usług podejmowana jest współpraca ze specjalistami spoza JOPS? Jeżeli tak, na jakich zasadach (formalnych, nieformalnych) jest ona organizowana?
4. Na czym polega zróżnicowanie struktur organizacyjnych w JOPS w aspekcie realizacji usług i pakietów usług?

### **Cel szczegółowy 2.2:**

Charakterystyka wybranych JOPS w kontekście standaryzacji pakietów i usług pomocy społecznej dla wyszczególnionych kategorii osób i rodzin.

*Uzasadnienie:*

Cele szczegółowe zakładane w odniesieniu do studiów przypadków są zbieżne z innymi celami szczegółowymi badania. Podstawowymi celami analizy studiów przypadków są: opis struktury organizacyjnej; charakterystyka usług i pakietów (por. cel 1.5) oraz identyfikacja przyjmowanych standardów współpracy z otoczeniem. Pragniemy podkreślić, że cele te mogą zostać osiągnięte również dla tych dobrych przykładów i praktyk, które mają cechy standardów, aczkolwiek nie ujętych w dokumentach, stosowanych mimo to w praktyce.

Studia przypadków powinny dać pogłębioną wiedzę o uwarunkowaniach organizacyjnych standaryzacji pakietów i usług pomocy społecznej dla wyszczególnionych kategorii osób i rodzin, stąd wskazanym jest, aby obok podstawowych pytań badawczych, zamieszczonych poniżej, w konstruowanych narzędziach odnieść się - w pewnym zakresie - także i do pozostałych celów szczegółowych badania.

### ***Pytania badawcze 2.2:***

**Projekt „Tworzenie i rozwijanie standardów usług pomocy i integracji społecznej”  
współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego**

1. Jakie są podstawowe cechy struktur organizacyjnych dla poszczególnych typów JOPS uznanych za przykłady dobrych praktyk i innowacyjnych rozwiązań w realizacji usług oraz pakietów usług dla wyszczególnionych w projekcie kategorii osób i rodzin?
2. Z jakimi podmiotami prowadzona jest współpraca przez uznane za przykłady dobrych praktyk i innowacyjnych rozwiązań JOPS w realizacji usług dla wyszczególnionych grup? Jakie są standardy tej współpracy?

**Cel szczegółowy 2.3:**

W przypadku pakietów lub usług pomocy społecznej, dla których stwierdzono standardy lokalne, ale nie we wszystkich jednostkach organizacyjnych pomocy społecznej, ustalenie czynników organizacyjnych, które miały wpływ na proces lokalnej standaryzacji.

*Uzasadnienie:*

Realizacja tego celu pozwoli na zidentyfikowanie barier i czynników sprzyjających w procesie standaryzacji, co może mieć znaczenie w fazie wdrażania projektu

**Pytania badawcze 2.3:**

1. Jakie czynniki organizacyjne mają/miały – zdaniem pracowników socjalnych i specjalistów – konsultantów – wpływ na osiągnięcie sukcesu we wdrażaniu standardów usług, pakietów usług i narzędzi?
2. Jakie czynniki organizacyjne mają/miały, zdaniem kierowników JOPS, wpływ na osiągnięcie sukcesu we wdrażaniu standardów usług, pakietów usług i narzędzi?
3. Jakie czynniki organizacyjne i jakie uwarunkowania lokalne mają/miały, zdaniem specjalistów i przedstawicieli NGO (badania jakościowe), wpływ na osiągnięcie sukcesu we wdrażaniu standardów usług, pakietów usług i narzędzi?

**Projekt „Tworzenie i rozwijanie standardów usług pomocy i integracji społecznej”  
współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego**

### III. WSKAZÓWKI METODOLOGICZNE

Proces badawczy, zgodnie z przyjętymi celami i założeniami fazy diagnozy – realizowany będzie w ramach badań reprezentacyjnych oraz studiów przypadków, przy założeniu bazowym o reprezentatywności próby badawczej (JOPS) dla wszystkich regionów kraju. Badania ilościowe i jakościowe usług instytucji pomocy społecznej, mogą zostać przeprowadzone **równolegle**, przy zastosowaniu odpowiednich do realizacji wskazanych celów metod i technik zbierania danych, takich jak: wywiad grupowy, ankieta, metoda analizy dokumentów urzędowych. Istotnym materiałem uzupełniającym informacje z badań będzie stworzony do prezentacji wzorcowych, prekursorskich działań pomocowych/usług, arkusz opisu dobrych praktyk, uwzględniający rejestr podejmowanych inicjatyw, formy ich realizacji, efekty i inne elementy istotne.

