



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



**RAPORT Z BADANIA:  
EFEKTYWNOŚĆ POMOCY  
SPOŁECZNEJ W GMINACH  
WIEJSKICH  
W WOJEWÓDZTWIE LUBELSKIM**

Lublin, sierpień 2014 r.

Raport powstał w ramach Projektu 1.16 „Koordynacja na rzecz aktywnej integracji” współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Działania 1.2 *Wsparcie systemowe instytucji pomocy i integracji społecznej* Priorytet I *Zatrudnienie i integracja społeczna* Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki.

W ramach Projektu „Koordynacja na rzecz aktywnej integracji”, w 2014 roku, realizowane są badania społeczne w 16 województwach.

Tytuły badań: 1. „Efektywność pomocy społecznej w gminach wiejskich”, 2. „Profilaktyka instytucjonalna”, 3. „Współpraca instytucji pomocy społecznej z innymi instytucjami na terenie gminy, powiatu, województwa zajmującymi się pomocą i wsparciem rodzin i jej wpływ na skuteczność działań pomocy społecznej”, 4. „Kontrakt socjalny w praktyce”. Realizacja badań w każdym z województw odbywa się w oparciu o tę samą metodologię wypracowaną dla każdego z badań przez Obserwatoria Integracji Społecznej z całej Polski we współpracy z Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich w Warszawie.

W ramach niniejszego projektu badawczego dla każdego z 4 badań powstaną raporty wojewódzkie oraz (na ich podstawie) 4 raporty ogólnopolskie.

W województwie lubelskim badania regionalne realizowane są przez Obserwatorium Integracji Społecznej działające w strukturze Regionalnego Ośrodka Polityki Społecznej w Lublinie

Niniejszy raport prezentuje wyniki badania ilościowego CAWI, w którym uczestniczyli Dyrektorzy/Kierownicy ośrodków pomocy społecznej z województwa lubelskiego.

Wyniki badania jakościowego, tj. prezentacja danych z badania fokusowego przeprowadzonego z przedstawicielami władz samorządowych, zostanie zaprezentowana w kolejnym raporcie.

Realizatorem badania jakościowego oraz raportu ogólnopolskiego będzie firma/instytucja badawcza wyłoniona przez Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich z Warszawy w formie przetargu.

Lublin, sierpień 2014 r.

Cytowanie oraz wykorzystywanie danych jest dozwolone z podaniem źródła.

## Wykaz skrótów

CAS	Centralna Aplikacja Statystyczna – system informatyczny służący jednostkom organizacyjnym pomocy społecznej do przekazywania m.in. sprawozdań resortowych
CAWI	Metoda zbierania informacji w ilościowych badaniach, w której respondent jest proszony o wypełnienie ankiety w formie elektronicznej – wspomagany komputerowo wywiad (ang. Computer-Assisted Web Interview)
EFS	Europejski Fundusz Społeczny
FGI, FOCUS	Zogniskowany wywiad grupowy – dyskusja prowadzona przez moderatora na podstawie scenariusza dyskusji (ang. Focus Group Interview)
GUS	Główny Urząd Statystyczny
MPiPS-03	Sprawozdanie półroczne i roczne z udzielonych świadczeń z systemu pomocy społecznej – pieniężnych, w naturze i usługach dla Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej
N	Liczba uczestników badania ankietowego (N=165)
n	Liczba uczestników badania ankietowego, którzy odpowiadali na wybrane pytania ankiety (n<N)
OIS	Obserwatorium Integracji Społecznej
OPS, GOPS	Ośrodek Pomocy Społecznej, Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej
PCPR	Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie
ROPS	Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej w Lublinie
UAM	Uniwersytet Adama Mickiewicza w Poznaniu
WUP	Wojewódzki Urząd Pracy
IRSS	Instytut Rozwoju Służb Społecznych w Warszawie
PCPR, MOPR	Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie, Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie
CRZL	Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich w Warszawie

## Spis treści

Wykaz skrótów .....	3
Spis treści.....	4
<b>Wstęp .....</b>	<b>5</b>
<b>1. Założenia metodologiczne .....</b>	<b>6</b>
<b>2. Dobór i charakterystyka próby badawczej oraz przebieg badania ankietowego .....</b>	<b>7</b>
<b>3. Analiza danych uzyskanych .....</b>	<b>9</b>
3.1. Analiza danych zastanych .....	9
3.2. Analiza wyników badań .....	11
<b>Wnioski i rekomendacje.....</b>	<b>22</b>
Spis tabel .....	255
Spis wykresów.....	25
Bibliografia .....	267
Aneks nr 1. Lista wskaźników.....	279

## Wstęp

Jednym z podstawowych wyznaczników działalności instytucji polityki społecznej jest ich efektywność. Jak wskazuje Janina E. Karney, efektywność to *stosunek wyniku działań do poniesionych kosztów – materialnych, ludzkich, moralnych, społecznych*<sup>1</sup>. Należy nadmienić, iż definicja ta jest definicją ogólną, a przyjęte w raporcie jej rozumienie ujmuje rzeczony wyznacznik jako rezultat podjętych działań – stosunek wielkości poniesionych nakładów zarówno zewnętrznych (finansowych), jak i wewnętrznych, czyli pracy osób zatrudnionych w ośrodkach pomocy społecznej do uzyskanych efektów. Ocena ta oparta jest w znacznej mierze na badaniach dotyczących organizacji pracy<sup>2</sup>. Innymi słowy: efektywność jest to zdolność systemu do perfekcyjnego wykorzystania dostępnych środków, a środki, o których mowa, wystarczają na zaspokojenie potrzeb na optymalnym poziomie. Skuteczność, zdaniem Olech i Sobczak, redukuje problem, czyli realizuje cele i powoduje, że zaistniała zmiana jest widoczna.

Zdaniem Z. Woźniaka (UAM), paradygmaty efektywności pracy socjalnej to:

- wykonanie odpowiedniej pracy,
- wykonanie pracy przez właściwych ludzi dla właściwych ludzi,
- wykonanie usługi we właściwym czasie,
- wykonanie pracy i niezbędnych czynności niezwłocznie, skutecznie, najszybciej od wystąpienia potrzeb<sup>3</sup>.

Chcąc dotrzeć do wiedzy dotyczącej planowania skutecznych oddziaływań metodycznych w systemie służb społecznych, należy szukać informacji o tym, co stymuluje efektywność pracy z klientem.

W związku z powyższym analiza czynników warunkujących efektywność pomocy społecznej stanowi główny cel badania. Celem szczegółowym niniejszego badania jest określenie stopnia wpływu różnych czynników psychologicznych, organizacyjnych oraz proceduralnych na efektywność działań ośrodków pomocy społecznej w gminach wiejskich w opinii kadry kierowniczej tych ośrodków oraz przedstawicieli władz samorządowych z gmin wiejskich<sup>4</sup> województwa lubelskiego.

Gminy wiejskie stanowią niemal 2/3 gmin w Polsce. W województwie lubelskim spośród 213 ośrodków pomocy społecznej, 170 (80%) funkcjonuje w gminach wiejskich. Ze względu na odmienny charakter pracy w środowiskach wiejskich (mniejsza liczba pracowników, trudności w dostępie do wysoko wykwalifikowanych pracowników, mniejsza liczba potencjalnych partnerów – m.in. organizacji pozarządowych), zasadna jest odrębna analiza dotycząca efektywności pomocy społecznej w tych środowiskach.

Rosnąca aktywność ośrodków pomocy społecznej w stosowaniu nowych instrumentów aktywizacji wymaga monitoringu efektywności działań. Niniejszy raport stanowi próbę zidentyfikowania i opisanie czynników wpływających na efektywność pomocy społecznej w gminach wiejskich.

---

<sup>1</sup> J. Karney, *Człowiek i praca. Wybrane zagadnienia z psychologii i pedagogiki pracy*, Międzynarodowa Szkoła Menedżerów, Warszawa 1998, s. 74.

<sup>2</sup> A. Olech, A. K. Sobczak, *Jakość i organizacja pracy w ośrodkach pomocy społecznej. Raport z badań*, IRSS Warszawa 2011.

<sup>3</sup> Prośba do Szczecina potwierdzenie źródła – Z. Woźniak *Jakość w pomocy społecznej – możliwości i ograniczenia pomiaru*, [w:] *Efektywność, skuteczność i jakość działań w pomocy społecznej*. Poznań: MOPR 2005.

<sup>4</sup> Wyniki spotkań fokusowych z przedstawicielami władz samorządowych z gmin wiejskich zostaną zaprezentowane w kolejnym raporcie.

## 1. Założenia metodologiczne

Jak wspomniano we wstępie, celem badania jest określenie stopnia wpływu różnych czynników psychologicznych, organizacyjnych oraz proceduralnych na efektywność działań ośrodków pomocy społecznej w gminach wiejskich, zarówno w opinii kadry kierowniczej tych ośrodków, jak i przedstawicieli władz samorządowych z gmin wiejskich.

Cel badawczy zrealizowany zostanie w badaniu:

- a) ilościowym (CAWI – Computer Assisted Web Interview), którym objęci będą kierownicy/dyrektorzy ośrodków pomocy społecznej działających na terenach gmin wiejskich,
- b) jakościowym (FGI – Focus Group Interview), w którym uczestniczyć będą przedstawiciele władz samorządowych,
- c) analizie danych zastanych (desk research), która opierać się będzie na dokładniejszej analizie danych i wskaźników w obszarze korzystania z pomocy społecznej, wykształcenia i kadry oraz realizacji projektów EFS, jako czynników obrazujących efektywność pomocy społecznej w gminach wiejskich. Stanowić ona będzie ważny punkt odniesienia dla analizy danych pochodzących z pozostałych dwóch badań.

Wybór powyższych metod i technik badawczych podyktowany został specyfiką badanej problematyki. Połączenie metod ilościowych i jakościowych, uzupełnione o analizę danych zastanych, pozwala na wszechstronne i wyczerpujące opisanie badanego obszaru. Z drugiej strony wykorzystanie wielu źródeł danych związanych ze zróżnicowanymi sposobami pozyskiwania materiału badawczego pozwala uniknąć błędów interpretacyjnych.

