# **UCHWAŁA NR LV/1735/2021**

RADY MIASTA STOŁECZNEGO WARSZAWY

z 14 października 2021 r.

**w sprawie** **przyjęcia Strategii rozwiązywania problemów społecznych 2030**

Na podstawie art. 1 ust. 1 ustawy z dnia 15 marca 2002r. o ustroju miasta stołecznego Warszawy (Dz.U. z 2018 r. poz. 1817), art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2021 r. poz. 1372), art. 12 pkt 11 ustawy z dnia 5 czerwca 1998r. o samorządzie powiatowym (Dz. U. z 2020 r. poz. 920 oraz z 2021 r. poz. 1038) w związku z art.16b, art. 17 ust. 1 pkt 1 i art. 19 pkt 1 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (Dz. U. z 2020 r. poz.1876 i 2369 oraz z 2021 r. poz. 794, 803 ) - Rada m.st. Warszawy uchwala, co następuje:

**§ 1.** Przyjmuje się Strategię rozwiązywania problemów społecznych 2030 w brzmieniu określonym w załączniku do uchwały.

**§ 2.** Wykonanie uchwały powierza się Prezydentowi m.st. Warszawy.

**§ 3.**1. Uchwała podlega publikacji w Biuletynie Informacji Publicznej Miasta Stołecznego Warszawy.

2. Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

**Wiceprzewodnicząca**

**Rady m.st. Warszawy**

**(-)**

**Magdalena Roguska**

Załącznik

do Uchwały Nr LV/1735/2021

Rady Miasta Stołecznego Warszawy

z 14 października 2021 r.



**Strategia rozwiązywania problemów społecznych 2030**

**(SRPS 2030)**



wrzesień, 2021

Spis treści

[Wprowadzenie 3](#_Toc80814136)

[Wizja 4](#_Toc80814137)

[Powiązania z krajowymi i regionalnymi dokumentami 4](#_Toc80814138)

[Powiązania z warszawskimi dokumentami 5](#_Toc80814139)

[Ramy prawne 6](#_Toc80814140)

[Dokumenty warszawskiego systemu wsparcia 7](#_Toc80814141)

[Diagnoza sytuacji społecznej 7](#_Toc80814142)

[Potencjały i wyzwania 8](#_Toc80814143)

[Prognoza 10](#_Toc80814144)

[Cele strategiczne, operacyjne 16](#_Toc80814145)

[1. Wspieramy samodzielność 16](#_Toc80814146)

[2. Wsparcie „szyte na miarę” 19](#_Toc80814149)

[3. Pomagamy zdrowiej żyć 22](#_Toc80814153)

[4. Włączamy poMOC 25](#_Toc80814156)

[Sposób realizacji strategii 27](#_Toc80814159)

[Priorytety dzielnicowe 27](#_Toc80814160)

[Realizatorzy 28](#_Toc80814161)

[Komunikowanie strategii 29](#_Toc80814162)

[Ramy Finansowe 30](#_Toc80814163)

[Harmonogram 32](#_Toc80814164)

[Monitoring 33](#_Toc80814165)

[Wskaźniki realizacji strategii 34](#_Toc80814166)

[Ewaluacja 39](#_Toc80814167)

[Słownik pojęć 39](#_Toc80814168)

[Załączniki 42](#_Toc80814169)

# Wprowadzenie

Strategia rozwoju m.st. Warszawy do 2030 roku porusza wiele zagadnień społecznych, które zostały ujęte również w programach wykonawczych. Ich celem jest zapewnienie mieszkańcom najlepszych warunków do życia, aktywności zawodowej i rozwoju.

W tym kontekście, Strategia rozwiązywania problemów społecznych 2030, w skrócie SRPS 2030, skupi się na profilaktyce zagrożeń oraz wspieraniu osób i rodzin, które nie mogą samodzielnie poradzić sobie w trudnych sytuacjach, wykorzystując własne możliwości i zasoby. Będziemy wspierać ich samodzielność, zapewnimy „szyte na miarę” usługi społeczne[[1]](#footnote-2). Zachęcimy do dbania o dobre relacje i zdrowy styl życia oraz do solidarności społecznej. Zbudujemy dobry wizerunek pomocy społecznej i dzięki temu osoby w trudnej sytuacji chętniej z niej skorzystają.

Obowiązek przygotowania strategii rozwiązywania problemów społecznych wynika z ustawy z dnia 12 marca 2004 o pomocy społecznej (art.16b ust.1). Nad dokumentem pracował zespół pracowników Urzędu m.st. Warszawy oraz ekspertów. Praca nad strategią i jej wdrażaniem to proces angażujący szerokie grono osób z różnorodnych organizacji i instytucji zajmujących się udzielaniem pomocy osobom wymagającym wsparcia.

Stworzyliśmy dokument, który w zamierzeniach strategicznych uwzględnia zarówno perspektywę odbiorców pomocy społecznej, jak i osób świadczących pomoc. Koncentruje działanie w sferze pomocy społecznej na czterech celach strategicznych, którym odpowiednio przyporządkowaliśmy dziewięć celów operacyjnych wraz z kierunkami działań. W strategii zakładamy, że w perspektywie najbliższych dziesięciu lat będziemy wspierać osoby potrzebujące pomocy w samodzielnym funkcjonowaniu, doskonalić system usług. Będziemy też propagować zdrowy styl życia oraz dobre relacje, a także wspólnie budować wizerunek pomocy społecznej – w oparciu o wiedzę, profesjonalizm i solidarność społeczną.

Strategia została opracowana na lata 2021-2030. Będzie realizowana poprzez programy dotyczące m.in.: ochrony i wsparcia rodzin i osób z niepełnosprawnościami, ochrony zdrowia psychicznego, przeciwdziałania przemocy w rodzinie, profilaktyki zachowań ryzykownych i uzależnień. Urzędy dzielnic opracują priorytety dzielnicowe, spójne z celami strategii rozwiązywania problemów społecznych. Ramy finansowe zostały określone według grup działań i uwzględniają również krajowe i wojewódzkie programy zabezpieczenia społecznego realizowane w Warszawie.

# Wizja

Pomagamy osobom w trudnej sytuacji życiowej, udzielamy wsparcia „szytego na miarę”. Działamy lokalnie i łączymy potrzeby mieszkanek i mieszkańców z najwyższej jakości ofertą instytucji i organizacji pozarządowych.

Osoby i rodziny mieszkające w Warszawie mogą liczyć na pomoc, gdy znajdą się w trudnej sytuacji i napotkają na problemy, których nie mogą samodzielnie rozwiązać. Zapewnimy wsparcie osobom narażonym na prześladowanie czy nierówne traktowanie,  w szczególności osobom starszym, z niepełnosprawnościami, osobom doświadczającym przemocy. Udoskonalimy system wsparcia, tak, żeby pomoc była „szyta na miarę” czyli zindywidualizowana, kompleksowa i innowacyjna. Dzięki temu osoby i rodziny będą mogły samodzielnie i aktywnie funkcjonować w takim stopniu, jak to tylko możliwe. Potrzebującym stałej pomocy zapewnimy ciągłe wsparcie w przełamywaniu codziennych barier.

System rozwiązywania problemów społecznych będzie uwzględniał poziom lokalny, przede wszystkim dzielnicowy, ale także osiedlowy czy sąsiedzki. W ramach deinstytucjonalizacji rozwiniemy ofertę usług w społecznościach lokalnych dostosowaną do indywidualnych potrzeb.

Lokalne instytucje będą współdziałać jeszcze ściślej na rzecz udzielania pomocy w konkretnych sytuacjach. Na obszarach występowania problemów społecznych będą organizowane lokalne systemy wsparcia spinające działania i potencjał różnych partnerów i środowisk społecznych. Połączymy różne możliwości i zasoby: mieszkaniowe, kulturalne, edukacyjne, zdrowotne i sportu, na rzecz idei solidarności społecznej. Interdyscyplinarne podejście do działań na rzecz społeczności lokalnej umożliwi również zapobieganie problemom, profilaktykę marginalizacji i zachowań ryzykownych.

# Powiązania z krajowymi i regionalnymi dokumentami

SRPS 2030 jest zgodna z celami lub obszarami priorytetowymi wskazanymi w innych strategicznych dokumentach krajowych i regionalnych.

|  |  |
| --- | --- |
| Strategia na rzecz Odpowiedzialnego Rozwoju do roku 2020 (z perspektywą do 2030 r.) | Cel szczegółowy II. Rozwój społecznie wrażliwy i terytorialnie zrównoważony |
| Krajowy Program Przeciwdziałania Ubóstwu i Wykluczeniu Społecznemu. Nowy wymiar aktywnej integracji | Cel główny: trwałe zmniejszenie liczby osób zagrożonych ubóstwem i wykluczeniem społecznym oraz wzrost spójności społecznej |
| Krajowy Program Rozwoju Ekonomii Społecznej do 2023 roku. Ekonomia Solidarności Społecznej | Obszar IV. Solidarne społeczeństwo |
| Strategia Rozwoju Kapitału Ludzkiego 2030 | Cel szczegółowy 4: Redukcja ubóstwa i wykluczenia społecznego oraz poprawa dostępu do usług świadczonych w odpowiedzi na wyzwania demograficzne |
| Strategia Rozwoju Województwa Mazowieckiego 2030 | Cel rozwojowy: Poprawa jakości życia oraz wykorzystanie kapitału ludzkiego i społecznego do tworzenia nowoczesnej gospodarki – kierunek działań: przeciwdziałanie zjawisku wykluczenia społecznego, integracja społeczna |
| Strategia Polityki Społecznej Województwa Mazowieckiego | Cel: wzmocnienie kapitału ludzkiego do aktywności, samodzielności i integracji społecznej |

# Powiązania z warszawskimi dokumentami

Strategia rozwoju m.st. Warszawy do 2030 roku – Strategia #Warszawa2030 i Strategia rozwiązywania problemów społecznych 2030 to dokumenty komplementarne.

Strategia #Warszawa2030, dąży do tego, aby Warszawa była miastem coraz bardziej otwartym i przyjaznym dla wszystkich. Miasto zmieni się dla swoich mieszkańców w taki sposób, aby mogli w nim realizować swoje aspiracje i potrzeby.

Cele Strategii #Warszawa2030 uwzględniają kwestie społeczne. Realizacja Strategii #Warszawa2030 będzie sprzyjała zapobieganiu powstawania problemów społecznych, jak i pogłębianiu się już istniejących.

Takie cele strategiczne jak: odpowiedzialna wspólnota, wygodna lokalność, funkcjonalna przestrzeń będą wzmacniały samodzielność i aktywność mieszkańców.

Strategia rozwiązywania problemów społecznych 2030 wesprze realizację Strategii #Warszawa2030, głównie w zakresie celów:

* 1. Dbamy o siebie nawzajem,
	2. Aktywnie spędzamy czas blisko domu,
	3. Korzystamy z usług blisko domu.

Upowszechnimy postawy solidarności i szacunku wobec osób korzystających z pomocy społecznej i przekonamy, że warto sięgnąć po pomoc. Zapewnimy kompleksowe wsparcie osobom i rodzinom w trudnej sytuacji i ułatwimy im włączanie się w lokalną wspólnotę. Ograniczymy zachowania ryzykowne i ich negatywne skutki. Aktywne spędzanie czasu blisko domu będzie pozytywnie wpływać na zdrowie fizyczne i psychiczne. Stanie się źródłem energii do pokonywania trudności. Pomożemy osobom w trudnej sytuacji korzystać z ogólnodostępnych usług, m.in.: miejsc aktywności lokalnej, sportu, kultury, edukacji, zdrowia. Dzięki wsparciu osoby potrzebujące pomocy w samodzielnym funkcjonowaniu oraz ich opiekunki i opiekunowie będą mogli częściej korzystać z oferty miasta dostępnej dla wszystkich.

Hierarchia dokumentów programujących rozwój m.st. Warszawy została wyjaśniona w „Standardach dokumentów programujących rozwój”.

„Strategia #Warszawa2030 wraz ze studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego (w skrócie studium) oraz wieloletnią prognozą finansową (w skrócie WPF), a także budżetem zapewniają realizację polityki rozwoju. Pozostałe dokumenty programujące rozwój m.st. Warszawy to polityki i dokumenty wykonawcze – programy. Plany roczne są dokumentami opisującymi całościowe funkcjonowanie poszczególnych komórek organizacyjnych w danym roku”.[[2]](#footnote-3)

Wyjątek od tej zasady stanowią dokumenty, do przygotowania których obligują ustawy lub inne zewnętrzne regulacje np. strategia rozwiązywania problemów społecznych. Jej miejsce w systemie ilustruje poniższy graf.

Strategia rozwiązywania problemów społecznych 2030 w strukturze dokumentów Warszawy[[3]](#footnote-4)



# Ramy prawne

Obowiązek przygotowania strategii rozwiązywania problemów społecznych przez gminę wynika z ustawy z dnia 12 marca 2004 o pomocy społecznej (art. 16b ust.1).

Biuro odpowiedzialne za politykę w zakresie pomocy społecznej jest podmiotem wiodącym dla strategii rozwiązywania problemów społecznych. Jednak przy jej realizacji niezbędna jest współpraca z różnymi podmiotami z sektora publicznego, prywatnego czy pozarządowego.

## Dokumenty warszawskiego systemu wsparcia

Obszar pomocy społecznej reguluje wiele ustaw i rozporządzeń. Wynika z nich obowiązek przyjęcia SRPS 2030 i programów składających się na warszawski system wsparcia. Są to m.in.:

* Program działań na rzecz osób z niepełnosprawnościami – Ustawa z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (t.j. Dz. U. z 2021 r. poz. 573),
* Program profilaktyki i rozwiązywania problemów alkoholowych – Ustawa z dnia 26 października 1982 r. o wychowaniu w trzeźwości i przeciwdziałaniu alkoholizmowi (t.j. Dz. U. z 2021r. poz. 1119),
* Program przeciwdziałania narkomanii – Ustawa z dnia 29 lipca 2005 r. o przeciwdziałaniu narkomanii (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 2050),
* Program wspierania rodzin – Ustawa z dnia 9 czerwca 2011 r. o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 821, z 2021 r. poz. 159, 1006),
* Program rozwoju pieczy zastępczej – Ustawa z dnia 9 czerwca 2011 r. o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 821, z 2021 r. poz. 159, 1006),
* Program przeciwdziałania przemocy w rodzinie – Ustawa z dnia 29 lipca 2005 r. o przeciwdziałaniu przemocy w rodzinie (t.j. Dz. U. z 2021 r. poz. 1249),
* Program ochrony zdrowia psychicznego – Ustawa z dnia 19 sierpnia 1994 r. o ochronie zdrowia psychicznego (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 685).

# Diagnoza sytuacji społecznej

Diagnoza zawiera:

* potencjały i wyzwania dla Warszawy – syntezę diagnozy sytuacji społecznej dotyczącej m.in. osób starszych, rodzin zagrożonych wykluczeniem, niepełnosprawności, uzależnień, przemocy w rodzinie, bezdomności, barier w korzystaniu z pomocy, zdrowia psychicznego itd.;
* prognozę zmian i trendów wskazujących, z jakimi wyzwaniami społecznymi Warszawa będzie się mierzyć w kolejnych latach.

Potencjały i wyzwania wynikają z diagnozy, opartej na wielu źródłach danych i wnioskach z praktyki systemu pomocy społecznej.

Diagnozę wraz z analizą SWOT zamieściliśmy w załączniku do strategii rozwiązywania problemów społecznych.

## Potencjały i wyzwania

**Potencjały Warszawy**

Warszawa jest dobrym miejscem do życia na tle miast Europy

Warszawa jest dobrym miejscem do życia oraz startu i rozwoju zawodowego z powodu dynamicznie rozwijającego się rynku pracy. Sprzyja to integracji zawodowej również osób w trudnej sytuacji.

Różnorodność form aktywności i wsparcia

System pomocy społecznej rozwijamy stopniowo, zgodnie ze zdiagnozowanymi indywidualnymi potrzebami. Współpraca międzysektorowa i wykorzystywanie zarówno bezpośrednich form pracy socjalnej, jak i nowoczesnych technologii, umożliwia podnoszenie jakości i dostępności usług społecznych.

Coraz bardziej nowoczesne usługi społeczne

Usługi społeczne projektujemy w oparciu o wiedzę, sprawdzone dobre praktyki oraz innowacyjne projekty realizowane ze środków własnych i Unii Europejskiej.

Lokalne systemy wsparcia i partnerstwa rozwiązują problemy społeczne w skali lokalnej

W miejscach kumulacji problemów społecznych wdrażamy lokalny model przeciwdziałania dziedziczeniu biedy wśród dzieci i młodzieży. To zaawansowane podejście, oparte na analizie przestrzennej, pozwala rozwiązywać problemy nadal obecne w Warszawie.

Silny dialog w dziedzinie pomocy społecznej

Dialog prowadzony między organizacjami i instytucjami umożliwił wspólną profesjonalizację kadr pomocy społecznej. Uczestniczą w nim inspirujący ludzie, liderzy i rodziny potrzebujące wsparcia.

Dobry start dla dzieci dzięki wsparciu na wczesnym etapie rozwoju

Żłobki i przedszkola są istotnym elementem systemu wyrównywania szans. Zapewniamy dzieciom z rodzin w trudnej sytuacji zajęcia w żłobkach i przedszkolach. Identyfikujemy ich zdolności i obszary, w których potrzebują wsparcia na wczesnym etapie ich rozwoju.

Aktywne środowisko seniorów i osób z niepełnosprawnościami

Aktywne działania seniorów i osóbzniepełnosprawnościami oraz wspierających ich organizacji mają pozytywny wpływ na zwiększanie dostępności miasta i usług. Warszawa otrzymała nagrodę Access City 2020 za działania w tej dziedzinie.

Rozwój usług specjalistycznych w mieście

W Warszawie rozwijane są specjalistyczne formy wsparcia dla osób w kryzysie. Sprzyja to większej różnorodności usług dostępnych dla mieszkańców.

Rynek usług prywatnych uzupełnia gamę ofert

Większość rodzin może w Warszawie samodzielnie zadbać o usługi opiekuńcze i terapeutyczne zgodnie ze swoimi preferencjami. Rynki usług prywatnych i komunalnych uzupełniają się, tworząc razem szersze możliwości działania w celu wyjścia z trudnej sytuacji.

