UCHWAŁA NR 160/XX/25
RADY MIEJSKIEJ ŁOMŻY

z dnia 27 sierpnia 2025 r.

w sprawie przyjęcia „Diagnozy potrzeb i potencjału wspólnoty samorządowej w zakresie usług społecznych w mieście Łomża”.

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2024 r., poz. 1465, 1572, 1907 i 1940) uchwala się, co następuje:

§ 1. Przyjmuje się „Diagnozę potrzeb i potencjału wspólnoty samorządowej w zakresie usług społecznych w mieście Łomża”, stanowiącą załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2. Wykonanie uchwały powierza się Prezydentowi Miasta Łomża.

§ 3. Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Przewodniczący Rady Miejskiej Łomży

Wiesław Tadeusz Grzymała

DIAGNOZA

POTRZEB I POTENCJAŁU WSPÓLNOTY SAMORZĄDOWEJ W ZAKRESIE USŁUG SPOŁECZNYCH W MIEŚCIE ŁOMŻA

15.05.2025

ZASTĘPCA PREZYDENTA MIASTA
Andrzej Stypułkowski

Łomża 2025 r.

Autor: Szkoła Główna Mikołaja Kopernika

Opracowanie powstało w ramach projektu:

„Centrum Usług Społecznych w Mieście Łomża"

realizowanego w ramach Priorytetu VIII – Fundusze na rzecz edukacji i włączenia społecznego, Działanie 8.4 Wzrost dostępności usług społecznych, programu Fundusze Europejskie dla Podlaskiego 2021-2027.

Lider Projektu:

Miasto Łomża	18-400 Łomża, ul. Stary Rynek 14

Realizatorzy:

MOPS w Łomży	18-400 Łomża, ul. Dworna 23B
CUS w Łomży	18-400 Łomża, ul. Dworna 23B
CIS w Łomży	
- Samorządowy Zakład Budżetowy	18-400 Łomża, ul. Dworna 13
MPGKiM Zakład Budżetowy	18-400 Łomża, ul. Akademicka 22

DIAGNOZA POTRZEB I POTENCJAŁU WSPÓLNOTY SAMORZĄDOWEJ W ZAKRESIE USŁUG SPOŁECZNYCH W MIEŚCIE ŁOMŻA

Cel diagnozy – *zidentyfikowanie istniejącego w środowisku lokalnym zapotrzebowania na usługi społeczne i określenie kierunków rozwoju usług społecznych w Mieście Łomża.*

Zakres:

1. Uwarunkowania oraz możliwości społeczności lokalnej m.in. gospodarcze, środowiskowe, społeczne, demograficzne, kulturowe;
2. wiedza na temat potrzeb i zakresu świadczenia usług społecznych;
3. wiedz na temat korelacji innych sektorów, kondycji podmiotów gospodarczych w odniesieniu do realnych problemów społecznych;
4. całościowe podejście do oferowanych usług społecznych przez miasto zgodnie z art. 2 ust. 1 ustawy o CUS;
5. usługi w lokalnej polityce społecznej;

Badanie realizowane w ramach projektu „Centrum Usług Społecznych w Mieście Łomża" realizowanego w ramach Priorytetu VIII – Fundusze na rzecz edukacji i włączenia społecznego, Działanie 8.4 Wzrost dostępności usług społecznych, programu Fundusze Europejskie dla Podlaskiego 2021-2027.

Spis treści:

Kontekst analityczny na podstawie danych zastanych 4
Usługi opiekuńcze dla osób starszych 6
Wsparcie rodziny, dzieci i młodzieży 8
Wsparcie osób z niepełnosprawnościami 10
Kooperacja z organizacjami pozarządowymi 12
Ocena świadczonych usług społecznych 13
Indywidualne wywiady pogłębione (IDI) i zogniskowane wywiady grupowe (FGI) w badaniach jakościowych – podstawy metodologiczne, charakterystyka i zastosowania 16
Metodologia 16
Analiza na podstawie wywiadów IDI i FGI 21
Zakres potrzeb zgłaszanych przez mieszkańców Łomży 21
Bariery w dostępie do usług 25
Kanały informacji o usługach 27
Ocena komunikacji z mieszkańcami 28
Wizerunek CUS i instytucji społecznych w oczach mieszkańców 39
Zaufanie i bariera psychiczna 39
Potrzeby kadry CUS 42
Propozycje zmian i usprawnień 52
Wnioski i rekomendacje 53
Zakończenie narracyjne 58
Aneks 60

Mapy myśli – potrzeby różnych grup społecznych 60

Osoby starsze (60+).....60

Rodziny z dziećmi 61

Osoby bezrobotne.....62

Osoby z niepełnosprawnością 63

Osoby samotne 64

Rekomendacje - TOP.....65

Raport z konsultacji społecznych z mieszkańcami miasta Łomża…….184

Raport z warsztatu rekomendacyjnego zespołu badawczo-analitycznego z liderami społecznymi oraz zastępcą prezydenta miasta Łomża……..186

Bibliografia.....194

Załączniki……...…196

Kontekst analityczny na podstawie danych zastanych

Łomża, licząca ok. 60 tys. mieszkańców, dysponuje rozbudowanym systemem usług społecznych obejmujących pomoc finansową, opiekę nad seniorami, wsparcie rodzin i dzieci, pomoc osobom z niepełnosprawnościami oraz współpracę z organizacjami pozarządowymi. Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej (MOPS) w Łomży jest główną instytucją realizującą zadania pomocy społecznej. Udziela on wsparcia finansowego osobom i rodzino o niskich dochodach, bezrobotnym, dotkniętym ubóstwem czy kryzysem. Formy pomocy obejmują m.in. zasiłki stałe (dla osób niezdolnych do pracy z powodu wieku lub niepełnosprawności), zasiłki okresowe i celowe (na zaspokojenie podstawowych potrzeb lub pokrycie określonych wydatków, np. leków, opału), dożywianie dzieci w szkołach, dodatki mieszkaniowe oraz finansowanie pobytu potrzebujących w instytucjach opieki. W razie konieczności MOPS opłaca również koszty pochówku najuboższych oraz zapewnia specjalistyczne poradnictwo (np. prawne czy psychologiczne) osobom w trudnej sytuacji życiowej. W ostatnich latach odnotowano spadek liczby mieszkańców korzystających z pomocy społecznej z powodu ubóstwa. Najwyższa Izba Kontroli wskazała, że liczba osób otrzymujących wsparcie z tytułu ubóstwa zmniejszyła się w Łomży z 2 809 osób do 1 703, co stanowi spadek o ok. 39%. Tendencja ta może świadczyć o poprawie sytuacji materialnej części rodzin (m.in. dzięki programom rządowym, takim jak Rodzina 500+ czy Dobry Start 300+), ale również o skuteczniejszej aktywizacji społeczno-zawodowej beneficjentów pomocy. MOPS prowadzi pracę socjalną, motywując osoby korzystające ze wsparcia do usamodzielnienia – np. poprzez objęcie ich kontraktami socjalnymi, kierowanie na szkolenia czy staże. W strukturze pomocy społecznej Łomży funkcjonują także programy osłonowe finansowane z budżetu miasta, uzupełniające ustawowe świadczenia. Przykładem jest Miejski Program Osłonowy dofinansowujący zakup leków dla osób potrzebujących– z którego

korzystają głównie seniorzy. Ponadto w odpowiedzi na bieżące potrzeby wprowadzane są specjalne formy pomocy – np. jednorazowe dodatki osłonowe (jak tzw. bon energetyczny na pokrycie kosztów energii). Realizacja zadań z zakresu pomocy społecznej pochłania znaczące środki finansowe, jednak Łomży udaje się pozyskiwać dofinansowania zewnętrzne. W 2024 r. na różne programy społeczne miasto wydało ok. 1,13 mln zł ze środków własnych, pozyskując dodatkowo ponad 3,62 mln zł dotacji , co świadczy o skutecznym sięganiu po fundusze rządowe i unijne na cele społeczne.

Usługi opiekuńcze dla osób starszych

Usługi opiekuńcze dla osób starszych stanowią priorytet ze względu na postępujące starzenie się mieszkańców Łomży. Według danych Urzędu Miasta, pod koniec 2024 roku w Łomży żyło ok. 16,5 tys. osób powyżej 60. roku życia – to znaczy, że co czwarty mieszkaniec to senior. Starzenie się społeczeństwa niesie ze sobą szereg wyzwań: pogorszenie stanu zdrowia seniorów (fizycznego i psychicznego), potrzebę dostosowani przestrzeni publicznej (np. rozmieszczenie ławek czy udogodnienia architektoniczne) oraz rozwój usług opiekuńczych i zdrowotnych adekwatnych do ich potrzeb. W Łomży działa Łomżyńska Rada Seniorów, będąca organem doradczym i reprezentującym interesy osób starszych. Seniorzy mogą korzystać z ulg w ramach programu „Łomżyńska Karta Seniora", która uprawnia do zniżek na wybrane usługi i wydarzenia. Miasto aktywnie rozwija też placówki dziennego wsparcia dla seniorów w ramach ogólnopolskiego programu Senior+. W Klubie "Senior+" prowadzonym w Łomży uczestniczyło w 2024 roku około 300 osób starszych, natomiast Dzienny Dom "Senior+" zapewniał opiekę dzienną dla 60 seniorów (przyjmowanych decyzją administracyjną). W takich placówkach osoby w podeszłym wieku mają zapewnione posiłki, zajęcia aktywizujące (kulturalne, sportowe, terapeutyczne) oraz opiekę wykwalifikowanego personelu. MOPS organizuje także usługi opiekuńcze w miejscu zamieszkania – opiekunki środowiskowe pomagają samotnym lub niesamodzielnym seniorom w codziennych czynnościach (higiena, sprzątanie, zakupy, przygotowanie posiłków). Dla szczególnie wymagających wsparcia funkcjonują specjalistyczne usługi opiekuńcze, np. dla osób z niepełnosprawnościami sprzężonymi czy chorobami otępiennymi. Uzupełnieniem oferty jest nowoczesna teleopieka domowa: w 2024 r. aż 110 seniorów z Łomży korzystało z opasek bezpieczeństwa i systemu telemonitoringu stanu zdrowia, co umożliwia szybkie wezwanie pomocy w razie zagrożenia.

