

**PROGRAM  
USŁUG SPOŁECZNYCH  
W GMINIE KLUCZE nr 1/2024**



Klucze, grudzień 2023 r.

## Spis treści

I DEFINICJE.....	2
II WSTĘP .....	4
III NAZWA, CEL, REALIZATOR I WYKONAWCY PROGRAMU. ....	5
IV OKRES REALIZACJI PROGRAMU .....	6
V OPIS POTRZEB UZASADNIAJĄCYCH REALIZACJĘ PROGRAMU.....	7
VI CHARAKTERYSTYKA I PRZEWIDYWANA LICZBA OSÓB OBJĘTYCH PROGRAMEM....	8
VII OKREŚLENIE USŁUG SPOŁECZNYCH OFEROWANYCH W PROGRAMIE.....	9
VIII WARUNKI I TRYB KWALIFIKOWANIA OSÓB ZAINTERESOWANYCH DO KORZYSTANIA Z USŁUG SPOŁECZNYCH OKREŚLONYCH W PROGRAMIE .....	10
IX WYSOKOŚĆ OPŁATY ZA USŁUGI SPOŁECZNE, OSOBY UPRAWNIONE DO UZYSKANIA ULG W OPŁACIE ZA USŁUGI SPOŁECZNE I WYSOKOŚĆ TYCH ULG.....	11
X SPOSÓB DOKUMENTOWANIA SPEŁNIANIA WARUNKÓW DO KORZYSTANIA Z USŁUGI SPOŁECZNEJ .....	13
XI DANE OSOBOWE NIEZBĘDNE DO KWALIFIKOWANIA OSÓB ZAINTERESOWANYCH KORZYSTANIEM Z USŁUGI SPOŁECZNEJ OKREŚLONEJ W PROGRAMIE.....	14
XII ORGANIZACJA PROGRAMU, W TYM ETAPY REALIZACJI.....	15
XIII SPOSÓB MONITOROWANIA I OCENY PROGRAMU ORAZ MIERNIKI EFEKTYWNOŚCI JEGO REALIZACJI.....	17
XIV BUDŻET PROGRAMU I ŹRÓDŁA FINANSOWANIA .....	19

## I DEFINICJE

**Centrum Usług Społecznych w Kluczach** - jednostka organizacyjna Gminy Klucze powołana na podstawie uchwały Rady Gminy Klucze nr LIV/334/2021 z dnia 10 grudnia 2021 r. w sprawie przekształcenia Ośrodka Pomocy Społecznej w Kluczach, w Centrum Usług Społecznych w Kluczach oraz nadania mu Statutu – **zwane dalej: CUS**

**„Diagnoza potrzeb i potencjału społeczności lokalnej w zakresie usług społecznych”** – przeprowadzona przez firmę Swarmcheck sp. z o.o. z Tarnowa i poddana konsultacjom społecznym w okresie od sierpnia 2021 r. – listopada 2021 r., udostępniona na stronach Biuletynu Informacji Publicznej Gminy Klucze i CUS w Kluczach – **zwana dalej: Diagnoza**, która zgodnie z art. 21 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych (Dz. U. 2019, poz. 1818) będzie opracowywana raz na 5 lat oraz będzie podlegała aktualizacji w przypadku istotnej zmiany wniosków wynikających z rozeznania potrzeb i potencjału wspólnoty samorządowej w zakresie usług społecznych.

**„Diagnoza potrzeb i potencjałów Gminy Klucze pod kątem usług społecznych”. Opracowanie pakietu produktów powstałych w wyniku testowania rozwiązania modelowego - Centrum Usług Społecznych w Kluczach** udostępniona na stronach Biuletynu Informacji Publicznej Gminy Klucze i CUS w Kluczach – **zwana dalej: Diagnoza nr 2**. Przeprowadzona we wrześniu 2023 r. przez Firmę Lokalne Badania Społeczne Marcin Jóźko, prof. Bohdan Skrzypczak. Firma Lokalne Badania Społeczne opracowała pakiet produktów powstałych w wyniku testowania rozwiązania modelowego – Centrum Usług Społecznych w Kluczach. Usługa została zrealizowana w ramach projektu pn. „Centrum Usług Społecznych w Gminie Klucze” w ramach Działania 2.8 Program Operacyjny Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020.