Rozwój technologii wspierających

Rozwój technologii to m.in. szansa na zwiększenie efektywności zarządzania usługami pomocy społecznej, ale także obecności osób z niepełnosprawnościami na rynku pracy. Skorzystają też osoby potrzebujące wsparcia w komunikacji z urzędami, podtrzymywania relacji czy poszukujące informacji o ofercie.

**Wyzwania dla Warszawy**

Nieprzyjazny rynek pracy

Obowiązujące rozwiązania systemu pracy nie zawsze umożliwiają godzenie ról zawodowych z życiem prywatnym. Ceną za elastyczność często bywa niskie bezpieczeństwo zatrudnienia. Nawet dobra sytuacja gospodarcza nie przełożyła się na zwiększenie zatrudnienia osób pozostających poza rynkiem pracy. Przepisy krajowe zniechęcają opiekunów osób z niepełnosprawnościami do aktywizacji zawodowej.

Ryzykowne zachowania wśród młodzieży

Warszawskie dzieci i młodzież często poddawane są presji na osiągnięcia zarówno w szkole, jak i w domu. Sprzyja to wzrostowi liczby zaburzeń zachowania i przypadków przemocy rówieśniczej. Obniża się wiek inicjacji alkoholowej i stosowania substancji psychoaktywnych oraz pojawiają się nowe formy uzależnień.

Niekorzystny wizerunek pomocy społecznej

Stereotypy społeczne są głównym źródłem niekorzystnego wizerunku pomocy społecznej. Z tego powodu wiele osób zbyt późno zwraca się o pomoc. Natomiast u osób korzystających z pomocy, lęk przed stygmatyzacją powoduje wstyd i ukrywanie problemów. Krzywdzące stereotypy związane z pomocą społeczną mogą ograniczać korzystanie z możliwości poprawienia swojej sytuacji.

Ograniczone możliwości wspierania osób i rodzin ukrywających problemy i unikających pomocy społecznej

Często się zdarza, że rodziny i osoby, którym przysługuje pomoc nie sięgają po nią lub z niej rezygnują. Narastają problemy, zadłużenia, przemoc, uzależnienia, które doprowadzają do sytuacji kryzysowych. Negatywne wzorce są przejmowane przez dzieci i młodzież. Wysoki poziom spożycia alkoholu w Warszawie ma negatywne konsekwencje dla osób pijących, ich rodzin i bliskich oraz mieszkańców Warszawy. Przemoc pozostaje tematem tabu, a otoczenie rzadko reaguje.

Sprzeczne role instytucji pomocy społecznej

Barierą współpracy osób w trudnej sytuacji z pracownikami socjalnymi są sprzeczne role tych ostatnich. Z jednej strony pracownicy socjalni angażują się we wspieranie osób i rodzin w trudnej sytuacji, a z drugiej mają za zadanie kontrolować i podejmować interwencje w momentach kryzysowych.

Bariery zniechęcające do korzystania z pomocy społecznej

Odbiorcy usług pomocy społecznej nie zawsze są z nich zadowoleni. Choć z perspektywy samorządu system działa sprawnie, użytkownicy sygnalizują bariery zniechęcające ich do korzystania z pomocy, np. związane z jakością i dostępnością usług. Ocena jakości usług w niewystarczającym stopniu przekłada się na doskonalenie systemu.

Zróżnicowanie przestrzenne dostępności usług

Istnieją różnice między dzielnicami w dostępności usług blisko domu. Mieszkańcy dzielnic mniej nasyconych usługami zmuszeni są do długich dojazdów lub rezygnują z aktywizacji społecznej lub zawodowej.

Potrzeba wytchnienia dla osób pomagających oraz opiekunów

Pracownicy socjalni i osoby prowadzące rodzinne formy wsparcia, to często ludzie zaangażowani i empatyczni, ale także bardzo obciążeni obowiązkami. Trudne warunki pracy, niskie zarobki czy niski prestiż zawodu mogą powodować obniżenie motywacji i wypalenie zawodowe.

Zaniedbywanie relacji i zdrowia psychicznego

Wiele osób poddaje się presji bycia samodzielnym za wszelką cenę. Zabiegani rodzice zaniedbują relacje i zdrowie psychiczne. Zmieniające się role kobiet i mężczyzn uwydatniają konflikty społeczne i międzypokoleniowe. Wiele kobiet ponosi bolesne konsekwencje łączenia ról rodzinnych i zawodowych. Wielu mężczyzn jest sfrustrowanych, niezadowolonych z relacji z najbliższymi, a przez to czują się samotni.

## Prognoza

Foresight to proces, który ma na celu tworzenie środowiska do projekcji i analizy przyszłości, nakreślenia debaty oraz sformułowania rekomendacji do działań. Celem foresight jest budowanie odpowiednich strategii decyzyjnych dotyczących przyszłości oraz reagowanie na narastające obecnie problemy. Przy budowaniu foresight wykorzystywane są łącznie metody oparte na wiedzy eksperckiej, metody ilościowe oraz identyfikacja kluczowych działań na podstawie dobrych zewnętrznych praktyk[[4]](#footnote-5). Standardowym narzędziem wykorzystywanym w foresight jest zbudowanie odpowiednich scenariuszy przyszłości, które zazwyczaj można podzielić na – scenariusz negatywny, najbardziej prawdopodobny (stabilny) oraz pozytywny[[5]](#footnote-6).

**Prognozę na potrzeby strategii stworzyliśmy na podstawie stabilnego scenariusza przyszłości.** Podczas kreowania foresight założyliśmy, że długofalowe procesy, które często są zakorzenione w sytuacji sprzed kilkudziesięciu lat, będą niezmienne co do trendów. W analizie uwzględniliśmy stabilną i ciągłą poprawę jakości życia wśród mieszkańców. Przyjęliśmy, że **w perspektywie kolejnych lat nie będzie dochodziło do rewolucyjnych zmian w obszarze problemów społecznych. Rozwój gospodarczy, zmiany otoczenia technologicznego i demografii będą wpływać na ewolucję intensywności występowania i charakter problemów społecznych w mieście.** Budowanie prognozy było możliwe głównie dzięki analizie danych i trendów z okresu 2008-2020 oraz przemian, które mogą być efektem pandemii.

Prognoza dalszego wzrostu

W Warszawie możemy spodziewać się dalszych pozytywnych trendów w obszarze społecznym i gospodarczym. Z drugiej strony, można spodziewać się, że kryzys związany z pandemią COVID-19 spowoduje przejściowe trudności w niemal wszystkich obszarach funkcjonowania Miasta.[[6]](#footnote-7) Związane z pandemią spowolnienie rozwoju spowodowało trudne obecnie do przewidzenia zmiany w funkcjonowaniu rynku pracy i usług, jednak inwestycje w infrastrukturę i dywersyfikację usług społecznych mogą w kolejnych latach przynosić pozytywne efekty i przywrócić gospodarkę stolicy na drogę stabilnego i dynamicznego rozwoju.

Warszawa będzie wzmacniać swoje powiązania międzynarodowe. Dzięki temu dojdzie do zwiększenia dynamiki pozytywnych zmian na lokalnym rynku pracy. Stanowi to możliwą szansę na poprawę sytuacji materialnej i dobrostanu mieszkańców. Jednocześnie, **w kontekście kryzysu związanego z COVID-19 i pierwszych widocznych oznak recesji gospodarczej, silniej uwydatnią się wyzwania i problemy społeczne.** Szczególną uwagę należy zwrócić na problemy, powstałe w czasie pandemii, wynikające z pogorszenia się sytuacji osób, które dotychczas posiadały wystarczające zasoby do przetrwania. Zakładamy również, że uwidocznią się wcześniej ukrywane przez gospodarstwa domowe problemy społeczne. Pomoc społeczna będzie zmieniać się tak, aby w przyszłości sprostać powstającym wyzwaniom, właśnie w tych grupach.

Trendy społeczne

Istnieje wiele trendów, których narastanie trwało dekady oraz wywarło znaczący wpływ na obecnie funkcjonujące podstawy społeczne. Zjawiskiem przykładowym jest ciągłe zwiększanie się presji na osiągnięcia w szkole, w domu czy pracy. Zabiegani dorośli mają tendencję do zaniedbywania swoich relacji osobistych, jak i zdrowia psychicznego. **Efektem będzie wzrost zaburzeń zachowania, zwiększenie występowania przemocy oraz uzależnień.**

Z drugiej strony, obserwowany jest długofalowy trend związany z modą na zdrowy styl życia, w tym również dbanie o zdrowie psychiczne. **W długim okresie będzie to stanowić szansę na zmniejszenie społecznej akceptacji przemocy oraz zachowań ryzykownych**. W tym procesie kluczowe będzie wzmocnienie czynników chroniących, takich jak bliskie więzi rodzinne, przynależność do pozytywnych grup rówieśniczych, pozytywny klimat szkoły, umiejętności społeczne czy przyjazne środowisko i sąsiedztwo.

**Wzmacniającym się trendem będzie zwiększone obciążenie obowiązkami pracowników socjalnych, osób prowadzących rodzinne formy wsparcia i członków rodzin osób wymagających stałej opieki**. Ich warunki pracy, niskie zarobki czy niski prestiż pracy opiekuńczej mogą przyczynić się do obniżenia motywacji i wypalenia osobistego czy zawodowego. Ciężar towarzyszenia ludziom w trudnych sytuacjach jest wpisany w ich codzienne obowiązki. Z pewnością silniejsza będzie potrzeba zapewnienie wsparcia pracownikom socjalnym.

Nowe problemy

**Dotychczasowe przemiany widoczne w sferach gospodarczych oraz kulturowych uwydatniają konflikty społeczne oraz międzypokoleniowe – ten trend będzie się utrzymywał**. Wraz z zachodzącą obecnie zmianą ról kobiet i mężczyzn można oczekiwać intensyfikacji konfliktów w rodzinach oraz miejscach pracy. Stres, konsekwencje łączenia ról rodzinnych wśród kobiet, oraz rosnąca frustracja i niezadowolenie z relacji z najbliższymi oraz poczucie samotności wśród mężczyzn to procesy, których wpływ może być widoczny w kolejnych latach.

Trendy demograficzne związane **ze starzeniem się społeczeństwa**, nie były dotąd silnie odczuwane w stolicy. Można jednak przewidywać, że **problemy demograficzne będą coraz wyraźniej odczuwane a znaczenie usług opiekuńczych będzie rosło.** Opieka nad osobami z ograniczoną sprawnością to wymagająca i coraz częściej potrzebna społecznie rola życiowa i usługa. Stanowić to będzie również rosnące wyzwanie dla organizacji miasta i pomocy społecznej.

**Coraz bardziej palącym wyzwaniem społecznym w zmieniającym się świecie będzie łączenie usług opieki nad dziećmi z karierą zawodową rodziców.** Powoduje to rosnące zapotrzebowanie na usługi opieki nad dziećmi i wsparcia rodzin.

Nowi użytkownicy i nowe oferty

**Dzięki rozwojowi technologii i unowocześnianiu systemu, oferta usług społecznych będzie coraz bardziej nowoczesna i różnorodna**. Rynek usług prywatnych i komunalnych będą razem tworzyły szerszą ofertę, z której mieszkańcy będą mogli wybierać świadczenia zgodnie ze swoimi indywidualnymi potrzebami i możliwościami.

System wsparcia społecznego tworzą w Warszawie zarówno silne instytucje, jak i organizacje pozarządowe. Efektem ponad 10 lat współpracy międzysektorowej będzie **dalsze wzmacnianie partnerstw lokalnych, konsorcjów działających na obszarach kumulacji problemów społecznych i dialog systematycznie kształtujący polityki publiczne**.

**Rozwój technologii pozwoli zwiększyć obecność osób z niepełnosprawnościami na rynku pracy.** To również szansa na ułatwienie podtrzymywania relacji, poszukiwania informacji i wygodniejszego załatwiania codziennych spraw dla osób w trudnej sytuacji. Nowe technologie i nowoczesne systemy zarządzania usługami umożliwią podnoszenie jakości i dostępności usług.

Zmiana postrzegania niepełnosprawności

**Zmieni się postrzeganie niepełnosprawności przez mieszkańców**. Coraz więcej osób będzie postrzegać samodzielne życie i radzenie sobie z problemami jako element godności osobistej i samorealizacji. Jednocześnie wspieranie osób potrzebujących pomocy w samodzielnym funkcjonowaniu będzie nadal wymagało likwidacji barier i walki ze stereotypami. Konieczne będzie ułatwianie osobom z niepełnosprawnościami, chorym lub starszym uczestnictwa w życiu społecznym i ekonomicznym oraz zwiększanie poczucia bezpieczeństwa i wiary w siebie w sytuacjach trudnych i kryzysowych.

Wpływ kryzysu pandemii

Epidemia COVID-19 stawia nowe wyzwania przed strategią rozwiązywania problemów społecznych Warszawy. Przedłużająca się izolacja społeczna, zamknięcie w domach i lęk przed zachorowaniem mogą spowodować:

* pogłębienie istniejących problemów ze zdrowiem psychicznym (szczególnie dzieci) w wyniku ograniczeń związanych z COVID;
* mniejszy dostęp do profilaktyki zdrowotnej, badań i specjalistów;
* zaostrzenie konfliktów w rodzinach będących w trudnej sytuacji;
* wzrost problemów związanych z niewydolnością wychowawczą i przemocą domową;
* pogorszenie sytuacji emocjonalnej i warunków życia dzieci i młodzieży spowodowane wzrostem liczby kryzysów w związkach;
* większą konsumpcję alkoholu, także przez nieletnich;
* wstrzymywanie się ze zgłaszaniem sytuacji przemocy czy innych przestępstw;
* wzrost ryzyka zadłużeń i bankructw konsumenckich;
* wzrost liczby samobójstw związanych z utratą możliwości utrzymania rodziny, obciążeniami kredytowymi, bankructwem firm itp.;
* tymczasowy wzrost nastrojów ksenofobicznych, poczucia zagrożenia „z zewnątrz”, nieufności do cudzoziemców, obcych, ale także administracji publicznej;
* wzrost problemów związanych z zapewnieniem najmłodszym odpowiedniego sprzętu oraz warunków do edukacji zdalnej.

Potencjały do pozytywnych zmian w związku z epidemią:

* wzmocnienie relacji sąsiedzkich, nieformalnych sieci pomocy i wsparcia;
* ograniczenie konsumpcji;
* wzmocnienie bliskich więzi w rodzinach;
* wzrost kompetencji cyfrowych, większa skłonność do korzystania ze zdalnych form kontaktu, uzyskiwania informacji czy wsparcia;
* wzrost wrażliwości społecznej i mniejsza stygmatyzacja osób korzystających z pomocy społecznej – kryzys dotyka wszystkich, co sprzyja postawom solidarności i odpowiedzialności;
* wzrost świadomości ekologicznej, znaczenia zieleni i przyrody dla zdrowia;
* przedsiębiorczość i tworzenie nowych miejsc pracy w obszarach, na które w wyniku kryzysu rośnie zapotrzebowanie – usługi zdalne w tym pomoc psychologiczna, doradztwo zawodowe, usługi opiekuńcze i edukacyjne.

Schemat celów strategicznych i operacyjnych



# Cele strategiczne, operacyjne

## 1. Wspieramy samodzielność

- wesprzemy osoby potrzebujące pomocy w samodzielnym funkcjonowaniu

Samodzielne życie i radzenie sobie z problemami, jest ważnym elementem godności osobistej i samorealizacji, szczególnie istotnym wśród osób z niepełnosprawnościami, chorych lub starszych.

Osobom o ograniczonych możliwościach samodzielnego radzenia sobie z problemami zaoferujemy indywidualnie dostosowany program wsparcia, wzmacniający samodzielność i autonomię.

Każdy może się znaleźć w sytuacji tymczasowego lub stałego ograniczenia sprawności. Stworzymy ofertę dostosowaną do zróżnicowanych potrzeb i możliwości. Rozwiniemy wsparcie dla osób z ograniczoną sprawnością, pomożemy rozwinąć umiejętności, które pozwolą im funkcjonować samodzielnie lub przy wsparciu. Osoby z ograniczoną sprawnością ze względu na wiek lub stan zdrowia będą mogły jak najdłużej pozostawać w środowisku lokalnym.

Zapewnimy wsparcie i wytchnienie osobom, które na co dzień sprawują opiekę nad osobami, które potrzebują pomocy w samodzielnym funkcjonowaniu. Opiekunka czy opiekun to często członkowie rodziny, którzy zajmują się swoimi bliskimi. Często rezygnują z aktywności w innych sferach życia, żeby wypełniać tę rolę. Nie zawsze mają wystarczającą wiedzę i wsparcie, które ułatwiają sprawowanie opieki. Stworzymy program szkoleń i poradnictwa dla opiekunek i opiekunów oraz usługi wytchnieniowe w miejscu zamieszkania lub w instytucji zapewniającej całodobowe wsparcie. Opiekun czy opiekunka będą mogli odetchnąć i zadbać o siebie.

Cel będzie realizowany poprzez następujące cele operacyjne:

1.1. Dbamy o samodzielność – rozwiniemy usługi społeczne dla osób, które potrzebują pomocy w samodzielnym funkcjonowaniu

1.2. Zapewniamy wsparcie opiekunkom i opiekunom – rozwiniemy ofertę wsparcia dla opiekunek i opiekunów osób potrzebujących pomocy w samodzielnym funkcjonowaniu

### 1.1. Dbamy o samodzielność

- rozwiniemy usługi społeczne dla osób, które potrzebują pomocy w samodzielnym funkcjonowaniu

Osoby o ograniczonej mobilności i percepcji mogą aktywnie uczestniczyć w różnych dziedzinach życia. Z myślą o nich rozwiniemy ofertę usług społecznych i wsparcia. Dostosujemy ją bardziej do potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym również do seniorów wymagających wsparcia. Będziemy przeciwdziałać izolacji i osamotnieniu tych osób.

Specjalistyczne rozwiązaniauzupełnią (lub dostosują) ogólnodostępną ofertę do możliwości osób o różnym stopniu sprawności**.** Udoskonalimy usługi społeczne, aby pozwalały na bardziej samodzielne funkcjonowanie osób z ograniczoną sprawnością ze względu na wiek lub stan zdrowia. Zapewnimy wsparcie zwiększające niezależność tych osób. Rozwiniemy ofertę usług świadczonych w ośrodkach wsparcia, w miejscu zamieszkania oraz ułatwimy tworzenie grup samopomocowych. Poprawimy ich jakość i dostępność. Zmniejszymy różnice między dzielnicami w dostępie do usług.