Techniki stosowane w badaniach społecznych różnicują się w kategorii stopnia standaryzacji, a ich dobór wyznacza podjęta problematyka badawcza, kierunki poszukiwań badawczych, jak i poziom merytorycznej kompetencji potencjalnych respondentów, adresatów pytań. Charakter i dobór narzędzi implikowany jest też rodzajem stosowanej techniki badawczej. Ostateczny dobór narzędzi, konstrukcja pytań, zagadnień zależy od szczegółowych celów i problemów badawczych.

Szczegółowe wskazówki, o charakterze metodologicznym, dla każdego z celów szczegółowych zawiera tabela 2

**Tabela 2. Cele szczegółowe badania ze wskazówkami metodologicznymi**

<b>Cel</b>	<b>Wskazówki</b>
<b>Diagnoza standardów</b>	
1.1.	W stosunku do próby celowej - zebranie i analiza dokumentów (lokalne strategie, lokalne programy, projekty socjalne, procedury współpracy, umowy współpracy, rozporządzenia wewnętrzne i inne dokumenty wytworzone przez samorząd lub JOPS), mające związek z realizacją usług, w celu zidentyfikowania standardów lokalnych pakietów usług i usług (nazwa standardy nie musi występować, ważne, żeby treść i forma odpowiadała definicji standardów); porównanie standardów lokalnych z wykazem usług w tabeli 1, w celu stwierdzenia pakietów usług lub usług, dla których znaleziono lub nie znaleziono standardów lokalnych. Badania ilościowe i jakościowe (ankieta, dokumenty urzędowe).
1.2.	Uporządkować zidentyfikowane standardy lokalne według pakietów usług i poszczególnych usług, wybrać kryteria porównywania treści standardów i przeprowadzić systematyczną analizę porównawczą. Badania ilościowe i jakościowe (ankieta, dokumenty urzędowe).

27



**Projekt „Tworzenie i rozwijanie standardów usług pomocy i integracji społecznej”  
współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego**

1.3.	Zebranie kopii umów na świadczenie usług pomocy społecznej podpisanych przez organy samorządu lub JOPS w wybranej próbie, analiza umów w celu zidentyfikowania standardów zleczanych usług; analiza i charakterystyka tych standardów. Badania ilościowe i jakościowe (ankieta, dokumenty urzędowe).
1.4.	Przygotowanie ankiety i scenariuszy wywiadów grupowych dla poszczególnych kategorii (kierownicy, pracownicy socjalni itd.), przeprowadzenia badania, analiza ilościowa i jakościowa otrzymanych danych. Badania ilościowe i jakościowe (ankieta, wywiady grupowe).
1.5.	Studia przypadków wybranych JOPS i NGO w zakresie pakietów i usług pomocy społecznej udzielanych wyszczególnionym kategoriom osób i rodzin, wszechstronna charakterystyka wybranych organizacji i ich działalności w oparciu o narzędzie - arkusz opisu dobrych praktyk. Badania jakościowe.
<b>Diagnoza modeli instytucji</b>	
2.1.	Dla JOPS w próbie zgromadzić ich schematy organizacyjne (wskaźnik struktur) i uporządkować według typu jednostek; przeprowadzić analizę zebranych schematów w celu ustalenia tego, czym się one charakteryzują w kontekście pakietów i usług dla wyszczególnionych kategorii osób i rodzin. Badania ilościowe (ankieta).
2.2.	Wszechstronna analiza kilku przypadków (studia przypadków) spośród jednostek organizacyjnych pomocy społecznej poszczególnych typów; dobór przypadków patrz uwagi dotyczące próby celowej. Badania jakościowe (arkusz opisu dobrych praktyk).
2.3.	Wykorzystując wyniki badania na temat standardów lokalnych pakietów i usług pomocy społecznej dla wyszczególnionych kategorii osób i rodzin oraz na temat struktur organizacyjnych JOPS - przeprowadzić analizę korelacji między standaryzacją lokalną (zmienna zero-jedynkowa) a wskaźnikami cech struktur organizacyjnych. Badania ilościowe i jakościowe (ankieta, wywiady grupowe).
Inne uwagi	Z powodu braku popularności i wieloznaczności terminu standard usługi proponujemy używanie w narzędziach badawczych synonimów – warunki, wymogi, procedury, normy, zasady. W nawiasach podano przykładowe narzędzia, które można uzupełnić uwzględniając cele szczegółowe i pytania badawcze.