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

**Osoba z niepełnosprawnością**- osoba posiadająca orzeczenie o niepełnosprawności wydane na podstawie ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnieniu osób niepełnosprawnych (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 100 z późn. zm.) lub orzeczenie równoważne, oraz dzieci do 16 roku życia z orzeczeniem o niepełnosprawności.

**Program Usług Społecznych w Gminie Klucze** – opracowany zgodnie z art. 5 ust. 3 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych (Dz. U. 2019, poz. 1818) – **zwany dalej: Programem lub PUS**

**Usługi społeczne** – usługi w rozumieniu art. 2 ust. 1 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych (Dz. U. 2019, poz. 1818) – **zwane dalej: usługami.**

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

**Wnioskodawca** – mieszkaniec Gminy Klucze składający wniosek o zakwalifikowanie do korzystania z usług (tj. osoba, która będzie korzystała z usług, jej opiekun prawny, przedstawiciel ustawowy lub opiekun faktyczny).

## II WSTĘP

Program Usług Społecznych (PUS) w Gminie Klucze, stanowi kontynuację misji budowania lokalnego systemu usług społecznych, zapewniającego kompleksowe usługi, dostępne dla ogółu mieszkańców, której podjęła się Gmina Klucze w 2022 roku i konsekwentnie ją realizuje. Tryb, zasady tworzenia i uchwalania Programu wynikają z ustawy o CUS. Program obejmuje realizację usługi społecznej w okresie styczeń 2024 r. – grudzień 2024 r. Realizatorem Programu jest Centrum Usług Społecznych w Kluczach, które z dniem 1 stycznia 2022 r. na mocy uchwały nr LIV/334/2021 Rady Gminy Klucze z dnia 10 grudnia 2021 r. w Gminie Klucze utworzono poprzez przekształcenie Ośrodka Pomocy Społecznej w Kluczach jako jednostka budżetowa pod nazwą Centrum Usług Społecznych w Kluczach.

Priorytetem CUS w Kluczach jest budowanie lokalnego systemu usług społecznych, świadczącego kompleksowe, spersonalizowane usługi społeczne dla ogółu mieszkańców. Istotną cechą Programu Usług Społecznych dla Gminy Klucze jest kompleksowość pomocy, oznaczająca sprofilowane pakiety usług, świadczone przez specjalistów, reprezentujących różne zawody pomocowe, uzupełniane wsparciem społecznym gminnej społeczności.

Uchwalenie Programu Usług Społecznych w Gminie Klucze nr 1/2024 pozwoli na realizację usług społecznych, skierowanych do wszystkich mieszkańców Gminy Klucze w zakresie promocji i ochrony zdrowia, wspierania rodziny i pobudzania aktywności obywatelskiej.

### III NAZWA, CEL, REALIZATOR I WYKONAWCY PROGRAMU.

1. Nazwa – Program Usług Społecznych w Gminie Klucze nr 1/2024
2. Cel – Zaspokojenie potrzeb mieszkańców Gminy Klucze w zakresie usług oraz koordynacja i integracja tych usług.
3. Realizator Programu - Centrum Usług Społecznych w Gminie Klucze.
4. Wykonawcą Usług Społecznych - zgodnie z art. 7 ust. 2 ustawy o CUS mogą być:
  - urząd gminy lub
  - inna niż urząd gminy jednostka organizacyjna gminy, w tym centrum, lub
  - organizacje pozarządowe lub podmioty, o których mowa w art. 3 ust. 3 ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i wolontariacie;
  - podmioty wyłonione na podstawie ustawy z dnia 11 września 2019 r. – prawo zamówień publicznych;
  - podmioty wykonujące działalność leczniczą w rozumieniu ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej.

CUS zaspokajają potrzeby wspólnoty samorządowej w zakresie określonych usług, a także prowadzi działania aktywizujące i integrujące ogół mieszkańców. CUS koordynuje i inspiruje działania instytucji, organizacji społecznych, osób aktywnie działających w społeczności lokalnej, a także tworzy akcje promocyjne i kampanie edukacyjne w ścisłej współpracy z lokalnymi władzami, firmami i środowiskami. To zapewnienie wysokiej jakości usług społecznych, rozwój współpracy z organizacjami pozarządowymi i przedstawicielami różnych środowisk oraz poszerzenie oferty usług odpowiadających na potrzeby wskazane bezpośrednio przez mieszkańców Gminy Klucze. Zbudowanie sieci partnerstw stworzy przestrzeń do współpracy międzyinstytucjonalnej. Pozwoli to na organizowanie kompleksowego i spersonalizowanego wsparcia usługowego na poziomie lokalnym, które będzie odpowiadać na potrzeby mieszkańców.