Rozwiniemy lokalne systemy usług w małych placówkach, również o charakterze rodzinnym, zapewniających opiekę całodobową.

Kierunki działań:

* rozwiniemy ofertę usług w ośrodkach wsparcia;
* udoskonalimy usługi opiekuńcze świadczone w miejscu zamieszkania;
* rozwiniemy usługi całodobowej opieki w małych placówkach, również o charakterze rodzinnym;
* rozwiniemy środowiska wsparcia dla osób z ograniczoną sprawnością, z uwzględnieniem działań samopomocowych;
* uzupełnimy (lub dostosujemy) ogólnodostępną ofertę miasta o specjalistyczne rozwiązania dla osób potrzebujących pomocy w samodzielnym funkcjonowaniu.

### 1.2. Zapewniamy wsparcie opiekunkom i opiekunom

- rozwiniemy ofertę wsparcia dla opiekunek i opiekunów osób potrzebujących pomocy w samodzielnym funkcjonowaniu

Dla wielu mieszkańców Warszawy obowiązki związane z troszczeniem się o dzieci, rodziców czy inne bliskie osoby to stała część życia. Niektóre osoby zajmują się opieką zawodowo, dla innych jest to raczej stały element życia rodzinnego. Opiekun to wymagająca i niezbędna społecznie rola życiowa, której znaczenie i koszty muszą być w większym stopniu docenione, a opiekunowie otoczeni odpowiednim wsparciem. To trudna praca, która może dawać satysfakcję, ale często powoduje wypalenie czy wyczerpanie opiekunki/opiekuna oraz frustrację osoby, która jest od niej/niego zależna.

Zdarzają się sytuacje kryzysowe, kiedy osoba nagle potrzebuje stałej pomocy. Zazwyczaj rodzina nie wie, jak radzić sobie z taką sytuacją, jak zmierzyć się z nowymi, często bardzo absorbującymi obowiązkami.

Zorganizujemy wsparcie pomagające opiekunkom i opiekunom poradzić sobie w nowej sytuacji. Osoba pełniąca rolę opiekuńczą będzie mogła zadbać o swoje wytchnienie, skorzystać z różnorodnych szkoleń i poradnictwa.

Kierunki działań:

* rozwiniemy opiekę umożliwiającą opiekunom rodzinnym wytchnienie, aktywność fizyczną i zawodową, spotkania ze znajomymi, skorzystanie z grup wsparcia;
* zbudujemy sieć specjalistycznego wsparcia dla opiekunek i opiekunów oraz ich rodzin, z uwzględnieniem usług medycznych, rehabilitacyjnych, opiekuńczych, pomocy w załatwianiu trudnych spraw;
* zorganizujemy wsparcie wprowadzające i pomagające poradzić sobie w nowej sytuacji, np. spotkania informacyjne, doradztwo i szkolenia wprowadzające do pełnienia opieki.

## 2. Wsparcie „szyte na miarę”

- udoskonalimy system pomocy społecznej

Stworzymy rozwiązania dostosowane do indywidualnych potrzeb – „szyte na miarę” – a zarazem odpowiadające na złożone problemy społeczne. Pracownik socjalny będzie pełnił rolę przewodnika, będzie osobą wspierającą dla osób znajdujących się w trudnej sytuacji życiowej. Pracownicy socjalni wraz z zespołem specjalistów pracujących z daną rodziną lub osobą, pomogą znaleźć najlepsze rozwiązania w trudnej sytuacji i wspólnie stworzą plan pomocy. Pracownik socjalny będzie podchodził indywidualnie do każdego człowieka i zgłaszanych przez niego problemów. Wzmocnimy zaufanie mieszkańców do systemu pomocy społecznej poprzez systematyczne poszerzanie i rozwój kompetencji pracowników.

Rozwiniemy i upowszechnimy nowoczesne technologie, które ułatwią możliwość skorzystania ze wsparcia bez konieczności wychodzenia z domu, co jest szczególnie istotne dla osób z ograniczoną sprawnością. Nowoczesne technologie przyczynią się także do poprawy dostępności informacji i wiedzy o możliwych formach wsparcia. Rozwiązania technologiczne nie będą zastępować tradycyjnych rozwiązań, ale uzupełniać je i współtworzyć różnorodną ofertę wsparcia. Ponadto, dzięki ich rozwojowi będziemy sprawniej zarządzać systemem pomocy społecznej. Ułatwimy pracę służb społecznych.

Poprawimy system pomocy dla osób i rodzin w trudnej sytuacji dzięki współpracy podmiotów działających w obszarze pomocy i integracji społecznej, wspierania rodziny, rynku pracy, edukacji, kultury, profilaktyki zdrowotnej, sportu i rekreacji itd.

Cel ten będzie realizowany poprzez następujące cele operacyjne:

2.1. Reagujemy na potrzeby – rozwiniemy przyjazny system pomocy społecznej

2.2. Rozwijamy wspierające technologie – poprawimy skuteczność docierania z pomocą i informacją

2.3. Razem możemy więcej – poprawimy jakość współpracy między branżami, sektorami, instytucjami i zespołami

### 2.1. Reagujemy na potrzeby

- rozwiniemy przyjazny system pomocy społecznej

Precyzyjna diagnoza problemów danej osoby i całej rodziny umożliwi zaproponowanie rozwiązań uwzględniających potrzeby osób dotkniętych problemami.

Pracownicy odpowiedzialni za pierwszy kontakt z osobą w trudnej sytuacji, dostaną dodatkowe wsparcie. Będą mogli rozwijać umiejętności otwartej komunikacji, budowania zaufania i dawania poczucia bezpieczeństwa osobie w trudnej sytuacji. Dobre relacje między pracownikami a odbiorcami pomocy ułatwią realizację planu pomocy i będą np. zapobiegać umieszczaniu dzieci w pieczy zastępczej lub pozwolą przeciwdziałać bezdomności.

Zapewnimy równe traktowanie i równy dostęp do usług społecznych. Odbiorcy pomocy społecznej będą mieli jeszcze większy wpływ na współtworzenie planu wsparcia. Pracownik socjalny będzie motywował i towarzyszył w przezwyciężaniu trudności życiowych. Będziemy dążyć, aby pracownik socjalny był rozpoznawany na poziomie lokalnym, dzięki czemu osobom znajdującym się w sytuacji kryzysowej łatwiej będzie zwrócić się do niego z prośbą o pomoc, nie tylko finansową.

Zaangażowani w system pomocy pracownicy i wolontariusze będą przestrzegać wysokich standardów etycznych oraz stale rozwijać i aktualizować swoje kompetencje. Będą budować zaufanie do pomocy społecznej.

Kierunki działań:

* stworzymy przyjazną obsługę dla osób, które znalazły się w trudnej sytuacji życiowej;
* będziemy podchodzić indywidualnie do każdej osoby i zgłaszanej przez nią trudnej sytuacji;
* ułatwimy nawiązywanie relacji z osobami i rodzinami korzystającymi z pomocy oraz zagwarantujemy przestrzeganie zasad etycznych przez wszystkich pomagających;
* zadbamy o utrzymywanie kompetencji zawodowych pracowników pomocy społecznej na wysokim poziomie oraz o ich motywację, a także zmniejszymy ryzyko wypalenia zawodowego;
* zapewnimy wsparcie cudzoziemcom potrzebującym pomocy w adaptacji i integracji do życia w Warszawie;
* rozwiniemy poradnictwo specjalistyczne, w tym prawne, umożliwiające rozwiązywanie problemów przez osoby i rodziny oraz podmioty zapewniające im wsparcie.

### 2.2. Rozwijamy wspierające technologie

- poprawimy skuteczność docierania z pomocą i informacją

Udoskonalimy system pomocy społecznej dzięki wykorzystaniu nowoczesnych technologii. Mogą one wspierać i ułatwiać wykonywanie wielu codziennych czynności. Pracownicy socjalni, asystenci rodziny, koordynatorzy pieczy zastępczej i inni specjaliści zatrudnieni w pomocy społecznej będą poświęcać więcej czasu na indywidualną pracę z osobami i rodzinami wymagającymi wsparcia. Dobrze zaprojektowane rozwiązania cyfrowe dają możliwość personalizowania usług i mobilnego użytkowania. Z nowoczesnych udogodnień skorzystają także osoby potrzebujące wsparcia w komunikacji z urzędem, poszukujące informacji, zarządzające usługami itd.

Wdrożymy technologie ułatwiające komunikację i podtrzymywanie relacji, żeby wspierać osoby samotne lub o ograniczonej sprawności. Mobilne aplikacje będą wykorzystywane do motywowania i przypominania o kolejnych krokach planu pracy socjalnej, terapii lub umówionych spotkaniach. Informacja o tym, gdzie i jaką pomoc można uzyskać, dzięki technologii stanie się bardziej dostępna.

Kierunki działań:

* ułatwimy kontakt ze specjalistami, zarówno osobisty, jak i w formie teleporady;
* zwiększymy dostępność informacji o usługach społecznych;
* upowszechnimy teleopiekę i zdalną asystę czy wymianę usług;
* usprawnimy pracę osób zatrudnionych w pomocy społecznej;
* usprawnimy zarządzanie systemem pomocy społecznej.

### 2.3. Razem możemy więcej

 - poprawimy jakość współpracy między branżami, sektorami, instytucjami i zespołami

Razem możemy wcześniej dostrzegać i reagować na ukryte problemy i zapobiegać sytuacjom kryzysowym. Wzmocnimy współpracę różnorodnych partnerów, aby ułatwiać osobom i rodzinom w trudnej sytuacji skorzystanie z pomocy i zapewnić im ciągłość wsparcia. Stworzymy zintegrowany system wsparcia we współpracy z firmami, organizacjami pozarządowymi oraz instytucjami pomocy społecznej, ochrony zdrowia, oświaty, sądownictwa itp. Interdyscyplinarne zespoły specjalistów z różnych dziedzin i podmiotów będą działać w oparciu o uzgodnione zasady współpracy uwzględniające kulturę organizacyjną, klimat panujący w zespołach, gotowość do kooperacji i wprowadzania zmian.

Wypracujemy wspólne procedury i zadania zespołów oraz instytucji zapewniających wsparcie osobom i rodzinom w trudnej sytuacji, tak by dawały ochronę i poczucie bezpieczeństwa odbiorcom wsparcia. Udoskonalimy pracę zespołową osób pracujących z osobami i rodzinami w trudnej sytuacji, m.in. specjalistów pracy z rodzinami, pracowników socjalnych wykonujących diagnozę sytuacji czy prowadzących postępowanie administracyjne. Wzmocnimy funkcję pracownika socjalnego i koordynatora realizacji planu wsparcia, aby zapewnić ciągłość i elastyczność systemu pomocy.

Zaprojektujemy modelowe rozwiązania, które po etapie testowania będziemy doskonalić i upowszechniać w formie szkoleń, praktycznych instrukcji czy obowiązujących standardów.

Kierunki działań:

* zharmonizujemy działania jednostek organizacyjnych miasta i partnerów na rzecz osób i rodzin znajdujących się w trudnej sytuacji, w szczególności z powodu: niepełnosprawności, bezdomności, uzależnienia, przemocy, a także zharmonizujemy działania wobec seniorów, dzieci i młodzieży.
* usprawnimy narzędzia zespołowego planowania i monitorowania procesu wsparcia, w tym diagnozy sytuacji, określenia wspólnego celu, wyboru ścieżki wsparcia itd.;
* poszerzymy wymianę wiedzy o stosowanych narzędziach między różnorodnymi podmiotami tworzącymi system pomocy społecznej i podmiotami wspomagającymi.

## 3. Pomagamy zdrowiej żyć

– zwiększymy skuteczność działań profilaktycznych i specjalistycznych

W trosce o zdrowe życie osób i rodzin chcemy pomagać wszystkim, którzy takiej pomocy potrzebują i będą chcieli z niej skorzystać. Skupimy się na aspektach zdrowego stylu życia, które są związane z przeciwdziałaniem uzależnieniom i innym zachowaniom ryzykownym oraz budowaniem dobrych relacji między ludźmi.

Rozwiniemy profilaktykę uniwersalną, skierowaną do większości mieszkańców. Zapewnimy również profilaktykę dopasowaną do potrzeb osób, które zachowują się ryzykownie, np. spożywają alkohol zbyt często i w zbyt dużych ilościach. Zadbamy też o rodziny, dla których konsekwencje takich zachowań są wyniszczające. Duży nacisk położymy na rozwiązywanie ukrytych problemów, w tym przeciwdziałanie i zwalczanie przemocy, narkomanii oraz nadużywania alkoholu.

Wzmocnimy specjalistyczne wsparcie dla osób uzależnionych, w tym także środowiskowe formy pomocy. Osoby i rodziny, które nie będą gotowe skorzystać ze wsparcia, obejmiemy różnorodnymi formami ograniczania szkód i negatywnych skutków społecznych.

Będziemy dążyć do wyrównywania szans dzieci i młodzieży. Na obszarach Miasta, gdzie zaobserwujemy nagromadzenie problemów społecznych zorganizujemy kompleksową pomoc. Rodziny w trudnej sytuacji utrzymującej się dłuższy czas obejmiemy specjalistycznym wsparciem, włączymy w życie społeczności lokalnej. Dzieciom i młodzieży zapewnimy pomoc w edukacji oraz umożliwimy rozwój pasji i zainteresowań. Zachęcimy je też do zdrowych zachowań, np. uprawiania sportu.

Cel ten będzie realizowany przez cele operacyjne:

3.1. Przeciwdziałamy uzależnieniom i innym zachowaniom ryzykownym – dajemy specjalistyczne wsparcie, dbamy o dobre relacje i zdrowy styl życia

3.2. Równy start dla wszystkich – zapewnimy wsparcie dzieciom i młodzieży z rodzin w trudnej sytuacji życiowej

### 3.1. Przeciwdziałamy uzależnieniom i innym zachowaniom ryzykownym

- zapewnimy specjalistyczne wsparcie, zadbamy o dobre relacje i zdrowy styl życia

Programy profilaktyki uniwersalnej będą powiązane z promocją zdrowego stylu życia. Będziemy kierować je do wszystkich grup wiekowych. Wesprzemy dobre relacje, które pomogą zminimalizować zachowania ryzykowne. Relacje z rodziną i otoczeniem powinny być zasobem kształtującym jakość życia, są potrzebne, żeby radzić sobie z trudnościami. Zmniejszymy społeczną akceptację zachowań ryzykownych. Zwrócimy uwagę na sposoby reagowania w początkowej fazie trudności psychologicznych czy uzależnienia.

Rozwiniemy specjalistyczną pomoc dla osób uzależnionych oraz ich bliskich. Podejmiemy działania edukacyjne i informacyjne upowszechniające wiedzę na temat czynników ryzyka oraz czynników chroniących.

Zaproponujemy wsparcie specjalistyczne i praktyczne rozwiązania promujące zdrowy styl życia, także wśród osób w trudnej sytuacji i umożliwiające ograniczanie zachowań ryzykownych. Wypracujemy metody zapobiegania i specjalistycznego wsparcia w odniesieniu do nowych form uzależnień. Rozwiniemy wsparcie dla osób doświadczających przemocy.

Ograniczymy negatywny wpływ ukrytych problemów (w tym nadużywania alkoholu, narkomanii czy różnorodnych form przemocy) na funkcjonowanie rodzin. Zmniejszymy społeczną akceptację tych zjawisk.

Kierunki działań:

* upowszechnimy programy o potwierdzonej skuteczności w dziedzinie profilaktyki uzależnień i specjalistycznej pomocy;
* będziemy testować nowe rozwiązania w profilaktyce zachowań ryzykownych;
* wzmocnimy czynniki chroniące, takie, jak: bliskie więzi rodzinne, przynależność do pozytywnych grup, wspierający klimat szkoły, umiejętności społeczne, konstruktywne zaangażowanie, czy przyjazne sąsiedztwo;
* wzmocnimy specjalistyczną pomoc i wsparcie dla osób uzależnionych i współuzależnionych;
* wzmocnimy system wsparcia i pomocy dla osób doświadczających przemocy.

### 3.2. Równy start dla wszystkich

- zapewnimy wsparcie dzieciom i młodzieży z rodzin w trudnej sytuacji życiowej

Rozwiniemy spójną i zróżnicowaną pomoc środowiskową na rzecz rodzin, które długotrwale korzystają z pomocy społecznej oraz w których występują trudności opiekuńczo-wychowawcze. Będziemy monitorować nagromadzenie problemów społecznych, aby docierać do osób zamieszkujących te tereny z kompleksową pomocą.

Szczególnym wsparciem otoczymy dzieci i młodzież, które często powielają negatywne wzorce działań rodziców i rówieśników. Będziemy wyrównywać szanse dzieci i młodzieży zapewniając wielostronną, zintegrowaną i dostępną pomoc specjalistyczną. Zapewnimy wsparcie niezbędne dla dobrego funkcjonowania rodziny, w tym dotyczące aktywności zawodowej i edukacyjnej oraz podejmowania wysiłków na rzecz poprawy swojej sytuacji.

Asystenci rodziny wzmocnią umiejętności rodziców, dzieci i młodzieży w zakresie prowadzenia gospodarstwa domowego, załatwiania codziennych spraw i zdrowego stylu życia. Na obszarach, gdzie występuje skupienie problemów podejmą działania animatorzy lokalni, street workerzy itp., którzy pokażą dzieciom i młodzieży możliwości rozwoju oraz włączą w życie społeczne. Rodzinom, które mają problemy opiekuńczo-wychowawcze zapewnimy pomoc rodzin wspierających. Otoczenie będzie motywować i towarzyszyć osobom i rodzinom w wypełnianiu swoich funkcji.

Kierunki działań:

* wzmocnimy umiejętności opiekuńczo-wychowawcze rodzin w trudnej sytuacji życiowej;
* rozwiniemy wsparcie placówek wsparcia dziennego dla dzieci i młodzieży;
* rozwiniemy narzędzia pracy asystentów rodzin i organizacji pozarządowych zapobiegających kryzysowym sytuacjom;
* rozwiniemy specjalistyczne formy pracy środowiskowej i kompleksowe wsparcie rodzin w trudnej sytuacji życiowej;
* zapewnimy działania zwiększające motywację, kompetencje społeczne, pewność siebie, np. poprzez mentoring, identyfikowanie i rozwijanie mocnych stron i potencjałów, w tym talentów dzieci i młodzieży również poza systemem pomocy społecznej.