Osią całego trójstopniowego badania będzie ocena znaczenia i poziomu realizacji wstępnie rozpoznanych czynników warunkujących efektywność pomocy społecznej w gminach wiejskich w kontekście:

- zadań, które OPS powinny wypełniać, by w sposób efektywny przeciwdziałać zjawisku wykluczenia społecznego na obszarach wiejskich,
- funkcjonującej infrastruktury społecznej – instytucji i organizacji społecznych współpracujących z OPS i wspierających działania pracowników socjalnych,
- sytuacji kadrowej OPS gmin wiejskich,
- charakterystyki oferowanych i realizowanych świadczeń.

Niniejsze opracowanie jest pierwszą częścią raportu o efektywności pomocy społecznej i zawiera dane pochodzące z analizy desk research oraz z badania ilościowego, w którym ukazany został wpływ, jaki na efektywność działań OPS mają takie czynniki jak prestiż zawodowy, poziom satysfakcji z pracy, kompetencje społeczne, możliwość rozwoju zawodowego, warunki lokalowe, utrudnienia transportowo-komunikacyjne, posiadany budżet na realizację zadań, współpraca OPS z innymi instytucjami pomocy i integracji społecznej, a także przyjęte procedury organizacyjne obowiązujące w OPS.

Wykorzystane narzędzie badawcze zostało umieszczone w aneksie.

## 2. Dobór i charakterystyka próby badawczej oraz przebieg badania ankietowego

W oparciu o koncepcję badania, w pierwszym półroczu 2014 r., pracownicy Regionalnych Ośrodków Polityki Społecznej z Obserwatorów Integracji Społecznej na spotkaniach koordynowanych przez Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich wypracowali narzędzia badawcze do niniejszego badania. Kwestionariusz ankiety oraz scenariusz spotkania fokusowego zostały skonsultowane i zaakceptowane przez Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej. Kwestionariusz ankiety został wprowadzony do systemu Centralnej Aplikacji Statystycznej (CAS) w celu realizacji prac badawczych przez wszystkie województwa.

Dnia 1 lipca 2014 r. Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej skierował do ośrodków pomocy społecznej z województwa lubelskiego maile informujące o rozpoczęciu projektu badawczego oraz zapraszające do udziału w badaniu.

Kwestionariusz ankiety skierowanej do dyrektorów/kierowników ośrodków pomocy społecznej z gmin wiejskich został uruchomiony w CAS w formie sprawozdania jednorazowego dn. 27 czerwca 2014 r. Proces monitorowania liczby wypełnionych ankiet realizowany był przez CRZL oraz Obserwatorium Integracji Społecznej. W czasie trwania badania ankietowego pracownicy OIS telefonicznie odpowiadali na pytania respondentów dotyczące sposobu wypełnienia ankiety: nie było większych problemów z jej wypełnianiem, najczęściej proszono o doprecyzowanie użytych sformułowań lub upewniano się, czy wypełniona ankieta dotarła do realizatorów badania lub jest „widoczna” w systemie. Zakończenie badania ankietowego początkowo planowano na dzień 10 lipca, data ta została wydłużona do 15 lipca 2014 r.

W badaniu zastosowano dobór zupełny próby tj. kwestionariusz ankiety skierowano do wszystkich gmin wiejskich z województwa lubelskiego. Dane zbierano metodą CAWI tj. wywiadu wspomaganego komputerowo – respondenci wypełniali ankietę w formie elektronicznej. Strukturę próby badawczej, uzyskany poziom zwrotów oraz charakterystykę badanej próby przedstawiono w poniższych zestawieniach tabelarycznych.

**Tabela nr 1. Struktura badanej populacji, struktura badanej próby w badaniu CAWI i uzyskany poziom zwrotów w badaniu w województwie lubelskim**

Uczestnicy badania	Liczba OPS w województwie	Liczba OPS w gminach wiejskich w województwie	Oczekiwany poziom zwrotów	Liczba respondentów, którzy wzięli udział w badaniu	Osiągnięty poziom zwrotów
Dyrektorzy/Kierownicy OPS z gmin wiejskich	213	170	60%	165	97%

**Tabela nr 2. Charakterystyka badanej próby – staż pracy uczestników badania z gmin wiejskich województwa lubelskiego na stanowisku dyrektora/kierownika ośrodka pomocy społecznej (N=165)**

Staż pracy Dyrektora/Kierownika OPS z gminy wiejskiej	Od 0 do 5 lat	Powyżej 5 do 10 lat	Powyżej 10 do 15 lat	Powyżej 15 lat do 20 lat	Powyżej 20 lat	Suma
Liczba respondentów	38	23	23	11	<b>70</b>	165
Procent respondentów	23	14	14	7	<b>42</b>	100

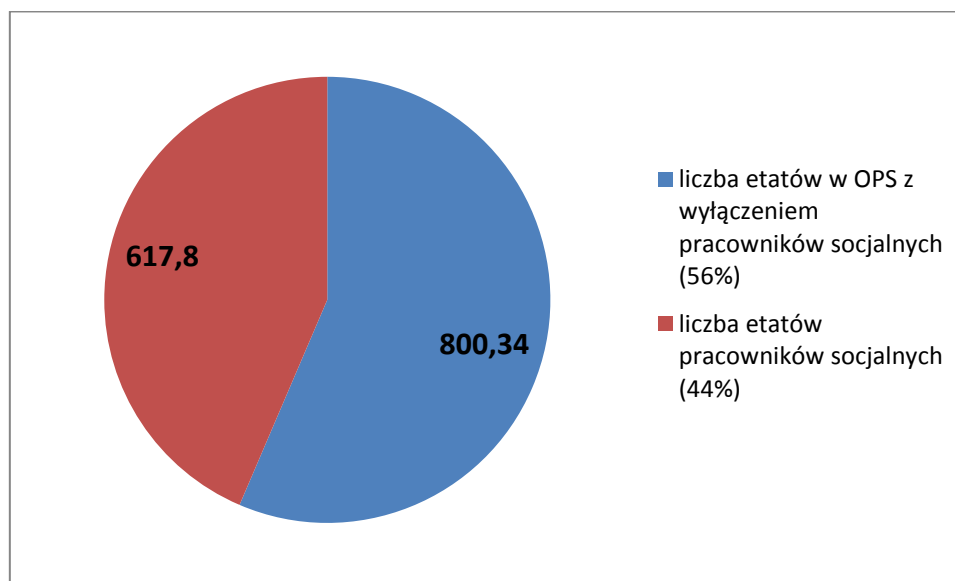
**Tabela nr 3. Charakterystyka badanej próby – wielkość gmin wiejskich w województwie lubelskim, w których znajdują się gminne ośrodki pomocy społecznej biorące udział w badaniu (N=165)**

Wielkość gmin wiejskich, w których znajduje się OPS	do 5 tys. mieszkańców	Powyżej 5 do 10 tys. mieszkańców	Powyżej 10 do 15 tys. mieszkańców	Powyżej 15 do 20 tys. mieszkańców	Powyżej 20 tys. mieszkańców	Suma
Liczba OPS	<b>81</b>	68	13	1	2	165
Procent OPS	<b>49</b>	41	8	1	1	100

**Tabela nr 4. Charakterystyka badanej próby – liczba etatów w ośrodkach pomocy społecznej w gminach wiejskich województwa lubelskiego biorących udział w badaniu (N=165)**

Liczba etatów ogółem 1 418,41	Od 1 do 5	Powyżej 5 do 10	Powyżej 10 do 15	Powyżej 15 do 20	Powyżej 20 do 25	Suma	Średnia
Liczba OPS	25	<b>105</b>	23	8	4	165	8,84
Procent OPS	15	<b>64</b>	14	5	2	100	-

**Wykres nr 1. Charakterystyka badanej próby - liczba etatów w badanych ośrodkach pomocy społecznej z województwa lubelskiego (N=165)**





### **3. Analiza danych uzyskanych**

#### **3.1. Analiza danych zastanych**

Wsparciem ośrodków pomocy społecznej w województwie lubelskim w 2013 roku objęto 148 654 osób z 80 827 rodzin (liczących ogółem 237 247 osób), w tym 76 507 rodzin (czyli 95 %) stanowiły rodziny długotrwale korzystające z pomocy społecznej. Jako wskaźnik korzystających z pomocy i wsparcia przyjęto odsetek mieszkańców województwa korzystających z tej pomocy w odniesieniu do ogólnej liczby mieszkańców. Wskaźnik ten w województwie lubelskim od kilku lat utrzymuje się na podobnym poziomie. W regionie pomoc jest udzielana przez 213 jednostek, to jest 209 ośrodków pomocy społecznej i 4 miejskie ośrodki pomocy rodzinie/miejskie ośrodki pomocy społecznej realizujące zadania gminy w miastach na prawach powiatu.

Województwo lubelskie jest regionem stosunkowo słabo zurbanizowanym, tak więc zdecydowaną większość w 2013 roku – 171 tj. 80% stanowiły gminy wiejskie (od dnia 1 stycznia 2014 liczba gmin wiejskich zmniejszyła się o 1 – gmina Modliborzyce otrzymała status gminy wiejsko-miejskiej). Wg danych GUS w roku 2013 w gminach wiejskich zamieszkiwało ogółem 1 052 653 osób. Wsparciem ośrodków pomocy społecznej w tych gminach objęto 80 682 osoby, czyli 8% mieszkańców. W porównaniu ze wskaźnikiem wojewódzkim jest on niższy o 3 punkty procentowe. Wskaźnik korzystających z pomocy i wsparcia w odniesieniu do mieszkańców jest zróżnicowany w poszczególnych gminach. Najmniej mieszkańców w 2013 roku korzystał z pomocy w gminie Wola Mysłowska – 2%, z kolei największy w gminie Stary Brus – 54%. W 64 gminach, to jest w ponad 37% gmin wiejskich odsetek korzystających z pomocy był wyższy od wskaźnika ogólnego dla gmin wiejskich – to jest powyżej 8% mieszkańców tych gmin objęto wsparciem ośrodków pomocy społecznej.

