



**Vznik Odboru sociálních služeb v rámci Magistrátu města Plzně
jako efektivního nástroje sociální politiky na úrovni samosprávy**

Závěrečná zpráva z řešení

Cena MV za inovaci ve veřejné správě

PLZEŇ 2011



Cena Ministerstva vnitra za kvalitu a inovaci ve veřejné správě ročník 2011

ZÁVĚREČNÁ ZPRÁVA Z ŘEŠENÍ

☐ bronzového stupně ceny

☐ stříbrného stupně ceny

☒ inovace

(zatrhněte cenu, o jakou soutěžíte)

1. Název řešení:

**Vznik Odboru sociálních služeb v rámci Magistrátu města Plzně
jako efektivního nástroje sociální politiky na úrovni samosprávy**

2. Autor zprávy:

Jméno: **Mgr. Alena Hynková**
Funkce: **vedoucí Odboru sociálních služeb**
Organizace: **Magistrát města Plzně**
Telefon: **724 273 147**
E-mail: **Hynkova@plzen.eu**

3. Organizace, kde bylo řešení aplikováno: Magistrát města Plzně

4. Popis řešení

4.1 Podstata řešení:

Soustředěnost na samosprávní problematiku sociálních služeb poskytovaných na území města Plzně, umocněná rozšířením kompetencí, umožňuje realizaci řady projektů, pro něž do té doby nebyl prostor ani oprávnění. Základem a podstatou je i těsnější spolupráce s neziskovým sektorem a hlubší provázanost plzeňské veřejnosti s Městem v duchu základních principů komunitního plánování. OSS funguje v režimu „open office“, tedy je úřadem přístupným veřejnosti i mimo úřední hodiny. (Příloha)

4. 2 Důvod a cíle řešení (včetně doložení jejich měřitelnosti):

Ve světle chystaných sociálních reforem funguje Odbor sociálních služeb už déle jak dva roky. Nastavený systém je vysoce efektivní, pružně reaguje na potřeby trhu služeb, Města i veřejnosti samé. Přímé propojení s neziskovým sektorem při využití znalosti problematiky a lokality je pro Město optimálním vzorcem progresivního fungování sociální politiky na úrovni samosprávy. Což dokladují i aktivity a projekty, které se daří realizovat až se vznikem Odboru sociálních služeb, jehož agenda stojí na níže uvedených pilířích:

- Garantuje optimální rozvoj sociálních služeb na území města Plzně a vytvoření funkční sítě služeb pro rodinu, seniory, zdravotně postižené, sociálně vyloučené, cizince a další.
- Provádí analytickou a metodickou činnost v oblasti rozvoje sociálních služeb na území města Plzně, mapuje zdroje potřebné pro realizaci projektových záměrů NNO.
- Tvoří a koordinuje komplexní rozvojové koncepce sociálních služeb a zpracovává návrhy hlavních směrů střednědobého sociálního programu města Plzně.
- Zajišťuje projektovou činnost v souladu s naplňováním rozvojové koncepce Města, s národními prioritami a národními akčními plány.
- Provádí poradenskou a konzultační činnost v oblasti sociální politiky na úrovni samosprávy.
- Administruje software systému „Monitoring spokojenosti a efektivity sociálních služeb“.
- Poskytuje finanční podpory projektovým záměrům nestátních neziskových organizací, v souladu se Střednědobou rozvojovou koncepcí sociálních služeb.
- Systematicky sleduje, kontroluje obsah a průběžně vyhodnocuje efektivitu, spokojenost a kvalitu Městem dotovaných služeb.
- Řeší připomínky a náměty občanů města Plzně v souladu se zásadami komunitní práce

Ukazatele dosažení cílů, včetně jejich měřitelnosti:

• Optimální nastavení sítě sociálních služeb na území města Plzně

(K optimalizaci sítě sociálních služeb dochází zásadně při společných jednáních tripartity: Města, NNO a veřejnosti. Akceptovatelný závěr je pouze konsenzus, nikoli kompromis. Jednání probíhají pravidelně jednou ročně v rámci pěti pracovních/cílových skupin, jejichž setkání iniciuje právě OSS, který je zároveň facilitátorem a zpracovatelem výstupů. Jednání jsou veřejná, stejně jako veškeré výstupy z těchto jednání.)