**Projekt „Tworzenie i rozwijanie standardów usług pomocy i integracji społecznej”  
współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego**

## **Zasady doboru próby badawczej**

### **Badania ilościowe**

Próba warstwowo-losowa, przy zapewnieniu reprezentacji dla każdego województwa, zapewniająca reprezentatywność ze zbiorów:

- Gminne ośrodki pomocy społecznej (gops) – 1662 ośrodki;
- Miejsko-gminne ośrodki pomocy społecznej (m-gops) – 495 ośrodków;
- Miejskie ośrodki pomocy społecznej (mops) – 339 ośrodków ( *bez ośrodków w miastach na prawach powiatu*);
- Powiatowe centra pomocy rodzinie – 314 centrów;
- Miejskie ośrodki pomocy rodzinie lub miejskie ośrodki pomocy społecznej w miastach na prawach powiatu (mopr/mops) – 63 ośrodki.

### **Badania jakościowe – studia przypadków**

Próba celowa, złożona z JOPS oraz NGO uznanych za przykłady dobrych praktyk w realizacji usług pomocy społecznej oferowanych beneficjentom z grup docelowych.

JOPS i organizacje pozarządowe zostaną wyłonione przez zespół badawczy w oparciu o propozycje własne członków zespołu, propozycje przedstawicieli następujących organizacji: Wspólnoty Robocza Związków Organizacji Socjalnych, Stowarzyszenia Samorządowych Ośrodków Pomocy Społecznej „FORUM”, Ogólnopolskiego Stowarzyszenia Powiatowych i Miejskich Ośrodków Pomocy Rodzinie „CENTRUM”. Propozycje zostaną skonsultowane z Wykonawcą.

Liczba JOPS i organizacji pozarządowych powinna wynosić minimalnie po 5, czyli razem minimum 10.

### **Techniki gromadzenia danych**

- Analiza dokumentów (lokalne strategie, lokalne programy, projekty socjalne, procedury współpracy, umowy współpracy, zarządzenia wewnętrzne i inne dokumenty wytworzone przez jednostki organizacyjne pomocy społecznej, mające związek z realizacją usług), arkusze opisu dobrych praktyk – badania jakościowe;
- Ankiety (kadra kierownicza i pracownicy socjalni) – badania ilościowe;



**Projekt „Tworzenie i rozwijanie standardów usług pomocy i integracji społecznej”  
współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego**

- Wywiady grupowe (kadra kierownicza, osoby zatrudnione przynajmniej na stanowisku starszego specjalisty pracy socjalnej, konsultanci, przedstawiciele NGO - bezpośredni realizatorzy usług; przedstawiciele władz lokalnych oraz przedstawiciele różnych instytucji publicznych, zaangażowanych w realizację usług) - badanie jakościowe. Minimalna liczba wywiadów grupowych – 5.

Konkretne narzędzia badawcze zaproponuje Wykonawca. Narzędzia te zostaną skonsultowane z Zamawiającym/zespołem badawczym po stronie Zamawiającego.

#### IV. POJĘCIA PRZYJĘTE NA POTRZEBY BADANIA

**Dobre praktyki** – w kontekście diagnozy standardów, pakiety i usługi pomocy społecznej udzielane przez JOPS, wybrane na podstawie opinii przedstawicieli społeczności praktyków.