Miasto wprowadziło także program sąsiedzkiego wolontariatu – jednak zainteresowanie nim było dotąd niewielkie (w 2024 r. tylko 5 osób otrzymywało pomoc w formule tzw. usług sąsiedzkich) . Dla osób starszych wymagających całodobowej opieki zapewniane są miejsca w Domach Pomocy Społecznej (DPS). Misją DPS w Łomży jest: tworzenie dla mieszkańców inspirującego miejsca do rozwoju pasji, zainteresowań i uzdolnień poprzez zapewnienie warunków wszechstronnego rozwoju, kompleksową, zindywidualizowaną opiekę i terapię w warunkach zbliżonych do domu rodzinnego. Jak zaznaczają: „JESTEŚMY: DOMEM, który daje poczucie bezpieczeństwa, zaufania i wsparcia, gdzie miarą człowieczeństwa jest wzajemne poszanowanie godności i wolności… DOMEM, w którym chce się przebywać, do którego chce się wracać, za którym się tęskni… DOMEM, o którym osoby w nim żyjące i pracujące nie boją się powiedzieć – „NASZ DOM". (http://dpslomza.info). Pod koniec 2023 roku w różnych DPS przebywało łącznie 85 osób z Łomży, a dodatkowo 21 seniorów korzystało z mniejszych rodzinnych domów pomocy na terenie miasta . Miasto dopłaca do kosztów utrzymania tych mieszkańców (w 11 przypadkach w rodzinnych domach pokrywano część kosztów pobytu). W 2023 r. skierowano do DPS 30 nowych osób, z czego 5 musiało oczekiwać na wolne miejsce. Trend wskazuje, że zapotrzebowanie na miejsca opieki całodobowej będzie rosło wraz ze starzeniem się społeczeństwa – co potwierdzają analizy miejskie, przewidując dalszy wzrost liczby osób wymagających umieszczenia w DPS w kolejnych latach . To z kolei oznacza większe obciążenia finansowe budżetu miasta z tytułu dopłat do tych świadczeń. Podsumowując, Łomża rozwija zróżnicowane formy wsparcia seniorów: od pomocy domowej i dziennej aktywizacji, po teleopiekę i opiekę stacjonarną. Większość z ok. 16,5 tys. łomżyńskich seniorów pozostaje samodzielna i nie korzysta bezpośrednio z systemu pomocy , ale wraz z wiekiem może rosnąć ich zapotrzebowanie na usługi. Miasto stara się wyprzedzać te potrzeby poprzez nowe projekty –

m.in. utworzenie Centrum Usług Społecznych z komponentem ofert „usług ekstra" dla najbardziej potrzebujących seniorów.

Wsparcie rodziny, dzieci i młodzieży

Łomża realizuje również szereg działań wspierających rodziny, dzieci i młodzież, koncentrując się zarówno na pomocy w trudnych sytuacjach, jak i profilaktyce problemów społecznych. MOPS zatrudnia asystentów rodziny, którzy współpracują z rodzinami przeżywającymi trudności wychowawcze lub opiekuńcze. Asystenci pomagają w poprawie sytuacji domowej – uczą gospodarowania budżetem, organizacji opieki nad dziećmi, motywują rodziców do podnoszenia kwalifikacji czy leczenia uzależnień. Dzięki ich pracy wiele rodzin unika odebrania dzieci i umieszczenia ich w pieczy zastępczej. Zgodnie z ustawowymi standardami jeden asystent może prowadzić równocześnie do 15 rodzin, co przy skali Łomży oznacza, że wsparciem asystenckim objętych jest kilkadziesiąt rodzin rocznie (dokładne dane znajdują się w Programie Wspierania Rodziny w Łomży na lata 2025–2027 przyjętym uchwałą Rady Miasta).

Na terenie miasta funkcjonują świetlice środowiskowe (placówki wsparcia dziennego) dla dzieci i młodzieży z rodzin wymagających wsparcia. Zapewniają one bezpieczne miejsce do odrabiania lekcji i spędzania czasu po szkole, oferują zajęcia edukacyjne, sportowe i terapeutyczne oraz posiłek. Świetlice prowadzone są we współpracy z organizacjami pozarządowymi (np. stowarzyszeniami, fundacjami religijnymi), często finansowane z dotacji miejskich przyznawanych w konkursach ofert. Dzięki nim setki dzieci z Łomży otrzymują codzienną opiekę i wyrównywane są ich szanse edukacyjne. W ramach profilaktyki społecznej Łomża realizuje programy ukierunkowane na ochronę dzieci i rodzin przed patologiami. Każdego roku opracowywany jest Łomżyński Program Profilaktyki

i Rozwiązywania Problemów Alkoholowych oraz Innych Uzależnień. W jego ramach finansowane są m.in. zajęcia sportowo-kulturalne dla dzieci z grup ryzyka (jako alternatywa wobec używek), kampanie edukacyjne na temat skutków uzależnień, a także działalność Miejskiej Komisji Rozwiązywania Problemów Alkoholowych. Osobny, wieloletni Miejski Program Przeciwdziałania Przemocy w Rodzinie (na lata 2022–2026) został przyjęty uchwałą Rady Miejskiej, cozapewnia ramy do działania Zespołu Interdyscyplinarnego ds. Przeciwdziałania Przemocy. Dzięki procedurze Niebieskiej Karty służby (pomoc społeczna, policja, oświata) identyfikują rodziny dotknięte przemocą i kierują do nich pomoc (terapia, wsparcie prawne, monitoring sytuacji dzieci). Istotnym elementem systemu wsparcia rodzin jest również zapewnienie opieki zastępczej dla dzieci, które z różnych powodów nie mogą wychowywać się z rodzicami. Jako miasto na prawach powiatu, Łomża organizuje pieczę zastępczą poprzez rodziny zastępcze i rodzinne domy dziecka, koordynowane przez właściwe jednostki (Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie lub MOPS). Według danych miejskich, na koniec 2023 r. 21 osób z Łomży przebywało w rodzinnych domach pomocy na terenie miasta – co wskazuje, że ta forma opieki instytucjonalnej (dla dorosłych) jest wykorzystywana również jako alternatywa dla klasycznych DPS. Miasto dopłacało do pobytu 11 spośród tych osób. Priorytetem polityki społecznej jest jednak utrzymanie dziecka w rodzinie naturalnej, stąd tak duży nacisk na pracę z rodziną biologiczną (asystenci rodziny, terapie, wsparcie materialne). Łomża prowadzi zintegrowane działania na rzecz rodzin: od bezpośredniej pomocy finansowej (świadczenia rodzinne, dodatki wychowawcze 500, (obecnie 800+), przez wsparcie usługowe (asystenci, świetlice), po systemy interwencji i profilaktyki społecznej. W lokalnych dokumentach strategicznych podkreśla się potrzebę dalszego wzmacniania rodziny i zapewnienia dzieciom bezpiecznego środowiska dorastania – czego wyrazem jest m.in. najnowszy Program Wspierania Rodziny na lata 2025–2027 oraz inicjatywy w obszarze zdrowia

psychicznego najmłodszych (przyjęto Program Ochrony Zdrowia Psychicznego dla mieszkańców Łomży 2024–2029).

Wsparcie osób z niepełnosprawnościami

Polityka społeczna Łomży kładzie duży nacisk na wsparcie osób z niepełnosprawnościami oraz ich integrację w życiu społeczności lokalnej. Obowiązuje Program Działań na Rzecz Osób Niepełnosprawnych na lata 2021–2030, wyznaczający kierunki działań (likwidacja barier architektonicznych, wsparcie edukacji i zatrudnienia osób niepełnosprawnych, rozwój usług asystenckich itp.). Przy Prezydencie Miasta działa Łomżyńska Społeczna Rada ds. Osób z Niepełnosprawnością jako ciało doradcze, w skład którego wchodzą przedstawiciele organizacji pozarządowych i instytucji pracujących z osobami niepełnosprawnymi.

MOPS w Łomży realizuje szereg programów dedykowanych tej grupie mieszkańców, często finansowanych ze środków zewnętrznych (PFRON, fundusze rządowe i unijne). Przykładem jest rządowy program „Asystent osobisty osoby z niepełnosprawnością", z którego w 2024 r. skorzystało aż 240 dorosłych osób z Łomży. Asystenci pomagają osobom z ograniczoną samodzielnością w załatwianiu codziennych spraw – towarzyszą w dojazdach na rehabilitację, wizyty lekarskie, pomagają w urzędach czy organizują czas wolny, umożliwiając tym osobom pełniejsze uczestnictwo w życiu społecznym. Uzupełnieniem jest rozwój usług opieki wytchnieniowej dla rodzin opiekujących się osobami z niepełnosprawnością– w 2024 r. z opieki wytchnieniowej skorzystało około 99 dorosłych mieszkańców Łomży (dzięki czemu ich opiekunowie mogli czasowo odetchnąć lub załatwić własne sprawy). W ramach projektów takich jak „Teleopieka i usługi sąsiedzkie dla seniora" wprowadzono także nowoczesne

rozwiązania dla osób samotnych i niesamodzielnych – telefony zaufania, opaski alarmowe, a także sieć lokalnych wolontariuszy (sąsiadów) gotowych do drobnej pomocy. Osoby z niepełnosprawnościami mogą korzystać w Łomży z różnych form rehabilitacji społeczno-zawodowej. Działają Warsztaty Terapii Zajęciowej (WTZ), w których osoby z niepełnosprawnością uczą się umiejętności manualnych i społecznych, przygotowując do bardziej samodzielnego życia. Prowadzeniem WTZ zajmują się organizacje pozarządowe (np. Caritas, fundacje), a ich działalność jest współfinansowana ze środków PFRON i samorządu. Ponadto funkcjonują Środowiskowe Domy Samopomocy (ŚDS) – ośrodki dziennego pobytu dla osób z zaburzeniami psychicznymi lub niepełnosprawnościami intelektualnymi, które oferują terapię zajęciową, pomoc psychologiczną i opiekę dzienną. Wspomniane wcześniej rodzinne domy pomocy (gdzie przebywało 21 osób z Łomży pod koniec 2023 r.) to również często forma opieki dla dorosłych z niepełnosprawnościami, prowadzona w warunkach zbliżonych do domowych.

Infrastruktura miasta jest stopniowo dostosowywana do potrzeb niepełnosprawnych mieszkańców. Nowe inwestycje miejskie (chodniki, budynki użyteczności publicznej) uwzględniają standardy dostępności, a w pojazdach komunikacji miejskiej zapewniono udogodnienia dla pasażerów na wózkach oraz z dysfunkcjami wzroku czy słuchu. W ramach projektów finansowanych z funduszy norweskich realizowane są również działania integracyjne – np. kampanie społeczne uwrażliwiające ogół mieszkańców na problemy osób niepełnosprawnych (projekt „Łomża – Miasto, w którym żyję i pracuję" współfinansowany z funduszy EOG).

Kooperacja z organizacjami pozarządowymi

Skuteczna polityka społeczna wymaga współpracy wielu podmiotów – nie tylko instytucji publicznych, ale także organizacji pozarządowych (NGO), kościołów iinicjatyw obywatelskich. Corocznie uchwalany jest Roczny Program Współpracy Miasta Łomży z organizacjami pozarządowymi , który wyznacza priorytety i formy partnerstwa oraz określa pulę środków na dotacje dla NGO. Organizacje pozarządowe realizują istotną część usług społecznych na zlecenie lub przy wsparciu miasta – wyłanianych często w trybie otwartych konkursów ofert ogłaszanych przez samorząd.