Niepokojącym zjawiskiem jest fakt, iż w gminach wiejskich Lubelszczyzny w 2013 roku większość świadczeniobiorców – 57% - stanowiły osoby korzystające długotrwale (powyżej 3 lat) ze wsparcia pomocy społecznej. Osoby te, niejednokrotnie przejawiają uzależnienie od pomocy społecznej, a świadczenia z ośrodka pomocy społecznej traktują jako główne źródło dochodu. Długotrwale korzystanie ze świadczeń pomocy utrwała postawę bierności, często przekazywaną z rodziców na dzieci. Praca z tą kategorią klientów jest wyjątkowo trudna i wymaga stosowania nowoczesnych form wsparcia skoncentrowanych na efektywnej pracy socjalnej (między innymi poprzez stosowanie narzędzi aktywnej integracji). Wskaźnik długotrwałego korzystania z pomocy społecznej jest zróżnicowany w poszczególnych gminach, przy czym w zdecydowanej większości gmin wiejskich - 79% - odsetek osób długotrwale korzystających ze świadczeń pomocy społecznej wynosi powyżej 57%, czyli jest wyższy od wskaźnika dla gmin wiejskich ogółem. Zaledwie w 5 (3%) gminach wśród korzystających z pomocy ops nie odnotowano klientów korzystających ze wsparcia powyżej 3 lat. Z kolei w 37 gminach, co stanowi 22% gmin wiejskich w województwie wśród wszystkich świadczeniobiorców długotrwale korzystający z pomocy stanowią 80% i więcej. W gminie Stary Brus która, charakteryzuje się najwyższym wskaźnikiem korzystających z pomocy 100% klientów to osoby objęte wsparciem powyżej 3 lat. Tak wysokie wartości wskaźników osób długotrwale korzystających z pomocy mogą świadczyć o niskiej efektywności oferowanych form wsparcia, jak również o niekorzystnej sytuacji społeczno-gospodarczej gmin wiejskich.

W roku 2013 w ośrodkach pomocy społecznej w gminach wiejskich przyznano świadczenia (pieniężne i niepieniężne) łącznie 69 520 osobom, z czego 30 858, co stanowi 44% przyznano świadczenia pieniężne, takie jak:

1. zasiłek stały,
2. zasiłek okresowy,
3. zasiłek celowy,
4. zasiłek i pożyczka ma ekonomiczne usamodzielnienie,
5. pomoc na usamodzielnienie oraz kontynuowanie nauki,
6. świadczenia pieniężne na utrzymanie i pokrycie wydatków związanych z nauką języka polskiego dla cudzoziemców,
7. wynagrodzenie należne opiekunowi z tytułu sprawowania opieki przyznane przez sąd.<sup>5</sup>

Podobnie jak w przypadku osób korzystających z pomocy i długotrwale korzystających z pomocy odsetek osób którym przyznano świadczenia pieniężne w ogólnej liczbie osób którym przyznano świadczenia jest bardzo zróżnicowany w poszczególnych gminach województwa. W prawie połowie gmin (82 - 48%) wynosi on powyżej 44%. Najmniej klientów w 2013 roku skorzystało ze świadczeń pieniężnych w gminie Borki i Księżpol (odpowiednio: 17% i 18%). Natomiast, w gminach Dębowa Kłoda i Radzyń Podlaski świadczenia pieniężne otrzymało 100% klientów ops. Analizując powyższe dane warto podkreślić, że w pomocy społecznej od kilku lat narasta tendencja odchodzenia od tzw. „rozdawnictwa pieniędzy” na rzecz świadczeń niepieniężnych, a w szczególności pracy socjalnej. Jest to niezwykle istotne w procesie „wychodzenia z pomocy społecznej” - skuteczną pomocą to kompleksowe działania ze szczególnym uwzględnieniem pracy socjalnej i innych świadczeń niepieniężnych ukierunkowane na usamodzielnienie klientów. Dane ze 2013 rok wskazują, że w części gmin wiejskich udzielana pomoc nadal koncentruje się przede wszystkim na wypłacaniu świadczeń pieniężnych.

Jednym z ważniejszych innowacyjnych działań podejmowanych na rzecz aktywizacji klientów pomocy społecznej są działania realizowane w ramach projektów systemowych i konkursowych współfinansowanych z Europejskiego Funduszu Społecznego. W skali województwa na 213 ośrodków pomocy społecznej zdecydowana większość – 196 tj. 92% w 2013 roku realizowała projekty współfinansowane z Europejskiego Funduszu Społecznego. Należy dodać, że projekty z EFS nie były realizowane wyłącznie w gminach wiejskich. Na 171 gmin nie realizowało ich 17 tj. 10% gmin wiejskich w województwie. Pomimo tego, z pewnością pozytywnym jest fakt, iż w zdecydowanej większości – 90% gmin wiejskich w 2013 r. realizowano działania w ramach projektów systemowych i konkursowych finansowanych ze środków EFS.

Niezmiennie ważnymi czynnikami wpływającymi na efektywność działań pracowników służb społecznych jest kwestia dostępności pracowników socjalnych dla mieszkańców, jak również posiadane przez nich kwalifikacje zawodowe. Dostępność pracowników socjalnych i wymagane kwalifikacje zawodowe określają ściśle przepisy ustawy o pomocy społecznej. Zgodnie z art. 110 ośrodek pomocy społecznej zatrudnia pracowników socjalnych proporcjonalnie do liczby ludności gminy w stosunku jeden pracownik na 2 tys. mieszkańców, nie mniej jednak niż trzech pracowników. Średnia liczba mieszkańców w gminach wiejskich Lubelszczyzny w 2013 roku przypadająca na 1 pracownika wynosiła 1560 osób (na 2000 przypadają średnio 1,28 pracowników socjalnych) wskaźnik ten był zgodny z wytycznymi ustawy. Jednakże analiza danych z poszczególnych gmin nie jest już

---

<sup>5</sup> Źródło: Ustawa o pomocy społecznej z dn. 12 marca 2004 r. (Dz.U. z 2013 r. poz. 182)

tak pozytywna – w 16 gminach, co stanowi 10% ogółu gmin wiejskich na 1 pracownika socjalnego przypada ponad 2 tys. mieszkańców. Ponadto, że w 10 gminach wiejskich w 2013 roku pracowało mniej niż 3 pracowników socjalnych. Kadra pracowników socjalnych w gminach wiejskich jest stosunkowo dobrze wykształcona na 675 pracowników socjalnych zatrudnionych w gminach wiejskich większość – 426 osób (63%) legitymuje się wyższym wykształceniem. Należy dodać, że konieczność posiadania wyższego wykształcenia przez pracowników socjalnych została wprowadzona zapisami ustawy o pomocy społecznej z dnia 12 marca 2004 roku. Osoby, które przed dniem wejścia w/w ustawy były zatrudnione na stanowisku pracownika socjalnego na podstawie wcześniejszych przepisów zachowały uprawnienia do wykonywania zawodu. Przed wejściem w życie ustawy z 14 marca 2004 wykształcenie wyższe nie było koniecznym wymogiem do posiadania uprawnień wykonywania zawodu pracownika socjalnego. O ile wyższym wykształceniem legitymuje się większość pracowników socjalnych zatrudnionych w gminach wiejskich, to w przypadku specjalizacji zawodowej w zakresie pracy socjalnej I i II stopnia sytuacja przedstawia się gorzej. W 2013 roku I stopień specjalizacji zawodowej stanowiącej uzupełnienie wiedzy i doskonalącej umiejętności zawodowe posiadało 31% pracowników socjalnych. Z kolei II stopień specjalizacji pogłębiający wiedzę i umiejętności zawodowe z wybranymi kategoriami klientów pomocy społecznej legitymowało się zaledwie 8% kadry pracowników socjalnych w gminach wiejskich Lubelszczyzny.

### **3.2. Analiza wyników badań**

#### **Podnoszenie kwalifikacji zawodowych**

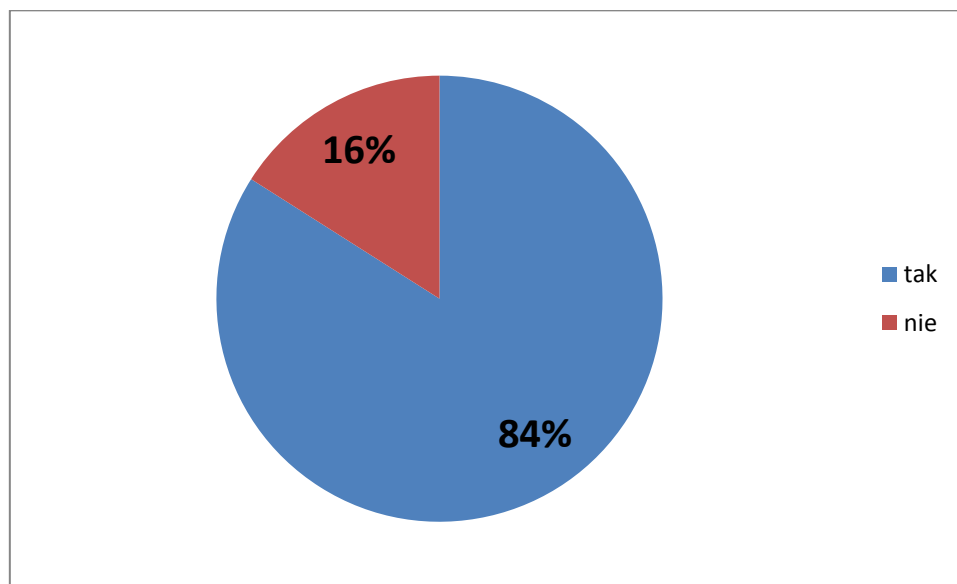
Jednym z głównych czynników wpływających na efektywność działań w ośrodkach pomocy społecznej jest odpowiednio wykwalifikowana kadra pracowników socjalnych. Niezbędne kwalifikacje zawodowe pracowników socjalnych określają przepisy ustawy o pomocy społecznej. Jednakże ze względu na rodzaj wykonywanych zadań, a w szczególności fakt, iż pracownicy socjalni bezpośrednio pracują z klientami pomocy społecznej wskazane jest stałe podnoszenie kwalifikacji zawodowych poprzez między innymi uczestnictwo w kursach i szkoleniach. Skuteczna praca wymaga stosowania nowoczesnych form pomocy, jak również doskonalenia umiejętności zawodowych związanych z pracą z poszczególnymi kategoriami klientów. Podnoszenie kwalifikacji zawodowych pracowników służb społecznych jest niezwykle istotnym czynnikiem funkcjonowania systemu pomocy społecznej. W warunkach dynamicznie zmieniających się wymagań i oczekiwań stawianym obecnie kadrze pomocy społecznej, ciągłe podnoszenie poziomu wiedzy staje się koniecznością i obowiązkiem. Od umiejętności i kompetencji pracowników zależy bowiem jakość i skuteczność świadczonych usług.