**Jednostki organizacyjne pomocy społecznej (JOPS)** – Gminne Ośrodki Pomocy Społecznej, Miejsko-Gminne Ośrodki Pomocy Społecznej, Miejskie Ośrodki Pomocy Społecznej, Powiatowe Centra Pomocy Rodzinie, Miejskie Ośrodki Pomocy Rodzinie. Do JOPS, zgodnie z ustawą o pomocy społecznej zaliczamy: „jednostka organizacyjna pomocy społecznej – regionalny ośrodek polityki społecznej, powiatowe centrum pomocy rodzinie, ośrodek pomocy społecznej, dom pomocy społecznej, placówkę specjalistycznego poradnictwa, w tym rodzinnego, placówkę opiekuńczo-wychowawczą, ośrodek adopcyjno-opiekuńczy, ośrodek wsparcia i ośrodek interwencji kryzysowej”.

**Pakiet usług pomocy społecznej** – wyróżniony ze względu na określony problem lub kategorię osób lub rodzin zbiór usług (patrz tabela 1 w aneksie 3), np. zbiór usług oferowanych osobom niepełnosprawnym przez instytucje pomocy społecznej.

**Praca socjalna** – w kontekście zamawianego badania jest to szczególna usługa pomocy społecznej (patrz tabela 1 w aneksie 3).

**Standard** – uzgodnione i uznane za obowiązujące, najczęściej utrwalone w postaci dokumentu lub zestawu dokumentów stwierdzenia, w których szczegółowo opisano czym jest i czym powinien się charakteryzować obiekt standardu. **Dokumenty zawierające standardy nie muszą operować nazwą „standard”, mogą one określać też normy, wymogi, warunki, reguły czy zasady dotyczące standaryzowanego obiektu.**



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



**Projekt „Tworzenie i rozwijanie standardów usług pomocy i integracji społecznej”  
współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego**

**Standard narzędzi** – standard narzędzi wykorzystywanych w pracy socjalnej (patrz tabela 1 w aneksie 3).

**Standard pakietu usług pomocy społecznej** – standard, którego przedmiotem jest pakiet usług pomocy społecznej wyróżniony ze względu na daną kategorię osób lub rodzin. W odróżnieniu od standardu pojedynczej usługi odnosi się do wielu usług jednocześnie i określa między innymi rodzaje usług, jakie powinny wchodzić w skład pakietu (standard zawartości pakietu), wzajemne powiązania między tymi usługami (standard spójności lub integracji pakietu).

**Standard usługi pomocy społecznej** - uzgodnione i uznane za obowiązujące, najczęściej utrwalone w postaci dokumentu lub zestawu dokumentów, stwierdzenia, w których szczegółowo opisano, czym jest i czym powinna się charakteryzować dana usługa pomocy społecznej.

**Standardy, funkcje** – pozytywnie oceniane konsekwencje istnienia standardów dla poddanych nimi obiektów i/lub szerszego otoczenia, w którym te obiekty działają lub są osadzone, np. związane z istnieniem standardu ujednoczenie dotychczas bardzo zróżnicowanych praktyk prowadzi do ich większej przewidywalności i lepszej kontroli. W kontekście usług pomocy społecznej funkcją oczekiwaną standardów może być poprawa jakości tych usług, a w związku z tym lepsze wyniki w osiąganiu celów pomocy społecznej.

**Standardy lokalne** – standardy spoza kategorii ogólnopolskich (obowiązujących lub projektowanych), zawarte w aktach prawnych o charakterze regionalnym lub lokalnym, w lokalnych dokumentach publicznych typu strategie, programy, plany, a także w aktach wewnętrznych instytucji pomocy społecznej (zarządzenia dyrektora, procedury) i w umowach na zlecenie usług pomocy społecznej (wymogi w stosunku do usługodawców). Mogą występować również w dokumentach regionalnych lub lokalnych organizacji pozarządowych i firm udzielających usług pomocy społecznej.

**Standardy ogólnopolskie** - standardy zawarte w aktach prawnych i dokumentach publicznych obowiązujących na terenie całego kraju (standardy zawarte w ustawach, rozporządzeniach, strategiach, programach i planach) oraz w dokumentach ogólnopolskich organizacji działających w obszarze pomocy i integracji społecznej (np. *Kodeks Etyczny* przyjęty przez Polskie Towarzystwo Pracowników Socjalnych). W tej grupie występują też standardy nieobowiązujące, choć wyraźnie sformułowane w projektach aktów prawnych lub innych publicznych dokumentach o zasięgu ogólnopolskim.