Przykładowo, lokalna Caritas prowadzi stołówki charytatywne i wydaje żywność najbardziej potrzebującym, a także organizuje zbiórki darów (odzieży, wyposażenia) dla ubogich rodzin czy kolonie dla dzieci. Stowarzyszenia takie jak Towarzystwo Przyjaciół Dzieci mogą prowadzić świetlice środowiskowe dla dzieci (finansowane dotacjami miejskimi). Lokalne fundacje i kluby seniora angażują się w aktywizację osób starszych poprzez organizowanie spotkań, warsztatów czy imprez okolicznościowych. Dzięki NGO w mieście funkcjonują również specjalistyczne placówki, których samorząd sam by nie utworzył – np. kluby abstynenta dla wychodzących z uzależnień, punkty poradnictwa rodzinnego, czy mieszkania treningowe dla osób usamodzielniających się z pieczy zastępczej. W obszarze pomocy osobom z niepełnosprawnościami współpraca z NGO jest kluczowa: Warsztaty Terapii Zajęciowej w Łomży są prowadzone przez organizacje pozarządowe, a miasto i PFRON wspólnie je finansują. Aby usprawnić współdziałanie z trzecim sektorem, utworzono Centrum Organizacji Pozarządowych – miejsce, gdzie NGO mogą liczyć na doradztwo, szkolenia, pomoc w pisaniu projektów czy użyczenie przestrzeni na działalność. Działa także Łomżyńska Rada Działalności Pożytku Publicznego jako platforma dialogu między samorządem a organizacjami pozarządowymi.

Wspólnie z NGO miasto realizuje również wydarzenia i kampanie społeczne, np. Piknik Organizacji Pozarządowych czy akcje integracyjne w ramach obchodów Dnia Osób Niepełnosprawnych. Warty podkreślenia jest fakt, że Łomża skutecznie sięga po fundusze zewnętrzne (UE, rządowe, norweskie) właśnie poprzez partnerstwa z innymi instytucjami. Przykładem są dwa duże projekty, na które podpisano umowy w 2025 r.: jeden dotyczy utworzenia Centrum Usług Społecznych (5,9 mln zł dofinansowania), a drugi – we współpracy z NOT i szkołami – wsparcia edukacyjno-zawodowego młodzieży (prawie 4 mln zł) . Takie projekty angażują wiele stron i wzmacniają lokalną politykę społeczną poprzez dodatkowe działania (np. „usługi ekstra" dla 270 mieszkańców, o czym niżej). Ogółem, współpraca międzysektorowa w Łomży jest oceniana pozytywnie – miasto regularnie aktualizuje program współpracy z NGO i przeznacza środki na zadania publiczne realizowane przez organizacje. Dzięki temu mieszkańcy korzystają z bardziej różnorodnych i dostępnych form wsparcia, a samorząd może skoncentrować się na koordynacji i nadzorze jakości usług.

Ocena świadczonych usług społecznych

Z perspektywy mieszkańców, usługi społeczne w Łomży cechują się dość dobrą dostępnością i stale poszerzaną ofertą, choć nie brakuje także pewnych ograniczeń. Wielu beneficjentów chwali indywidualne podejście pracowników MOPS oraz zaangażowanie asystentów rodziny czy opiekunek środowiskowych. Programy takie jak Senior+ czy teleopieka spotkały się z dużym zainteresowaniem seniorów (np. wszystkie 60 miejsc w Dziennym Domu Seniora zostało wykorzystane, a liczba chętnych na opaski bezpieczeństwa przekroczyła założenia pilotażu). Seniorzy doceniają także istnienie Łomżyńskiej Karty Seniora i innych ulg lokalnych. Rodziny z kolei odczuwają wymierne korzyści z programów typu 500+ czy dotacji miasta na wyprawki szkolne, co zmniejsza

skalę ubóstwa dzieci. Statystyki wskazują na poprawę skuteczności pomocy społecznej: zmniejszył się odsetek mieszkańców żyjących w skrajnym ubóstwie (m.in. dzięki polityce transferów socjalnych oraz aktywizacji). NIK pozytywnie oceniła adekwatność działań MOPS do potrzeb najuboższych – potwierdzając, że pomoc trafiała do najbardziej potrzebujących, a liczba korzystających z zasiłków spadła w ostatnich latach. Jednocześnie jednak Najwyższa Izba Kontroli sugerowała konieczność bardziej proaktywnego docierania do osób zagrożonych wykluczeniem, gdyż dotychczas działania MOPS miały charakter głównie reaktywny (uruchamiane na wniosek osoby zainteresowanej). W odpowiedzi MOPS zacieśnił współpracę np. z organizacjami pozarządowymi i służbą zdrowia, by szybciej identyfikować osoby potrzebujące wsparcia (np. samotnych seniorów).

Mimo ogólnie pozytywnej oceny, dostępność usług bywa ograniczona przez czynniki logistyczne. Przykładowo, siedziba MOPS mieści się obecnie przy ul. Dwornej – w centrum miasta, co jest dogodną lokalizacją. Plany przeniesienia biura do nowego Centrum Usług Społecznych (CUS) na obrzeżach (ul. Polna 16) wzbudziły jednak niepokój mieszkańców. Łomżyniacy zwracają uwagę, że nowa lokalizacja jest słabo skomunikowana – do najbliższego przystanku autobusowego jest ponad 500 m, a połączeń MPK w okolice Polnej jest niewiele. Osoby starsze, o kulach czy z niepełnosprawnościami mogłyby mieć trudność z dotarciem tak daleko pieszo. Pojawiły się głosy, że jeśli CUS powstanie w tym miejscu, konieczne będzie np. ustawienie ławek po drodze, by seniorzy mogli odpocząć w trakcie marszu. Władze miasta zapewniły, że ostateczna decyzja co do lokalizacji CUS nie zapadła i brane są pod uwagę różne opcje – również zakup bardziej centralnie położonego obiektu. Społecznicy i radni podkreślają, że dogodność dojazdu i bliskość przystanków to kluczowe kryteria przy wyborze miejsca dla instytucji obsługującej najbardziej potrzebujących mieszkańców.

Słaba dostępność przestrzenna mogłaby bowiem skutecznie zniechęcić niektóre osoby do korzystania z pomocy, co zniweczyłoby wysiłki miasta w zakresie rozszerzania oferty usług.

Utworzone Centrum Usług Społecznych ma na celu integrację wszystkich usług w jednym miejscu i objęcie wsparciem także osób, które dotąd nie kwalifikowały się do pomocy społecznej ze względu na kryteria dochodowe. CUS ma zapewniać bardziej "szyte na miarę" usługi dla każdego mieszkańca w potrzebie – niezależnie od statusu materialnego . W ramach pilotażowego projektu CUS około 270 mieszkańców Łomży (145 kobiet i 125 mężczyzn) otrzyma dostęp do poszerzonej oferty, w tym mobilnej pielęgniarki, zajęć na basenie, warsztatów (np. geriatrycznych), pomocy psychologicznej czy półkolonii dla dzieci . Oferta ta skierowana jest zwłaszcza do osób starszych i z niepełnosprawnościami, stanowiąc wartość dodaną w porównaniu do standardowych świadczeń MOPS . Choć 270 osób to wciąż niewielki ułamek wszystkich potrzebujących (przy 16,5 tys. seniorów w mieście), inicjatywa ta pokazuje kierunek – podnoszenie jakości usług i wychodzenie naprzeciw potrzebom nie tylko najuboższych, ale szerzej rozumianej grupy mieszkańców wymagających wsparcia. Reasumując, ocena usług społecznych w Łomży z punktu widzenia mieszkańców wypada pozytywnie, choć nie bez zastrzeżeń. Systematyczne poszerzanie oferty (Senior+, teleopieka, asystenci, programy profilaktyczne) oraz współpraca z NGO przekładają się na poprawę warunków życia wielu osób. Ważne jednak, by przy tym nie zaniedbać dostępności – zarówno geograficznej (lokalizacja instytucji), jak i informacyjnej (dotarcie z informacją o dostępnej pomocy do potencjalnych beneficjentów).

Indywidualne wywiady pogłębione (IDI) i zogniskowane wywiady grupowe (FGI) w badaniach jakościowych – podstawy metodologiczne, charakterystyka i zastosowania

Metodologia

Badania jakościowe stanowią istotny nurt metodologiczny w naukach społecznych i humanistycznych, odmienny od podejścia ilościowego pod względem założeń epistemologicznych i celu badania. W centrum zainteresowania metod jakościowych leży zrozumienie zjawisk społecznych poprzez rekonstrukcję subiektywnych znaczeń i doświadczeń uczestników badań, a nie statystyczne uogólnianie wyników. Jak zauważają Norman K. Denzin i Yvonna S. Lincoln, badacz jakościowy przyjmuje interpretatywne, naturalistyczne podejście do rzeczywistości społecznej – oznacza to dążenie do badania zjawisk w ich naturalnym kontekście oraz rozumienia ich poprzez perspektywę badanych jednostek. Takie podejście wyrasta z tradycji interpretatywizmu i konstruktywizmu społecznego, które akcentują, że rzeczywistość społeczna jest współtworzona przez jednostki w interakcjach, a wiedza o niej ma charakter kontekstualny i zależny od perspektywy uczestników. W przeciwieństwie do paradygmatu pozytywistycznego, gdzie dominują pomiary, eksperyment i kwantyfikacja, paradygmat jakościowy operuje danymi niemierzalnymi liczbowo – tekstami, narracjami, obserwacjami – zaś rola badacza jest bardziej aktywna w interpretacji i współtworzeniu danych. Źródłem wiarygodności wyników są tutaj takie kryteria jak wiarygodność i trafność wewnętrzna interpretacji, a nie powtarzalność czy reprezentatywność statystyczna[^2]. Badacz jakościowy często pełni rolę "instrumentu badawczego", pozostając w bliskim kontakcie z uczestnikami i materiałem empirycznym. W obrębie metod jakościowych wykształciło się wiele technik

gromadzenia danych. Wywiad jakościowy jest jedną z najważniejszych – to metoda polegająca na zbieraniu relacji ustnych od uczestników, prowadzona w formie rozmowy badacza z respondentem. Zarówno IDI, jak i FGI zaliczają się do niestandaryzowanych technik badawczych – to znaczy, że przebieg rozmowy nie jest ściśle zdeterminowany z góry przez kwestionariusz pytań, jak ma to miejsce w wywiadach kwestionariuszowych standaryzowanych. Zamiast tego badacz posługuje się scenariuszem wywiadu (tzw. guide), czyli listą zagadnień lub pytań otwartych, które mają być poruszone, jednak kolejność i sposób ich zadawania mogą ulegać elastycznym modyfikacjom w toku rozmowy. Takie podejście umożliwia eksplorację nowych wątków pojawiających się spontanicznie oraz dostosowanie się do unikatowego kontekstu każdej rozmowy.