## 4. Włączamy poMOC

- wzmocnimy wsparcie dla osób korzystających z pomocy społecznej

Wzmocnimy wsparcie w przezwyciężaniu życiowych problemów oparte na solidarności społecznej. Aby tak było, upowszechnimy wśród mieszkańców postawy solidarności i szacunku dla osób, które korzystają z pomocy społecznej. Będziemy przeciwdziałać stygmatyzacji tych osób i zaprojektujemy lepszą pomoc, z wykorzystaniem wiedzy, badań, dobrych praktyk i innowacji.

Będziemy dążyć do tego, by na co dzień zauważać i rozumieć trudną sytuację drugiego człowieka i wspierać go w uzyskaniu odpowiedniej pomocy. Każdy może udzielić pomocy osobie potrzebującej. Chcemy by postawy mieszkańców wyrażały otwartość, zrozumienie i poczucie współodpowiedzialności za siebie nawzajem. Każda osoba, która nie jest w stanie poradzić sobie samodzielnie z trudną sytuacją, będzie mogła liczyć na pomoc i wsparcie – zarówno instytucji pomocy społecznej, jak i swojego otoczenia.

W trudnej sytuacji życiowej mieszkanki i mieszkańcy Warszawy mogą skorzystać z pomocy społecznej. Zaplanujemy i zrealizujemy badania i analizy, żeby lepiej poznać ich doświadczenia i zaprojektować działania, które wynikają z ich potrzeb i zachowań. Zbadamy doświadczenia odbiorców pomocy oraz osób, które mogą motywować i wspierać osoby i rodziny w wypełnianiu swoich funkcji. Zaprojektujemy lepszą pomoc dzięki systematycznym badaniom i upowszechnianiu dobrych praktyk.

Cel ten będzie realizowany przez cele operacyjne:

4.1. Staramy się zrozumieć – uwrażliwimy mieszkańców na problemy społeczne

4.2. Projektujemy lepszą pomoc – upowszechnimy wyniki badań i dobre praktyki poprawiające jakość usług społecznych w Warszawie

### 4.1. Staramy się zrozumieć

- uwrażliwimy mieszkańców na problemy społeczne

Będziemy zapobiegać stygmatyzacji, pomagając ludziom zrozumieć złożone przyczyny problemów społecznych i ich wpływ na funkcjonowanie osób i rodzin. Zaproponujemy pożądane sposoby reagowania w sytuacji zetknięcia się z przejawami problemów, w szczególności takich, jak nadużywanie alkoholu czy stosowanie przemocy.

Kierunki działań:

* zorganizujemy kampanie społeczne i informacyjne poszerzające wiedzę mieszkańców (także dzieci i młodzieży) o problemach społecznych i ich wpływie na funkcjonowanie osób i rodzin;
* otworzymy Warszawiaków na różnorodność społeczną, uwrażliwimy mieszkańców na problemy pojawiające się w ich otoczeniu i zwiększymy umiejętności komunikacyjne osób pomagających i korzystających z pomocy;
* zapewnimy osobom w kryzysie regularny kontakt z życzliwymi ludźmi, również w grupach wsparcia dla osób w podobnej sytuacji.

### 4.2. Projektujemy lepszą pomoc

- upowszechnimy wyniki badań i dobre praktyki poprawiające jakość usług społecznych w Warszawie

Zaplanujemy i zrealizujemy badania i analizy, żeby lepiej poznać zachowania mieszkanek i mieszkańców, a następnie lepiej zaprojektować działania, które do nich kierujemy w ramach pomocy społecznej. Poprzez wyniki badań i ich upowszechnianie będziemy także uwrażliwiać mieszkańców na problemy osób i rodzin wymagających wsparcia. Wyniki badań pomogą nam trafnie reagować na problemy i łagodzić ich skutki, z uwzględnieniem perspektywy różnych odbiorców. Podnoszenie jakości i dostępności infrastruktury oraz usług pomocy społecznej oparte będzie na dobrze zdiagnozowanych potrzebach mieszkańców.

Przyjmiemy nowoczesne podejście do wprowadzania rozwiązań, a także oceny ich skutków. Nowe metody i rozwiązania w zakresie pomocy społecznej będą prototypowane i testowane. Upowszechnimy instytucjonalne uczenie się, oparte na dobrych praktykach, analizie błędów, wyciąganiu wniosków z doświadczeń i dobrym przepływie informacji.

Kierunki działań:

* zgromadzimy i upowszechnimy dobre praktyki, które pomogą wzmacniać postawy solidarności i szacunku dla osób, które korzystają z pomocy społecznej;
* upowszechnimy wyniki badań, żeby zwiększyć świadomość mieszkanek i mieszkańców na temat problemów społecznych;
* zidentyfikujemy, a następnie zrealizujemy badania i analizy, które wzmocnią wsparcie dla osób korzystających z pomocy społecznej, w tym jakość usług pomocy społecznej;
* usprawnimy wymianę wiedzy i doświadczeń ułatwiające realizację długofalowych procesów zmiany w pomocy społecznej, a także planowanie, testowanie i ocenę innowacji społecznych;
* opracujemy narzędzia monitorowania problemów i zasobów społecznych.

# Sposób realizacji strategii



Strategia zwiększy efektywność i sprawność realizacji usług społecznych na poziomie miasta i dzielnic. Strategia będzie realizowana poprzez programy operacyjne, które mogą być wymagane przepisami prawa lub mogą stanowić odpowiedź na zdiagnozowane w mieście potencjały i wyzwania.

Strategia będzie wdrażana poprzez programy, a w szczególności:

* Program działań na rzecz osób z niepełnosprawnościami,
* Program profilaktyki i rozwiązywania problemów alkoholowych,
* Program przeciwdziałania narkomanii,
* Program wspierania rodzin,
* Program rozwoju pieczy zastępczej,
* Program przeciwdziałania przemocy w rodzinie,
* Program ochrony zdrowia psychicznego.

Programy będą tworzone zgodnie z wytycznymi ustawowymi, które wskazują potrzebę ich opracowywania. W programach zawrzemy rozwiązania dotyczące sposobu realizacji strategii. W razie wprowadzenia nowych przepisów, programy będziemy uzupełniać przy najbliższej zaplanowanej aktualizacji. Programy będą opracowywane i realizowane we współpracy z instytucjami oraz organizacjami pozarządowymi działającymi na terenie Warszawy i będą uwzględniać uwarunkowania dzielnicowe. Lista programów może być aktualizowana przez Prezydenta m.st. Warszawy w okresie realizacji strategii.

## Priorytety dzielnicowe

Priorytety dzielnicowe będą opracowywane i realizowane w oparciu o diagnozęi interdyscyplinarną współpracę kluczowych instytucji oraz organizacji pozarządowych działających na terenie dzielnicy.

Priorytety dzielnicowe zostaną opracowane zgodnie z następującymi zasadami:

1. muszą być spójne z celami strategii rozwiązywania problemów społecznych i kierunkami działań określonymi w ramach poszczególnych celów. W razie potrzeby, w priorytetach zostaną doprecyzowane lokalne obszary koncentracji działań;
2. powinny zostać przygotowane we współpracy z instytucjami współrealizującymi je na terenie dzielnicy. Powinny zostać zaopiniowane przez ośrodek pomocy społecznej, komisję rozwiązywania problemów alkoholowych oraz skonsultowane z dzielnicową komisją dialogu społecznego i zespołem interdyscyplinarnym ds. przeciwdziałania przemocy w rodzinie dla dzielnicy, a także innymi właściwymi podmiotami;
3. będzie je przyjmował zarząd dzielnicy w drodze uchwały, w ciągu 6 miesięcy od daty przyjęcia strategii rozwiązywania problemów społecznych uchwałą Rady m.st. Warszawy;
4. będą podlegały uzgodnieniu z biurem odpowiedzialnym za politykę w zakresie pomocy społecznej;
5. powinny mieć odzwierciedlenie w harmonogramach realizacji programów strategii;
6. powinny uwzględniać zasady integrowania wsparcia, wielosektorowości oraz interdyscyplinarności jego realizacji;
7. powinny uwzględniać doświadczenie z wcześniej prowadzonych projektów i wieloletnich dobrych praktyk wypracowanych przez realizujące je podmioty, z uwzględnieniem wniosków z przeprowadzonych ewaluacji;
8. mogą być ukierunkowane na testowanie nowych rozwiązań. Należy zwrócić uwagę, aby były adekwatne do celów SRPS 2030 i celów programów strategii;
9. powinny być aktualizowane w miarę potrzeb, w oparciu o diagnozę lokalną i ewaluacje prowadzone w ramach strategii i jej programów, nie rzadziej niż co 5 lat.

## Realizatorzy

Biuro odpowiedzialne za politykę w zakresie pomocy społecznej jest wiodące dla strategii rozwiązywania problemów społecznych i jest odpowiedzialne za realizację jej celów.

Kluczowe dla wdrożenia i realizacji programów będą biura odpowiedzialne za politykę edukacyjną, mieszkaniową, zdrowotną oraz komunikację społeczną, a także jednostki organizacyjne m.st. Warszawy działające w obszarze pomocy społecznej i urzędy dzielnic.

W zależności od rodzaju zadania zaangażowane będą również następujące podmioty: instytucje naukowo-badawcze, Policja, straż miejska, sądy, prokuratura, organy administracji rządowej oraz inne jednostki samorządu terytorialnego.

Rozwiniemy współpracę z Komisjami Dialogu Społecznego, które są ważnymi partnerami w planowaniu i realizacji działań m.st. Warszawy.

Organizacje pozarządowe, podmioty ekonomii społecznej i inni partnerzy lokalni, będą ważnym partnerem zewnętrznym w procesie realizacji strategii. Współpraca z nimi może mieć formę finansową, np. realizacji projektów w partnerstwie z m.st. Warszawą (w tym w ramach funduszy Unii Europejskiej i Europejskiego Obszaru Gospodarczego), zlecanie usług społecznych i zadań publicznych, oraz różnorodne formy pozafinansowe.

Organizacjom pozarządowym i podmiotom ekonomii społecznej będziemy zlecać realizację usług społecznych i zadań publicznych, które realizują cele określone w Strategii rozwiązywania problemów społecznych 2030. Priorytetem będzie zlecanie usług i zadań publicznych określonych w programach realizujących tę strategię, zgodnie z założeniami przyjętymi w tych programach.

Możemy również zlecać organizacjom pozarządowym i podmiotom ekonomii społecznej usługi społeczne i zadania publiczne, które zwiększają spójność społeczną i promują zatrudnienie osób zagrożonych wykluczeniem społecznym[[7]](#footnote-8). Usługi i zadania, które realizują te cele określiliśmy w Strategii #Warszawa2030, w jej dokumentach wykonawczych oraz w programach przyjętych zgodnie z odrębnymi przepisami.

Współpracę będziemy podejmować również z innymi partnerami zapraszanymi do współpracy przez realizatorów programów, w zależności od celu i rodzaju zadania (w tym również z lokalnymi inicjatywami mieszkańców, osobami fizycznymi, instytucjami i podmiotami publicznymi i niepublicznymi, kościołami, parafiami i związkami wyznaniowymi).

Realizacją strategii będzie zarządzało biuro odpowiedzialne za politykę w zakresie pomocy społecznej. Do zadań biura należy m.in.:

* dbanie o spójność powstających programów oraz priorytetów dzielnicowych z celami strategii,
* monitorowanie realizacji celów strategii, z wykorzystaniem informacji z monitoringu programów.

Realizację strategii nadzoruje Prezydent m.st. Warszawy przy wsparciu wybranych przez niego osób i gremiów.

## Komunikowanie strategii

Realizatorzy strategii będą zachęcać osoby w trudnej sytuacji do skorzystania z pomocy. Będą korzystali z kanałów informacji istniejących już w Urzędzie m.st. Warszawy i nowych rozwiązań.

Z komunikacji wewnętrznej korzystać będą pracownicy biur Urzędu m.st. Warszawy, urzędów dzielnic, miejskich jednostek organizacyjnych oraz innych partnerów uczestniczących w realizacji strategii. Ułatwi ona koordynację działań realizatorów strategii.

Będziemy prowadzić dialog z partnerami, którzy współtworzą i realizują kolejne edycje programów wsparcia osób i rodzin w trudnej sytuacji. Są to w szczególności przedstawiciele:

* + branżowych i dzielnicowych komisji dialogu społecznego,
	+ gremiów doradczych działających przy Prezydencie m.st. Warszawy,
	+ dzielnic m.st. Warszawy.

Informacje o postępach w realizacji celów strategii będziemy co roku publikować w ramach oceny zasobów pomocy społecznej.

## Ramy Finansowe

Środki przewidziane na zadania związane z realizacją strategii to w sumie około 1,3 miliarda zł rocznie[[8]](#footnote-9). Obejmują one działania z zakresu zabezpieczenia społecznego, ponieważ poprawiają one sytuację materialną warszawskich rodzin.

Pula środków jest zabezpieczana krocząco w uchwałach budżetowych na rok 2021 i lata następne oraz w Wieloletniej Prognozie Finansowej m.st. Warszawy. Pochodzą w szczególności z następujących źródeł:

* dochodów własnych m.st. Warszawy,
* dotacji celowych budżetu państwa (w tym na działania na rzecz zabezpieczenia społecznego) np. Wojewody Mazowieckiego, Państwowej Agencji Rozwiązywania Problemów Alkoholowych,
* funduszy zewnętrznych, w tym: Fundusze Strukturalne, programy wspólnotowe Unii Europejskiej, Mechanizm Finansowy EOG i Norweski Mechanizm Finansowy i inne programy pomocowe pozyskiwane zarówno przez m.st. Warszawę i jego jednostki pomocnicze i organizacyjne, jak i organizacje pozarządowe realizujące projekty społeczne w partnerstwie z m.st. Warszawą,
* darowizn, zapisów i innych wpływów od osób prawnych i fizycznych,
* a także środków finansowych innych podmiotów współpracujących z m.st. Warszawą przy realizacji strategii i jej programów.

Budżet w podziale na grupy działań:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Działania na rzecz osób z niepełnosprawnościami, seniorów oraz na rzecz zdrowia psychicznego | 88 000 000 zł |  |
| Zapobieganie uzależnieniom i innym zachowaniom ryzykownym  | 55 000 000 zł |  |
| Działania na rzecz dzieci, młodzieży i rodzin | 140 000 000 zł |  |
| Pozostałe zadania pomocy społecznej, działania na rzecz rodziny oraz inne zadania w zakresie polityki społecznej | 570 000 000 zł |
| Działania na rzecz zabezpieczenia społecznego | Uwarunkowaniem realizacji strategii w zaplanowanym zakresie jest przeznaczenie ok. 450 000 000 zł rocznie na działania w zakresie zabezpieczenia społecznego, np.: świadczenia rodzinne, z funduszu alimentacyjnego, a także około 200 milionów zł rocznie na zapewnianie bezpłatnej opieki nad dziećmi do lat 3. |

Poza środkami finansowymi zostaną zapewnione inne zasoby niezbędne do realizacji strategii, m.in. kadrowe, wiedzy i umiejętności oraz techniczne. Ich ilość oraz forma zostaną określone w momencie formułowania programów.

## Harmonogram

Harmonogram określa czas przygotowania i realizacji programów i ewaluacji. Programy będą zawierały harmonogramy realizacji zadań.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|   | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 | 2026 | 2027 | 2028 | 2029 | 2030 |
| 1. Opracowanie priorytetów dzielnicowych
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1. Opracowanie programów:
 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| * 1. Program profilaktyki i rozwiązywania problemów alkoholowych
 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| * 1. Program przeciwdziałania narkomanii
 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| * 1. Program wspierania rodzin
 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| * 1. Program rozwoju pieczy zastępczej
 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| * 1. Program przeciwdziałania przemocy w rodzinie
 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| * 1. Program działań na rzecz osób z niepełnosprawnościami
 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| * 1. Program ochrony zdrowia psychicznego
 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 1. Ewaluacja strategii
 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |

# Monitoring

Monitoring realizacji strategii będzie prowadzony za pomocą:

* wskaźników realizacji celów strategicznych i operacyjnych strategii,
* wskaźników realizacji działań określonych w programach realizujących strategię,
* wskaźników kontekstowych określonych w Strategii #Warszawa 2030.

Tendencje zmian dla poszczególnych wskaźników realizacji strategii określiliśmy zgodnie z przyjętym stabilnym scenariuszem przyszłości. Oszacowaliśmy pożądaną tendencję zmian zakładanych dla roku docelowego – 2030. Nie mogliśmy określić precyzyjnie wartości docelowych, ponieważ problemy społeczne są uzależnione od różnorodnych czynników społecznych, gospodarczych i kulturowych.

Raport z realizacji strategii będziemy opracowywać w cyklu rocznym. Zestaw wskaźników monitoringu będziemy w razie potrzeby aktualizować i uzupełniać. W oparciu o zebrane dane będziemy formułować wnioski i rekomendacje istotne dla dalszego wdrażania strategii. Wszelkie podmioty, do których odnoszą się zapisy strategii, zobowiązane są do przedkładania niezbędnych informacji biuru wiodącemu. W zadania w zakresie monitorowania strategii mogą być włączone podmioty zewnętrzne.