Program przyczyni się do poprawy jakości życia mieszkańców Gminy Klucze poprzez realizację kompleksowych działań zaspokajających ich oczekiwania i deficyty wynikające z Diagnoz.

## IV OKRES REALIZACJI PROGRAMU

Program na terenie Gminy Klucze będzie realizowany w okresie: od stycznia do grudnia 2024 r.

## V OPIS POTRZEB UZASADNIAJĄCYCH REALIZACJĘ PROGRAMU

Mając na względzie opracowanie Programu Usług Społecznych w Gminie Klucze, na podstawie diagnoz dokonano analizy mocnych i słabych stron działań na rzecz zaspokajania potrzeb społecznych w Gminie Klucze. Rekomenduje się zapewnienie możliwości tworzenia dopasowanych do indywidualnych potrzeb odbiorców, możliwie rozbudowanych pakietów usług społecznych.

W oparciu o dokonaną analizę potrzeb i potencjału społeczności lokalnej w zakresie usług społecznych rekomenduje się realizację usług społecznych:

- Rehabilitacja ogólnousprawniająca,
- Terapia indywidualna dla pełnoletnich osób uzależnionych lub współuzależnionych,
- Integracja społeczna i pobudzenie aktywności lokalnej (warsztaty świąteczne Wielkanocne),
- Integracja społeczna i pobudzenie aktywności lokalnej (warsztaty świąteczne Bożonarodzeniowe),
- Zagospodarowanie czasu wolnego dzieciom, w tym dzieciom z niepełnosprawnościami w wieku od 6 r.ż. do 12 r.ż. w formie zajęć rekreacyjnych, rozwijających zainteresowania w okresie wakacyjnym,

Tym samym, usługi społeczne określone w Programie Usług Społecznych nr 1/2024 stanowią faktyczną odpowiedź na aktualne potrzeby społeczności lokalnej.



## VI CHARAKTERYSTYKA I PRZEWIDYWANA LICZBA OSÓB OBJĘTYCH PROGRAMEM

Przewiduje się, iż działaniami w zakresie Programu zostaną objęci mieszkańcy Gminy Klucze spełniający kryteria przyznania usługi społecznej.

Uwzględniając statystyki ludności i poziom zapotrzebowania oraz korzystania z aktualnie dostępnych usług szacuje się, że z Programu skorzysta nie mniej niż 265 osób. Zakładamy coraz większe zainteresowanie usługami społecznymi wynikającymi z aktywności CUS, m.in. z szerszej oferty usług, efektywniejszej komunikacji, łatwiejszego dostępu, zintensyfikowanych działań aktywizujących i pobudzających społeczność lokalną.

Rodzaj dostępnej usługi społecznej wraz z przewidywaną minimalną liczbą uczestników przedstawia Tabela 1.

**Tabela 1**

<b>Rodzaj dostępnej usługi społecznej</b>	<b>Przewidywana minimalna liczba</b>
Rehabilitacja ogólnousprawniająca	80 osób
Terapia indywidualna dla pełnoletnich osób uzależnionych lub współuzależnionych	13 osób
Integracja społeczna i pobudzanie aktywności lokalnej	72 osoby
Organizacja czasu wolnego	100 osób

Wskazana wyżej przewidywana liczba osób korzystających z usług społecznych stanowi prognozę. Faktyczna liczba osób może ulec zmianie i będzie podlegała bieżącemu monitorowaniu.

## VII OKREŚLENIE USŁUG SPOŁECZNYCH OFEROWANYCH W PROGRAMIE

Zakres usług społecznych określonych w Programie jest zgodny z art. 2 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych (Dz. U. 2019 r. poz. 1818). Usługi określone w Programie przedstawia Tabela 2.