Metody jakościowe nie należą do metod umożliwiających gromadzenie danych reprezentatywnych[1]. Wielkość liczebności pomiarów oraz schematy doboru próby nie wpływają na zwiększenie wartości generalizacyjnej danych jakościowych, czyli możliwości wnioskowania z próby na populację. W badaniach niekwantyfikowanych (jakościowych) kluczową kwestią jest zakres autentyczności informacji wraz z problemem rzetelności jakościowych mierników (pytań scenariusza). Metody jakościowe dostarczą wiedzy na temat motywów, aktów woli, ocen i deklarowanych postaw względem problemów badawczych. W niniejszym badaniu dane jakościowe zostały poddane analizie

[1] Aby można było uogólniać wyniki uzyskane dla próby losowej na całą populację, próba musi być reprezentatywna, tzn. struktura próby ze względu na interesujące nas cechy musi być zbliżona do struktury populacji generalnej. Reprezentatywność próby może być osiągnięta, gdy są spełnione dwa warunki: 1) elementy populacji są dobierane do próby w sposób losowy, 2) próba jest wystarczająco liczna. Przez losowy dobór elementów do próby rozumiemy taki sposób postępowania, w którym każda jednostka ma znane (różne od zera) prawdopodobieństwo znalezienia się w próbie, a dla każdego podzbioru jednostek populacji generalnej, można ustalić prawdopodobieństwo dostania się do próby. Badanie jakościowe bazuje na doborze respondentów w sposób celowy, a nie losowy stąd brak reprezentatywności.

poprzecznej i podłużnej[2] w celu identyfikacji cech specyficznych i zintersubiektywizowanych[3]. Dane jakościowe w poszczególnych komponentach badania zostały potraktowane jako komplementarne, wzajemnie się weryfikujące i uzupełniające. Dzięki tak zastosowanej triangulacji[4] źródeł możliwe było uzyskanie pełnego obrazu pomiarowanego przedmiotu. Metodologia badania zakładała realizacje celów badawczych na poziomie eksplikacji treściowych. Dla badań przygotowywano materiały i informacje dla respondenta (listyintencjonalne i scenariusze). Spełniono tym samym podstawowe wymogi kodeksu ESOMAR[5] mówiące, że udział w badaniu musi być świadomy i dobrowolny. Respondentów poinformowano o charakterze przedsięwzięcia. Sporządzono list intencyjny do jednostki według przyjętych wzorów, w którym zawarto wszystkie wymagane przez PKJPA[6] informacje. Kontrola jakości zbieranych danych i zabezpieczenia danych obejmowała całościową ocenę zebranego materiału i pracy moderatorów w oparciu o standardy ESOMAR. Rekomendacja procedury zabezpieczania jakości danych bazowała na kontroli danych. Kontrola logiczna prowadzona była standardowymi metodami. Posługiwano się ogólnymi wytycznymi odnośnie kategoryzacji błędów. Celem dokładnego odtworzenia treści IDI ((ang. Individual In-Depth Interview - Indywidualny wywiad pogłębiony) oraz FGI (ang. Focus Group Interview - Zogniskowany wywiad grupowy) ich przebieg, po wcześniejszym uzyskaniu

---

[2] Analizy z perspektywy pytań badawczych oraz zróżnicowania odpowiedzi w wypowiedziach respondentów o różnym doświadczeniu i różnym statusie.

[3] Cech specyficznych, czyli zindywidualizowanych dla respondenta oraz zintersubiektywizowanych, czyli homogenicznych z perspektywy przynależności badanych do wspólnej kategorii środowiskowo-zawodowej.

[4] Metoda stosowana w badaniach społecznych, mająca zapewnić wyższą jakość prowadzonych badań i ograniczenie błędu pomiaru przez zestawianie rożnych metod lub źródeł danych.

[5] ESOMAR (European Society for Opinion and Marketing Research) Europejskie Stowarzyszenie Badaczy Opinii Publicznej i Rynku. Działalność stowarzyszenia ukierunkowana jest na podnoszenie standardów etycznych badań opinii publicznej i badań rynkowych, np. przez "Międzynarodowy Kodeks postępowania w badaniach rynkowych i społecznych" opracowany wspólnie przez ESOMAR i ICC (Międzynarodową Izbę Handlu).

[6] Program Kontroli Jakości Pracy Ankieterów (PKJPA) ustala minimalne normy jakości pracy w zakresie organizacji Działu Realizacji oraz sieci terenowej, rekrutacji ankieterów i koordynatorów, ich szkolenia, nadzoru i koordynacji ich pracy, a także kontroli poprawności wykonanej przez nich pracy.

zgody respondentów, był rejestrowany na nośnikach audio. W celu zachowania standardów ESOMAR oraz PKJPA wypowiedzi respondentów mają charakter anonimowy. W toku analizy ujawniona zostanie jedynie kategoria podmiotu. Zgromadzone dane jakościowe zostały poddane analizie wertykalnej (poprzez problemy opisane w pytaniach badawczych) i były wykorzystywane do budowania wniosków, konkluzji i rekomendacji prezentowanych w niniejszym sprawozdaniu. Kwestie kluczowe poruszane w raporcie (zdiagnozowane w trakcie prowadzonych badań) ilustrowano cytatami z wypowiedzi respondentów. W analizie danych jakościowych kluczowym jest wyjaśnienie „jak przeżytemu doświadczeniu nadaje się znaczenie, jak jest ono definiowane, odczuwane, wyrażane, ucieleśniane, interpretowane i rozumiane”[7]. Materiał uzyskany w wyniku badań jakościowych został poddany analizie w oparciu o następujące etapy:

1. **Analiza wstępna, porządkująca**

Pierwszy etap analizy danych jakościowych miał charakter quasi techniczny – materiał został poddany wstępnej selekcji celem określenia stopnia wiarygodności otrzymanych danych, wyeliminowania wewnętrznych sprzeczności itd. Transkrypcja została również częściowo ustrukturyzowana celem pozyskania podstawowych informacji o badanych jednostkach;

2. **Redukcja i kategoryzacja**

Drugi etap polegał na redukcji i kategoryzacji uzyskanego materiału informacyjnego, tzn. w jego ramach nastąpiło: wyodrębnienie pewnych regularności, zakreślenie pól problemowych, wyodrębnienie poszczególnych zagadnień oraz najczęściej pojawiających się pojęć i określeń. Kategoryzacja

[7] N. K. Denzin *Reinterpretacja metody biograficznej w socjologii*, [w:], Metoda biograficzna w socjologii, J. Włodarek, M. Ziółkowski (red.), Warszawa 1990, s. 58.

posłużyła jedynie do identyfikacji wzorów odpowiedzi najczęściej występujących, ale towarzyszył jej także opis opinii odstających. Kluczowym celem kategoryzacji było wprowadzenie do pozyskanych danych jakościowych porządku interpretacyjnego.

3. Pogłębiona interpretacja

Tak przygotowany materiał stanowił bazę do dalszej, pogłębionej interpretacji stanowiącej podstawę formułowania reguł, pewnych prawidłowości zgodnie z ogólnym schematem przetwarzania danych jakościowych.

Nie dokonano kwantyfikacji danych jakościowych przez wprowadzenie danych do dedykowanego oprogramowania np. typu ATLAS.ti[8], ale skoncentrowano się na analizie narracyjnej[9].

Badanie zrealizowano z wykorzystaniem metod jakościowych:

- Wywiady indywidualne (IDI): Przeprowadzono pogłębione wywiady z mieszkańcami korzystającymi z pomocy społecznej, osobami z niepełnosprawnościami, bezrobotnymi oraz pracownikami socjalnymi. Wywiady IDI pozwoliły na dogłębne poznanie indywidualnych doświadczeń i perspektyw.
- Wywiady grupowe (FGI): Zorganizowano dyskusje grupowe z mieszkańcami reprezentującymi różne grupy społeczne, w tym seniorów, rodziny w trudnej sytuacji materialnej oraz podopiecznych Centrum Integracji Społecznej. FGI

[8] Atlas.ti jest programem do rozbudowanej analizy treści szczególnie przydatnym w przypadku bardzo dużych zbiorów. Dodatkowo nadaje się do zliczania częstotliwości występowania wyrazów czy kategorii z możliwością przypisywania kategorii i tagów zdaniom, akapitom czy tekstom, które zawierają pewne wyrazy. Między kategoriami istnieje możliwość budowania relacje wraz z wizualizacją, tworzenia struktury kodów i relacji między fragmentami tekstów.

[9] Analiza pozbawiona ujęcia statystycznego i bazująca na wyszukiwaniu sekwencji narracyjnych w tekście transkrypcji, kluczowych z perspektywy przedmiotu badań.

umożliwiły zebranie różnorodnych opinii oraz identyfikację wspólnych problemów i potrzeb.

Wszystkie wywiady były anonimowe i moderowane przez doświadczonych badaczy. Transkrypcje zostały poddane analizie tematycznej, a wypowiedzi respondentów oznaczono odpowiednio IDI lub FGI wraz z numerem wywiadu.

Analiza na podstawie wywiadów IDI i FGI

Niniejszy raport przedstawia wyniki badania jakościowego przeprowadzonego w Łomży 2025 roku. Celem badania była analiza potrzeb mieszkańców oraz identyfikacja barier w dostępie do usług świadczonych przez Centrum Usług Społecznych (CUS). CUS ma na celu integrować różne formy pomocy społecznej, w tym wsparcie materialne, opiekę nad osobami starszymi i niepełnosprawnymi, aktywizację społeczną oraz poradnictwo psychologiczne i prawne. Badanie miało na celu zebranie opinii mieszkańców oraz pracowników instytucji społecznych, aby dostosować ofertę CUS do realnych potrzeb społeczności lokalnej i usprawnić komunikację oraz dostępność usług.

Zakres potrzeb zgłaszanych przez mieszkańców Łomży

Analiza transkrypcji wywiadów ujawniła szeroki zakres potrzeb zgłaszanych przez mieszkańców Łomży. Najczęściej wymieniane potrzeby to:

- Wsparcie materialne: mieszkańcy potrzebują pomocy w pokryciu podstawowych wydatków, takich jak zakup żywności, odzieży, środków czystości, a także wyposażenia AGD i mebli. Potrzeba ta jest szczególnie silnie odczuwana przez rodziny w trudnej sytuacji materialnej.