## Wskaźniki realizacji strategii

| Nazwa wskaźnika | Cel SRPS 2030 | Źródło danych | Aktualizacja wskaźnika | Wartość bazowa 2019[[9]](#footnote-10) | Tendencja wskaźnika do 2030[[10]](#footnote-11) | Definicja wskaźnika |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Odsetek mieszkańców, którzy uważają Warszawę za przyjazne i dostępne miejsce dla osób z niepełnosprawnościami  | cel 1. | Badanie dotyczące potrzeb, postaw i opinii mieszkańców Warszawy na temat jakości funkcjonowania Warszawy | roczna | 47%[[11]](#footnote-12) (2017 r.) | Wzrost o co najmniej 10 punktów procentowych (pkt. proc.) | Wskaźnik określa udział osób, które deklarują, że Warszawa jest miastem przyjaznym dla osób z niepełnosprawnościami.Będziemy monitorować odpowiedzi na pytanie: Czy, Pana(i) zdaniem, Warszawa jest miastem przyjaznym dla osób z niepełnosprawnościami? |
| Odsetek mieszkańców, którzy uważają Warszawę za przyjazne i dostępne miejsce dla osób starszych | cel 1. | Badanie dotyczące potrzeb, postaw i opinii mieszkańców Warszawy na temat jakości funkcjonowania Warszawy | roczna | 85% (2020 r.) | Utrzymanie na podobnym poziomie, 85%. | Wskaźnik określa udział osób, które deklarują, że Warszawa jest miastem przyjaznym dla osób starszych.Będziemy monitorować odpowiedzi na pytanie: Czy, Pana(i) zdaniem, Warszawa jest miastem przyjaznym dla osób starszych? |
| Liczba osób, którym decyzją przyznano usługi opiekuńcze | cel 1.1. | Sprawozdanie MRPiPS-03 | roczna | 7103 | Wzrost o co najmniej 5% | Wskaźnik określa liczbę osób, którym przyznano decyzją świadczenie z działu udzielone świadczenia – usługi opiekuńcze. |
| Średnia cena usług opiekuńczych | cel 1.1. | Sprawozdanie MRPiPS-03 | roczna | 16 zł | Utrzymanie na podobnym poziomie, ok. 16 zł | Wskaźnik określa średnią cenę usług opiekuńczych obliczoną na podstawie dwóch mierników z działu udzielone świadczenia – usługi opiekuńcze:1. kwota świadczeń w zł,
2. liczba osób, którym przyznano decyzją świadczenie.
 |
| Liczba osób objętych opieką wytchnieniową | cel 1.2. | Ocena zasobów pomocy społecznej | roczna | 68 osób  | Wzrost o co najmniej 50% | Wskaźnik określa liczbę osób objętych opieką wytchnieniową określoną w Ocenie zasobów pomocy społecznej. |
| Odsetek mieszkańców, którzy pozytywnie oceniają jakość funkcjonowania pomocy społecznej | Cel 2. | Badanie jakości życia mieszkańców dzielnic | co ok. 4 lata | 51% | Wzrost o co najmniej 5 pkt. proc. | Wskaźnik określa udział osób, które dobrze lub zdecydowanie dobrze oceniają funkcjonowanie pomocy społecznej. Określimy go na podstawie odpowiedzi na pytanie: Jak ocenia Pan(i) jakość funkcjonowania pomocy społecznejw Pana(i) dzielnicy? |
| Odsetek osób korzystających z pomocy społecznej wyłącznie w postaci pracy socjalnej wśród ogółu udzielonych świadczeń | cel 2.1. | Sprawozdanie MRPiPS-03 | roczna | 36% | Wzrost o co najmniej 5 pkt. proc.  | Wskaźnik określa udział osób w rodzinach objętych pomocą społeczną wyłącznie w postaci pracy socjalnej wśród wszystkich osób objętych pomocą społeczną.Wskaźnik pokazuje wzrost udziału osób, których dochody przekraczają kryterium uprawniające do pomocy finansowej, ale korzystają z pomocy specjalistów. |
| Liczba innowacji wdrożonych w systemie pomocy społecznej | cel 2.1. | Ankieta on-line | co ok. 4 lata | 0  | Wzrost o co najmniej 3 wdrożone innowacje  | Wskaźnik określa liczbę wdrożonych innowacji przez podmioty realizujące zadania pomocy społecznej m.st. Warszawy.  |
| Liczba usług udostępnionych on-line zapewniających dwukierunkową komunikację w obszarze pomocy społecznej | cel 2.2. | Monitoring | co ok. 4 lata | 0 | Wzrost o co najmniej 3 usługi | Wskaźnik określa liczbę usług udostępnionych on-line zapewniających dwukierunkową komunikację, które są wdrażane przez podmioty realizujące zadania pomocy społecznej m.st. Warszawy. |
| Ocena współpracy pomocy społecznej z otoczeniem: sektor oświaty, wymiar sprawiedliwości, zdrowie | cel 2.3. | Badanie dotyczące zjawiska przemocy w rodzinie w Warszawie | co ok. 4 lata | Dobra współpraca z organizacjami pozarządowymi i Policją. Niewystarczająca współpraca z sektorem oświaty, zdrowia, wymiarem sprawiedliwości.  | Poprawa współpracy z sektorem oświaty, zdrowia, wymiarem sprawiedliwości. Utrzymanie dobrej współpracy z organizacjami pozarządowymi i Policją | Wskaźnik określa ocenę współpracy pomocy społecznej z otoczeniem: sektor oświaty, zdrowia, wymiarem sprawiedliwości. Oceniamy ją na podstawie wyników badania przeprowadzonego z wykorzystaniem metod jakościowych wśród osób zawodowo działających w obszarze przeciwdziałania przemocy w rodzinie na terenie m.st. Warszawy. Opis zawiera pozytywne aspekty współpracy i rekomendacje do jej usprawnienia. |
| Ocena jakości relacji w rodzinie i umiejętności radzenia sobie z zaburzeniami zachowania u dzieci | cel 3. | Badanie dotyczące zjawiska przemocy w rodzinie w Warszawie | co ok. 4 lata | Niewystarczające relacje w rodzinie oraz umiejętności radzenia sobie z zaburzeniami zachowania u dzieci | Poprawa relacji w rodzinie oraz umiejętności radzenia sobie z zaburzeniami zachowania u dzieci | Wskaźnik określa ocenę jakości relacji w rodzinie i umiejętności radzenia sobie z zaburzeniami zachowania u dzieci. Oceniamy je na podstawie wyników badania przeprowadzonego z wykorzystaniem metod jakościowych wśród osób zawodowo działających w obszarze przeciwdziałania przemocy w rodzinie w m.st. Warszawie.  |
| Ocena systemu przeciwdziałania uzależnieniom od alkoholu w Warszawie  | cel 3.1. | Ankieta on-line | co ok. 4 lata | Niewystarczająca skuteczność działań profilaktycznych i specjalistycznych | Zwiększenie skuteczności działań profilaktycznych i specjalistycznych | Wskaźnik określa ocenę systemu przeciwdziałania uzależnieniom od alkoholu. Ocenimy go na podstawie wyników badania przeprowadzonego z wykorzystaniem metod ilościowych wśród osób zawodowo działających w obszarze przeciwdziałania uzależnieniom od alkoholu w m.st. Warszawie. |
| Liczba skierowań do pieczy zastępczej | cel 3.2.  | Ocena zasobów pomocy społecznej | roczna | 250 (2020) | Spadek o co najmniej 5% | Wskaźnik określa liczbę skierowań do pieczy zastępczej wystawianych na podstawie orzeczeń sądu.  |
| Odsetek rodzin przeżywających trudności opiekuńczo-wychowawcze, którym udzielono pomocy | cel 3.2. | Ocena zasobów pomocy społecznej | roczna | 28% | Wzrost o co najmniej 4 pkt. proc. | Wskaźnik określa udział rodzin przeżywających trudności opiekuńczo-wychowawcze, którym udzielono pomocy. Wskaźnik będziemy pobierać z Oceny zasobów pomocy społecznej. |
| Odsetek mieszkańców, którzy mają zaufanie do najbliższych sąsiadów | cel 4.  | Badanie dotyczące potrzeb, postaw i opinii mieszkańców Warszawy na temat jakości funkcjonowania Warszawy | roczna | 70%(2020 r.) | Wzrost zaufania do sąsiadów o co najmniej 5 pkt. proc. | Wskaźnik określa udział osób deklarujących, że mają zaufanie do sąsiadów. Ocenimy je na podstawie odpowiedzi udzielonych na pytanie: Czy, ogólnie rzecz biorąc, ma Pan(i) zaufanie, czy też nie ma Pan(i) zaufania do…? Sąsiadów. |
| Odsetek mieszkańców, którzy zareagowali na przypadki przemocy w rodzinie | cel 4.1.  | Badania dotyczące zjawiska przemocy w rodzinie w Warszawie | co ok. 4 lata | 27% | Wzrost o co najmniej 4 pkt. proc. | Wskaźnik określa udział osób deklarujących, że dostrzegają problem przemocy w rodzinie. Określimy go na podstawie odpowiedzi udzielonych na pytanie: A czy Pan(i) w ciągu ostatnich 12 miesięcy osobiście w jakiś sposób reagował(a) na przypadki przemocy w rodzinie występujące w Pana(-ni) sąsiedztwie, w okolicy miejsca zamieszkania? Suma odpowiedzi: Tak, wiele razy, Tak, kilka razy, Tak, jeden raz. |
| Liczba osób, które skorzystały z pomocy psychologicznej i psychoterapeutycznej skierowanej do osób stosujących przemoc | cel 4.1.  | Ocena zasobów pomocy społecznej | roczna | 339 (2020 r.) | Wzrost o co najmniej 4% | Wskaźnik określa liczbę osób, które skorzystały z oddziaływań skierowanych do osób stosujących przemoc. W tym zawarliśmy działania korekcyjno-edukacyjne, psychologiczne i terapeutyczne. Uwzględnia działania realizowane i zlecane przez m.st. Warszawę. |
| Odsetek mieszkańców, którzy uważają, że w ich sąsiedztwie, w okolicy miejsca zamieszkania, powinien zostać rozwiązany w pierwszej kolejności problem nadużywania alkoholu lub uzależnienia od alkoholu | cel 4.1.  | Badania dotyczące zjawiska przemocy w rodzinie w Warszawie | co ok. 4 lata | 41% | Spadek o co najmniej 4 pkt. proc. | Wskaźnik określa udział osób deklarujących, że w ich sąsiedztwie, w okolicy miejsca zamieszkania, powinien zostać rozwiązany w pierwszej kolejności problem nadużywania alkoholu lub uzależnienia od alkoholu. Na podstawie odpowiedzi udzielonych na pytanie: Które z problemów występujących w Pana(-ni) sąsiedztwie, w okolicy miejsca zamieszkania powinny być według Pana(-ni) rozwiązane w pierwszej kolejności? |
| Liczba osób w kryzysie bezdomności w programach mieszkaniowych  | cel 4.1. | Ocena zasobów pomocy społecznej | roczna | 90 | Wzrost o co najmniej 50% | Wskaźnik określa liczbę osób w kryzysie bezdomności, które skorzystały z programów mieszkaniowych. W tym zawarliśmy programy i projekty mieszkaniowe ukierunkowane na usamodzielnianie osób w kryzysie bezdomności, np. programy mieszkań treningowych, wg metody housing first. Uwzględnia działania realizowane i zlecane przez m.st. Warszawę. |
| Liczba systemów monitoringu wskaźników społecznych wdrożonych w systemie pomocy społecznej | cel 4.2. | Biuro odpowiedzialne za politykę w zakresie pomocy społecznej | co ok. 4 lata | 0 | 1 | Wskaźnik określa liczbę systemów monitoringu wskaźników społecznych wdrożonych w systemie pomocy społecznej. |

# Ewaluacja

Realizacja strategii będzie oceniana pod kątem uzyskanych efektów. Ewaluacja pozwoli określić stopień i zakres oddziaływania strategii oraz zidentyfikować bariery realizowanej strategii i ich przyczyny, a także określić czynniki sukcesu. Zgromadzona wiedza zostanie wykorzystana do wyznaczania nowych kierunków programowych, weryfikacji i modyfikacji zakładanych celów oraz sposobów ich realizacji. Badanie ewaluacyjne dostarczy pogłębionej wiedzy na temat rzeczywistych efektów realizowanych działań oraz wartości dodanej. Ewaluacja może być przesłanką do aktualizacji strategii.

Przeprowadzona zostanie ewaluacja w połowie okresu realizacji strategii (mid-term) oraz końcowa (ex-post) przeprowadzona w ostatniej fazie realizacji strategii, a przed rozpoczęciem prac nad kolejnym okresem programowania strategicznego. Celem obu form ewaluacji będzie podsumowanie i ocena trafności, skuteczności i efektywności działań oraz ich rezultatów na poszczególnych etapach, a także sformułowanie rekomendacji na kolejne etapy prac. Ewaluacja będzie obejmować wnioski z realizacji programów operacyjnych oraz działań realizowanych na poziomie dzielnicowym. Ewaluacja będzie również wykorzystywana po etapie testowania modelowych rozwiązań, żeby je doskonalić i potem upowszechniać.

# Słownik pojęć

**Access City 2020** – nagroda przyznana m.st. Warszawie przez Komisję Europejską we współpracy z Europejskim Forum Osób Niepełnosprawnych za działania na rzecz lepszej dostępności w różnych sferach życia miejskiego.

**Analiza SWOT** – metoda analizy strategicznej, która pomaga w porządkowaniu i analizie informacji zebranych w diagnozie. Jest dokonywana w układzie mocnych i słabych stron oraz szans i zagrożeń.

**Ekonomia społeczna** – to sfera aktywności obywatelskiej i społecznej, która przez działalność gospodarczą i działalność pożytku publicznego służy: integracji zawodowej i społecznej osób wykluczeniem społecznym, tworzeniu miejsc pracy, świadczeniu usług społecznych użyteczności publicznej oraz rozwojowi lokalnemu. Podmioty ekonomii społecznej rozumiemy tak, jak w dokumentach krajowych, np. Krajowy Program Rozwoju Ekonomii Społecznej do 2023 roku wskazuje, że w definicji ekonomii społecznej mieszczą się w szczególności:

* organizacje pozarządowe oraz podmioty, o których mowa w art. 3 ust. 3 ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie;
* koła gospodyń wiejskich, posiadające osobowość prawną;
* spółdzielnie pracy;
* podmioty ekonomii solidarnej:
	+ przedsiębiorstwa społeczne (podmioty ekonomii społecznej, które prowadzą działalność gospodarczą lub odpłatną pożytku publicznego, aktywizują zawodowo osoby trudno zatrudnialne, nie prywatyzują zysku lub nadwyżki bilansowej i są zarządzane w sposób partycypacyjny, mogą otrzymać status przedsiębiorstwa społecznego);
	+ spółdzielnie socjalne oraz spółdzielnie inwalidów i niewidomych;
	+ zakłady pracy chronionej;
	+ jednostki reintegracyjne, w tym: warsztaty terapii zajęciowej, zakłady aktywności zawodowej, centra integracji społecznej, kluby integracji społecznej.

**Ewaluacja** – ocena efektów podejmowanych działań. Celem ewaluacji jest poprawa jakości realizowanych procesów i projektów. Jest dokonywana w oparciu o kryteria ewaluacyjne. Ewaluacja mid-termjest przeprowadzana zazwyczaj w połowie okresu wdrażania strategii, a ewaluacja ex-post– po zakończeniu okresu wdrażania strategii.

**Foresight** – metoda budowania średnio lub długookresowej wizji rozwojowej, wyznaczania celów i kierunków. Pozwala na zbudowanie scenariuszy przyszłości. Ułatwia wybór odpowiednich strategii decyzyjnych oraz reagowanie na narastające problemy.

**Globalizacja** – międzynarodowe powiązania i zależności, w różnych dziedzinach życia, między instytucjami, organizacjami, przedsiębiorstwami, mediami. Coraz więcej społeczności, kultur nabiera wspólnych cech. Globalizację wspiera rozwój i rozpowszechnienie technologii informatycznych.

**Lokalne systemy wsparcia** – całościowa oferta wsparcia dla dzieci i młodzieży, której celem jest wyrównywanie szans i integracja społeczna. Realizowana jest w miejscach nagromadzenia problemów społecznych przez porozumienia organizacji pozarządowych i jednostek samorządowych.

**Miejsca aktywności lokalnej** – miejsca położone blisko domu, dające możliwość mieszkańcom korzystania z bezpłatnej oferty lub lokalu w celu realizowania swoich pomysłów i aktywnego spędzania wolnego czasu w najbliższym otoczeniu.

**Opieka wytchnieniowa** – jest to czasowa usługa opiekuńcza świadczona w zastępstwie opiekuna faktycznego. Jest zapewniana w sytuacji zdarzenia losowego, potrzeby załatwienia przez niego spraw życia codziennego lub odpoczynku.

**Piecza zastępcza** – forma zapewnienia opieki dziecku pozbawionemu całkowicie lub częściowo opieki rodzicielskiej. Umieszczenie dziecka w pieczy zastępczej następuje co do zasady na podstawie orzeczenia sądu.

**Pomoc społeczna** – przezwyciężanie trudnych sytuacji życiowych, których osoba lub rodzina, jest w stanie pokonać, wykorzystując własne uprawnienia, zasoby i możliwości.

**Problem społeczny** – w aspekcie subiektywnym, to świadoma reakcja ludzi, która budzi niepokój lub sprzeciw, wobec tego co się dzieje. W sytuacji problematycznej powstaje przekonanie, że można i należy coś zrobić. Problemem społecznym są warunki definiowane przez znaczącą liczbę osób jako naruszenie podzielanych przez nie norm społecznych.

**Profilaktyka** – zespół działań i środków stosowanych w przeciwdziałaniu zagrożeniom dla zdrowia i życia ludzi oraz zjawiskom, które łamią normy przyjęte w danej społeczności.

**Ryzyko rezydualne** – ryzyko, które pozostaje po podjęciu wszystkich możliwych kroków, dzięki którym można go uniknąć.

**Solidarność społeczna** – wspólnota działań związana ze wspólnotą interesów. Jest działaniem dla dobra ogółu i dla każdego członka wspólnoty. Często wiąże się ze wsparciem osób w trudnej sytuacji życiowej.

**Studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego –** jest to dokument, który określa politykę przestrzenną na terenie danej gminy.

**Uniwersalne projektowanie** – projektowanie otoczenia, infrastruktury lub produktów, by mogli korzystać wszyscy użytkownicy. Obowiązek stosowania zasad planowania uniwersalnego wynika z ustawy z 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami w tym w szczególności seniorom, osobom z niepełnosprawnościami, rodzicom z dziećmi w wózkach, małym dzieciom itd.

**Usługi społeczne** – działania w szczególności z zakresu: wspierania rodziny, systemu pieczy zastępczej, pomocy społecznej, wspierania osób z niepełnosprawnościami. Katalog usług społecznych został określony w art. 2. ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych.

**Wieloletnia prognoza finansowa (WPF)** – instrument długoterminowego planowania finansowego w jednostkach samorządu terytorialnego.