**Standardy, rodzaje** – standardy można dzielić na rodzaje w zależności od tego, co jest ich obiektem, np. standardy usług, standardy obiektów materialnych, standardy



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



**Projekt „Tworzenie i rozwijanie standardów usług pomocy i integracji społecznej”  
współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego**

obiektów prostych, standardy obiektów złożonych; ale także w zależności do cech samych standardów, np. według poziomu szczegółowości tworzących je stwierdzeń – mniej lub bardziej szczegółowe; według poziomu wymagań, jakie stawiają standaryzowanemu obiektowi – mniej lub bardziej wymagające (minimalne, średnie, maksymalne); według obszaru na którym obowiązują – standardy krajowe, regionalne, lokalne; według elementów modelu logicznego każdego złożonego programu społecznego – standardy zasobów (w tym liczby i kwalifikacji personelu), standardy działań i procesu (np. procedury postępowania w typowych sytuacjach), standardy produktu, standardy efektów.

**Standaryzacja, formy** – standardy lokalne tej samej usługi pomocy społecznej, ale w różnych JOPS mogą się różnić poziomem formalizacji, statusem dokumentu, w których są zawarte, poziomem szczegółowości, nazewnictwem itp. Jeżeli cechy te systematycznie układają się w pewne konfiguracje, oznacza to, że standaryzacja danej usług przybiera różne formy.

**Standaryzacja, proces** – społeczny proces tworzenia projektów standardów, uzgadniania ich i czynienia obowiązującymi, razem z ich upowszechnianiem i funkcjonowaniem w praktyce, a także aktualizacją i późniejszymi zmianami.

**Standaryzacja, zakres** – w zbiorze wszystkich usług pomocy społecznej podzbior tych usług, które mają standardy.

**Subsydiarność, zasada** – zasada mówiąca, że usługi pomocy społecznej powinny być świadczone klientom najpierw przez organizacje spoza sektora finansów publicznych, funkcjonujące w ich bliskim otoczeniu, a dopiero w razie ich nieobecności lub wyraźnej zawodności, przez instytucje sektora publicznego (najpierw samorządowe i lokalne, a w ostateczności rządowe regionalne i centralne).

**Usługa pomocy społecznej** – jedna z usług wymieniona w tabeli 1 (aneks 3).

## V.ZAKRES ZADAŃ WYKONAWCY

Od Wykonawcy oczekuje się terminowej i rzetelnej realizacji badań, zgodnie z powszechnie respektowanymi regułami metodologicznymi obowiązującymi w naukach społecznych oraz potrzebami projektu, w ramach którego będzie realizowane, a także współpracy z Zamawiającym/zespołem badawczym po stronie Zamawiającego na każdym etapie realizacji zamówienia.

Wykonawca powinien zrealizować zarówno cele główne jak i cele szczegółowe badania, wyczerpująco przedstawiając tematykę będącą jego przedmiotem, uzyskując

32



Stowarzyszenie Samorządowych  
Ośrodków Pomocy Społecznej







**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



**Projekt „Tworzenie i rozwijanie standardów usług pomocy i integracji społecznej”  
współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego**

wyczerpujące odpowiedzi na pytania badawcze postawione przez Zamawiającego. Ponieważ pytania te mają charakter przykładowy dlatego też dopuszczalne jest zarówno poszerzenie ich katalogu jak też ich modyfikacja, co uzależnione jest od przyjętej przez Wykonawcę koncepcji badawczej.

Ponieważ przedstawione przez Zamawiającego informacje w zakresie metodologii badawczej, mają wyłącznie charakter wytycznych/wskazówek stanowiąc metodologiczne minimum dlatego też oczekuje się od Wykonawcy, aby w oparciu o wiedzę oraz dotychczasowe doświadczenie, opracował adekwatnie do założonych celów badania ostateczną metodologię badawczą ze starannym określeniem ilościowych i jakościowych metod, próby badawczej oraz technik zbierania i analizy danych.