- Wsparcie zdrowotne i opiekuńcze: dostęp do opieki zdrowotnej, szczególnie dla osób starszych i niepełnosprawnych, jest ograniczony. Respondenci wskazują na potrzebę pielęgniarki geriatrycznej, opieki paliatywnej oraz wsparcia w codziennych czynnościach.
- Wsparcie psychologiczne: problemy psychiczne dotykają coraz większą liczbę osób, w tym dzieci i młodzież. Respondenci podkreślają potrzebę dostępu do psychologa dla dzieci i rodzin, zwłaszcza tych dotkniętych chorobami nowotworowymi lub problemami psychicznymi oraz osób będących w stanie depresji.
- Aktywizacja społeczna i zawodowa: osoby bezrobotne oraz z niepełnosprawnościami potrzebują wsparcia w znalezieniu pracy oraz aktywizacji społecznej. Respondenci proponują organizację kursów zawodowych, warsztatów kulinarnych, szkoleń dla osób świadczących usługi sąsiedzkie oraz wyjazdów integracyjnych.
- Poradnictwo prawne i wsparcie kryzysowe: Osoby w trudnej sytuacji życiowej, takie jak osoby zagrożone bezdomnością, potrzebują poradnictwa prawnego oraz wsparcia w sytuacjach kryzysowych.
- Wsparcie w wychowaniu dzieci: rodziny potrzebują pomocy w opiece nad dziećmi, organizacji czasu wolnego oraz dostępu do zajęć edukacyjnych i rozrywkowych.
- Integracja międzypokoleniowa: respondenci wskazują na potrzebę działań integrujących różne pokolenia, takich jak spotkania, warsztaty i imprezy okolicznościowe.

> „Ważne jest znalezienie tych osób potrzebujących przede wszystkim, bo mało się o tym mówi" (FGI1).

> „Psycholog dla dzieci i rodzin to jest coś, co powinno być dostępne bezpłatnie" (FGI1).

> „Mobilna pielęgniarka to dobry pomysł, szczególnie dla osób starszych" (FGI1).

> „Kursy zawodowe dla osób niepełnosprawnych powinny być dostępne" (FGI1).

> „Poradnictwo prawne i wsparcie dla osób bezdomnych jest bardzo potrzebne" (FGI1).

> „Potrzebujemy wsparcia, bo sami nie damy rady" (IDI1).

> „Chcemy, żeby nasze dzieci miały lepsze życie" (IDI2).

> „Brakuje miejsc, gdzie moglibyśmy spędzać czas razem z wnukami" (FGI2).

Analiza wywiadów indywidualnych i grupowych wskazuje zatem na szerokie spektrum potrzeb społecznych mieszkańców Łomży. Dodatkowo wskazywane potrzeby to:

- Wsparcie emocjonalne i psychologiczne (dzieci, dorośli, seniorzy)
- Pomoc w aktywizacji zawodowej i nauce zawodu
- Bezpośredni kontakt z pracownikiem CUS
- Dostęp do usług blisko miejsca zamieszkania
- Integracja lokalna, miejsca wspólnego spędzania czasu
- Edukacja cyfrowa i pomoc w załatwianiu spraw urzędowych

„Brakuje psychologa dla córki. W szkole jest jeden na całą podstawówkę" (IDI5)

„Dobrze jakby ktoś przyszedł i powiedział co można, a nie tylko w Internecie" (FGI)

Potrzeby są różnicowane ze względu na grupy społeczne. Poniżej tabelaryczne ujęcie wskazywanych potrzeb w zakresie usług społecznych.

Tab. 1. Zróżnicowanie potrzeb według grup społecznych

Grupa społeczna	Potrzeby kluczowe
Osoby starsze	Kontakt bezpośredni, opieka domowa, ulotki papierowe, obecność fizyczna pracowników
Rodziny z dziećmi	Psycholog dziecięcy, opieka doraźna, półkolonie, korepetycje, wsparcie wychowawcze
Osoby bezrobotne (40+)	Kursy zawodowe, doradztwo, poczucie sensu, motywacja
Osoby z niepełnosprawnością	Dostępność usług, rehabilitacja, asystenci, brak środków na leczenie
Osoby samotne / wykluczone	Potrzeba rozmowy, wsparcia, integracji, miejsca do bycia razem

Przykładowe case studies (storytelling)

CASE 1: Pani Anna (62 lata)
Mieszka sama, nie korzysta z Internetu, nie wie o istnieniu CUS. Pragnie kontaktu z drugim człowiekiem.

„Ja nie potrzebuję pieniędzy. Ja potrzebuję człowieka" (IDI4)

CASE 2: Pani Edyta (39 lat)
Matka trójki dzieci, pracuje dorywczo w CIS. Jej córka potrzebuje psychologa, sama marzy o większym lokalu.

„Nie mam warunków do życia, do rozmowy, do bycia rodziną" (IDI2)

Bariery w dostępie do usług

Respondenci wskazywali na szereg barier utrudniających dostęp do usług społecznych:

- Brak informacji: wiele osób nie wie o istnieniu CUS oraz o oferowanych przez niego usługach. Brak informacji jest szczególnie dotkliwy dla osób starszych i wykluczonych cyfrowo.
- Wykluczenie cyfrowe: osoby starsze często nie mają dostępu do Internetu lub nie potrafią z niego korzystać. W rezultacie nie mogą uzyskać informacji o usługach CUS za pośrednictwem strony internetowej lub mediów społecznościowych.
- Trudności komunikacyjne: kontakt z instytucjami publicznymi jest często utrudniony. Respondenci wskazują na niewystarczającą liczbę punktów informacyjnych oraz trudności w uzyskaniu pomocy w wypełnianiu dokumentów.
- Bariery finansowe: niektóre usługi CUS są odpłatne, co stanowi barierę dla osób o niskich dochodach. Respondenci postulują wprowadzenie elastycznego systemu odpłatności, uwzględniającego sytuację finansową beneficjentów.
- Brak transportu: ograniczony dostęp do transportu publicznego utrudnia osobom starszym i niepełnosprawnym dotarcie do CUS.
- Brak elastyczności godzin otwarcia: CUS jest czynny w godzinach, które nie odpowiadają wszystkim mieszkańcom, np. osobom pracującym.
- Stygmatyzacja: niektóre osoby wstydzą się korzystać z pomocy społecznej, obawiając się negatywnej oceny ze strony otoczenia.

> „Dla ludzi starszych lepsze byłyby ulotki, bo nie wszyscy wychodzą z domu" (FGI1).

> „Niektórzy nie mają Internetu, nie umieją się nim posługiwać, więc potrzebne są inne formy informacji" (FGI1).

> „Trzeba docierać bezpośrednio do tych osób, odwiedzać je w domach" (FGI1).

> „Odpłatność powinna zależeć od dochodów i sytuacji życiowej" (FGI1).

> „Za wszystko trzeba płacić, a my nie mamy pieniędzy" (IDI1).

> „Nie mam jak dojechać do tego CUS" (IDI2).

> „Wstydzę się prosić o pomoc" (IDI3).

Poniżej tabelaryczne ujęcie typologii barier zgłaszanych przez mieszkańców Łomży.

Tab. 2 Typologia barier zgłaszanych przez respondentów

Rodzaj bariery	Opis	Przykład cytatu
Informacyjna	Brak wiedzy, niejasność komunikatów	„Nie wiem, gdzie mam iść" (IDI1)
Cyfrowa	Brak sprzętu i umiejętności	„Nie mam komputera, nie mam Internetu" (IDI3)
Kadrowa / systemowa	Kolejki, mała liczba specjalistów	„Czeka się miesiącami na psychologa" (IDI5)
Logistyczna / przestrzenna	Brak dojazdu, bariery lokalowe	„Ciężko się dostać z dziećmi" (IDI6)
Psychospołeczna	Brak zaufania, lęk przed odrzuceniem	„Nie wiem, czy ktoś wie, że ja istnieję" (IDI4)

Kanały informacji o usługach

Respondenci korzystają z różnych źródeł informacji o usługach społecznych:

- Internet: młodsze osoby korzystają z Internetu i mediów społecznościowych.
- „Poczta pantoflowa": informacje przekazywane przez znajomych i rodzinę są ważnym źródłem wiedzy.
- Lokalne media: Radio Nadzieja, Radio Eska, telewizja kablowa Łomża.
- Plakaty i ulotki: skuteczne wśród osób starszych.
- Bezpośredni kontakt: pracownicy MOPS i CUS.
- Parafie: niektóre osoby dowiadują się o usługach społecznych od księży.

Respondenci proponują rozszerzenie kanałów komunikacji o:

- SMS-y z informacjami o wydarzeniach i usługach.
- Nagłośnienia w autobusach miejskich.
- Informowanie przez kościoły i parafie.
- Samochody nagłaśniające informacje w dzielnicach.
- Tablice informacyjne w miejscach publicznych.
- Współpraca z organizacjami pozarządowymi.

> „Internet i poczta pantoflowa to główne źródła informacji" (FGI1).

> „Dobrze byłoby, gdyby były SMS-y z Urzędu Miasta z informacjami" (FGI1).

> „Nagłośnienie usług w kościele to dobry pomysł" (FGI1).

> „Samochody nagłaśniające informacje to świetny pomysł" (FGI1).

> „Wszyscy rozmawiamy ze sobą, tak się dowiadujemy" (IDI1).

> „Ksiądz często mówi o tym w kościele" (IDI4).

Zdecydowana większość badanych deklarowała, że nie zna szczegółów oferty CUS, a jeśli już, to dowiaduje się o niej przypadkowo: przez znajomych, sąsiadów lub parafię.

Tab. 3. Źródła informacji o CUS

Źródło informacji	Częstotliwość wskazań	Przykład cytatu
Rodzina i sąsiedzi	Bardzo często	„Dowiedziałam się od sąsiadki, że coś jest" (IDI2)
Pracownicy socjalni	Często	„Pani z MOPSu powiedziała, że mogę przyjść" (IDI6)
Kościół	Sporadycznie	„Ksiądz coś wspomniał o spotkaniach" (FGI)
Facebook / Internet	Tylko wśród młodszych	„Młodzi to może wiedzą, ale ja nie klikam" (IDI3)

Ocena komunikacji z mieszkańcami

Respondenci podkreślali, że kontakt z pracownikami CUS powinien być:

- Bezpośredni i empatyczny: pomoc w wypełnianiu dokumentów, wyjaśnianiu procedur.
- Dostępny w punktach informacyjnych: z kompetentnym personelem.
- Wizyty domowe: szczególnie dla osób starszych i niepełnosprawnych, które nie korzystają z telefonu czy Internetu.
- System powiadomień SMS i innych narzędzi ułatwiających kontakt.
- Szybki i sprawny: skrócenie czasu oczekiwania na pomoc.

- Dostosowany do potrzeb: uwzględnienie indywidualnych potrzeb i preferencji.

> „Lepiej jak kontakt jest bezpośredni, żeby ktoś pomógł wyjaśnić i napisać podanie" (FGI1).
> „Pracownicy powinni odwiedzać osoby starsze, które nie korzystają z telefonu czy Internetu" (FGI1).
> „SMS-y z Urzędu Miasta to dobry sposób na informowanie" (FGI1).
> „Chcemy, żeby ktoś nas wysłuchał" (IDI1).
> „Czekam na pomoc już bardzo długo" (IDI5).
> „Chciałbym, żeby ktoś mi pomógł zrozumieć te wszystkie papiery" (IDI6).