**Wizja** – krótki opis, do jakiego stanu chcemy dojść w przyszłości, dzięki realizacji strategii. Jest podstawą do formułowania celów strategicznych i operacyjnych. Określa podejście w rozwiązywaniu problemów społecznych.

**Wskaźnik** – pozwala zinterpretować tendencję w osiąganiu celów strategii.

# Załączniki

Załącznik 1. Diagnoza sytuacji społecznej w Warszawie

Załącznik 1a Analiza SWOT

Załącznik 2 Ryzyka dotyczące strategii

Załącznik 3. Raport z prac nad strategią

Załącznik 1a. do Strategii rozwiązywania problemów społecznych 2030

# Analiza SWOT wykonana na podstawie diagnozy sytuacji społecznej do strategii rozwiązywania problemów społecznych

|  |  |
| --- | --- |
| **Mocne strony**  | **Słabe strony** |
| **Coraz bardziej nowoczesne usługi społeczne** Usługi są projektowane w oparciu o wiedzę i sprawdzone dobre praktyki dzięki realizacji projektów innowacyjnych z dofinansowaniem Unii Europejskiej. Testujemy rozwiązania, oceniamy efekty, projektujemy model rozszerzania sprawdzonych rozwiązań i monitorujemy ich oddziaływanie. **Różnorodność form aktywności i wsparcia**Samorząd, organizacje pozarządowe współtworzą sektor usług wspierających rodziny, seniorów, osoby z niepełnosprawnościami oraz inne grupy, np. przeżywające kryzys bezdomności czy związany z chorobą. Usługi są rozwijane stopniowo, zgodnie ze zdiagnozowanymi indywidualnymi potrzebami. Współpraca międzysektorowa i wykorzystywanie nowoczesnych technologii umożliwiła podnoszenie jakości i dostępności również wysokospecjalistycznych. **Rynek usług prywatnych zapewnia różnorodność** Większość rodzin może samodzielnie zadbać o usługi opiekuńcze i zdrowotne zgodnie z ich potrzebami. Umożliwia im to rozwijający się rynek usług prywatnych odpowiadających na różnorodne potrzeby. Rynek usług prywatnych i komunalnych uzupełniają się tworzą razem szerszą gamę usług do wyboru.**Lokalne systemy wsparcia i partnerstwa rozwiązują problemy społeczne w mikroskali**W precyzyjnie wskazanych miejscach kumulacji problemów społecznych wdrażany jest model przeciwdziałania dziedziczeniu biedy wśród dzieci i młodzieży. Jest to najbardziej zaawansowane podejście do rozwiązywania problemów, które narastały w Warszawie przez dziesięciolecia.**Silny dialog i partycypacja w dziedzinie pomocy społecznej** Duża liczba organizacji i instytucji uczestniczy w realizacji polityk miejskich dotyczących: ochrony i wsparcia rodzin i osób z niepełnosprawnościami, wspierania seniorów, przeciwdziałania przemocy w rodzinie, profilaktyki zachowań ryzykownych i uzależnień, w szczególności od alkoholu i substancji psychoaktywnych. Procesy te angażują również inspirujących ludzi i liderów, zrzeszają rodziny potrzebujące wsparcia, np. z powodu niepełnosprawności. Dialog umożliwił również wspólną profesjonalizację kadr pomocy społecznej. **Aktywne środowisko seniorskie i osób z niepełnosprawnościami**Seniorzy z coraz większą świadomością dbają o swoją kondycję i uczestniczą w różnych formach aktywności. Razem ze środowiskiem wspierającym osobyzniepełnosprawnościami mają pozytywny wpływ na likwidację barier oraz zwiększanie dostępności miasta i usług. W efekcie Warszawa otrzymała nagrodę Access City 2020 za działania w dziedzinie dostępności dla osób z niepełnosprawnościami.**Dobry start dla dzieci dzięki wczesnemu wspomaganiu rodzin**Zapewniamy dzieciom dobry start w żłobkach i przedszkolach, a dzięki temu wcześniej identyfikujemy ich zdolności i obszary, w których potrzebują wsparcia, ale także wcześnie diagnozujemy przemoc w rodzinie.  | **Niekorzystny wizerunek pomocy społecznej** Stygmatyzacja osób korzystających z pomocy społecznej utrudnia pozycjonowanie pomocy społecznej jako usługi dla wszystkich potrzebujących wsparcia w trudnej sytuacji. Stereotypy powodują u osób korzystających z pomocy wstyd, a są to np. osoby z niepełnosprawnościami lub osoby starsze, które mają czasem ograniczone możliwości poprawienia swojej sytuacji. Trudniej też dotrzeć z pomocą do osób szkodliwie pijących lub uzależnionych od alkoholu, doświadczających przemocy lub sprawców. **Sprzeczne role instytucji pomocy społecznej**Pracownicy socjalni postrzegani są w sprzecznych rolach: wspierających osoby i rodziny, kontrolujących je i podejmujących interwencje w sytuacjach kryzysowych. **Bariery zniechęcające do korzystania z pomocy społecznej**Odbiorcy usług Miasta nie zawsze są z nich zadowoleni. Choć z perspektywy samorządu system działa sprawnie, użytkownicy sygnalizują bariery zniechęcające ich do korzystania z pomocy. Niewystarczająca jest informacja zwrotna na temat oceny usług z perspektywy użytkowników pomocy społecznej i jej przekładanie na doskonalenie systemu.**Zróżnicowanie przestrzenne dostępności usług**Niewystarczająca dostępność usług blisko domu powoduje konieczność długich dojazdów lub rezygnację z aktywizacji społecznej lub zawodowej mieszkańców. Niedostateczny dostęp do opieki zdrowotnej i rehabilitacji seniorów i osób z niepełnosprawnościami ogranicza ich aktywność. Wiele osób rezygnuje również z powodu długiego czasu oczekiwania na usługę.**Ograniczone możliwości wspierania osób i rodzin ukrywających problemy i unikających pomocy**Wiele osób i rodzin rezygnuje z pomocy i urywa się z nimi kontakt. Zaniedbywanie załatwiania spraw, może powodować kumulowanie się problemów, zadłużeń, przemocy, uzależnień, a nawet doprowadzić do kryzysu. Praca socjalna w takim przypadku jest mniej efektywna, a rozwikłanie spraw trwa dłużej. Konsekwencje wysokiego spożycia alkoholu w Warszawie są uciążliwe dla mieszkańców. Przemoc jest tematem tabu, otoczenie rzadko reaguje i problemy pozostają nierozpoznane wywołując dalsze negatywne konsekwencje dla całych rodzin. Negatywne wzorce są przejmowane przez dzieci i młodzież.**Ryzykowne zachowania wśród młodzieży**Dzieci i młodzież często poddawane są presji na osiągnięcia, zarówno w szkole, jak i w domu. Sprzyja to wzrostowi przypadków zaburzeń zachowania, przemocy rówieśniczej oraz innych zachowań ryzykownych. Obniża się wiek inicjacji alkoholowej i stosowania nieznanych substancji psychokatywnych oraz pojawiają się nowe formy uzależnień.**Niska świadomość potrzeby wytchnienia dla osób pomagających**Pracownicy socjalni, osoby prowadzące rodzinne formy wsparcia osób z różnorodnymi potrzebami, to często ludzie bardzo zaangażowani i empatyczni, ale także bardzo obciążeni obowiązkami. Ich warunki pracy, niskie zarobki czy niski prestiż mogą powodować obniżenie motywacji i wypalenie zawodowe. Zwłaszcza w przypadku członków rodzin pełniących obowiązki opiekuńcze niska jest świadomość potrzeby wytchnienia. |
| **Szanse**  | **Zagrożenia**  |
| **Warszawa jest dobrym miejscem do życia na tle miast Europy**Warszawa jest dobrym miejscem do życia oraz startu i rozwoju zawodowego z powodu dynamicznie rozwijającego się rynku pracy. W ciągu ostatnich lat poziom bezrobocia w Warszawie był niski. Ludzie są raczej zadowoleni z jakości miejsc pracy, choć nie każdy może mieć pracę zgodną z oczekiwaniami.**Rozwój technologii wspierających**Powszechny rozwój technologii, w tym technologii wspierających to przede wszystkim szansa na zwiększenie obecności osób z niepełnosprawnościami na rynku pracy, ale skorzystają także osoby potrzebujące różnorodnego wsparcia w komunikacji z urzędami, poszukujące informacji o ofercie oraz zarządzające usługami. Wiele technologii ułatwia współpracę i podtrzymywanie relacji, co może zapobiegać izolacji osób samotnych.**Rozwój usług specjalistycznych w miastach**W dużych miastach w Polsce rozwijane są specjalistyczne formy wsparcia dla osób w kryzysie. Powoduje to większą różnorodność usług dla mieszkańców i napływ, np. osób z problemami zdrowotnymi, osób zakażonych HIV/AIDS czy osób w kryzysie bezdomności. Usługi te zapewniają im podstawową potrzebę autonomii życiowej w i tak trudnej sytuacji. Ponadto samorządy rozwijają innowacyjne formy wsparcia.  | **Globalizacja wzmacnia zagrożenie wykluczeniem społecznym**Umiędzynarodowienie miasta i globalne procesy społeczno-gospodarcze mają silny wpływ na lokalny rynek pracy, łańcuchy dostaw i zamówień, a co za tym idzie bezpieczeństwo zatrudnienia. Dotyczy to w szczególności sektorów, w których dominuje samozatrudnienie lub umowy tymczasowe. W efekcie, procesy globalizacyjne wzmagają rozwarstwienie i wykluczenie społeczne. Globalne zagrożenia sprzyjają poczuciu niepewności, postawom egoistycznym i zamykaniu się na innych wśród części mieszkańców. **Nieprzyjazny rynek pracy**Kształtowany przez ustawy system zatrudnienia nie jest wystarczająco elastyczny i innowacyjny. W sieci międzynarodowych powiązań, oczekiwania pracodawców i pracowników zmieniają się dynamicznie. Niski poziom wykorzystywania elastycznych form zatrudnienia i nowych technologii na stanowiskach pracy nie sprzyja godzeniu ról zawodowych z życiem prywatnym. Ceną za elastyczność często bywa bezpieczeństwo zatrudnienia, które wystawia na ryzyko grupy zawodowe (tzw. zawody kreatywne) i demograficzne. Nawet dobra sytuacja gospodarcza i popyt na pracowników spowodowany niskim bezrobociem nie zwiększył dynamicznie zatrudnienia osób oddalonych od rynku pracy. Przepisy krajowe zniechęcają opiekunów osób z niepełnosprawnościami do aktywizacji zawodowej.**Zaniedbywanie relacji i zdrowia psychicznego**Uwarunkowania kulturowe kształtujące postawy w Polsce, obciążają osoby i rodziny dużą odpowiedzialnością. Wiele osób poddaje się presji bycia samodzielnym za wszelką cenę. Zmieniające się role kobiet i mężczyzn uwydatniają konflikty społeczne i międzypokoleniowe. Wiele kobiet ponosi bolesne konsekwencje łączenia ról rodzinnych i zawodowych. Wielu mężczyzn jest sfrustrowanych, niezadowolonych z relacji z najbliższymi, a przez to czują się samotni. Zabiegani rodzice nie spędzają czasu ze swoimi dziećmi w sposób spontaniczny. Zaniedbywanie relacji i zdrowia psychicznego powoduje problemy w rodzinie, np. przemoc lub uzależnienia. |

Załącznik 2. do Strategii rozwiązywania problemów społecznych 2030

# Ryzyka dotyczące strategii

Na realizację celów strategii mogą wpływać, zmieniające się w czasie czynniki zewnętrzne i wewnętrzne. Mogą one wspomagać osiągnięcie celów lub stanowić zagrożenie ich realizacji. Zgodnie z podręcznikiem zarządzania ryzykiem w m.st. Warszawie: „Cechą wspólną, która łączy zagrożenie i szansę, jest niepewność związana z podejmowanym działaniem lub zdarzeniem. Ryzyko oznacza możliwość zaistnienia zdarzenia, które będzie miało wpływ na nasze plany (cele, zadania). (…) W praktyce większość jednostek sektora finansów publicznych zajmuje się przede wszystkim negatywnym aspektem ryzyka. Oznacza to, że w rejestrach ryzyk wpisywane są głównie zagrożenia dla realizacji celów”.[[12]](#footnote-13) Zarządzanie ryzykiem ułatwia reagowanie na sytuacje, które mogą stanowić przeszkodę w osiągnięciu założonych celów. Pozwala na wdrożenie mechanizmów ograniczających wystąpienie ryzyka oraz zminimalizowanie jego wpływu na realizowane zadania.

Szanse na efektywną realizację strategii będziemy systematycznie identyfikować, analizować i wykorzystywać. Niektóre czynniki ryzyka, m.in. związane z negatywnymi skutkami kryzysu pandemii, już zidentyfikowaliśmy w wielu obszarach funkcjonowania miasta. Systematyczne zarządzanie ryzykiem umożliwia reagowanie również na nowe zagrożenia.

Ryzyka dla strategii, w szczególności dotyczące realizacji priorytetów dzielnicowych i programów strategii, będą identyfikowane zgodnie z systemem zarządzania ryzykiem opisanym w Zarządzeniu nr 828/2015 Prezydenta Miasta Stołecznego Warszawy z dnia 10 czerwca 2015 r. w sprawie systemu zarządzania ryzykiem w m.st. Warszawie (ze zm.). Dokumentacja opracowana w ramach tego systemu będzie miała charakter wewnętrzny.

Na podstawie wiedzy posiadanej w zakresie realizacji programów społecznych zidentyfikowaliśmy, opisaliśmy i oszacowaliśmy poziomy ryzyk kluczowych dla realizacji celów strategii rozwiązywania problemów społecznych na lata 2021-2030. Wskazaliśmy źródła i przyczyny powodujące powstanie ryzyka, a także zdarzenia i okoliczności ich wystąpienia lub zmiany oraz skutków i następstw wystąpienia ryzyka. Ryzyko dla celów oszacowaliśmy z wykorzystaniem pięciostopniowej skali oceny uwzględniającej:

* prawdopodobieństwo jego wystąpienia (od znikomego do bardzo wysokiego),
* skutki jego oddziaływania (od nieznacznych do katastrofalnych).

Poziom oceny danego ryzyka może być zróżnicowany dla poszczególnych celów strategicznych. Jest on uzależniony od prawdopodobieństwa wystąpienia ryzyka i skutków jego oddziaływania. Zastosujemy odpowiednie procedury, praktyki, zabezpieczenia i inne mechanizmy, żeby zredukować poziomy ryzyk. W tabeli 1. przedstawiliśmy poziom ryzyka po zastosowaniu mechanizmów kontrolnych, tzw. ryzyko rezydualne.

Tabela 1. Analiza ryzyka i opis reakcji na ryzyko

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Lp.** | **Opis ryzyka** | **Kategoria ryzyka** | **Numer celu strategicznego** | **Prawdopodobieństwo wystąpienia ryzyka**  | **Siła oddziaływania ryzyka**  | **Poziom ryzyka dla danego celu strategicznego (po zastosowaniu mechanizmów kontrolnych)** | **Reakcja na ryzyko i jej opis**  |
| 1 | Może nastąpić brak zgodności z obowiązującymi przepisami prawa z powodu:1. wprowadzania przez ustawodawcę nowych nieprecyzyjnych i niespójnych uregulowań prawnych,
2. kreowania przez administrację rządową strategii, rozwiązań i centralnych usług bez uwzględniania uwarunkowań i oczekiwań administracji samorządowej,
3. zmiany linii orzeczniczej sądów lub organów nadzoru.

Skutkiem tego może być:1. zakwestionowanie aktów prawa miejscowego lub innych aktów normatywnych wydawanych przez organy m.st. Warszawy,
2. opóźnienie lub wstrzymanie realizacji strategii,
3. obniżenie lub utrata dochodów,
4. wzrost niezadowolenia mieszkańców i utrata wizerunku.
 | legislacyjnepolityczne | **1** | 5 | 5 | wysoki | Ograniczanie:1. uczestniczenie w procesie konsultacji aktów prawnych i strategii opracowywanych przez organy administracji rządowej,
2. tworzenie międzywydziałowych zespołów badających stan prawny w obszarze danego zadania oraz zasięganie opinii autorytetów naukowych z danej gałęzi prawa, specjalizacja radców prawnych, zatrudnianie ekspertów zewnętrznych,
3. uzgadnianie stanowisk z instytucjami centralnymi w zakresie pojawiających się wątpliwości stosowania przepisów ustawy
 |
| **2** | 5 | 5 | wysoki |
| **3** | 5 | 5 | wysoki |
| **4** | 5 | 5 | wysoki |
| 2 | Sytuacja kryzysowa (epidemia, klęska żywiołowa, incydenty terrorystyczne, recesja gospodarcza) może spowodować czasowe zamknięcie lub ograniczenie działalności. Skutkiem tego może być:1. utrudnienie /opóźnienie /wycofanie się z realizacji strategii,
2. straty finansowe.
 | ekonomicznespołeczne | **1** | 5 | 4 | średni | Ograniczanie:1. wdrażanie działań adekwatnych do stopnia zagrożenia,
2. wdrażanie procedur opracowanych na wypadek sytuacji kryzysowych oraz Planów Ciągłości Działania,
3. informowanie mieszkańców na temat właściwego postępowania,
4. monitorowanie sytuacji mieszkańców i organizacja pomocy żywieniowej, higienicznej, psychologicznej oraz dostaw leków,
5. wdrożenie ścisłych wytycznych w przypadku epidemii w placówkach masowych, w tym zamkniętych (domy pomocy społecznej dla seniorów i osób z niepełnosprawnościami, żłobki, placówki wsparcia dziennego i domy dziecka, schroniska dla osób bezdomnych, izba wytrzeźwień)
 |
| **2** | 5 | 5 | wysoki |
| **3** | 5 | 4 | średni |
| **4** | 5 | 5 | wysoki |
| 3 | Może nastąpić obniżenie środków finansowych na realizację zadań z powodu:1. zmian wynikających z przebiegu cyklu koniunkturalnego,
2. zbliżającej się nowej perspektywy finansowej funduszy europejskich,
3. zmian w przepisach prawa, w szczególności ustawy o finansach publicznych,
4. braku jednolitej metodyki przeprowadzania kontroli prawidłowości wykorzystania dotacji,
5. zmniejszenia wpływów do budżetu Miasta z powodu pandemii.

