

Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia

Zamówienie składa się z dwóch elementów, które wpisują się w trwający proces przekształcenia Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Kędzierzynie-Koźlu w Centrum Usług Społecznych.

W ramach zamówienia realizowane będą następujące elementy:

- 1) Usługi eksperckie w zakresie wdrożenia modelu CUS**
- 2) Usługi opracowania dokumentacji niezbędnej do wdrożenia modelu CUS**

Termin wykonania przedmiotu zamówienia:

dla części 1) **do 31.03.2027 r.**

dla części 2) **do 30.11.2026 r.**

Ad. 1. Usługi eksperckie w zakresie wdrożenia modelu CUS:

Świadczenie usług eksperckich wspierających Zamawiającego w przygotowaniu i wdrożeniu modelu Centrum Usług Społecznych (CUS), z uwzględnieniem specyfiki organizacyjnej jednostki, jej zasobów kadrowych oraz lokalnych potrzeb mieszkańców. Celem wsparcia jest przygotowanie organizacji i pracowników do funkcjonowania w modelu CUS, wypracowanie praktycznych standardów pracy oraz zapewnienie sprawnego przejścia przez proces zmiany organizacyjnej.

Zakres usług obejmuje w szczególności: identyfikację potencjalnych barier i potrzeb oraz opracowanie planu zarządzania zmianą, uwzględniającego działania organizacyjne, kadrowe i komunikacyjne.

W ramach zamówienia Wykonawca wesprze Zamawiającego w opracowaniu modelu/standardu obsługi mieszkańca CUS, w tym określeniu kluczowych etapów obsługi oraz zasad współpracy pracowników zaangażowanych w proces świadczenia usług. Wykonawca opracuje również mapy ścieżek mieszkańca dla wybranych usług, pozwalające na praktyczne zobrazowanie procesu od zgłoszenia potrzeby przez mieszkańca do realizacji i zakończenia usługi.

Przedmiot zamówienia obejmuje ponadto opracowanie systemu monitorowania jakości usług społecznych, w tym katalogu wskaźników oraz sposobu ich pomiaru i wykorzystania, a także przygotowanie koncepcji komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej związanej z wdrażaniem modelu CUS. W ramach zamówienia przewiduje się również opracowanie praktycznego pakietu materiałów informacyjnych i wspierających pracowników oraz mieszkańców.

Istotnym elementem zamówienia będzie przeprowadzenie warsztatów dla kadry kierowniczej i pracowników, służących wspólnemu wypracowaniu rozwiązań, przygotowaniu zespołu do nowych sposobów pracy oraz identyfikacji i rozwiązywaniu problemów związanych z procesem zmiany.

Wykonawca zapewni również bieżące wsparcie konsultacyjne Zamawiającego w okresie wdrażania zmian, obejmujące konsultacje, wyjaśnianie pojawiających się problemów, rekomendowanie rozwiązań oraz weryfikację i ewentualne modyfikowanie wypracowanych rozwiązań w oparciu

o doświadczenia z ich wdrażania.

Realizacja zamówienia powinna mieć charakter praktyczny, partycypacyjny i wdrożeniowy, a wypracowane rozwiązania powinny być dostosowane do rzeczywistych potrzeb Zamawiającego, możliwe do zastosowania w codziennym funkcjonowaniu CUS oraz ukierunkowane na poprawę dostępności, jakości i kompleksowości usług świadczonych na rzecz mieszkańców.

Ramowy plan wsparcia eksperckiego:

Forma wsparcia	Liczba	Czas	Razem
Konsultacje indywidualne/eksperckie	8	2 h	16 h
Warsztaty dla kadry kierowniczej/pracowników	4	5 h	20 h
Warsztaty międzyzespołowe	1	4 h	4 h
Warsztat testujący/symulacyjny	1	4 h	4 h
Konsultacje wdrożeniowe	2	3 h	6 h
Razem			50 h

Tematyczny zakres wsparcia:

- Plan zarządzania zmianą.
- Model/standard obsługi mieszkańca CUS.
- Mapy ścieżek mieszkańca dla wybranych usług.
- System monitorowania jakości usług.
- Organizowanie społeczności lokalnej w modelu CUS.
- Katalog wskaźników i sposób ich pomiaru.
- Koncepcja komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej.
- Warsztaty dla kadry kierowniczej i pracowników.
- Wsparcie konsultacyjne w okresie wdrażania zmian.

W ramach realizacji zadania wymagane jest sporządzenie pisemnego raportu ze zrealizowanych czynności eksperckich (zgodnie z przedmiotem zamówienia), zawierającego omówienie podjętych czynności (z terminami i godzinami), zastosowanych form wsparcia eksperckiego, poruszonych kwestii i wypracowanych rozwiązań, osiągniętych efektów.

Ad. 2. Usługi opracowania dokumentacji niezbędnej do wdrożenia modelu CUS:

Świadczenie usług eksperckich polegających na opracowaniu praktycznej i dostosowanej do specyfiki Zamawiającego dokumentacji oraz narzędzi pracy niezbędnych do wdrożenia i funkcjonowania modelu Centrum Usług Społecznych.

Zakres zamówienia obejmuje w szczególności opracowanie dokumentacji wspierającej realizację zadań przez koordynatora indywidualnych planów usług społecznych (KIPUS), organizatora społeczności lokalnej (OSL), organizatora usług społecznych oraz specjalistę ds. monitoringu. Ostateczny zakres i liczba opracowanych dokumentów zostaną uzgodnione z Zamawiającym

na etapie realizacji zamówienia, po przeprowadzeniu analizy potrzeb i procesów funkcjonowania CUS.

Ilość dokumentów niezbędnych do wypracowania: maksymalnie 20.

Katalog tematyczny dokumentów niezbędnych do opracowania:

- narzędzia rozpoznawania i planowania wsparcia mieszkańca;
- narzędzia organizacji i koordynacji usług społecznych;
- narzędzia pracy środowiskowej;
- narzędzia monitorowania jakości i rezultatów usług.

Dokumentacja powinna mieć charakter praktyczny, wspierać codzienną pracę pracowników CUS oraz obejmować wyłącznie niezbędne narzędzia i dokumenty, z uwzględnieniem zasady ograniczania obciążeń administracyjnych i zbędnej biurokracji. Opracowana dokumentacja musi być zgodna z obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności z ustawą z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych, a także z przepisami regulującymi zadania i funkcjonowanie jednostek organizacyjnych pomocy społecznej oraz realizację usług społecznych. Dokumentacja powinna uwzględniać aktualny stan prawny, w tym właściwe przepisy wykonawcze oraz inne przepisy prawa mające zastosowanie do zakresu objętego opracowaniem. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za merytoryczną i prawną poprawność opracowanej dokumentacji oraz zobowiązany jest do uwzględnienia w niej zmian przepisów prawa dokonanych w okresie realizacji zamówienia. Opracowanie dokumentacji powinno mieć charakter partycypacyjny i uwzględniać wiedzę oraz doświadczenie pracowników Zamawiającego, tak aby przygotowane dokumenty odpowiadały rzeczywistym potrzebom organizacyjnym CUS i mogły być wykorzystywane w codziennej pracy.