Respondenci wskazywali bardzo konkretne propozycje działań promocyjnych, dostosowanych do stylu życia mieszkańców różnych dzielnic i grup wiekowych.

Propozycje mieszkańców:

- Ulotki wrzucane do skrzynek pocztowych
- SMS-y z informacją o wydarzeniach i świadczeniach
- Plakaty na klatkach schodowych i w autobusach
- Ogłoszenia w parafiach i przychodniach
- Radiowe komunikaty lokalne
- Informator drukowany 2 razy w roku
- Lokalna gazeta „BEZCENNA"
- Biuletyn Informacyjny UM Łomża „My z Łomży"

„SMS z urzędu to byłoby coś. Człowiek by przeczytał i już wiedział" (FGI1)
„W autobusach teraz reklamy są. To czemu nie dać tam czegoś o CUS?" (IDI3)

Niektórzy badani mówili o uczuciu zagubienia wobec nadmiaru instytucji i braku jasnych przekazów. Pojawiała się potrzeba jednego „przewodnika" po usługach.

„Za dużo tych jednostek. A ja nie wiem, czy CUS, czy MOPS, czy PUP" (IDI1)

1. **Komunikacja pomiędzy poszczególnymi instytucjami oraz wypracowanie katalogu procedur zlecania usług w opinii przedstawicieli urzędników oraz Wiceprezydenta miasta Łomży (FGI II)**

W spotykaniu uczestniczyli przedstawiciele różnych instytucji zajmujących się pomocą społeczną oraz usługami publicznymi w Łomży. Celem spotkania było omówienie aktualnych wyzwań komunikacyjnych pomiędzy instytucjami oraz wypracowanie możliwych usprawnień w organizacji pracy Centrum Usług Społecznych (CUS).

2. **Problemy z komunikacją wewnętrzną w instytucjach**

2.1. Przepływ informacji

Prof. Łodzińska zapytała o efektywność wewnętrznej komunikacji w instytucjach, zauważając, że przepływ informacji jest kluczowy dla prawidłowego funkcjonowania organizacji. Uczestnicy spotkania wskazali na pewne trudności związane z komunikacją pomiędzy różnymi działami, które mogą prowadzić do opóźnień w realizacji zadań.

2.2. Propozycje usprawnień

Jednym z pomysłów na poprawę komunikacji było zwiększenie liczby spotkań między pracownikami oraz wykorzystanie technologii, np. e-maili, które mogą być bardziej efektywne niż tradycyjne zebrania. Uczestnicy zaznaczyli, że e-maile są bardziej precyzyjne i pozwalają na szybsze przekazywanie informacji.

3. **Wyzwania związane z infrastrukturą CUS**

3.1. Rozproszenie usług

Zastępca Prezydenta Miasta Łomża poruszył problem związany z rozproszeniem usług CUS w różnych lokalizacjach, co utrudniało dotychczasową komunikację i organizację spotkań i działań na rzecz mieszkańców. Zdecydowana większość usług powinna być dostępna w jednym budynku, co ułatwiłoby mieszkańcom załatwianie spraw w jednym miejscu.

3.2. Infrastruktura a efektywność komunikacji

Uczestnicy podkreślili, że koncentracja usług w jednym budynku mogłaby poprawić efektywność komunikacji, a także wpłynęłaby na postrzeganą przez mieszkańców jakość obsługi. Ułatwiłoby to szybkie zorganizowanie spotkań oraz szybkie rozwiązywanie problemów.

4. **Problemy związane z biurokracją i procedurami**

4.1. Biurokracja jako bariera

Podczas spotkania poruszono również temat rosnącej biurokracji, która stanowi znaczną barierę dla osób, szczególnie seniorów, którzy borykają się z wypełnianiem skomplikowanych dokumentów. Uczestnicy wskazali,

że procedury mogą być trudne do zrozumienia i często prowadzą do nieporozumień.

4.2. Propozycje rozwiązań

Jednym z proponowanych rozwiązań była pomoc doradcza dla mieszkańców, w szczególności dla seniorów. Pomocne byłyby usługi doradcze, np. doradcy prawni, którzy pomogliby wypełniać dokumenty i wyjaśnialiby procedury. Dodatkowo zaproponowano stworzenie platformy online, która pozwoliłaby na łatwiejszy dostęp do niezbędnych informacji.

5. **Komunikacja z mieszkańcami**

5.1. Trudności komunikacyjne

Uczestnicy spotkania zauważyli, że wielu mieszkańców, zwłaszcza osoby starsze, nie posiadają dostępu do Internetu lub nie potrafią go obsługiwać, co utrudnia im załatwienie spraw administracyjnych. Dodatkowo, z powodu trudności w rozumieniu procedur, pojawiają się napięcia społeczne.

5.2. Sugerowane rozwiązania

Aby ułatwić mieszkańcom dostęp do usług, zaproponowano utworzenie punktów doradczych, które mogłyby pomóc wypełniać dokumenty. Istotnym rozwiązaniem jest również organizowanie szkoleń z obsługi Internetu oraz dostępu do e-usług dla seniorów.

6. **Współpraca między instytucjami**

6.1. Przeszkody w komunikacji

Zwrócono uwagę na trudności w komunikacji pomiędzy różnymi instytucjami, co opóźnia procesy administracyjne i prowadzi do pomyłek. Pracownicy różnych

jednostek wskazali na brak jednolitej platformy do wymiany informacji między instytucjami, co skutkuje koniecznością wielokrotnego przekazywania dokumentów.

6.2. Propozycje na przyszłość

Zaproponowano stworzenie wspólnej platformy online, która umożliwiłaby wymianę dokumentów pomiędzy instytucjami. Istnieje potrzeba ustalenia odpowiednich poziomów dostępu, aby chronić wrażliwe dane, ale taki system usprawniłby komunikację oraz zredukowałby konieczność papierkowej roboty.

7. **Usługi świadczone przez CUS**

7.1. Zakres usług CUS

Jeden z uczestników badania wskazał, że CUS w Łomży oferuje różnorodne usługi, w tym pomoc finansową i niefinansową, wsparcie opiekuńcze oraz poradnictwo prawne. Został również wspomniany projekt „Asystent osoby z niepełnosprawnością", który cieszy się dużym zainteresowaniem, zwłaszcza w kontekście starzejącego się społeczeństwa.

7.2. Wyzwania i potrzeby

Zauważono rosnące zapotrzebowanie na usługi opiekuńcze, szczególnie dla osób starszych oraz z niepełnosprawnościami. CUS stara się odpowiedzieć na te potrzeby, oferując m.in. porady prawne i wsparcie asystentów. Istotne wydaje się podkreślenia, iż oświadczenia MOPS w Łomży w zakresie zlecania usług zewnętrznych wskazują na negatywne efekty, ale również na konieczność wprowadzenia usprawnień w zakresie koordynacji, monitorowania jakości oraz komunikacji z beneficjentami. Implementacja zaproponowanych

rekomendacji może przyczynić się do podniesienia efektywności i jakości świadczonych usług społecznych.

8. **Wnioski i rekomendacje**

8.1. Potrzeba poprawy komunikacji

Uczestnicy zgodzili się, że kluczowym elementem usprawniającym funkcjonowanie CUS oraz innych instytucji zajmujących się pomocą społeczną, jest poprawa komunikacji zarówno wewnętrznej, jak i z mieszkańcami. Proponuje się zwiększenie liczby spotkań między pracownikami oraz rozważenie zastosowania nowych technologii w codziennej pracy.

8.2. Uproszczenie procedur

Aby zminimalizować problemy związane z biurokracją, zaleca się uproszczenie procedur oraz wprowadzenie punktów doradczych, które ułatwią obywatelom, szczególnie seniorom, korzystanie z usług CUS. Dodatkowo warto rozważyć wprowadzenie szkoleń z obsługi Internetu.

8.3. Stworzenie wspólnej platformy

Uczestnicy spotkania wyrazili poparcie dla pomysłu stworzenia wspólnej platformy online, która usprawniłaby komunikację pomiędzy różnymi instytucjami oraz umożliwiła łatwiejszy dostęp do informacji dla mieszkańców.

- ✓ „Człowiek to nie biurokracja, człowiek to nie procedury.” (FGI II)
- ✓ „My się nie konkurujemy, starczy materiału dla wszystkich.” (FGI II)
- ✓ „To są relacje – to jest ta integracja społeczna.” (FGI II)
- ✓ „Z roku na rok ta liczba beneficjentów wzrasta” (FGI II)
- ✓ „Mamy dwa punkty nieodpłatnej pomocy prawnej” (FGI II)

- ✓ „Jeżeli chodzi u nas o ekonomię społeczną czy edukację to zawsze mamy miejsce, w którym zawsze możemy rozmawiać" (FGI II)
- ✓ „Co roku wchodzimy w opiekę wytchnieniowej i asystenta osoby niepełnosprawnej" (FGI II)

Rekomendacje dla Władz Miasta/Centrum Usług Społecznych (CUS)

1. **Poprawa komunikacji wewnętrznej w instytucjach:**
   - Wprowadzenie regularnych spotkań roboczych między pracownikami CUS oraz innych instytucji, aby zapewnić sprawny przepływ informacji.
   - Wykorzystanie nowoczesnych technologii komunikacyjnych (np. platformy do wymiany dokumentów i informacji online), które umożliwią szybszą i bardziej efektywną współpracę.
2. **Uproszczenie procedur administracyjnych:**
   - Skrócenie i uproszczenie formularzy oraz dokumentów wymaganych do skorzystania z usług CUS.
   - Wprowadzenie systemu e-usług, który umożliwi mieszkańcom załatwianie spraw przez Internet, z uwzględnieniem szczególnej opieki nad osobami starszymi i mniej obeznanymi z technologią.
3. **Stworzenie punktów doradczych i wsparcia:**
   - Uruchomienie punktów doradczych, w których mieszkańcy będą mogli uzyskać pomoc w wypełnianiu dokumentów oraz poradnictwo prawne.
   - Wprowadzenie usług doradczych, które będą wspierały osoby starsze i niepełnosprawne w codziennych sprawach administracyjnych.
4. **Zwiększenie dostępności usług:**
   - Zwiększenie liczby usług świadczonych w jednym miejscu (np. przeniesienie różnych działów CUS do jednego budynku), aby poprawić dostępność usług dla mieszkańców, szczególnie osób starszych i osób z niepełnosprawnościami.

- Utworzenie mobilnych punktów obsługi, które będą dostępne w óżnych częściach miasta, umożliwiając osobom z ograniczonym dostępem do transportu publicznego korzystanie z usług CUS.