Skutkiem tego może być:1. brak możliwości realizacji zadań przez Miasto w sposób optymalny, w tym ograniczenie liczby rodzin objętych pomocą i brak możliwości opracowania nowoczesnych technologii wspierających system pomocy,
2. opóźnienie lub zaniechanie realizacji strategii,
3. konieczność ponoszenia dodatkowych kosztów,
4. wzrost niezadowolenia mieszkańców i utrata wizerunku m.st. Warszawy.
 | ekonomiczne | **1** | 3 | 5 | średni | Akceptacja:1. bieżąca analiza zmian w regulacjach dotyczących finansów JST,
2. zgłaszanie do instytucji centralnych rekomendacji, uwag przed i w trakcie procesu legislacyjnego,
3. opracowanie metodyki przeprowadzania kontroli prawidłowości wykorzystania dotacji przez organizacje pozarządowe,
4. przesunięcia środków w ramach budżetu.
 |
| **2** | 4 | 5 | wysoki |
| **3** | 3 | 5 | średni |
| **4** | 3 | 5 | średni |
| 4 | Podział administracyjny województwa mazowieckiego na województwo obejmujące Warszawę i okolice oraz na województwo mazowieckie może spowodować: 1. wielokrotny wzrost janosikowego2[[13]](#footnote-14) płaconego przez metropolię warszawską,
2. trudną do oszacowania reorganizację administracji,
3. opóźnienia w programowaniu środków unijnych w perspektywie finansowej UE 2021-2027. Skutkiem tego mogą być straty finansowe na niespotykaną dotąd skalę.
 | polityczneekonomiczne | **1** | 4 | 4 | średni | Ograniczanie:1. uzgadnianie stanowisk i kierunków działań z jednostkami wewnętrznymi i partnerami zewnętrznymi oraz dążenie do szerokich konsultacji społecznych w celu wypracowania wspólnej strategii działania i wspólnych celów,
2. bieżący monitoring realizacji budżetu i WPF,
3. planowanie wieloletnie.
 |
| **2** | 4 | 5 | wysoki |
| **3** | 4 | 4 | średni |
| **4** | 4 | 4 | średni |
| 5 | Zmiana składu osobowego organu stanowiącego i kontrolnego/ wykonawczego m.st. Warszawy może pociągać ze sobą zmianę priorytetów oraz sposobu zarządzania Miastem. Skutkiem tego może być:1. opóźnienie/ zaniechanie realizacji strategii/ realizacja strategii na niższym niż planowany poziom,
2. wzrost niezadowolenia mieszkańców i utrata wizerunku m.st. Warszawy.
 | polityczne | **1** | 3 | 5 | średni | Akceptacja:Uzgadnianie stanowisk i kierunków działań z jednostkami wewnętrznymi i zewnętrznymi oraz dążenie do szerokich konsultacji społecznych w celu wypracowania wspólnej strategii działania i wspólnych celów. |
| **2** | 3 | 5 | średni |
| **3** | 3 | 5 | średni |
| **4** | 3 | 5 | średni |
| 6 | Trudności w likwidowaniu barier architektonicznych w przestrzeni publicznej m.st. Warszawy, obiektach opieki zdrowotnej i infrastruktury drogowej może spowodować utrudnienia lub uniemożliwić korzystanie z usług społecznych blisko miejsca zamieszkania. Skutkiem tego może być:1. ograniczenie efektów wdrażanych działań,
2. obniżenie poziomu reputacji Urzędu.
 | społeczne | **1** | 4 | 5 | wysoki | Ograniczanie:Monitorowanie procesu inwestycyjnego pod względem przestrzegania Standardów dostępności dla m.st. Warszawy.  |
| **2** | 4 | 5 | wysoki |
| **3** | 3 | 5 | średni |
| **4** | 3 | 5 | średni |
| 7 | Trudności w komunikowaniu swojej sytuacji osobistej przez osoby dotknięte przemocą mogą spowodować niewłaściwą analizę ich potrzeb i diagnozę sytuacji. Skutkiem tego może być:1. obniżenie jakości udzielanej pomocy,
2. niski udział w formach wsparcia,
3. nieefektywne wydatkowanie środków.
 | społeczne | **1** | 2 | 3 | niski | Ograniczanie:Prowadzenie działań informacyjno-edukacyjnych skierowanych do mieszkańców Warszawy informujących o zjawisku przemocy w rodzinie i możliwościach uzyskania pomocy, w tym o jej rodzajach i formach np.:* kampanii informacyjno-edukacyjnych
* organizowanie warsztatów, konferencji, spotkań informacyjnych
* prowadzenie strony antyprzemocowa.um.warszawa.pl
 |
| **2** | 4 | 5 | wysoki |
| **3** | 4 | 5 | wysoki |
| **4** | 2 | 3 | niski |
| 8 | Nierzetelne wykonywanie zadań przez wykonawców zamówień publicznych może powodować opóźnienia w realizacji strategii. Skutkiem tego może być:1. obniżenie efektów wdrażanych działań,
2. niezadowolenie ich odbiorców.
 | ekonomiczne | **1** | 4 | 5 | średni | Ograniczanie:* 1. analiza rynku przedsiębiorców i prowadzenie dialogu z przedsiębiorcami,
	2. zarządzanie systemem kontroli i zaleceń pokontrolnych
 |
| **2** | 4 | 5 | średni |
| **3** | 4 | 5 | średni |
| **4** | 4 | 5 | średni |
| 9 | Może wystąpić utrata danych i bezpieczeństwa informacji z powodu:1. braku synchronizacji infrastruktury sieciowej i aplikacji dziedzinowych wspierających system pomocy społecznej,
2. braku integracji systemów informatycznych Urzędu,
3. zdarzeń losowych (np. awaria, pożar, atak hakerski) Skutkiem tego może być:
4. utrata ciągłości działania i opóźnienie w opracowaniu szczegółowych rozwiązań technologicznych,
5. konieczność ponoszenia kosztów odtworzenia,
6. naruszenie praw i wolności osób, których dane dotyczą,
7. utrata zaufania mieszkańców i wizerunku m.st. Warszawy.
 | technologiczne | **1** | 5 | 5 | średni | Ograniczanie:1. tworzenie dostępu do środowisk zapasowych,
2. koordynacja ochrony przeciwpożarowej Urzędu,
3. bieżący nadzór nad ochroną danych osobowych przetwarzanych w systemach informatycznych Urzędu
 |
| **2** | 5 | 5 | wysoki |
| **3** | 5 | 5 | średni |
| **4** | 5 | 5 | średni |
| 10 | Niewystarczająca liczba kandydatów chętnych do prowadzenia rodzinnych form wsparcia i opieki lub błędna analiza predyspozycji kandydatów spowoduje niewłaściwy lub niepełny dobór kadry. Skutkiem tego może być:* 1. nieprawidłowa realizacja usług,
	2. brak efektywności wsparcia.
 | kadrowe | **1** | 4 | 5 | wysoki | Ograniczanie:1. korzystanie z wielu kanałów dystrybucji ogłoszeń,
2. powołanie do komisji pracowników jednostek organizacyjnych pomocy społecznej.
 |
| **2** | 4 | 5 | wysoki |
| **3** | 4 | 4 | średni |
| **4** | 4 | 4 | średni |
| 11 | Praca w warunkach zwiększonego stresu oraz wzrost ilościowy i jakościowy przydzielanych obowiązków wynikających ze zmian ustawowych może powodować obciążenie psychiczne pracowników, w szczególności z obszaru pomocy społecznej. Skutkiem tego może być:1. spadek poziomu motywacji pracowników,
2. wzrost liczby popełnianych błędów.
 | kadrowe | **1** | 4 | 5 | wysoki | Ograniczanie:1. opracowanie planu pracy,
2. optymalizacja zasobów,
3. wsparcie w formie superwizji oraz szkoleń,
4. organizacja spotkania pracowników z umożliwieniem wymiany doświadczeń.
 |
| **2** | 4 | 5 | wysoki |
| **3** | 4 | 4 | średni |
| **4** | 4 | 4 | średni |
| 12 | Niewystarczające kompetencje partnerów zewnętrznych (organizacje pozarządowe, sektor nauki, biznesu, kultury itd.) mogą uniemożliwić zawiązywanie szerokiej i długotrwałej współpracy (konkurencja, rozbieżność celów, brak doświadczenia w partnerskim realizowaniu projektów, brak doświadczenia w nowoczesnym zarządzaniu projektami społecznymi, aplikowaniu o środki itp.). Skutkiem tego może być mniejsza efektywność realizacji strategii. | kadrowe | **1** | 4 | 5 | wysoki | Ograniczanie:Włączenie partnerów do programu wymiany dobrych praktyk. |
| **2** | 4 | 5 | wysoki |
| **3** | 4 | 4 | średni |
| **4** | 4 | 4 | średni |
| 13 | Niewystarczające kompetencje pracowników samorządowych mogą uniemożliwić zawiązywanie, utrzymywanie oraz koordynowanie efektywnej i długotrwałej współpracy (wewnętrznej i zewnętrznej) oraz zachowanie spójności programów realizujących strategię. Skutkiem tego może być:1. obniżenie skuteczności realizacji strategii,
2. utrata zaufania mieszkańców i wizerunku m.st. Warszawy.
 | wewnętrzne | **1** | 4 | 4 | średni | Ograniczanie:1. opracowanie dobrych praktyk wdrażania strategii,
2. powołanie zespołu koordynującego,
3. utrzymywanie stałych kontaktów roboczych.
 |
| **2** | 4 | 5 | wysoki |
| **3** | 4 | 4 | średni |
| **4** | 4 | 4 | średni |
| 14 | Brak wspólnego stanowiska przedstawicieli komisji dialogu społecznego i Urzędu może powodować opóźnienia w opracowaniu programów lub rozwiązań szczegółowych do strategii. Skutkiem tego może być:1. opóźnienie/ zaniechanie realizacji strategii/ realizacja strategii na niższym niż planowany poziom,
2. wzrost niezadowolenia mieszkańców i utrata wizerunku m.st. Warszawy.
 | wewnętrzne | **1** | 3 | 4 | niski | Akceptacja:Prowadzenie konsultacji społecznych projektów programów lub rozwiązań szczegółowych do strategii. |
| **2** | 3 | 4 | niski |
| **3** | 3 | 4 | niski |
| **4** | 3 | 4 | niski |
| **2** | 3 | 4 | niski |
| **3** | 3 | 4 | niski |
| **4** | 3 | 4 | niski |

Załącznik 3. do Strategii rozwiązywania problemów społecznych

# **Raport z prac nad strategią rozwiązywania problemów społecznych 2030**

# Jak pracowaliśmy nad strategią? Założenia metodyczne

## Forma dokumentu

Strategia rozwiązywania problemów społecznych jest dokumentem wymaganym ustawowo art. 16b, art. 17 ust. 1 oraz 19 ust. 1 ustawy o pomocy społecznej. Przyjmowana jest uchwałą Rady m.st. Warszawy. Zgodnie z tą ustawą strategia powinna zawierać:

1. diagnozę sytuacji społecznej,
2. prognozę zmian w zakresie objętym strategią,
3. cele strategiczne,
4. kierunki niezbędnych działań,
5. sposób realizacji strategii oraz jej ramy finansowe,
6. wskaźniki realizacji działań.

Dodatkowe wytyczne dotyczące formy dokumentu określają Standardy dokumentów programujących rozwój m.st. Warszawy, które stanowią załącznik do zarządzenia nr 1868/2017 Prezydenta Miasta Stołecznego Warszawy z 5 grudnia 2017 r.

Strategię napisaliśmy prostym językiem, zrozumiałym dla większości czytelników. Obowiązek taki wprowadziło [Zarządzenie nr 1306/2020](https://sslvpn.um.warszawa.pl/NR/exeres/%2CDanaInfo%3Dbip.warszawa.pl%2CSSL%2B67D633E0-3E36-4E8C-AAA1-E6A99433F19D%2Cframeless.htm) Prezydenta m.st. Warszawy z 5 listopada 2020 r. w sprawie wprowadzenia w Urzędzie m.st. Warszawy prostego języka oraz języka łatwego do czytania i zrozumienia.

## Na jaki okres opracowaliśmy strategię? Zakres czasowy

Realizację strategii zaplanowaliśmy na lata 2021-2030.

## Czego dotyczy strategia? Zakres przedmiotowy

Zakres tematyczny Strategii rozwiązywania problemów społecznych na lata 2021-2030 jest inny niż Społecznej Strategii Warszawy – strategii rozwiązywania problemów społecznych, która obowiązywała w latach 2008-2020. Zmiana formy dokumentu wynikała m.in. z tego, że Strategia #Warszawa2030 przejęła wiele elementów społecznych. Zostaną one ujęte w jej programach wykonawczych.

Strategia rozwiązywania problemów społecznych 2021-2030 skupia się na profilaktyce i na wsparciu osób i rodzin, które nie mogą samodzielnie przezwyciężyć trudnych sytuacji i potrzebują skorzystać z pomocy społecznej. Zakres tematyczny strategii rozwiązywania problemów społecznych na okres 2021-2030 określiliśmy na podstawie następujących analiz:

* treści Strategii #Warszawa2030,
* podsumowania realizacji celów Społecznej Strategii Warszawy – strategii rozwiązywania problemów społecznych na lata 2008-2020 i programów, które realizowały tę strategię,
* porównania treści strategii rozwiązywania problemów społecznych 12 największych polskich miast.

## Z jakich części składa się strategia? Struktura dokumentu

Strategia składa się z dwóch części:

* dokumentu głównego, który zawiera najważniejsze, standardowe elementy strategii;
* załączników, które zawierają bardziej szczegółowe informacje.

Dokument główny obejmuje następujące części:

* **Wprowadzenie** – kontekst oraz główne wartości i zasady przyjęte w strategii.
* **Wizja** – krótki i ogólny opis stanu, który chcemy osiągnąć poprzez realizację strategii.
* **Powiązania z krajowymi, regionalnymi i warszawskimi dokumentami oraz ramy prawne** –uwarunkowania i kierunki dla strategii, które wynikają z ustaw oraz dokumentów programowych: krajowych, regionalnych i miejskich.
* **Potencjały i wyzwania oraz prognoza** – zagadnienia warunkujące osiągniecie wizji strategii wynikające z Diagnozy sytuacji społecznej w Warszawie zawartej w załączniku 1.
* **Cele strategiczne, operacyjne i kierunki działań** – schemat celów oraz opis celów strategicznych i operacyjnych, a także kierunki działań.
* **Sposób realizacji** – programy, które będą realizowały cele strategii, zasady opracowania priorytetów dzielnicowych, ramy finansowe, realizatorzy, harmonogram.
* **Ocena i sprawozdawczość** – zasady monitoringu realizacji strategii, wskaźniki realizacji celów oraz zasady ewaluacji.

Załączniki do głównego dokumentu obejmują:

* **Załącznik 1. Diagnoza sytuacji społecznej** – syntetyczna analiza, przygotowana na bazie danych statystycznych raportów z badań i ewaluacji.
* **Załącznik 1a. Analiza SWOT** – określająca mocne i słabe strony miasta oraz szanse i zagrożenia. Obejmuje zakres przedmiotowy nakreślony w wizji.
* **Załącznik 2. Ryzyka realizacji strategii** – zestawienie ryzyk realizacji strategii wraz ich oszacowaniem i określeniem sposobów reakcji.
* **Załącznik 3. Raport z prac nad strategią** – opis sposobu prac nad strategią, zakresu tematycznego i czasowego strategii (niniejszy dokument).

## Kto stworzył strategię?

Biuro odpowiedzialne w Urzędzie m.st. Warszawy za politykę w zakresie pomocy społecznej jest wiodące dla strategii rozwiązywania problemów społecznych. Prace nad dokumentem przeprowadziliśmy w modelu partycypacyjno-eksperckim.

Strategię zredagował zespół, w którego skład weszli eksperci: dr Anna Domaradzka, Dyrektorka Instytutu Studiów Społecznych im. Profesora Roberta Zajonca Uniwersytetu Warszawskiego, dr Tomasz Gajderowicz, z Wydziału Nauk Ekonomicznych Uniwersytetu Warszawskiego oraz zespół Biura Pomocy i Projektów Społecznych Urzędu m.st. Warszawy. Projekty dokumentów przekazywaliśmy organizacjom pozarządowym i ekspertom w następującej kolejności:

* + projekt diagnozy w lutym 2020 r.,
	+ propozycje celów strategii w czerwcu 2020 r.,
	+ projekt strategii w styczniu 2021 r.

W proces uzgadniania zapisów strategii zostali włączeni przedstawiciele:

* branżowych i dzielnicowych komisji dialogu społecznego,
* gremiów doradczych: Warszawskiej Rady Seniorów i dzielnicowych rad seniorów, Rady Kobiet, Młodzieżowej Rady m.st. Warszawy, Społecznej Rady ds. Osób Niepełnosprawnych, Warszawskiej Rady Działalności Pożytku Publicznego,
* dzielnic m.st. Warszawy,
* sektora nauki.

Współpraca w ramach spotkań roboczych, dyskusji i debat zapewniła ciągłość planowania strategicznego. Wiele zaangażowanych osób brało wcześniej udział w pracach nad Społeczną Strategią Warszawy – dotychczasową edycją strategii rozwiązywania problemów społecznych. Współpraca z komisjami dialogu społecznego od 2008 roku była ważnym dla strategii źródłem inspiracji i wiedzy. Zaangażowane organizacje pozarządowe współtworzą i realizują kolejne edycje programów wsparcia osób i rodzin w trudnej sytuacji i wnoszą ogromne doświadczenie w zakresie planowania działań i docierania z pomocą.

Prace nad strategią wspiera Rada programowa strategii rozwiązywania problemów społecznych. W jej skład wchodzą przedstawiciele Urzędu m.st. Warszawy, dzielnic, jednostek pomocy społecznej, gremiów doradczych: Warszawskiej Rady Seniorów, Rady Kobiet, Młodzieżowej Rady m.st. Warszawy, Społecznej Rady ds. Osób Niepełnosprawnych, Warszawskiej Rady Działalności Pożytku Publicznego.