**Tabela 2**

<b>I.p.</b>	<b>Zakres usług społecznych wynikający z art. 2 ustawy o CUS</b>	<b>Rodzaj dostępnej usługi społecznej</b>
<b>1.</b>	<b>PROMOCJA I OCHRONA ZDROWIA WSPIERANIE RODZINY</b>	<b>Rehabilitacja ogólnousprawniająca</b>
		<b>Terapia indywidualna dla pełnoletnich osób uzależnionych lub współuzależnionych</b>
<b>2.</b>	<b>POBUDZENIE AKTYWNOŚCI OBYWATELSKIEJ WSPIERANIE RODZINY</b>	<b>Integracja społeczna i pobudzanie aktywności lokalnej</b>
		<b>Organizacja czasu wolnego</b>

## VIII WARUNKI I TRYB KWALIFIKOWANIA OSÓB ZAINTERESOWANYCH DO KORZYSTANIA Z USŁUG SPOŁECZNYCH OKREŚLONYCH W PROGRAMIE

1. Kwalifikowanie osób do korzystania z usług społecznych w ramach Programu prowadzone jest za pośrednictwem CUS:
  - odbywa się na wniosek osoby zainteresowanej, przedstawiciela ustawowego osoby zainteresowanej lub opiekuna faktycznego, zgodnie z Regulaminem korzystania z usług społecznych oferowanych przez Centrum Usług Społecznych w Kluczach,
  - odbywa się zgodnie z kolejnością złożonych wniosków z zastosowaniem ograniczeń i limitów przewidzianych w Programie,
  - po złożeniu wszystkich wymaganych w Programie dokumentów.

## IX WYSOKOŚĆ OPŁATY ZA USŁUGI SPOŁECZNE, OSOBY UPRAWNIONE DO UZYSKANIA ULG W OPŁACIE ZA USŁUGI SPOŁECZNE I WYSOKOŚĆ TYCH ULG

1. Program Usług Społecznych w Gminie Klucze 1/2024 przewiduje częściową odpłatność za usługi społeczne na poziomie od 0% do 20% przewidywanych kosztów na realizację usług.
2. Intencją CUS w Kluczach jest zapewnienie dostępu do usług społecznych dla ogółu mieszkańców Gminy Klucze.
3. Informacja o wysokości odpłatności za usługę społeczną zostanie podana w informacji o przyznaniu usługi społecznej, która stanowi Załącznik nr 4 do Regulaminu korzystania z usług społecznych.
4. W przypadku odpłatności za wykonaną usługę odpłatność należy uregulować do 15 każdego miesiąca po zakończeniu usługi za dany okres miesięczny.

Tabela 3

LP.	Rodzaj Usługi Społecznej	Wymagane dokumenty	Tryb kwalifikowania	Poziom odpłatności za usługę społeczną
1	<b>Rehabilitacja ogólnousprawniająca</b>	Oświadczenie o zamieszkaniu na terenie Gminy Klucze. Mieszkaniec zgłaszający potrzebę wsparcia w tym zakresie.	na podstawie regulaminu przyznawania usługi.	Od 0% do 20% ostatecznej wartości kosztów usługi społecznej w przeliczeniu na 1 godzinę, 1 osobę lub inną jednostkę przeliczeniową adekwatną do realizowanej usługi.
2	<b>Terapia indywidualna dla pełnoletnich osób uzależnionych lub współuzależnionych</b>	Oświadczenie o zamieszkaniu na terenie Gminy Klucze. Mieszkaniec zgłaszający potrzebę wsparcia w tym zakresie.	na podstawie regulaminu przyznawania usługi.	Od 0% do 20% ostatecznej wartości kosztów usługi społecznej w przeliczeniu na 1 godzinę, 1 osobę lub inną jednostkę przeliczeniową adekwatną do realizowanej usługi.
3	<b>Integracja społeczna i pobudzanie aktywności lokalnej</b>	Oświadczenie o zamieszkaniu na terenie Gminy Klucze. Mieszkaniec zgłaszający potrzebę wsparcia w tym zakresie.	na podstawie regulaminu przyznawania usługi.	Od 0% do 20% ostatecznej wartości kosztów usługi społecznej w przeliczeniu na 1 godzinę, 1 osobę lub inną jednostkę przeliczeniową adekwatną do realizowanej usługi.
4	<b>Organizacja czasu wolnego</b>	Oświadczenie o zamieszkaniu na terenie Gminy Klucze. Mieszkaniec zgłaszający potrzebę wsparcia w tym zakresie.	na podstawie regulaminu przyznawania usługi.	Od 0% do 20% ostatecznej wartości kosztów usługi społecznej w przeliczeniu na 1 godzinę, 1 osobę lub inną jednostkę przeliczeniową adekwatną do realizowanej usługi.