Organizowanie kształcenia oraz szkolenia zawodowego kadr pomocy społecznej jest jednym z zadań samorządu województwa zapisanych w ustawie z 12 marca 2004 roku o pomocy społecznej. ROPS w Lublinie organizuje szkolenia dla kadr pomocy społecznej z terenu Lubelszczyzny w ramach środków własnych samorządu województwa i Europejskiego Funduszu Społecznego – w ramach Podziałania 7.1.3 Podnoszenie kwalifikacji kadr pomocy i integracji społecznej Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki 2007- 2013 realizuje projekt systemowy pn. „Szkolenie i doradztwo podnoszące kwalifikacje pracowników instytucji

pomocy i integracji społecznej”. Ponadto, pracownicy ośrodków pomocy społecznej uczestniczą w szkoleniach organizowanych przez samorzady gminne i powiatowe.

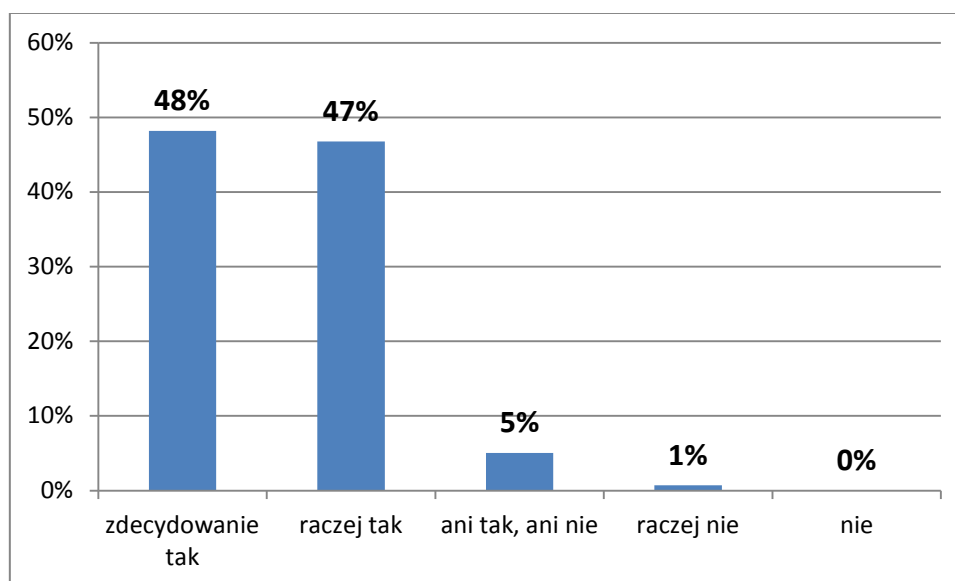
W badanych gminach wiejskich pracownicy ze zdecydowanej większości (84%) ośrodków pomocy społecznej w 2013 roku uczestniczyli w szkoleniach podnoszących kwalifikacje zawodowe.

**Wykres nr 2. Rozkład odpowiedzi na pytanie: Czy pracownicy OPS w ciągu ostatniego roku brali udział w szkoleniach podnoszących kwalifikacje zawodowe? (N=165)**



Pozytywny wpływ szkoleń i kursów zawodowych na zwiększenie efektywności realizowanych zadań w ośrodkach pomocy społecznej potwierdzają kierownicy tych ośrodków. Zdaniem zdecydowanej większości (95%) uczestnictwo pracowników w szkoleniach podnoszących kwalifikacje zawodowe wpłynęło na efektywność pracy w OPS. Odmienne zdanie zadeklarował jedynie 1% respondentów.

Wykres nr 3. Rozkład odpowiedzi na pytanie: Czy w Pana/i opinii udział pracowników OPS w szkoleniach podnoszących kwalifikacje zawodowe wpłynął na efektywność pracy Państwa jednostki? (n = 139)



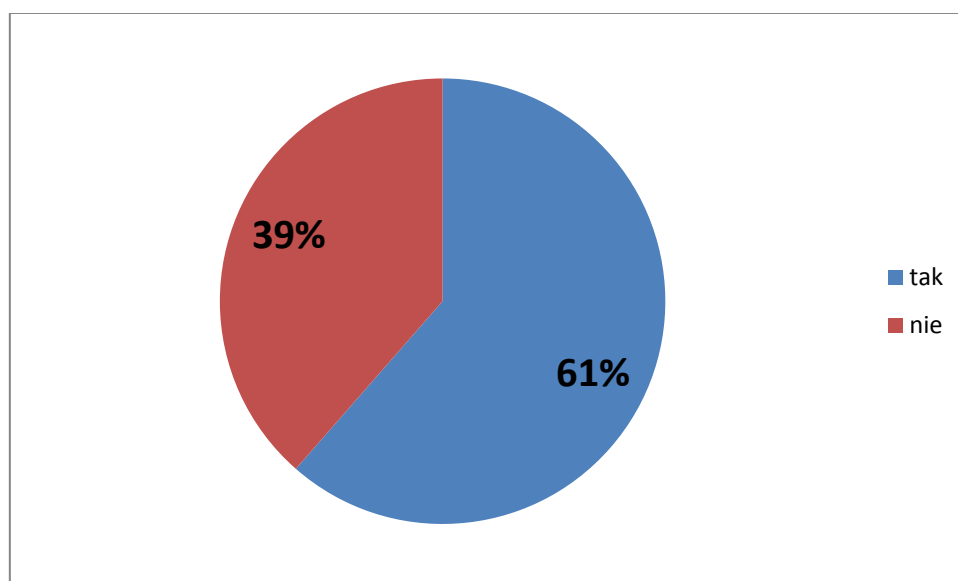
W bezpośredniej pracy z klientem niezbędne jest posiadanie odpowiednich kompetencji społecznych. Według M. Argyle'a umiejętności społeczne (*social skills*) są wzorcami zachowań społecznych, które sprawiają, że jednostki są społecznie kompetentne, to znaczy zdolne do wywierania pożądanego wpływu na innych. Umiejętności społeczne stanowią aspekt zachowaniowy zdolności społecznych (*social competence*), na które składają się także wiedza, zrozumienie, brak niepokoju, przyczyniające się do wzrostu osiągnięć społecznych. Skuteczność w skłanianiu innych do zachowań zgodnych z naszymi oczekiwaniami i celami jest założeniem definicji kompetencji społecznych autorstwa M. Argyle'a. Przez pojęcie kompetencji społecznej rozumie "zdolność, posiadanie niezbędnych umiejętności do tego, by wywrzeć pożądaną wpływ na innych ludzi w sytuacjach społecznych. Te pożądaną wpływy mogą polegać na skłonieniu innych do kupna, do nauki do odzyskania zdrowia psychicznego" M. Argyle wyróżnia dwie kategorie umiejętności społecznych pozwalających uzyskać zamierzone efekty w sytuacjach społecznych:

- powszechne umiejętności społeczne, potrzebne każdemu człowiekowi,
- profesjonalne umiejętności społeczne, które są konieczne w wielu zawodach.<sup>6</sup>

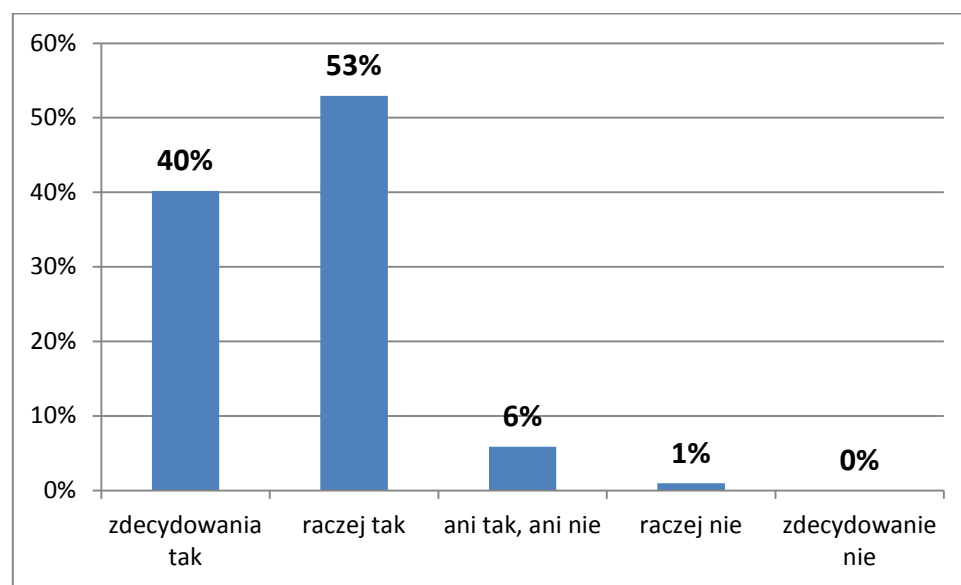
W większości (61%) badanych OPS w 2013 roku pracownicy uczestniczyli w szkoleniach podnoszących kompetencje społeczne. Podobnie jak w przypadku szkoleń zawodowych zdecydowana większość ankietowanych kierowników – 93% twierdzi, że udział pracowników w tego typu szkoleniach wpłynął na efektywność pracy w ich jednostkach.