W celu zrealizowania zamówienia Zamawiający zapewni Wykonawcy wsparcie na każdym etapie realizacji badań poprzez merytoryczną konsultację, powołanego na potrzeby projektu zespołu badawczego. W razie potrzeby Zamawiający udzieli także Wykonawcy pomocy w zakresie nawiązania kontaktu z badanymi instytucjami, jak również w pozyskaniu dokumentów będących przedmiotem badania.

**Zadania Wykonawcy:**

1. przygotowanie i przedstawienie do akceptacji Zamawiającemu szczegółowego planu realizacji badań w zakresie: zasady monitoringu i kontroli jakości prowadzonych badań, harmonogramu realizacji badań, sposobu analizy i interpretacji wyników, sposobu przekazywania informacji o stanie realizacji badań;
2. współpraca z Zamawiającym/zespołem badawczym po stronie Zamawiającego w ostatecznym doborze reprezentacyjnej próby przeprowadzenia badań (w tym konsultacja doboru przez Zamawiającego próby celowej przeprowadzenia badań);
3. przygotowanie i przedstawienie do akceptacji Zamawiającemu narzędzi badawczych;
4. przeprowadzenie ogólnopolskich badań, a w tym:
  - zapewnienie personelu o kwalifikacjach oraz w liczbie niezbędnej do sprawnej i prawidłowej realizacji zamówienia uwzględniającej skalę badań;

**Projekt „Tworzenie i rozwijanie standardów usług pomocy i integracji społecznej”  
współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego**

- techniczne przygotowanie badań w tym m.in. zapewnienie zaplecza technicznego i informatycznego, obsługi i wyposażenia w środki niezbędne do przeprowadzenia badania, druk kwestionariuszy i materiałów pomocniczych;

- przygotowanie, przeprowadzenie i koordynacja badania w terenie;

5. współpraca merytoryczna i konsultowanie z Zamawiającym/zespołem badawczym po stronie Zamawiającego kluczowych etapów realizacji badania, w tym zwłaszcza kwestii dotyczących harmonogramu, szczegółowych warunków technicznych i organizacyjnych zamówienia, realizacji próby, monitoringu realizacji badań w terenie; Wykonawca wyznaczy osoby odpowiedzialne za kontakt z Zamawiającym przy realizacji zamówienia

6. pozostawanie w stałym kontakcie z Zamawiającym ( telefonicznie, e-mailowo, bezpośrednie spotkania w siedzibie Zamawiającego)

7. przekazanie Zamawiającemu pełnej dokumentacji realizacji badania w tym. m.in.: ankiety, wywiady

8. opracowanie raportu końcowego z badań ilościowych i jakościowych oraz przekazanie go Zamawiającemu w formie pisemnej i elektronicznej na nośniku CD lub DVD w 2 egzemplarzach

9. umieszczanie na wszelkich dokumentach związanych z przeprowadzeniem badania, logo Unii Europejskiej wraz z stosownym odwołaniem do Unii Europejskiej, odwołaniem słownym do Europejskiego Funduszu Społecznego, logo PO KL oraz informację o współfinansowaniu (*Projekt jest współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego – zgodnie z „Wytycznymi dotyczącymi oznaczania projektów w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki”*). Respondenci powinni zostać poinformowani, że projekt jest współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki na lata 2007-2013, Priorytet I Zatrudnienie i integracja społeczna

Przewidywany czas trwania badania: 12 tygodni od dnia podpisania umowy

Odbiór przedmiotu zamówienia przez Zamawiającego nastąpi w terminie 14 dni od dnia złożenia przez Wykonawcę Raportu Końcowego z badania.



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



**Projekt „Tworzenie i rozwijanie standardów usług pomocy i integracji społecznej”  
współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego**

**Załącznik nr 3**

.....dnia.....

.....