## X SPOSÓB DOKUMENTOWANIA SPEŁNIANIA WARUNKÓW DO KORZYSTANIA Z USŁUGI SPOŁECZNEJ

Dokumenty potwierdzające spełnienie warunków do korzystania z usług społecznych przedstawia

Tabela 4

**Tabela 4**

<b>l.p.</b>	<b>Rodzaj Usługi Społecznej</b>	<b>Dokumenty potwierdzające spełnienie warunków do korzystania z usługi społecznej</b>
<b>1.</b>	<b>Rehabilitacja ogólnousprawniająca</b>	Oświadczenie o spełnianiu warunków złożone pod rygorem odpowiedzialności karnej za składanie fałszywych oświadczeń.
<b>2.</b>	<b>Terapia indywidualna dla pełnoletnich osób uzależnionych lub współuzależnionych</b>	Oświadczenie o spełnianiu warunków złożone pod rygorem odpowiedzialności karnej za składanie fałszywych oświadczeń.
<b>3.</b>	<b>Integracja społeczna i pobudzanie aktywności lokalnej</b>	Oświadczenie o spełnianiu warunków złożone pod rygorem odpowiedzialności karnej za składanie fałszywych oświadczeń.
<b>4.</b>	<b>Organizacja czasu wolnego</b>	Oświadczenie o spełnianiu warunków złożone pod rygorem odpowiedzialności karnej za składanie fałszywych oświadczeń.

## XI DANE OSOBOWE NIEZBĘDNE DO KWALIFIKOWANIA OSÓB ZAINTERESOWANYCH KORZYSTANIEM Z USŁUGI SPOŁECZNEJ OKREŚLONEJ W PROGRAMIE.

Zakres danych osobowych niezbędnych do kwalifikowania mieszkańców Gminy Klucze do korzystania z usług:

- a) imię i nazwisko wnioskodawcy,
- b) imię i nazwisko opiekuna prawnego (jeśli dotyczy),
- c) data urodzenia,
- d) numer PESEL,
- e) numer telefonu, adres e – mail,
- f) adres miejsca zamieszkania.

W związku z kwalifikacją do usług społecznych możliwe jest również przetwarzanie następujących danych osobowych:

- a) sytuacja:
  - rodzinna,
  - zawodowa/materialna,
  - mieszkaniowa,
  - zdrowotna,
  - inna wynikająca z sytuacji osobistej uczestnika.

Osoba zakwalifikowana/przedstawiciel ustawowy osoby zakwalifikowanej do korzystania z usług zobowiązana jest do zapoznania się z klauzulą informacyjną oraz oświadczeniem z zakresu przetwarzania danych osobowych zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych).

Zasady przetwarzania danych osobowych przez CUS określa art. 50 ustawy o CUS.

## XII ORGANIZACJA PROGRAMU, W TYM ETAPY REALIZACJI

### **Zadaniem realizatora Programu jest w szczególności:**

- a) informowanie mieszkańców o wszystkich usługach świadczonych przez CUS oraz podmioty współpracujące z CUS,
- b) kwalifikowanie osób do korzystania z usług,
- c) w razie potrzeby opracowanie i monitorowanie realizacji Indywidualnych Planów Usług Społecznych,
- d) koordynacja usług dla mieszkańców Gminy Klucze oraz podejmowanie działań gminy wspierających ich rozwój i dostępność,
- e) kontraktowanie/zlecanie usług wykonawcy,
- f) współpraca z wykonawcami usług w zakresie ich efektywnej realizacji zgodnie z identyfikowanymi potrzebami odbiorców ostatecznych.

CUS będzie oferowało usługi określone w Programie obowiązującym na terenie Gminy Klucze dla wszystkich mieszkańców Gminy Klucze zgodnie z art. 14 ustawy o CUS.