<sup>6</sup> E. Starostka, Kompetencje społeczne, a możliwości interpersonalne, w: Psychologia.net.pl portal psychologiczny <http://www.psychologia.net.pl/artukul.php?level=254>, data pobrania: 31.07.2014

Wykres nr 4. Rozkład odpowiedzi na pytanie: Czy pracownicy OPS w ciągu ostatniego roku brali udział w szkoleniach podnoszących kompetencje społeczne? (N=165)



Wykres nr 5. Rozkład odpowiedzi na pytanie: Czy w Pana/i opinii udział pracowników ośrodka w szkoleniach podnoszących kompetencje społeczne wpłyną na efektywność pracy Państwa jednostki? (n=102)



### Wpływ środków EFS na efektywność pracy w OPS

Ośrodki pomocy społecznej w województwie lubelskim w 2013 roku podobnie jak w latach poprzednich realizowały projekty systemowe i konkursowe w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytet VII – Promocja integracji społecznej.

Działania aktywizujące w ramach projektów finansowanych ze środków EFS aktywizującymi są skierowane przede wszystkim do:

- osób bezrobotnych poszukujących pracy lub nie pozostających w zatrudnieniu, będący w wieku aktywności zawodowej i korzystający ze świadczeń pomocy społecznej,
- młodzież od 15 do 25 roku życia pochodzącej ze środowisk zagrożonych wykluczeniem społecznym,
- osób niepełnosprawnych,
- otoczenia osób wykluczonych społecznie. .

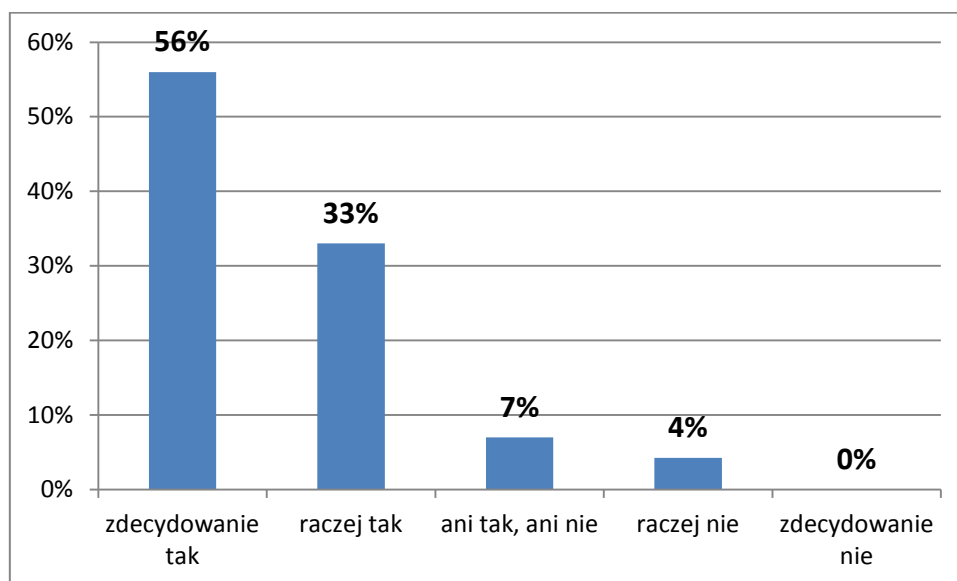
Większość beneficjentów jest objęta formami wsparcia w ramach kontraktów socjalnych i programów aktywności lokalnej.

W ramach projektów systemowych realizuje się między innymi takie formy: kursy i szkolenia zawodowe, spotkania z doradcą zawodowym, wsparcie psychologiczne, uczestnictwo w programach profilaktycznych i terapeutycznych (dla osób i rodzin z problemem alkoholowym), pomoc finansowa (zasiłki okresowe i celowe) oraz pomoc w formie pracy socjalnej. W wyniku podjętych działań beneficjenci m.in. podwyższają kwalifikacje zawodowe, nabywają umiejętność poruszania się po rynku pracy, wzrastają ich kompetencje społeczne, uczestniczą w terapii dla osób uzależnionych

Działania wspierające w ramach projektów konkursowych są ukierunkowane przede wszystkim na wzrost kompetencji zawodowych osób zagrożonych wykluczeniem społecznym, prowadzenie specjalistycznego poradnictwa, aktywizację społeczności lokalnej.

Jak wspomiano w poprzednim rozdziale w województwie lubelskim zdecydowana większość OPS (92%) w 2013 roku realizowała projekty współfinansowane z Europejskiego Funduszu Społecznego. Przy czym niepokojące jest to, że projekty z EFS nie były realizowane wyłącznie w gminach wiejskich. Projekty ze środków EFS realizowało 90% gmin wiejskich. W badanych OPS projekty finansowane ze środków EFS w 2013 realizowało 158 ośrodków (96%). Zdaniem zdecydowanej większości kierowników (89%) wykorzystanie środków EFS wpłynęło na efektywność działań realizowanych w badanych jednostkach. Odsetek kierowników wyrażających odmienną opinię jest o 92 punkty procentowe niższy.

Wykres nr 6. Rozkład odpowiedzi na pytanie: Czy w Pana/i opinii wykorzystanie środków EFS w 2013 r. wpłynęło na efektywność pracy Państwa jednostki?( N=158)



### Czynniki wpływające na efektywność pracy OPS

W celu określenia wpływu czynników wynikających między innymi z organizacji pracy, poziomu satysfakcji współpracy OPS z innymi instytucjami pomocy i integracji społecznej na efektywność realizowanych działań poproszono kierowników badanych OPS o określenie stopnia ich ważności oraz stopnia faktycznej realizacji.

Zdaniem respondentów do czynników zdecydowanie ważnych dla efektywności realizowanych działań należą:

1. współpraca OPS z innymi instytucjami samorządowymi - 39% wskazań,
2. uczestnictwo OPS w projektach współfinansowanych ze środków EFS – 37% wskazań,
3. optymalne wydawanie środków finansowych – 25% wskazań,
4. udział pracownika socjalnego w podejmowaniu decyzji w sprawach organizacji pracy w ośrodku – 20% wskazań,
5. dopasowanie zakresu obowiązków pracownika do jego możliwości czasowych – 20%,
6. dostęp pracownika socjalnego do środków transportu – 20% wskazań.

Z kolei do zupełnie nieważnych kierownicy zaliczyli takie czynniki, jak:

1. brak barier architektonicznych w budynku – 59% wskazań,
2. dostęp pracownika socjalnego do środków transportu – 34% wskazań,
3. współpraca OPS z podmiotami III sektora – 33% wskazań,
4. komfortowe warunki pracy - 33% wskazań,
5. możliwość awansu pracownika socjalnego – 31% wskazań.



Ciekawe jest, że dostęp pracownika do środków transportu uzyskał duży odsetek wskazań jako czynnik zupełnie nieważny, jak również zdecydowanie ważny, przy czym odsetek wskazań, że jest to czynnik zupełnie nieważny dla efektywności realizowanych zadań jest wyższy o 14 punktów procentowych. Różnice w ocenie stopnia ważności tego czynnika mogą wynikać z faktu, iż w poszczególnych OPS jest różny stopień zaspokojenia potrzeb w tym zakresie – potwierdzeniem tego wniosku jest również, fakt, iż zdaniem 55% respondentów w ich ośrodkach ten czynnik jest zdecydowanie zrealizowany.

W opinii kierowników do czynników zdecydowanie realizowanych należą również:

1. łatwy dostęp pracownika socjalnego do kadry specjalistów (w celu m.in..konsultacji, współpracy na rzecz klienta) - 64% wskazań,
2. udział pracownika socjalnego w podejmowaniu decyzji w sprawach organizacji pracy w ośrodku – 66% wskazań,
3. dostęp do potrzebnej infrastruktury społecznej na poziomie gminy – 65% wskazań,
4. komfortowe warunki pracy – 58% wskazań,
5. dopasowanie zakresu obowiązków pracownika socjalnego do jego możliwości czasowych – 55% wskazań,
6. uczestnictwo OPS w projektach współfinansowanych ze środków EFS – 51% wskazań,
7. współpraca OPS z podmiotami III sektora – 51% wskazań.

Dane empiryczne wskazują, że wśród 6 najczęściej wskazywanych czynników, mających zdecydowanie ważny wpływ na efektywność pracy w OPS 4 - dopasowanie zakresu obowiązków pracownika socjalnego do jego możliwości czasowych, udział pracownika socjalnego w podejmowaniu decyzji w sprawach organizacji pracy w ośrodku, dostęp pracownika socjalnego do środków transportu i uczestnictwo OPS w projektach współfinansowanych ze środków EFS uzyskały wysoki odsetek wskazań jak czynnik zdecydowanie realizowane (ponad 50% wskazań) jako zdecydowanie realizowane.