*(pieczęć firmowa Wykonawcy)*

Dotyczy postępowania nr POKL1.18./WRZOS/1/2010 w zakresie wykonania usługi przeprowadzenia ogólnopolskiego badania „Standardy usług w pomocy społecznej” na potrzeby Zadania 2 „Działania w zakresie wdrażania standardów pracy socjalnej i funkcjonowania instytucji pomocy i integracji społecznej” realizowanego w ramach projektu systemowego „Tworzenie i rozwijanie standardów usług pomocy i integracji społecznej”, współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego (Program Operacyjny Kapitał Ludzki 2007-2013, Priorytet I Zatrudnienie i integracja społeczna)

**OŚWIADCZENIE O SPEŁNIANIU WARUNKÓW UDZIAŁU W  
POSTĘPOWANIU**

Ja/ My niżej podpisany/i

.....  
.....  
.....

*(imiona i nazwiska osób upoważnionych do reprezentowania Wykonawcy)*

działając w imieniu i na rzecz:

.....

*( nazwa Wykonawcy)*

**oświadczam/y że:**

- 1) posiadam/y uprawnienia do wykonywania zamówienia



Stowarzyszenie Samorządowych  
Ośrodków Pomocy Społecznej





**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



**Projekt „Tworzenie i rozwijanie standardów usług pomocy i integracji społecznej”  
współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego**

- 2) posiadam/y niezbędną wiedzę i doświadczenie oraz dysponuję/emy potencjałem technicznym i osobami zdolnymi do wykonania zamówienia lub przedstawiam/przedstawiamy pisemne zobowiązanie innych podmiotów do udostępnienia potencjału technicznego i osób zdolnych do wykonania zamówienia\*

w tym:

2.1 wykonałem/wykonaliśmy w okresie ostatnich trzech lat przed dniem wszczęcia postępowania o udzielenie niniejszego zamówienia, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy - w tym okresie, co najmniej pięć zamówień odpowiadających swoim rodzajem usługom stanowiącym przedmiot niniejszego zamówienia

- 3) znajduję/emy się w sytuacji ekonomicznej i finansowej zapewniającej wykonanie zamówienia,

.....dnia.....

.....  
(*podpis i pieczęć Wykonawcy*)

\* Niepotrzebne skreślić



Stowarzyszenie Samorządowych  
Ośrodków Pomocy Społecznej



**Projekt „Tworzenie i rozwijanie standardów usług pomocy i integracji społecznej”  
współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego**

**Załącznik nr 4**

.....dnia.....

.....  
(pieczęć firmowa Wykonawcy)

**Dotyczy postępowania nr POKL1.18./WRZOS/1/2010 w zakresie wykonania usługi przeprowadzenia ogólnopolskiego badania „Standardy usług w pomocy społecznej” na potrzeby Zadania 2 „Działania w zakresie wdrażania standardów pracy socjalnej i funkcjonowania instytucji pomocy i integracji społecznej” realizowanego w ramach projektu systemowego „Tworzenie i rozwijanie standardów usług pomocy i integracji społecznej”, współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego (Program Operacyjny Kapitał Ludzki 2007-2013, Priorytet I Zatrudnienie i integracja społeczna)**

**WYKAZ PRAC PODOBNYCH\***

Nazwa Wykonawcy .....

Wykaz wykonanych w okresie ostatnich 3 lat przed wszczęciem postępowania, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy - w tym okresie, co najmniej pięciu zamówień odpowiadających swoim rodzajem usługom stanowiącym przedmiot niniejszego zamówienia

Lp	Nazwa zadania Rodzaj usługi	Wartość całkowita (w zł)	Miejsce wykonania	Nazwa zleconiodawcy	Data realizacji OD – DO
1					



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



**Projekt „Tworzenie i rozwijanie standardów usług pomocy i integracji społecznej”  
współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego**

2					
3					
4					
5					

**Niniejszym wyrażam zgodę na sprawdzenie przez Zamawiającego danych powyżej podanych**

**\*UWAGA: Do wykazu należy dołączyć dokumenty od poprzednich Zamawiających, potwierdzające, iż w/w usługi zostały wykonane z należytą starannością**

.....dnia.....

.....  
(podpis i pieczęć Wykonawcy)



Stowarzyszenie Samorządowych  
Ośrodków Pomocy Społecznej





**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



**Projekt „Tworzenie i rozwijanie standardów usług pomocy i integracji społecznej”  
współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego**



Stowarzyszenie Samorządowych  
Ośrodków Pomocy Społecznej