5. **Szkolenia i wsparcie w zakresie obsługi internetu:**
   - Organizowanie szkoleń dla seniorów i innych grup, które mają trudności w korzystaniu z Internetu, w celu nauki obsługi e-usług i innych narzędzi cyfrowych.
   - Zapewnienie wsparcia technicznego dla osób, które napotykają trudności w korzystaniu z systemów elektronicznych.
6. **Stworzenie wspólnej platformy do wymiany informacji między instytucjami:**
   - Wdrożenie zintegrowanej platformy online umożliwiającej łatwą wymianę informacji pomiędzy CUS, urzędami, organizacjami pozarządowymi i innymi instytucjami, aby przyspieszyć procesy administracyjne oraz zmniejszyć biurokrację.
7. **Zwiększenie liczby usług opiekuńczych i wsparcia dla osób starszych i z niepełnosprawnościami:**
   - Wzrost liczby asystentów osób z niepełnosprawnościami oraz innych usług wsparcia, aby odpowiedzieć na rosnące potrzeby starszych mieszkańców miasta.
   - Wprowadzenie programów opieki długoterminowej oraz wsparcia psychologicznego dla osób w podeszłym wieku.
8. **Zwiększenie świadomości o dostępnych usługach:**
   - Uruchomienie kampanii informacyjnej (np. ulotki, smsy, plakaty, strony internetowe, lokalne stacje radiowe oraz prasa), która poinformuje mieszkańców o dostępnych usługach CUS oraz procedurach z nimi związanych.

- Zwiększenie aktywności CUS w mediach społecznościowych, aby dotrzeć do szerszej grupy mieszkańców, w tym młodszych pokoleń.

9. **Monitoring i ewaluacja usług:**
   - Regularne monitorowanie i ocenianie jakości usług świadczonych przez CUS, aby zidentyfikować obszary wymagające poprawy.
   - Wprowadzenie systemu zgłaszania uwag i skarg przez mieszkańców, co pomoże w szybkim rozwiązywaniu problemów i dostosowywaniu usług do ich potrzeb.
10. **Współpraca z organizacjami pozarządowymi i wolontariatem:**
   - Wzmocnienie współpracy z organizacjami pozarządowymi, które mogą wspierać działania CUS, np. w zakresie doradztwa, organizowania szkoleń lub pomocniczej opieki w tym wytchnieniowej.
   - Promowanie wolontariatu wśród mieszkańców, co mogłoby wspomóc działania CUS, szczególnie w zakresie wsparcia osób starszych i potrzebujących.

Te rekomendacje mają na celu usprawnienie działań CUS oraz poprawę jakości życia mieszkańców miasta poprzez lepszą organizację usług społecznych i ich większą dostępność. Raport (FGI II) podsumowuje kluczowe problemy i wyzwania związane z funkcjonowaniem Centrum Usług Społecznych w Łomży oraz innych instytucji publicznych. Wskazuje również na konkretne działania, które mogą poprawić efektywność komunikacji oraz jakości usług świadczonych mieszkańcom. Uczestnicy spotkania zgodzili się, że dalsza współpraca pomiędzy instytucjami oraz uproszczenie procedur będzie kluczowe w poprawie jakości życia mieszkańców.

CASE STUDY: Pani Monika (32 lata)

Samotna matka dwóch dzieci. Pracuje dorywczo, nie korzysta z Facebooka.

„Jakby ktoś przysłał mi wiadomość SMS albo przyniósł ulotkę do skrzynki, to bym przyszła. Ale gdzie mam szukać, to nie wiem" (IDI3)

Wizerunek CUS i instytucji społecznych w oczach mieszkańców

Centrum Usług Społecznych (jak również inne instytucje pomocowe) jest często postrzegane jako trudno dostępne, mało elastyczne i zbiurokratyzowane. Dla wielu respondentów CUS i MOPS to synonimy, nierzadko kojarzące się z pomocą „ostatniej szansy" lub kontrolą.

„Jak ktoś idzie do MOPSu, to od razu gadają, że żeruje na państwie" (IDI6)
„CUS? Ja myślałam, że to to samo co MOPS, tylko w nowym budynku" (IDI3)

Zaufanie i bariera psychiczna

Wielu respondentów wyrażało obawy przed kontaktem z instytucjami — obawiają się oceny, niezrozumienia lub braku odpowiedzi. Brakuje im empatycznego podejścia i języka „dla ludzi".

„Wstydzę się iść. Bo co im powiem? Że jestem słaba?" (IDI5)
„Nie chcę być oceniana. Ja chcę być potraktowana jak człowiek" (IDI2)

Tab. 4. Mocne strony obecnego CUS w Łomży (na podstawie IDI/FGI)

Obszar	Ocena respondentów
Zaangażowanie pracowników	„Ci, co już tam są – naprawdę się starają" (FGI2)
Dostępność działań dla dzieci	„Półkolonie były super, dzieci się ucieszyły" (IDI6)
Pomoc żywnościowa i CIS	„Z CISu miałam zajęcia i psychologa, bardzo mi to pomogło" (IDI2)

Obszary wymagające poprawy

- Brak kontynuacji działań (projekty urywają się po roku)
- Mało działań skierowanych do osób dorosłych 40+
- Ograniczony zasięg terytorialny (brak mobilnych punktów)
- Brak osób dedykowanych do aktywnego kontaktu z mieszkańcami

„Po projekcie cisza. Jakby wszystko się kończyło, jak pieniądze się kończą" (FGI)

CASE STUDY: Pan Marek (45 lat)

Stracił pracę, nie wiedział, że może zgłosić się do CUS.

„Dopiero znajomy powiedział mi o jakimś kursie. Sam bym nie wpadł. W urzędzie nikt mi nic nie zaproponował" (IDI5)

Najczęściej powtarzające się oczekiwania względem CUS

Respondenci wyrażali silną potrzebę ludzkiego podejścia, dostępności usług bez skomplikowanych procedur i bliskości wsparcia. Wskazywali konkretne, często powtarzające się oczekiwania:

Top 5 oczekiwań:

1. Psycholog dostępny bez skierowania i kolejek
2. Prosta informacja: SMS, ulotka, kontakt osobisty
3. Kursy i doradztwo zawodowe po 40. roku życia
4. Pomoc bez pytania o dokumenty i zaświadczenia
5. Mobilne punkty wsparcia i pracownicy środowiskowi

„Jakby ktoś przyszedł do mnie i powiedział: dzień dobry, jestem z CUS – to ja bym się nie bała" (IDI4)

Tab. 5. Propozycje rozwiązań zgłaszane przez uczestników IDI i FGI

Pomysł / rozwiązanie	Grupa docelowa	Forma realizacji
SMS informacyjny raz w miesiącu	Osoby dorosłe 30+	Współpraca z operatorem / miastem
Ulotki + informator 2x w roku	Seniorzy, osoby offline	Projekt graficzny, kolportaż przez CUS
Punkty mobilne – „CUS w drodze"	Osoby z niepełnosprawnością	Auto + pracownik środowiskowy
Kursy komputerowe i CV dla 40+	Osoby bezrobotne	W CUS lub we współpracy z PUP
Telefon zaufania lokalny	Samotni, w kryzysie	Dyżury wieczorne, łatwy numer

Kreatywne pomysły mieszkańców (FGI)

- „Kawiarenka sąsiedzka" – miejsce spotkań i rozmowy
- „Dyżury w autobusach" – konsultant CUS rozdający ulotki i odpowiadający na pytania

- „Ruchomy psycholog" – gabinet w mobilnym punkcie
- „Mini granty" dla oddolnych grup osiedlowych

„Zamiast kolejnych projektów, dajcie ludziom 500 zł na pomysł. Niech się dzieje coś na dzielnicy" (FGI2)

CASE STUDY: Pani Renata (47 lat)

Była opiekunka osób starszych, obecnie bezrobotna.

„Gdyby był jakiś kurs, który by mi pomógł się przekwalifikować – byłabym pierwsza. Ale dla mojego wieku to już nie ma nic" (IDI6)

Potrzeby kadry CUS

Respondenci wskazywali na potrzebę:

- Motywacji pracowników: poprzez premie i nagrody finansowe.
- Zaangażowania wolontariuszy: jako wsparcia dla kadry.
- Szkolenia i podnoszenia kompetencji: pracowników, zwłaszcza w zakresie empatii i komunikacji.
- Wsparcia psychologicznego dla pracowników: przeciążonych pracą.
- Lepszej organizacji pracy: usprawnienie procedur i podziału obowiązków.
- Większej liczby pracowników: zapewnienie wystarczającej obsady kadrowej.
- Dostępu do nowoczesnych narzędzi pracy: komputery, oprogramowanie, bazy danych.

> „Motywacja finansowa i zaangażowanie wolontariuszy mogą poprawić jakość usług" (FGI1).

> „Szkolenia dla pracowników są bardzo potrzebne" (FGI1).

> „Potrzebujemy więcej rąk do pracy" (IDI1).

> „Pracujemy pod ogromną presją" (IDI7).

> „Nie mamy czasu na wszystko" (IDI8).

CASE STUDY: IDI 11

I. Kontekst i wprowadzenie

Wywiad przeprowadzono w celu uzyskania pogłębionej wiedzy na temat realizacji polityki społecznej w Łomży, ze szczególnym uwzględnieniem roli Centrum Usług Społecznych oraz planów rozwoju działań wspierających mieszkańców.

Rozmówca przedstawił aktualne priorytety i główne założenia polityki społecznej w mieście. Wskazał, że kluczowe jest dostosowywanie działań do realnych potrzeb mieszkańców i wspieranie ich samodzielności. Zdaniem badanego, polityka społeczna miasta powinna być w jak największym stopniu dostosowana do potrzeb i oczekiwań mieszkańców. Wprowadzone rozwiązania powinny skupiać się (w jak największej liczbie przypadków) na dostarczaniu mieszkańcom narzędzi do przezwyciężenia problemu z którym się borykają a nie na zastosowaniu gotowego rozwiązania. W ten sposób beneficjenci takiej pomocy po określonym czasie będą w stanie samodzielnie funkcjonować bez konieczności otrzymywania dalszej pomocy społecznej. Dobre praktyki w tym zakresie zostały wprowadzone chociażby w stosunku do podopiecznych Centrum Integracji Społecznej w Łomży. Zastosowanie takiego rozwiązania nie będzie jednak

możliwe we wszystkich przypadkach. Dlatego też istotne wydaje się posiadanie wykwalifikowanej kadry, w szczególności pracowników socjalnych, którzy będą w stanie we właściwy sposób odczytać potrzeby danej osoby czy rodziny. W ten sposób możliwe będzie zastosowanie pomocy przygotowanej w sposób konkretny. Istotne wydaje się również wprowadzenie takich instrumentów, które spowodują że osoby, które z różnych względów wstydzą się lub nie wiedzą, że mogą korzystać z programów z zakresu pomocy społecznej będą z nich korzystać. W tym celu wydaje się właściwe wzmacnianie roli środowisk lokalnych i zaangażowania w sposób bezpośredni mieszkańców miasta oraz funkcjonujące na terenie Łomży organizacje pozarządowe.