**Tabela nr 5. Rozkład odpowiedzi na pytanie: W jakim stopniu poniższe czynniki są istotne dla efektywności pracy państwa ośrodka ? Proszę zaznaczyć na skali od 1 do 5, gdzie 1 oznacza zupełnie nieważne, a 5 zdecydowanie ważne. (N=165)**

Czynniki	Stopień ważności				
	1	2	3	4	5
Brak barier architektonicznych w budynku	59%	9%	10%	5%	17%
Komfortowe warunki pracy	33%	15%	26%	17%	9%
Łatwy dostęp pracownika socjalnego do kadry specjalistów (w celu m.in..konsultacji, współpracy na rzecz klienta)	23%	25%	33%	12%	7%
Dostęp pracownika socjalnego do środków transportu	34%	17%	17%	13%	20%
Dopasowanie zakresu obowiązków pracownika socjalnego do jego możliwości	15%	10%	30%	25%	20%

czasowych					
Możliwość rozwoju zawodowego pracownika socjalnego	14%	10%	28%	30%	17%
Możliwość awansu pracownika socjalnego	<b>31%</b>	19%	28%	16%	6%
Udział pracownika socjalnego w podejmowaniu decyzji w sprawach organizacji pracy w ośrodku	15%	7%	28%	30%	<b>20%</b>
Większy budżet OPS na realizację zadań ustawowych	15%	19%	36%	23%	8%
Optymalne wydawanie środków finansowych	12%	8%	24%	31%	<b>25%</b>
Dostęp do potrzebnej infrastruktury społecznej na poziomie gminy	16%	17%	26%	26%	15%
Współpraca OPS z innymi instytucjami samorządowymi	5%	4%	17%	35%	<b>39%</b>
Współpraca OPS z podmiotami III sektora	<b>33%</b>	25%	23%	10%	8%
Uczestnictwo OPS w projektach współfinansowanych ze środków EFS	10%	4%	18%	31%	<b>37%</b>

**Tabela nr 6. Rozkład odpowiedzi na pytanie: W jakim stopniu poniższe czynniki były faktycznie realizowane w 2013 roku? Proszę zaznaczyć na skali od 1 do 5, gdzie 1 oznacza zupełnie nierealizowane, a 5 zdecydowanie realizowane. (N=165)**

Czynnik	Stopień realizacji				
	1	2	3	4	5
Brak barier architektonicznych w budynku	14%	6%	16%	24%	39%
Komfortowe warunki pracy	10%	2%	13%	17%	<b>58%</b>
Łatwy dostęp pracownika socjalnego do kadry specjalistów(w celu m.in..konsultacji, współpracy na rzecz klienta)	12%	4%	5%	16%	<b>64%</b>
Dostęp pracownika socjalnego do środków transportu	<b>8%</b>	2%	8%	26%	<b>55%</b>
Dopasowanie zakresu obowiązków pracownika socjalnego do jego możliwości czasowych	<b>6%</b>	1%	10%	28%	<b>55%</b>
Możliwość rozwoju zawodowego pracownika socjalnego	16%	5%	19%	23%	37%
Możliwość awansu pracownika socjalnego	13%	4%	18%	36%	30%

Udział pracownika socjalnego w podejmowaniu decyzji w sprawach organizacji pracy w ośrodku	<b>7%</b>	2%	8%	17%	<b>66%</b>
Większy budżet OPS na realizację zadań ustawowych	11%	2%	14%	31%	41%
Optymalne wydawanie środków finansowych	10%	6%	16%	34%	34%
Dostęp do potrzebnej infrastruktury społecznej na poziomie gminy	<b>5%</b>	0%	7%	23%	<b>65%</b>
Współpraca OPS z innymi instytucjami samorządowymi	17%	9%	27%	23%	24%
Współpraca OPS z podmiotami III sektora	<b>8%</b>	3%	11%	27%	<b>51%</b>
Uczestnictwo OPS w projektach współfinansowanych ze środków EFS	<b>4%</b>	3%	16%	26%	<b>51%</b>

Kolejnym ważnym aspektem podjętym w niniejszym badaniu jest określenie czynników ograniczających efektywność działań w OPS. W opinii respondentów do czynników najbardziej ograniczających efektywność realizowanych działań należą:

1. niespójne przepisy prawa – 56% wskazań,
2. niezadawalająca dostępność otoczenia OPS na terenie gminy (np. DPS, ośrodki wsparcia, świetlice) – 51% wskazań,
3. przewaga świadczeń pieniężnych nad pracą socjalną – 42% wskazań,
4. za mało czasu na prace socjalną – 42% wskazań.

Natomiast, jako czynnik najmniej istotny wskazano brak superwizji – 38% wskazań.

**Tabela nr 7. Rozkład odpowiedzi na pytanie: Które czynniki Pana/i zdaniem najbardziej ograniczają efektywności działań OPS w Pan/i gminie? Proszę zaznaczyć na skali od 1 do 5, gdzie 1 oznacza zupełnie nieważne, a 5 zdecydowanie ważne. (N=165)**

Czynnik	Stopień ważności				
	1	2	3	4	5
Niespójne przepisy prawa	3%	2%	13%	25%	<b>56%</b>
Obciążenie pracownika socjalnego zadaniami	19%	14%	33%	22%	12%
Niewystarczająca liczba szkoleń dla pracowników socjalnych	19%	14%	27%	17%	23%
Brak superwizji	<b>38%</b>	17%	14%	16%	15%
Utrudniony przepływ informacji wewnątrz OPS	11%	8%	25%	25%	30%
Niezadawalająca dostępność otoczenia OPS na terenie gminy (np. DPS, ośrodki wsparcia, świetlice)	4%	5%	19%	22%	<b>51%</b>

Niskie wynagrodzenia	7%	11%	33%	31%	18%
Przewaga świadczeń pieniężnych nad pracą socjalną	5%	6%	12%	34%	42%
Za mało czasu na prace socjalną	6%	6%	12%	34%	42%

Istotnym czynnikiem wpływającym na efektywność realizowanych działań w OPS jest posiadanie odpowiednich umiejętności i cech przez pracownika socjalnego. Respondenci wskazali, że pracownik socjalny powinien posiadać następujące cechy i umiejętności:

1. konsekwencja w działaniu – 50% wskazań,
2. umiejętność formułowania diagnozy – 39% wskazań,
3. umiejętność współpracy – 34% wskazań,
4. odporność na stres – 31% wskazań.

Z kolei do najmniej istotnych cech i umiejętności pracownika socjalnego w opinii kierowników należy:

1. zdolność odczuwania empatycznego – 10% wskazań,
2. umiejętność negocjacji – 10% wskazań.

**Tabela nr 8. Rozkład odpowiedzi na pytanie: Z wymienionych poniżej cech i umiejętności pracownika socjalnego proszę wskazać trzy, które Pana/i zdaniem są niezbędne do efektywnej pracy z klientem?(N=165)**

Cechy i umiejętności pracownika socjalnego	Procent wskazań
konsekwencja w działaniu	50
umiejętność formułowania diagnozy	39
umiejętność współpracy	34
odporność na stres	31
umiejętność podejmowania decyzji	28
umiejętność rozwiązywania konfliktów	28
umiejętność nawiązywania kontaktów	22
umiejętność słuchania	22
asertywność	20
zdolność odczuwania empatycznego	10
umiejętność negocjacji	10

Ostatnim etapem badania było określenie działań, które należałoby podjąć w celu zwiększenia efektywności pracy w OPS w gminach wiejskich. W opinii kierowników należy przede wszystkim zwiększyć liczbę pracowników socjalnych zatrudnionych w ośrodkach, co wpłynie na zmniejszenie liczby środowisk przypadających na 1 pracownika (17% wskazań). Ponadto, respondenci wskazywali konieczność podjęcia takich działań jak: zmniejszenie

obciążenia OPS zadaniami, zmniejszenie biurokracji, poprawa stanu infrastruktury na terenie gminy i zwiększenie budżet na realizację zadań ustawowych (12-10% wskazań).

**Tabela nr 9. Rozkład odpowiedzi na pytanie: Proszę wskazać, co w pierwszej kolejności według Pana/i należałoby zmienić, aby zwiększyć efektywność działań pomocy społecznej w Pana/i gminie?(N=165)**

<b>Czynniki, które należałoby zmienić aby zwiększyć efektywność działań pomocy społecznej w gminie</b>	<b>Procent wskazań</b>
zwiększenie liczby pracowników socjalnych/zmniejszenie liczby środowisk przypadających na 1 pracownika	17
zwiększyć spójność przepisów prawa	14
zmniejszenie obciążenia OPS zadaniami	12
zmniejszenie biurokracji	10
poprawa infrastruktury socjalnej na terenie gminy	10
zwiększenie budżetu na realizację zadań ustawowych	10
zwiększenie wysokości wynagrodzeń pracowników socjalnych	8
zwiększenie dostępności do specjalistów (psycholog, pracownika, doradcy zawodowego) w gminie)	7
zwiększenie nacisku na prace socjalną	7
zapewnienie odpowiedniego transportu do wykonywania pracy w terenie (samochód służbowy)	7
poprawa warunków lokalowych w OPS	6
zwiększenie prestiżu zawodu pracownika socjalnego	4
zrozumienie zadań OPS przez władze gminy	4
zwiększenie/polepszenie współpracy	3
zatrudnienie asystenta rodziny	2
inne	8

## Wnioski i rekomendacje

### Wnioski:

1. W województwie lubelskim gminy wiejskie stanowią zdecydowaną większość – 80%. Wsparciem ośrodków pomocy społecznej w gminach wiejskich w 2013 objęto 8% mieszkańców. Wskaźnik korzystających z pomocy OPS w gminach wiejskich jest zróżnicowany – wynosi od 2 do 54% mieszkańców. Niepokojący jest fakt, że większość osób objętych wsparciem OPS – 57% stanowią długotrwale korzystający z pomocy społecznej. Może to świadczyć o niskiej efektywności oferowanych form wsparcia, jak również o niekorzystnej sytuacji społeczno-gospodarczej w gminach wiejskich.
2. Pracownicy socjalni w gminach wiejskich są stosunkowo dostępni – średnio na 1 mieszkańca gminy wiejskiej w województwie lubelskim przypada 1,28 pracownika socjalnego, co jest zgodne z zapisami o ustawy o pomocy społecznej. Jednakże w 16 gminach (10% gmin wiejskich) na 2 tys. mieszkańców przypada mniej niż 1 pracownik socjalny. Ponadto, w 10 OPS jest zatrudnionych mniej niż 3 pracowników socjalnych.
3. Kadra pracowników socjalnych jest stosunkowo dobrze wykształcona – większość (65%) zatrudnionych pracowników socjalnych legitymuje się wyższym wykształceniem. Nieco gorzej przedstawia się sytuacja dotycząca osób posiadających specjalizację w zakresie pracy socjalnej – w 2013 r. I stopień specjalizacji posiadało 31% pracowników, natomiast II stopień zaledwie 8%. Zdaniem badanych poza wymaganymi kwalifikacjami zawodowymi efektywny pracownik socjalny powinien posiadać następujące cech i umiejętności:
  - konsekwencja w działaniu,
  - umiejętność formułowania diagnozy,
  - umiejętność współpracy,
  - odporność na stres.
4. Wśród oferowanych form pomocy w gminach wiejskich w województwie w 2013 roku świadczenia pieniężne stanowiły 44% wszystkich przyznanych świadczeń, przy czym w przypadku 48% gmin wskaźnik ten był wyższy niż wojewódzki. 90% ośrodków pomocy społecznej w gminach wiejskich w 2013 roku realizowało działania w ramach projektów systemowych i konkursowych współfinansowanych z środków Europejskiego Funduszu Społecznego. W badanej grupie projekty EFS realizowało 89% OPS, co pozytywnie wpłynęło na efektywność pracy, między innymi dzięki stosowaniu narzędzi aktywnej integracji.
5. Niewątpliwym pozytywem jest fakt, iż pracownicy socjalni w badanej grupie uczestniczą w szkoleniach podwyższających kwalifikację zawodowe. W roku 2013 kwalifikacje zawodowe podwyższali pracownicy z 84% OPS. Zdaniem zdecydowanej większości kierowników (94%) tych jednostek, uczestnictwo pracowników w tych szkoleniach wpłynęło na zwiększenie efektywności pracy w OPS. Do pozytywów należy zaliczyć również fakt, iż w większości badanych OPS (61%) pracownicy uczestniczyli w szkoleniach podnoszących kompetencje społeczne, co przyczyniło się do lepszej komunikacji z klientem, a w konsekwencji do zwiększenia efektywności działań.
6. Efektywność działań OPS w zdaniem kierowników jest warunkowana przede wszystkim przez takie czynniki jak:

- współpraca OPS z innymi instytucjami samorządowymi,
  - uczestnictwo OPS w projektach współfinansowanych z EFS,
  - udział pracownika socjalnego w podejmowaniu decyzji w sprawach organizacji pracy w ośrodku,
  - dopasowanie zakresu obowiązków pracownika socjalnego do jego możliwości czasowych,
  - dostępu pracownika socjalnego do środków transportu.
7. Do czynników ograniczających efektywność działań w OPS należą:
- niespójne przepisy prawa,
  - niezadawalająca dostępność otoczenia OPS na terenie gminy (np. DPS, ośrodki wsparci, świetlice).
  - przewaga świadczeń pieniężnych nad pracą socjalną,
  - ograniczony czas na prowadzenie pracy socjalnej.
8. Zdaniem kierowników OPS w gminach wiejskich w celu zwiększenia efektywności pracy należy w pierwszej kolejności podjąć takie działania jak:
- zwiększyć liczbę pracowników socjalnych,
  - zwiększyć spójność przepisów prawa
  - zmniejszyć obciążenie OPS zadaniami,
  - zmniejszyć biurokrację
  - poprawić infrastrukturę socjalną na terenie gminy,
  - zwiększyć budżet na realizację zadań ustawowych.

### **Rekomendacje**

1. W celu zwiększenia dostępności i efektywności działań kadry pomocy społecznej należy zwiększyć liczbę pracowników socjalnych – 1 pracownik socjalny we wszystkich gminach województwa na 2 tys. mieszkańców. Ponadto, należy ograniczyć liczbę środowisk przypadających na 1 pracownika, jak również biurokrację. Powyższe działania przyczynią się do zwiększenia czasu na prowadzenie pracy socjalnej, co wpłynie na zwiększenie jej efektywności. W celu wzrostu skuteczności realizowanej pracy socjalnej wydaje się zasadne oddzielnie działań z zakresu pracy socjalnej od pracy typowo biurowej.
2. Pracownicy socjalni we wszystkich gminach powinni stale podwyższać kwalifikacje zawodowe poprzez uczestnictwo w kursach i szkoleniach, jak również należy zwiększyć liczbę pracowników socjalnych posiadających specjalizację zawodową I i II stopnia w zawodzie pracownika socjalnego.
3. Należy ograniczyć przyznawanie świadczeń pieniężnych na rzecz niepieniężnych, ze szczególnym naciskiem na prowadzenie pracy socjalnej.
4. Wskazane jest, żeby wszystkie jednostki realizowały projekty współfinansowane z EFS,. Poprzez realizację projektów zwiększy się stosowanie instrumentów aktywnej integracji, co przyczyni się do aktywizacji osób zagrożonym wykluczeniem społecznym
5. Konieczne jest zwiększenie infrastruktury socjalnej na terenie gminy. Braki w tym zakresie utrudniają prowadzenie skutecznych działań.
6. Pomoc udzielana klientom powinna opierać się na współpracy instytucji i organizacji działających w obszarze pomocy i integracji społecznej. Należy zwiększyć zakres i skuteczność tej współpracy, między innymi poprzez zawiązywanie partnerstw lokalnych.

7. Konieczne jest zwiększenie spójności przepisów prawa.
8. Wskazane jest zwiększenie budżetu OPS na realizację zadań ustawowych, a także zrozumienie istoty i potrzebę realizacji tych zadań przez władze gminy.



## Spis tabel

Tabela nr 1. Struktura badanej próby w badaniu CAWI i uzyskany poziom uczestnictwa w badaniu w województwie lubelskim .....	7
Tabela nr 2. Charakterystyka badanej próby – staż pracy Dyrektorów/Kierowników ośrodków pomocy społecznej z gmin wiejskich województwa lubelskiego .....	7
Tabela nr 3. Charakterystyka badanej próby – wielkość gmin wiejskich w województwie lubelskim, w których znajdują się ośrodki pomocy społecznej biorące udział w badaniu .....	8
Tabela nr 4. Charakterystyka badanej próby – liczba etatów w ośrodkach pomocy społecznej z województwa lubelskiego biorących udział w badaniu .....	8
Tabela nr 5. Rozkład odpowiedzi na pytanie: W jakim stopniu poniższe czynniki są istotne dla efektywności pracy państwa ośrodka? .....	127
Tabela nr 6. Rozkład odpowiedzi na pytanie: W jakim stopniu poniższe czynniki były faktycznie realizowane w 2013 r.? .....	18
Tabela nr 7. Rozkład odpowiedzi na pytanie: Które czynniki Pana/i zdaniem najbardziej ograniczają efektywność działań OPS w Pana/i gminie? .....	<b>Błąd! Nie zdefiniowano zakładki.</b> 19
Tabela nr 8. Rozkład odpowiedzi na pytanie: Z wymienionych poniżej cech i umiejętności pracownika socjalnego proszę wskazać trzy, które Pana/i zdaniem są niezbędne do efektywnej pracy z klientem? .....	20
Tabela nr 9. Rozkład odpowiedzi na pytanie: Proszę wskazać, co w pierwszej kolejności należałoby zmienić, aby zwiększyć efektywność działań pomocy społecznej w Pana/i gminie. ....	2

**Błąd! Nie zdefiniowano zakładki.**

## Spis wykresów

Wykres nr 1. Charakterystyka badanej próby – liczba etatów w badanych ośrodkach pomocy społecznej z województwa lubelskiego .....	<b>Błąd! Nie zdefiniowano zakładki.</b> 8
Wykres nr 2. Rozkład odpowiedzi na pytanie: Czy pracownicy OPS w ciągu ostatniego roku brali udział w szkoleniach podnoszących kwalifikacje zawodowe? .....	12
Wykres nr 3. Rozkład odpowiedzi na pytanie czy: Czy w Pana/i opinii udział pracowników OPS w szkoleniach podnoszących kwalifikacje zawodowe wpłynął na efektywność pracy Państwa jednostki? .....	<b>Błąd! Nie zdefiniowano zakładki.</b> 13
Wykres nr 4. Rozkład odpowiedzi na pytanie: Czy pracownicy OPS w ciągu ostatniego roku brali udział w szkoleniach podnoszących kompetencje społeczne? .....	<b>Błąd! Nie zdefiniowano zakładki.</b>
Wykres nr 5. Rozkład odpowiedzi na pytanie czy: Czy w Pana/i opinii udział pracowników OPS w szkoleniach podnoszących kompetencje społeczne wpłynął na efektywność pracy Państwa jednostki? .....	14
Wykres nr 6. Rozkład odpowiedzi na pytanie czy: Czy w Pana/i opinii wykorzystanie środków EFS w 2013 r. wpłynęło na efektywność pracy Państwa jednostki? .....	16

## Bibliografia

1. J. Karney, Człowiek i praca. *Wybrane zagadnienia z psychologii i pedagogiki pracy*, Międzynarodowa Szkoła Menedżerów, Warszawa 1998.
2. *Różne wymiary skuteczności w pomocy społecznej*, red. A. Hryniewiecka, IRSS.
3. A. Olech, A. Sobczak, *Jakość i organizacja pracy w ośrodkach pomocy społecznej*, IRSS Warszawa 2011, <http://irss.pl/2011/06/raporty-i-publicacje-poprojektowe-irss/> [dostęp: 21.07.2014 r.].
4. *Ocena zasobów pomocy społecznej na rok 2013 dla województwa warmińsko-mazurskiego*, Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej Urzędu Marszałkowskiego Województwa Warmińsko-Mazurskiego w Olsztynie, Olsztyn 2014, <http://portal.warmia.mazury.pl/pl/polityka-spoeczna/pomoc-i-integracja-spoeczna> [dostęp 21.07.2014 r.].
5. Z. Woźniak, *Jakość w pomocy społecznej – możliwości i ograniczenia pomiaru*, [w:] *Efektywność, skuteczność i jakość działań w pomocy społecznej*, Poznań: MOPR 2005.