## Jak informowaliśmy o naszych działaniach? Komunikowanie prac

Komunikaty kierowaliśmy do osób potrzebujących wsparcia oraz osób, które mogą udzielić pomocy. Chcieliśmy włączyć osoby reprezentujące różne stanowiska, a w szczególności sprawujące opiekę nad dziećmi, osobami z niepełnosprawnościami, osobami starszymi oraz szerokie grono osób działających w instytucjach pomocy społecznej, organizacjach pozarządowych, wolontariuszy i osób angażujących się w działania sąsiedzkie.

Komunikację z mieszkańcami rozpoczęliśmy na etapie diagnozy. Zamieściliśmy informacje na stronie internetowej politykaspoleczna.um.warszawa.pl oraz profilach społecznościowych prowadzonych przez Biuro Pomocy i Projektów Społecznych. Poprosiliśmy partnerów wewnętrznych i zewnętrznych o umieszczenie informacji na swoich stronach internetowych, newsletterach i mediach społecznościowych, np. żłobki, placówki wsparcia dziennego, centrum usług społecznych, ośrodki wsparcia osób z niepełnosprawnościami, placówki dla seniorów, organizacje pozarządowe, miejsca aktywności lokalnej, biblioteki, ośrodki sportu i rekreacji oraz uczelnie zajmujące się tematyką społeczną itp. Potrzeby i problemy osób korzystających ze wsparcia ośrodków pomocy społecznej poznaliśmy dzięki badaniom opartym na indywidualnych wywiadach oraz konsultacjom z organizacjami pozarządowymi.

Ponadto o pracach nad strategią informował serwis internetowy dedykowany organizacjom pozarządowym, warszawa.ngo.pl.

Najbardziej intensywne działania komunikacyjne prowadziliśmy podczas konsultacji społecznych projektu strategii. Informacje o konsultacjach opublikowaliśmy m.in. na stronie konsultacje.um.warszawa.pl i stronie głównej Urzędu m.st. Warszawy. Posty, które zamieściliśmy na Facebooku osiągnęły następujący zasięg:

* 15.02.2021 r. – 21 981 odbiorców,
* 24.02.2021 r. – 831 odbiorców,
* 2.03.2021 r. – 921 odbiorców,
* 9.03.2021 r. – 1 159 odbiorców,
* 26.03.2021 r. – 5 948 odbiorców.

Na portalu NGO.PL ukazały się dwa artykuły o Strategii rozwiązywania problemów społecznych:

* <https://publicystyka.ngo.pl/w-pomocy-spolecznej-stawiamy-na-samodzielnosc-film>,
* <https://publicystyka.ngo.pl/anna-domaradzka-samodzielnosc-i-autonomia-to-cele-pomocy-spolecznej>.

## Udogodnienia

Dokument napisaliśmy w sposób dostępny, aby był zrozumiały dla szerokiego grona odbiorców i poszerzał grono osób włączających się w prace.

Spotkania organizowaliśmy w różnych godzinach i w różne dni tygodnia, żeby każdy mógł wybrać dogodny dla siebie termin. Spotkania dla mieszkańców organizowane były po godzinie 17, żeby osoby pracujące mogły wziąć udział. Spotkania dla przedstawicieli organizacji pozarządowych odbywały się w różnych godzinach, ponieważ uwzględniliśmy różne godziny rozpoczynania pracy lub prowadzenia zajęć przez organizacje.

Zapewnialiśmy dostępność dla osób z niepełnosprawnościami. Spotkania były tłumaczone na Polski Język Migowy, zapewnialiśmy pętlę indukcyjną w miarę potrzeb zgłoszonych przez uczestników. Miejsca spotkań były dostępne dla osób z niepełnosprawnością ruchową oraz z trudnościami w poruszaniu się.

# Etapy prac nad projektem strategii

Prace nad projektem Strategii podzieliliśmy na dwa etapy:

1. wypracowywanie wizji i diagnozy sytuacji społecznej,
2. opracowanie celów strategicznych i operacyjnych oraz projektu dokumentu.

## 2.1. Jak opracowaliśmy wizję i diagnozę sytuacji społecznej

**Prace nad wizją**

Wizja została sformułowana na podstawie wniosków z dyskusji, które odbyły się podczas następujących spotkań:

* spotkanie robocze inicjujące prace nad założeniami strategii i propozycją wizji z ekspertami pomocy społecznej, 24.09.2019 r.
* otwarte seminarium Warszawskiego Forum Polityki Społecznej, inauguracja prac nad strategią, 28.10.2019 r.

Główne wnioski dotyczyły następujących zasad i wartości:

* wspieranym osobom należy zapewnić poczucie autonomii i sprawczości;
* ważnym środkiem do celu jest odczarowanie pomocy społecznej, instytucji i miejsc z nią związanych;
* niesamodzielność występuje najczęściej w trudnych sytuacjach i nie dotyczy całokształtu funkcjonowania osoby lub rodziny. W takich sytuacjach wystarcza udzielenie odpowiednio dobranego wsparcia**.** Pomoc społeczna wspiera także osoby, które nigdy w pełni samodzielne nie będą, chodzi jednak o to, aby łagodzić ich poczucie bezradności i wykluczenia. W wielu sytuacjach celem jest, żeby nie pogarszał się stan tych osób (np. poprzez naukę organizacji dnia).

**Prace nad diagnozą**

Diagnozę opracowaliśmy na podstawie wielu źródeł danych, m.in.:

* statystyki publicznej,
* oceny zasobów pomocy społecznej,
* sprawozdania MPiPS,
* raportów z badań i ewaluacji,
* wniosków z pilotaży.

Problemy definiowaliśmy w oparciu o następujące informacje:

* niepokojące trendy statystyczne,
* zgłoszenia od pracowników pomocy społecznej, mieszkańców, organizacji pozarządowych,
* wiedza ekspertów i naukowców.

Zorganizowaliśmy spotkania poświęcone aspektom diagnozy sytuacji społecznej Warszawy dotyczącym:

* osób najuboższych, 22.01.2020 r.,
* wsparcia dzieci i rodzin, 22 stycznia 2020 r.,
* zapobiegania uzależnieniom, 23 stycznia 2020 r.,
* wsparcia seniorów, 23.01.2020 r.,
* wsparcia kobiet, 30.01.2020 r.,
* wsparcia i integracji mieszkańców Warszawy, skuteczności zapobiegania powstawaniu problemów i pogłębiania się już istniejących, 5.02.2020 r.,
* wsparcia i integracji osób z niepełnosprawnościami, 14.02.2020 r.,
* systemu wsparcia w dzielnicach, 24 lutego 2020 r.

Wzięło w nich udział prawie 200 osób, w tym 78 osób z 64 organizacji pozarządowych, przedstawicieli branżowych i dzielnicowych komisji dialogu społecznego oraz przedstawicieli gremiów doradczych działających przy Prezydencie m.st. Warszawy oraz przedstawicieli dzielnic. Diagnozę chcieliśmy zaprezentować mieszkańcom na spotkaniu zaplanowanym na 12.03.2020 r., ale odwołaliśmy je z powodu epidemii COVID-19. Uwagi zbieraliśmy w formie pisemnej.

Na podstawie uwag zgłoszonych do projektu Diagnozy sytuacji społecznej w Warszawie zebraliśmy dodatkowy materiał diagnostyczny i poprawiliśmy projekt diagnozy.

## 2.2. Jak opracowaliśmy cele strategiczne i operacyjne oraz projekt dokumentu

**Prace nad celami**

Na podstawie poprawionej Diagnozy sytuacji społecznej w Warszawie oraz uwag i sugestii, które dotyczyły części operacyjnej opracowaliśmy analizę SWOT, określiliśmy potencjały i wyzwania oraz opracowaliśmy propozycję celów strategicznych i operacyjnych. W związku z epidemią COVID-19 i wynikającymi z niej obostrzeń sanitarnych spotkania konsultacyjne na temat propozycji celów odbyły się w ramach konsultacji projektu całego dokumentu.

**Prace nad projektem dokumentu**

Projekt strategii opracowaliśmy zgodnie z wytycznymi ustawy o pomocy społecznej oraz Zarządzenia Prezydenta m.st. Warszawy w sprawie standardów dokumentów programujących rozwój. Prace nad projektem strategii obejmowały m.in.: opis sposobu realizacji strategii oraz formuły oceny i sprawozdawczości z realizacji strategii, a także szacowanie ryzyka.

**Sposób realizacji strategii**

Sposób realizacji strategii opracowaliśmy wykorzystując dobre praktyki, które były wykorzystywane w obszarze pomocy społecznej. Strategia będzie realizowana poprzez programy, które są opracowywane w m.st. Warszawie od wielu lat. Będziemy kontynuować formułę planowania realizacji zadań z udziałem dzielnic. Określiliśmy zasady opracowania priorytetów dzielnicowych w taki sposób, żeby wzmacniały one dotychczasową współpracę z dzielnicami.

Określiliśmy źródła finansowania strategii na podstawie dokumentów kształtujących cele polityki budżetowej m.st. Warszawy:

* Wieloletniej Prognozy Finansowej m.st. Warszawy (WPF) z 25 stycznia 2019 r.;
* Sprawozdania z wykonania budżetu m.st. Warszawy w latach 2015-2019;
* Założenia do projektu budżetu m.st. Warszawy na rok 2021, Warszawa 30.06.2020 r.

Opracowania te uwzględniają uwarunkowania budżetowe m.st. Warszawy, a w szczególności:

* analizę tendencji w zakresie kształtowania się dochodów Miasta z poszczególnych źródeł i wpływu na ich wysokość zmieniających się uwarunkowań wewnętrznych i zmian warunków w otoczeniu zewnętrznym,
* planowane do uzyskania środki z unijnej perspektywy finansowej obejmującej lata 2014-2020 (z okresem wydatkowania do 2023 r.) wynikające z już podpisanych i planowanych do podpisania umów;
* kryzys związany z pandemią COVID-19 i przejściowe trudności w niemal wszystkich obszarach funkcjonowania Miasta.[[14]](#footnote-15)

**Ocena i sprawozdawczość**

Zaplanowaliśmy ewaluację i sprawozdawczość w oparciu o monitoring wskaźników realizacji celów.

**Reakcja na ryzyko**

Przeprowadziliśmy identyfikację ryzyk oraz określiliśmy poziom i reakcję na ryzyka w oparciu o analizę:

* danych zastanych, która objęła m.in. *Rejestry ryzyka strategicznego m.st. Warszawy* oraz inne, dostępne dokumenty, analizy i publikacje z zakresu zarządzania ryzykiem;
* wyników warsztatu Zespołu pracowników Biura Pomocy i Projektów Społecznych odpowiedzialnych za monitorowanie ryzyk w zakresie pomocy społecznej.

**Konsultacje projektu strategii**

Projekt strategii przedstawiliśmy na posiedzeniu Rady Strategii 18.01.2021 r. oraz na Kolegium Prezydenta m.st. Warszawy 26.01.2021 r. Został on zaakceptowany i rozpoczęliśmy konsultacje społeczne z mieszkańcami i organizacjami pozarządowymi. Ze względu na pandemię COVID-19 konsultacje odbyły się wyłącznie w formie spotkań on-line. Konsultacje projektu strategii trwały 6 tygodni. Rozpoczęły się 12.02.2021 r. i trwały do 31.03.2021 r. Obejmowały 10 spotkań z mieszkańcami, organizacjami pozarządowymi i przedstawicielami dzielnic. Spotkanie otwierające konsultacje, 22.02 w godzinach 17-19 było transmitowane w internecie. Nagranie ze spotkania można było odtwarzać także po jego zakończeniu na oficjalnym kanale Urzędu m.st. Warszawy.

W ramach konsultacji z mieszkańcami zorganizowaliśmy dwa warsztaty, w godzinach 17-19:

* + Co dla mieszkańców Warszawy oznacza solidarność społeczna? – 2.03
	+ Jakie wsparcie mogą otrzymać mieszkańcy Warszawy w trudnej sytuacji? – 11.03

W ramach konsultacji z organizacjami pozarządowymi odbyło się 6 warsztatów dotyczących:

* + dzieci, młodzieży i rodziny – 1.03, g. 9-11,
	+ osób najuboższych – 8.03, g. 9-11,
	+ osób z niepełnosprawnościami – 10.03, g. 14-16,
	+ zapobiegania uzależnieniom i innym zachowaniom ryzykownym – 19.03, g. 9-11,
	+ seniorów – 22.03, g. 9-11,
	+ integracji społecznej i zawodowej poprzez edukację, ochronę zdrowia, sport, kulturę – 24.03, g. 14-16.

Zorganizowaliśmy, także spotkanie dla Burmistrzów i przedstawicieli dzielnic m.st. Warszawy. Przez cały czas trwania konsultacji uwagi można było zgłaszać poprzez ankietę on-line i mailowo.

W konsultacjach projektu strategii wzięło udział 126 osób, w tym: 59 mieszkańców i 26 przedstawicieli warszawskich organizacji pozarządowych oraz 41 przedstawicieli Urzędu m.st. Warszawy i różnych instytucji pomocy społecznej. Czasem przedstawiciele organizacji pozarządowych i osoby korzystające z ich wsparcia wspólnie uczestniczyli w spotkaniach. Film z pierwszego spotkania miał 254 wyświetlenia na YouTube w momencie zakończenia konsultacji. W spotkaniach wzięło udział 10 przedstawicieli seniorów (rad seniorów i organizacji pozarządowych działających na rzecz seniorów). Niektórzy brali udział w kilku spotkaniach.

Łącznie otrzymaliśmy 135 uwag, w tym 33 uwagi od mieszkańców i 102 od organizacji pozarządowych i różnorodnych uczestników spotkań, które odbyły się w ramach konsultacji.

# Weryfikacja i projektu strategii

Zebrane w toku konsultacji społecznych uwagi i rekomendacje, po analizie możliwości ich uwzględniania, zostały wprowadzone do projektu strategii. Następnie dokument przekazaliśmy do Pełnomocnika Prezydenta m.st. Warszawy ds. strategii rozwoju miasta oraz Biura Strategii i Analiz w celu zaopiniowania pod kątem zgodności ze standardami dokumentów programujących rozwój.

1. Katalog usług społecznych został określony w art. 2. ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych. Usługi społeczne, o których mowa w strategii rozwiązywania problemów społecznych m.st. Warszawy to w szczególności działania z zakresu: wspierania rodziny, systemu pieczy zastępczej, pomocy społecznej, wspierania osób z niepełnosprawnościami, reintegracji zawodowej i społecznej. Strategia zakłada również silniejsze powiązanie tych usług z innymi usługami społecznymi. Zwiększymy w ten sposób ich dostępność dla wszystkich mieszkańców, a także trafne i kompleksowe wsparcie osób w trudnej sytuacji. [↑](#footnote-ref-2)
2. Standardy dokumentów programujących rozwój m.st. Warszawy, Warszawa 2018, Załącznik do zarządzenia nr 1868/2017 Prezydenta Miasta Stołecznego Warszawy z dnia 5 grudnia 2017 r., s. 8 [↑](#footnote-ref-3)
3. Standardy dokumentów programujących rozwój m.st. Warszawy, Warszawa 2018, Załącznik do zarządzenia nr 1868/2017 Prezydenta Miasta Stołecznego Warszawy z dnia 5 grudnia 2017 r., s. 9 [↑](#footnote-ref-4)
4. Kuciński, J. (2010). Podręcznik metodyki foresight dla ekspertów projektu Foresight regionalny dla szkół wyższych Warszawy i Mazowsza "Akademickie Mazowsze 2030". Politechnika Warszawska. [↑](#footnote-ref-5)
5. Wilkinson, A. (2017). Strategic foresight primer. European Politicy Strategy Centre. doi, 10, 71492. [↑](#footnote-ref-6)
6. Założenia do projektu budżetum.st. Warszawy na rok 2021, Warszawa 30 czerwca 2020 r. <https://bip.warszawa.pl/NR/rdonlyres/00176bf0/vstjpiulagokykibvaikxelwctswrjoi/Za%C5%82o%C5%BCenia2021.pdf>, dostęp 11.08.2020 r. [↑](#footnote-ref-7)
7. Definicję osób zagrożonych wykluczeniem społecznym określają dokumenty regulujące sferę ekonomii społecznej, np. Krajowy Program Rozwoju Ekonomii Społecznej do 2023 roku. [↑](#footnote-ref-8)
8. Ramy finansowe zostały sporządzone wg danych na dzień 30.08.2020 r. W latach 2021-2023 wydatki mogą być mniejsze w związku z trudną sytuacją gospodarczą spowodowaną epidemią Covid-19. Różnice te nie spowodują istotnej zmiany, ponieważ większość zadań związanych z realizacją strategii należy do obowiązków ustawowych. Zakładamy, że utrzymany będzie dotychczasowy zakres i poziom finansowania działań z zakresu zabezpieczenia społecznego. [↑](#footnote-ref-9)
9. Wartość bazową określono dla 2019 roku lub dla innego roku, jeśli dane za rok 2019 nie były dostępne. [↑](#footnote-ref-10)
10. Tendencja wskaźnika do 2030 roku lub dla innego roku, jeśli dane za rok 2030 nie będą dostępne. [↑](#footnote-ref-11)
11. Według badania „Skala i struktury zjawiska niepełnosprawności w m.st. Warszawie”, Warszawa 2018 [↑](#footnote-ref-12)
12. Podręcznik zarządzania ryzykiem w m.st. Warszawie [↑](#footnote-ref-13)
13. 2 Janosikowe to nazwa nieformalna wpłaty do [budżetu państwa](https://pl.wikipedia.org/wiki/Bud%C5%BCet_pa%C5%84stwa) dokonywanej na podstawie [ustawy](https://pl.wikipedia.org/wiki/Ustawa) z dnia 13 listopada 2003 r. o dochodach jednostek samorządu terytorialnego ([Dz.U. z 2021 r. poz. 38](http://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/DocDetails.xsp?id=WDU20210000038)) przez [jednostki samorządu terytorialnego](https://pl.wikipedia.org/wiki/Samorz%C4%85d_terytorialny_w_Polsce), których dochody z [podatków](https://pl.wikipedia.org/wiki/Podatek) przekraczają wskaźniki określone w tej ustawie. [↑](#footnote-ref-14)
14. Założenia do projektu budżetum.st. Warszawy na rok 2021, Warszawa 30 czerwca 2020 r. <https://bip.warszawa.pl/NR/rdonlyres/00176bf0/vstjpiulagokykibvaikxelwctswrjoi/Za%C5%82o%C5%BCenia2021.pdf>, dostęp 11.08.2020 r. [↑](#footnote-ref-15)