- **Stoupající zájem veřejnosti o informace a sociální poradenství na veřejných akcích pořádaných OSS MMP**

(OSS od počátku své činnosti ctí filozofii „otevřeného úřadu“ – proto jsou např. jeho zaměstnanci součástí tradičních plzeňských akcí a aktivit, kde poskytují tzv. poradenství v terénu – ať již jde informace sociálního charakteru nebo vztahující se např. k bytové problematice. Nejinak je tomu i v rámci veřejných akcí připravených odborem cílové skupině přímo „na míru“ - akce na podporu soudržnosti rodiny, akce na podporu aktivizace seniorů, akce přispívající k odstraňování bariér: zdravotních, multikulturních.)

- **Naplnění Střednědobé rozvojové koncepce sociálních služeb 2008 – 2015**

(S ohledem na aktuální vývoj na poli sociálních služeb – v kontextu legislativních i společenských změn - je nutno reagovat pružně na potřeby veřejnosti, uživatelů stávajících i potenciálních, příp. jejich rodinných příslušníků. Město má schválen koncepční dokument optimalizace a zkvalitňování sociálních služeb z roku 2007, ale právě s ohledem na potřeby trhu služeb je třeba reagovat flexibilně a efektivně. Interaktivní setkávání pracovních skupin a intenzivní spolupráce OSS s NNO zaručuje průběžnou aktualizaci výše uvedeného schváleného dokumentu v reakci na potřeby občanů města Plzně).

- **Pravidelné vytváření Bilanční zprávy a sestavování Realizačního plánu na každý rok ve spolupráci s veřejností, poskytovateli a uživateli služeb**

(Bilanční zprávy a Realizační plány na každý rok jsou pravidelným „skládáním účtů“ – jakési „Má Dáti“/ „Dal“ ve vztahu Města i NNO vůči koncovým uživatelům, vůči svým klientům, vůči plzeňské veřejnosti. Jdeš o nejefektivnější nástroj hodnocení a určování priorit pohledem tří zainteresovaných stran – „surové“ výstupy těchto jednání jsou následně předkládány k připomínkování a až poté k akceptaci odborným komisím a orgánům města Plzně. Po jejich schválení jsou materiály vyvěšeny jako veřejný dokument na portálu města a na webu OSS. Za účelem nejvyšší transparentnosti tohoto procesu byla zřízena e-mailová adresa pro přijímání podnětů a připomínek: socialnisluzby@plzen.eu).

4.3 Implementace řešení:

- zainteresované strany

Statutární město Plzeň, Magistrát města Plzně, nestátní neziskové organizace činné v oblasti sociálních služeb na území města Plzně, široká plzeňská veřejnost.

- odpovědnost za řešení

Magistrát města Plzně – Úřad služeb obyvatelstvu, Odbor sociálních služeb

- podpora řešení ze strany vedení

Vznik Odboru sociálních služeb je vyústěním optimalizace úřadu v kontextu s potřebou města řešit efektivně a pružně sociální problematiku na úrovni samosprávy. Veškeré

výstupy a aktivity odboru jsou proto konsensem Města, NNO a široké veřejnosti – tomu odpovídá i finanční a materiální podpora ze strany vedení organizace.

- podpora řešení ze strany zaměstnanců

Tým OSS tvoří 7 zaměstnanců, kteří vnímají filozofii odboru a jeho koncepci shodně a proto nevznikají při jejich naplňování žádné zásadnější problémy. Devizou je rozhodně kreativní přístup většiny – inovativní postupy, které se v praxi zúročí, vedou nezřídka k progresivním řešením a jednoznačnému finálnímu efektu. (Viz přílohy)

- překážky

Vnitřní překážky: personální nestabilita s ohledem na věk a složení týmu (ženy v produktivním věku – mateřství a povinnosti s ním spojené).

Vnější překážky: počáteční nedůvěra některých NNO (řádově cca 5 z celkového počtu 75 spolupracujících organizací), nedostatek finančních prostředků na podporu sociálních služeb, sociální dopady legislativních změn.