### **Wykonawcą usług określonych w powyższym Programie może być w szczególności:**

- CUS oraz inne jednostki organizacyjne Gminy Klucze;
- organizacja pozarządowa lub podmiot, o którym mowa w art. 3 ust. 3 ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie wyłoniony na podstawie tej ustawy;
- podmiot wyłoniony na podstawie ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. – prawo zamówień publicznych;
- podmiot wykonujący działalność leczniczą w rozumieniu ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej.



**Etapy realizacji Programu Usług Społecznych w Gminie Klucze nr 1/2024 przedstawia Tabela 5.**

**Tabela 5**

<b>Etap</b>	<b>Opis działania</b>
<b>I</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Podjęcie Uchwały Rady Gminy w Kluczach w sprawie przyjęcia Programu Usług Społecznych w Gminie Klucze nr 1/2024.</li></ul> Termin realizacji: grudzień 2023 r.- styczeń 2024 r.
<b>II</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Realizacja Programu Usług Społecznych w Gminie Klucze nr 1/2024 (w tym sporządzenie dokumentacji związanej z wyłonieniem wykonawców usługi społecznej).</li><li>• Zlecenie realizacji usług społecznych oraz jej bezpośrednie świadczenie na rzecz pełnoletnich mieszkańców Gminy Klucze.</li><li>• Monitorowanie świadczonych usług społecznych.</li></ul> Termin realizacji: styczeń 2024 r. – grudzień 2024 r.
<b>III</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Analiza poziomu osiągnięcia mierników efektywności.</li><li>• Monitoring przebiegu całej realizacji Programu Usług Społecznych w Gminie Klucze nr 1/2024</li><li>• Sporządzenie informacji z realizacji Programu - zgodnie z art. 6 ustawy o CUS oraz udostępnienie jej na stronie Biuletynu Informacji Publicznej Centrum Usług Społecznych w Gminie Klucze oraz na stronie Urzędu Gminy Klucze.</li></ul> Termin realizacji: do końca kwietnia 2025 r.

## XIII SPOSÓB MONITOROWANIA I OCENY PROGRAMU ORAZ MIERNIKI EFEKTYWNOŚCI JEGO REALIZACJI

Monitoring świadczonych usług w ramach realizacji Programu będzie procesem niezbędnym dla zapewnienia odpowiedniej jakości usług. Realizacja usług będzie monitorowana kompleksowo, usługi będą systematycznie i na bieżąco zbierane, gromadzone i analizowane dane. To pozwoli na kontrolę całego systemu usług oraz umożliwi modyfikację oferty usług. Celem monitoringu będzie kontrola jakości i dostępności oferowanych usług oraz dostarczenie informacji, które pozwolą na dokonanie ewaluacji i wypracowanie rekomendacji w dalszej perspektywie do tworzenia i realizacji katalogów usług oferowanych mieszkańcom. Monitorowanie polegać będzie w szczególności na analizie danych ilościowych (dane sprawozdawcze), jakościowych (ankiety, rozmowy) i finansowych gromadzonych w trakcie Programu.

**Realizacja procesu monitorowania i oceny Programu odbywać się będzie w oparciu o specjalnie opracowane narzędzia:**

- ankiety wypełniane przez mieszkańców po zakończeniu usług (Załącznik nr 1),
- protokoły ze spotkań z Organizatorem Usług Społecznych i Koordynatorów Indywidualnych Programów Usług Społecznych,
- raport końcowy z przebiegu monitorowania wraz z wnioskami zawierającymi ocenę osiągnięcia celu Programu wraz z niezbędnymi rekomendacjami.

### **MIERNIKI EFEKTYWNOŚCI PROGRAMU:**

#### **IŁOŚCIOWE**

- a) Liczba osób korzystających z usług; sposób pomiaru: wewnętrzna ewidencja wniosków;
- b) Liczba zrealizowanych usług; sposób pomiaru: ewidencja usług;
- c) Liczba podmiotów realizujących usługi; sposób pomiaru: ewidencja zawartych umów/porozumień/zleceń;
- d) Liczba porozumień współpracy zawartych w związku z realizacją Programu; sposób pomiaru: ewidencja zawartych umów/porozumień/zleceń;
- e) Liczba Indywidualnych Planów Usług Społecznych; sposób pomiaru: ewidencja IPUS;

**JAKOŚCIOWE (w tym spełnianie standardów)**

- a) Poziom zadowolenia mieszkańców usług; sposób pomiaru: ankieta;
- b) Terminowość wykonanych usług; sposób pomiaru: ankieta;
- c) Ocena osób realizującą usługę; sposób pomiaru: ankieta;
- d) Dostępność usług w zakresie odpowiadającym potrzebom mieszkańców; sposób pomiaru: ankieta;
- e) Czytelność i dostosowanie procedur udzielania usług; sposób pomiaru: ankieta.