(Bibliografia – alfabetycznie)

## Aneks nr 1. Lista wskaźników

### Uwagi ogólne:

1. Dane dotyczące liczby mieszkańców z GUS  
wskaźniki dotyczą tylko i wyłącznie gmin wiejskich z województwa lubelskiego

Lp.	Wskaźnik	Status <sup>7</sup>	Źródło	Wielkość (2013 r.)	Dane dodatkowe/pomocnicze
1	Wskaźnik natężenie korzystania z pomocy społecznej (liczba osób w rodzinach do ogólnej liczby mieszkańców)	obowiązkowy	OZPS/GUS	8%	liczba osób w rodzinach korzystających z pomocy społecznej w gminach wiejskich – 80.682  liczba mieszkańców gmin wiejskich – 1.052.653 (GUS)
2	Wskaźnik liczby osób długotrwale korzystających z pomocy społecznej (liczba osób długotrwale korzystających ze świadczeń/liczba osób, którym przyznano świadczenie)*100%	obowiązkowy	OZPS	57%	liczba osób długotrwale korzystających ze świadczeń w gminach wiejskich – 39.462  liczba osób, którym przyznano świadczenie w gminach wiejskich – 69.183
3	Wskaźnik wykształcenia pracowników socjalnych (liczba pracowników socjalnych posiadających wyższe wykształcenie/liczba wszystkich pracowników socjalnych)*100%	obowiązkowy	OZPS	63%	liczba pracowników socjalnych posiadających wyższe wykształcenie w gminach wiejskich – 426  liczba wszystkich pracowników socjalnych w gminach wiejskich – 675
4	Wskaźnik specjalizacji pracowników socjalnych I (liczba pracowników socjalnych posiadających specjalizację I st. w zawodzie/liczba wszystkich pracowników socjalnych)*100%	obowiązkowy	OZPS	31%	liczba pracowników socjalnych posiadających specjalizację I st. w zawodzie w gminach wiejskich – 206  liczba wszystkich pracowników socjalnych w gminach wiejskich – 675
5	Wskaźnik specjalizacji pracowników socjalnych II (liczba pracowników socjalnych posiadających specjalizację II st. w zawodzie/liczba wszystkich pracowników socjalnych)*100%	obowiązkowy	OZPS	8%	liczba pracowników socjalnych posiadających specjalizację II st. w zawodzie w gminach wiejskich – 54  liczba wszystkich pracowników socjalnych w gminach wiejskich – 675
7	Wskaźnik dostępności kadry pracy socjalnej (liczba pracowników socjalnych/liczba mieszkańców)*2000 mieszkańców	obowiązkowy	OZPS GUS	1,28 (OZPS)	liczba pracowników socjalnych w gminach wiejskich – 675  liczba mieszkańców w gminach wiejskich – 1.052.653
8	Wskaźnik pomocy pieniężnej (liczba osób, którym przyznano świadczenie pieniężne/liczba osób, którym przyznano świadczenie OGÓŁEM)*100%	obowiązkowy	MPiPS-03	44%	liczba osób, którym przyznano świadczenie pieniężne w gminach wiejskich – 30.858  liczba osób, którym przyznano świadczenie OGÓŁEM w gminach wiejskich – 69.520
11	Wskaźnik realizacji	obowiązkowy	OZPS/GUS	90%	liczba gmin wiejskich – 171

<sup>7</sup> Wskaźniki mające status „obowiązkowy” są prezentowane i analizowane we wszystkich raportach regionalnych, prezentacja i analiza wskaźników „dowolnych” nie jest w raportach obligatoryjna.

Lp.	Wskaźnik	Status'	Źródło	Wielkość (2013 r.)	Dane dodatkowe/pomocnicze
	projektów EFS w gminach wiejskich (liczba gmin wiejskich realizujących projekty EFS/do wszystkich gmin wiejskich)*100%				liczba gmin wiejskich realizujących projekty EFS – 154
12	Wskaźnik realizacji projektów EFS w gminach (liczba gmin realizujących projekty EFS/ogólna liczba gmin w województwie	obowiązkowy	OZPS/GUS	92%	liczba gmin w województwie – 213 liczba gmin realizujących projekty EFS – 196

## Aneks nr 2. Narzędzia badawcze – kwestionariusz ankiety

### Kwestionariusz ankiety

*Szanowni Państwo,*

*Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich w ramach projektu systemowego Koordynacja na rzecz aktywnej integracji, realizuje badanie dotyczące efektywności pomocy społecznej w gminach wiejskich.*

*Ankieta skierowana jest do Kierowników/Dyrektorów Ośrodków Pomocy Społecznej z gmin wiejskich. Zależy nam na poznanie Państwa opinii na temat wykonywanej pracy i czynników wpływających na realizację postawionych przed Państwem zadań. Prosimy o szczerą odpowiedź, uzyskane informacje są poufne i posłużą wyłącznie do celów badawczych i analiz statystycznych.*

**Wszystkie pytania w poniższej ankiecie dotyczą roku 2013.**

**W poniższym kwestionariuszu ankiety pojęcie „efektywności” jest rozumiane jako rezultat podjętych działań, opisany relacją uzyskanych efektów do poniesionych nakładów.**

1. Czy pracownicy ośrodka pomocy społecznej w ciągu ostatniego roku brali udział w szkoleniach podnoszących kwalifikacje zawodowe?  
a) tak                                      b) nie (przejdź do pyt. 3)
2. Czy w Pana/i opinii udział pracowników ośrodka pomocy społecznej w szkoleniach podnoszących kwalifikacje zawodowe wpłynął na efektywność pracy Państwa jednostki?  
a) zdecydowanie tak    b) raczej tak    c) ani tak ani nie    d) raczej nie    e) zdecydowanie nie
3. Czy pracownicy ośrodka pomocy społecznej w ciągu ostatniego roku brali udział w szkoleniach podnoszących kompetencje społeczne?  
a) tak                                      b) nie (przejdź do pyt. 5)
4. Czy w Pana/i opinii udział pracowników ośrodka w szkoleniach podnoszących kompetencje społeczne wpłynął na efektywność pracy Państwa jednostki?  
a) zdecydowanie tak    b) raczej tak    c) ani tak ani nie    d) raczej nie    e) zdecydowanie nie
5. Czy w Pana/i opinii wykorzystanie środków EFS w 2013 roku wpłynęło na efektywność pracy Państwa jednostki?  
a) zdecydowanie tak    b) raczej tak    c) ani tak ani nie    d) raczej nie    e) zdecydowanie nie  
f) nie dotyczy

6. W jakim stopniu poniższe czynniki są istotne dla efektywności pracy Państwa ośrodka, a w jakim stopniu były faktycznie realizowane w 2013 roku? Proszę zaznaczyć na skali od 1 do 5, gdzie 1 oznacza zupełnie nieważne/ nierealizowane, a 5 oznacza zdecydowanie ważne/ realizowane.

Pytanie	Stopień ważności					Poziom realizacji				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Brak barier architektonicznych w budynku	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Komfortowe warunki lokalowe	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Łatwy dostęp pracownika socjalnego do kadry specjalistów (w celu m.in. konsultacji, współpracy na rzecz klienta itp.)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Dostęp pracownika socjalnego do środków transportu (samochód służbowy, komunikacja publiczna)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Dopasowanie zakresu obowiązków pracownika socjalnego do jego możliwości czasowych	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Możliwość rozwoju zawodowego pracownika socjalnego	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Możliwość awansu pracownika socjalnego	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Udział pracownika socjalnego w podejmowaniu decyzji w sprawach organizacji pracy w ośrodku	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Większy budżet OPS na realizację zadań ustawowych	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Optymalne wydawanie środków finansowych	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Dostęp do potrzebnej infrastruktury społecznej na terenie gminy (np. szkolne sale gimnastyczne, pomieszczenia domu kultury, świetlica)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Współpraca OPS z innymi instytucjami samorządowymi (np. gmina, PUP, PCPR)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Współpraca OPS z podmiotami III sektora	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Uczestnictwo OPS w projektach współfinansowanych ze środków EFS	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

7. Które czynniki Pana/i zdaniem najbardziej ograniczają efektywność działania OPS w Pana/i gminie? Proszę zaznaczyć na skali od 1 do 5, gdzie 1 oznacza zupełnie nieważne, a 5 zdecydowanie ważne.

Niespójne przepisy prawa	1	2	3	4	5
Obciążenie pracownika socjalnego zadaniami	1	2	3	4	5
Niewystarczająca liczba szkoleń dla pracowników socjalnych	1	2	3	4	5
Brak superwizji	1	2	3	4	5
Utrudniony przepływ informacji wewnątrz OPS	1	2	3	4	5
Niezadawalająca dostępność otoczenia OPS na terenie gminy (np. DPS, kluby samopomocy, świetlice, ośrodki wsparcia)	1	2	3	4	5
Niskie wynagrodzenia	1	2	3	4	5
Przewaga świadczeń pieniężnych nad pracą socjalną	1	2	3	4	5
Za mało czasu na pracę socjalną	1	2	3	4	5
Inne, jakiej.....	1	2	3	4	5

8. Z wymienionych poniżej cech i umiejętności pracownika socjalnego proszę wskazać **trzy**, które Pana/i zdaniem są niezbędne do efektywnej pracy z klientem?

- a) konsekwencja w działaniu
- b) umiejętność współpracy
- c) umiejętność słuchania
- d) umiejętność podejmowania decyzji
- e) umiejętność rozwiązywania konfliktów
- f) umiejętność nawiązywania kontaktów
- g) umiejętność formułowania diagnozy
- h) umiejętność negocjacji
- i) odporność na stres
- j) asertywność
- k) zdolność odczuwania empatycznego
- l) inne, jakie?

.....

9. Proszę wskazać, co w pierwszej kolejności według Pana/i należałoby zmienić, aby zwiększyć efektywność działań pomocy społecznej w Pana/i gminie?

.....  
.....

## METRYCZKA

1. Ile lat zajmuje Pan/i stanowisko kierownika/dyrektora OPS?

..... lat

2. Wielkość gminy

- a) do 5 tys. mieszkańców
- b) powyżej 5 do 10 tys. mieszkańców
- c) powyżej 10 do 15 tys. mieszkańców
- d) powyżej 15 do 20 tys. mieszkańców
- e) powyżej 20 tys. mieszkańców

3. Liczba etatów w OPS .....

a) w tym liczba etatów pracowników socjalnych .....

4. Liczba klientów pomocy społecznej (stan na 31.12.2013r.) .....

### Osoba do kontaktu w sprawie ankiety

imię i nazwisko .....

e-mail .....

telefon .....

*Bardzo dziękujemy za poświęcony czas i uwagę.*

*Jednocześnie przypominamy, że udzielone przez Państwa odpowiedzi zostaną wykorzystane jedynie do celów badawczych i opracowań statystycznych.*