- úspěchy

Efektivní marketingová strategie OSS + PR: webový portál s aktuálním zpravodajstvím a výzvami, sloužící i jako reklamní portál pro NNO, tvorba tiskových zpráv pro webový portál OSS a města, zprávy a články do Radničních listů a lokálních i celostátních médií, reportáže pro ČT1, R1 ZAK a „Plzeň v kostce“ apod.

Propagace města a organizací poskytujících sociální služby v Plzni na komunální i národní úrovni – prostřednictvím expertních platforem, konferencí a veřejných akcí unikátního pojetí.

+ další viz přílohy.

5. Výsledky řešení

- Jaké byly hlavní výsledky (uvést pokud možno kvalitativní i kvantitativní ukazatele)?

Stabilizace jednotlivých pozic projektových manažerů pro cílové oblasti – Senioři, Zdravotně postižení, Cizinci, Rodiny s dětmi a mladiství, Sociálně vyloučení.

Implementace unikátního dotačního systému SW *Monitoring efektivity sociálních služeb* – Odbor sociálních služeb inicioval vznik daného systému a jeho následnou realizaci a uvedení do praxe (+ ukotvení pozice projektový analytik/administrátor systému ve struktuře OSS – viz příloha Pracovní náplň).

Prohloubení spolupráce s poskytovateli sociálních služeb a širokou plzeňskou veřejností. (Dále viz přílohy).

Poradenství pro veřejnost v oblasti sociálních služeb a různých životních situací. Pro laika je velmi obtížné vyznat se ve spleti sociálních služeb a mnohdy nejen pro něj. Občan města se ocitá v tíživé životní situaci a není schopen si s touto situací poradit. I přes poměrně rozsáhlé informační kampaně směrem k veřejnosti se na nás obrací čím dál více osob s žádostí o radu ohledně nasměrování na sociální službu. Funkci poradce a informátora plní odbor i pro ostatní participující subjekty (Městská policie Plzeň, sociální odbory jednotlivých městských částí a další NNO). Zpočátku se na nás obracelo minimum občanů a kolegů max. 5 měsíčně, teď mluvíme o průměru 15-20 týdně.

- Jaké nástroje pro jejich měření jste použili a jak hodnověrné jsou důkazy?

Každoroční hodnocení v rámci pravidelných setkání pracovních skupin, vzešlých z projektu Komunitní plánování sociálních služeb (5 pracovních skupin, složených ze zástupců Města, NNO – poskytovatelů sociálních služeb a účastníků z řad široké plzeňské veřejnosti). Pracovní skupiny se scházejí vždy v květnu – jde o „skládání účtů“ Města a NNO vůči svým občanům: společné hodnocení všech zainteresovaných – pravidelné SWOT analýzy v rámci všech cílových skupin, každoroční sestavování Bilanční zprávy za uplynulé období a zároveň vystavení priorit všech dílčích oblastí služeb pro období nadcházející. Vše je následně zveřejněno na webu OSS – Sociální služby města Plzně (veškeré informace o činnosti OSS na adrese: www.plzen.eu/socialnialuzby).

Tyto úspěchy souvisejí do značné míry s plošnými informačními kampaněmi: „Zajímá nás Vaše (ne)spokojenost“ a „Na kus řeči..... o sociálních službách“. (Viz příloha.)

- Vyskytly se nějaké specifické faktory, které mohly ovlivnit úspěch tohoto řešení?

Viz výše „Překážky“

- Projevil se nějaký vedlejší negativní či pozitivní účinek?

Negativní – o; Pozitivní – jednoznačně vstřícné hodnocení většiny NNO, spolupracujících institucí a široké plzeňské veřejnosti. Pružnější reakce na potřeby města a jeho občanů, operativnější řešení akutních problémů, jakými jsou třeba: rozšíření ubytovací kapacity pro osoby bez domova – realizace projektu Mobilní buňky, zajištění Bezodkladné humanitární pomoci určené cizincům, Ordinance praktického lékaře pro lidi bez domova, Potravinová pomoc pro osoby ohrožené sociálním vyloučením, realizace projektu Následného/prostupného bydlení „Dům Naděje – Černická“, spolupráce na realizaci mateřské školy pro artistické děti, apod. (viz přílohy)