## XIV BUDŻET PROGRAMU I ŹRÓDŁA FINANSOWANIA

**Łączna kwota przeznaczona na realizację planowana na usługi społeczne wynosi łącznie:**

**221 400,00 zł (słownie: dwieście dwadzieścia jeden tysięcy czterysta złotych 00/100) ze środków własnych.**

(z zastrzeżeniem, iż może ulec modyfikacji w trakcie realizacji Programu Usług Społecznych w Gminie Klucze nr 1/2024)

## Ankieta – ewaluacja usług społecznych

Szanowni Państwo,

prosimy o wypełnienie krótkiej ankiety - ewaluacyjnej na zakończenie korzystania z usług/i społecznej. Celem ankiety jest zbadanie jakości świadczonych usług. Każda wyrażona Państwa opinia, przyczyni się do rozwijania i podnoszenia jakości świadczonych przez CUS w Kluczach usług społecznych.

Za poświęcony czas dziękujemy

Zespół Centrum Usług Społecznych w Kluczach

**1. Rodzaj usługi, z której skorzystano:**

Nazwa usługi		Data rozpoczęcia udziału w usłudze	Data zakończenia udziału w usłudze
	<input type="checkbox"/>		

**2. Czy zawarto z Panią/ Panem Indywidualny Plan Usług Społecznych?**

TAK  NIE

**3. Proszę ocenić, czy usługa spełniła Pani/ Pana oczekiwania?**

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
nie spełniła	częściowo spełniła	spełniła wystarczająco	spełniła	całkowicie spełniła

**4. Czy skorzystałaby/ skorzystałby Pani/ Pan ponownie z usługi?**

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zdecydowanie nie	nie	nie mam zdania	tak	zdecydowanie tak

**5. Czy poleciłaby/ poleciłby Pani/ Pan usługę znajomemu lub osobie potrzebującej?**

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zdecydowanie nie	nie	nie mam zdania	tak	zdecydowanie tak

**6. Czy usługa została zrealizowana zgodnie z harmonogramem?**

TAK  NIE

**7. Czy termin realizacji usługi były dostosowane do Pana/ Pani potrzeb?**

TAK  NIE

**8. Jak ocenia Pan/ Pani przygotowanie prowadzących?**

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
bardzo źle	źle	średnio	dobrze	bardzo dobrze

**9. Jak ocenia Pan/ Pani sposób realizacji usługi?**

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
bardzo słabo	słabo	przeciętnie	dobrze	bardzo dobrze

**10. Czy usługa była dostępna dla osób z niepełnosprawnością?**

TAK  NIE  NIE WIEM

**11. Czy wśród dostępnych usług społecznych były takie usługi społeczne z których chciałaby /chciałby Pani/Pan skorzystać, ale nie było takiej możliwości z powodu braku miejsc?**

TAK  NIE  NIE WIEM

Jeśli tak proszę wskazać usługę społeczną.....

**12. Czy zna Pan/ Pani osoby, które chciały skorzystać z usługi społecznej, a nie miały już możliwości z powodu braku miejsc?**

Tak. Ile osób nie skorzystało z usługi? .....

Nie

**13. Czy proces rekrutacji (w tym regulaminy, procedury i formularze do wypełnienia) był dla Pana/ Pani jasny i zrozumiały?**

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Miałem duże trudności	miałem trudności	miałem drobne trudności	nie miałem trudności	wszystko było jasne i czytelne

Jeśli występowały trudności proszę o wskazanie na czym one polegały.....

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

**Płeć**  kobieta  mężczyzna

**Wykształcenie**

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
niższe niż podstawowe	podstawowe	gimnazjalne	ponadgimnazjalne	policealne	wyższe

**Miejsce zamieszkania**

Klucze  pozostałe miejscowości gminy

**Osoba z niepełnosprawnością**

TAK  NIE

**Sytuacja rodzinna**

jednoosobowe gospodarstwo domowe  osoba w rodzinie