6. Inovativnost a přenositelnost dobré praxe¹

¹ Vyplní pouze uchazeč o cenu MV za inovaci ve veřejné správě

- V čem spočívá inovativnost tohoto řešení? Jak se liší od jiných či podobných aplikací/přístupů?
Rozdělení kompetencí na výkon státní správy a samosprávy

Model rozdělení kompetencí na výkon státní správy a samosprávy plně odráží nové metody sociální práce v samosprávních činnostech obce. Nikde v zákoně nenajdeme zakotvení samosprávních sociálních prací. V současné době vzniká nové pojetí/metodika sociální práce na obcích. Model, o němž je zde řeč, lze jednoduše aplikovat i v dalších městech - při utváření nového konceptu pojetí sociální práce na obcích.

Podobné koncepty práce známe z pozic protidrogový koordinátor a manažer prevence kriminality. Tyto pozice narozdíl od projektových manažerů mají jasně zákonem vymezenou či metodicky stanovenou náplň práce.

Unikátnost našeho modelu zahrnuje hlavně stanovení a vymezení nových pracovních pozic, náplní jednotlivých pracovníků, a to vše (s ohledem na dobu vzniku OSS) bez metodické podpory a opory v zákoně.

- Může být/bylo již toto řešení přeneseno/aplikováno v jiné organizaci či sektoru? Pokud ano, které jeho základní prvky? Nebo jste v tomto případě sami využili dobrou praxi od jiných organizací? Model je možno aplikovat na úrovni jakéhokoliv magistrátu, případně obecního úřadu

Tento model je aplikovatelný pro všechny magistráty či obce – s nezbytnou modifikací v kontextu velikosti dané obce, města a jejich potřeb (je nezbytné přizpůsobit sestavení pozic a náplní jednotlivých manažerů specifickým podmínkám lokality a její velikosti).

- Jaké nejdůležitější poznatky/zkušenosti jste při realizaci řešení získali?

1) Netřeba věci vzdávat po prvním neúspěchu

2) Věřit, že věci mají smysl, i když s ohledem na množství energie vložené to tak zpočátku nevypadá....:)

- Jaké je Vaše doporučení pro ty, kteří se zajímají o implementaci tohoto řešení ve své organizaci?

1) Tématika, spektrum aktivit i dosavadní sebrané zkušenosti jsou natolik obsáhlé a víceméně neměřitelné a ve zkratce nepopsatelné, že jasným doporučením je: „Máte-li zájem, kontaktujte nás nebo přijďte – podělíme se o vše, co se nám povedlo nebo nepovedlo!“

2) Sociální práce v samosprávné činnosti se dá kvalitně dělat i bez přenesené působnosti.

- Souhlasíte s prezentací Vašeho řešení na nadcházející Národní konferenci kvality ve veřejné správě a v časopise Veřejná správa jakožto s prezentací dobré praxe?

ANO

7. Přílohy

- 1) Příloha č. 1 – Kým jsme.....
- 2) Příloha č. 2 – Pilotní projekt Plzeň – Integrace cizinců
- 3) Příloha č. 3 – Přehled aktivit OSS MMP k 31. 12. 2010
- 4) Příloha č. 4 – Akce OSS 2011
- 5) Příloha č. 5 – Filozofie otevřeného úřadu
- 6) Příloha č. 6 – Vzor pracovní náplně/projektový analytik OSS
- 7) Přílohy doplňující – Propagační a informační materiály OSS Plzeň
- 8) Přílohy doplňující – Fotodokumentace a reportáže OSS Plzeň

Datum: 20. října 2011

Podpis:

Pozn.: V případě ceny udílené za implementaci modelu CAF musí být přílohou závěrečné zprávy sebehodnotící zpráva CAF a na ni navazující akční plán zlepšování, případně vyhodnocení plnění předchozího akčního plánu zlepšování. Sebehodnotící zpráva musí obsahovat popis naplnění minimálních kritérií pro udělení daného stupně Ceny MV za model CAF. Pokud jsou výše uvedené informace součástí sebehodnotící zprávy, lze na ně pouze odkázat.