II. Obszary tematyczne wywiadu

1. Priorytety polityki społecznej

- Głównym celem polityki społecznej miasta jest pomoc oparta na aktywizacji, a nie tylko doraźnym wsparciu.
- Podkreślono znaczenie odpowiednio przygotowanej kadry, w szczególności pracowników socjalnych.
- Ważne jest włączanie lokalnych społeczności oraz NGO w działania społeczne.

2. Grupy wymagające szczególnej uwagi

Wskazano pięć głównych grup:
- seniorzy,
- osoby z niepełnosprawnościami,
- osoby wykluczone społecznie,

- rodziny zastępcze,
- rodziny ogólnie.

3. Współpraca z NGO i innymi podmiotami

- Miasto ogłasza konkursy dla organizacji pozarządowych, które realizują zadania w zakresie polityki społecznej.
- Doceniono znaczenie partnerstw lokalnych w realizacji projektów.

4. Centrum Usług Społecznych (CUS)

- Utworzone w celu kompleksowego świadczenia usług w jednym miejscu („jedno okienko").
- CUS przejął zadania MOPS, poszerzając je o nowe działania społeczne.
- Planowane jest rozszerzanie usług w zależności od potrzeb społecznych oraz dostępności środków.
- Finansowanie pochodzi głównie z budżetu miasta oraz zewnętrznych dotacji (m.in. z MRPiPS i województwa podlaskiego).

5. Starzejące się społeczeństwo

- Zauważalna jest tendencja demograficzna wskazująca na wzrost liczby seniorów.
- Planowane są nowe domy i kluby seniora, usługi opiekuńcze oraz opracowanie polityki senioralnej.
- Dla młodych planowane są działania wspierające usamodzielnianie, np. mieszkania komunalne, dostęp do edukacji.

6. Integracja społeczna i aktywizacja mieszkańców

-Kontynuowana będzie działalność Centrum Integracji Społecznej.

- Planowane są nowe inicjatywy, w tym międzypokoleniowe centrum aktywności.

- Kluczowe jest utrzymanie istniejących placówek wsparcia dziennego.

7. Udział mieszkańców w decyzjach społecznych

- Główna forma udziału mieszkańców to konsultacje społeczne.

8. Nowe technologie

- Miasto deklaruje otwartość na wdrażanie rozwiązań technologicznych w usługach społecznych.

III. Podsumowanie

Respondent podkreślił konieczność zróżnicowanego podejścia do różnych grup społecznych. Kluczowe działania powinny być dostosowane do ich potrzeb, z na ciskiemna:

- dostępność usług,
- zagwarantowanie odpowiedniej ilości miejsc w żłobkach, przedszkolach oraz szkołach,
- aktywizację,
- wspieranie samodzielności,
- integrację społeczną.

Miasto Łomża, według relacji respondenta, podejmuje świadome i planowe działania w zakresie polityki społecznej, odpowiadając na zmieniające się warunki demograficzne i społeczne. Ponadto rozmówca nie zgłosił dodatkowych uwag poza przedstawionymi odpowiedziami. Zaznaczył jednak, że rozwój

polityki społecznej będzie możliwy pod warunkiem pozyskiwania zewnętrznych źródeł finansowania oraz dalszego wzmacniania współpracy z lokalnym środowiskiem.

- ✓ „Głównym powodem utworzenia CUS w Łomży była chęć stworzenia jednej dużej instytucji, która w sposób kompleksowy realizowałaby zadania na rzecz mieszkańców Miasta". (IDI11)
- ✓ „Chcielibyśmy ułatwić życie naszym mieszkańcom, którzy większość swych spraw mogliby zrealizować w przysłowiowym, *jednym okienku*" (IDI11)
- ✓ „Struktura wiekowa społeczeństwa oraz analiza na przyszłość pokazują, że zwiększy się z czasem liczba osób po 60 roku życia". (IDI11)
- ✓ „Mieszkańcy miasta są w różny sposób włączani w proces decyzyjny z zakresu pomocy społecznej" (IDI11)
- ✓ „Szereg działań powinno być również skierowanych do rodzin, gdzie występują osoby z niepełnosprawnością" (IDI11)
- ✓ „Istotne jest, by przestrzeń miasta była dostępna dla wszystkich osób". (IDI11)

IV. Rekomendacje na podstawie wywiadu IDI11

1. **Wzmocnienie i rozwój Centrum Usług Społecznych w Łomży**
   Głównym celem powołania CUS w Łomży była integracja usług społecznych w jednej instytucji, co pozwala na kompleksową realizację zadań na rzecz mieszkańców. Rekomenduje się dalsze rozwijanie CUS jako centrum „jednego okienka", które ułatwia mieszkańcom dostęp do usług i wsparcia.
2. **Ułatwienie dostępu do usług poprzez system „jednego okienka"**
   W celu uproszczenia procedur i skrócenia czasu załatwiania spraw urzędowych, należy dążyć do pełnego wdrożenia modelu obsługi w jednym

punkcie kontaktowym. Rozwój usług cyfrowych i lepsza koordynacja między instytucjami powinny wspierać tę ideę.

3. **Dostosowanie działań społecznych do zmieniającej się struktury demograficznej**

   Ze względu na prognozowany wzrost liczby osób powyżej 60 roku życia, rekomenduje się rozwój oferty usług skierowanych do seniorów, w tym wsparcia środowiskowego, opieki domowej oraz programów aktywizacyjnych i integracyjnych.

4. **Zwiększanie partycypacji społecznej mieszkańców w decyzjach dotyczących pomocy społecznej**

   Ważne jest, aby mieszkańcy mieli realny wpływ na decyzje dotyczące polityki społecznej. Rekomenduje się rozwijanie konsultacji społecznych, paneli obywatelskich oraz innych form dialogu z mieszkańcami.

5. **Wsparcie rodzin z osobami z niepełnosprawnościami**

   Rekomenduje się wdrażanie kompleksowych programów wsparcia dla rodzin, w których są osoby z niepełnosprawnościami – zarówno w zakresie dostępu do świadczeń, jak i rehabilitacji, edukacji oraz wsparcia psychologicznego i materialnego.

6. **Tworzenie przestrzeni miejskiej dostępnej dla wszystkich**

   Miasto powinno podejmować działania na rzecz uniwersalnego projektowania przestrzeni publicznej, tak aby była ona dostępna dla osób w każdym wieku i o różnych potrzebach – w tym osób z niepełnosprawnościami, seniorów, rodzin z dziećmi.

CASE STUDY: IDI12i. Rola i misja Centrum Integracji Społecznej (CIS)

Celem wywiadu była analiza funkcjonowania CIS, jego roli w polityce społecznej miasta, skuteczności działań oraz wyzwań i perspektyw na przyszłość. CIS w Łomży pełni kluczową funkcję w miejskiej polityce społecznej, oferując osobom zagrożonym wykluczeniem społecznym wsparcie w reintegracji zawodowej i społecznej. Działania te realizowane są m.in. poprzez kursy zawodowe, warsztaty rozwijające kompetencje miękkie, a także codzienną pomoc w odbudowie pewności siebie i samodzielności życiowej. Instytucja współpracuje z lokalnymi partnerami, takimi jak Centrum Usług Społecznych, Powiatowy Urząd Pracy oraz lokalni pracodawcy. Ta sieć współpracy umożliwia bardziej kompleksową pomoc osobom potrzebującym oraz zwiększa efektywność integracyjną i zawodową działań CIS.

II. Beneficjenci CIS – profil i wyzwania

1. Główne grupy beneficjentów:

- Osoby długotrwale bezrobotne.
- Osoby uzależnione (np. od alkoholu).
- Osoby z niepełnosprawnościami.
- Samotni rodzice.
- Opuszczający zakłady karne.

2. Główne trudności:

- Brak lub bardzo niskie kwalifikacje zawodowe.
- Problemy z utrzymaniem abstynencji.
- Brak odpowiedzialności i zaangażowania w proces zmiany.
- Problemy z punktualnością i higieną osobistą.
- Niska motywacja, brak wsparcia ze strony bliskich.

Uczestnicy często nie posiadają podstawowych kompetencji społecznych – nierzadko są to osoby, które nie miały odpowiednich wzorców rodzinnych i edukacyjnych w dzieciństwie.

III. Oferta CIS i ocena skuteczności

1. Obecne grupy działań:

a) **Grupa drogowa** – pomoc przy kierowaniu ruchem w rejonach szkół.

b) **Grupa opiekuńczo-porządkowa** – drobne usługi porządkowe i wsparcie osób z niepełnosprawnościami.

c) **Grupa rękodzielnicza** – produkcja świec i zawieszek z wosku sojowego, magnesów, kubków itp.

Respondentka podkreśliła, iż w planach znajduje się również uruchomienie grupy administracyjno-biurowej, co poszerzy ofertę i umożliwi lepsze dopasowanie do potrzeb uczestników i rynku lokalnego.

3. Ocena skuteczności:

W opinii badanej skuteczność działań CIS oceniana jest w sposób jakościowy, na podstawie dokumentacji uczestników i obserwacji postępów. Nie prowadzono formalnych badań ewaluacyjnych, ale trwają starania o lepsze dostosowanie oferty do potrzeb uczestników.

IV. Bariery i wyzwania

1. Największe trudności:

- Niska motywacja uczestników
- Trudności w pozyskaniu funduszy
- Słabe wsparcie rodzinne uczestników
- Społeczna stygmatyzacja CIS i jego podopiecznych

2. Wyzwania w aktywizacji społecznej:

- Brak wiary w siebie
- Problemy zdrowotne i psychiczne

- Brak doświadczenia zawodowego i kwalifikacji
- Niecierpliwość wobec długiego procesu zmiany

Respondentka wymieniała, iż CIS podejmuje działania wspierające, jak rozmowy motywujące, warsztaty czy praca z ekspertami. Wybór zajęć oparty jest na predyspozycjach uczestników, co zwiększa ich zaangażowanie.

V. Przyszłość i kierunki rozwoju CIS

1. Planowane zmiany:

- Poszerzenie oferty szkoleń, również dla rodzin uczestników
- Intensyfikacja działań integracyjnych
- Zwiększenie kadry oraz zasobów instytucji

Zdaniem rozmówczyni CIS zamierza również aktywnie zabiegać o nowe źródła finansowania, aby rozwijać swoją ofertę oraz lepiej odpowiadać na potrzeby lokalnej społeczności.

VI. Podsumowanie i rekomendacje:

CIS w Łomży pełni istotną funkcję w systemie pomocy społecznej miasta, stanowiąc pomost między wykluczeniem a aktywnością społeczną i zawodową. Kluczowymi wyzwaniami są: zaangażowanie uczestników, bariery finansowe i społeczne uprzedzenia wobec instytucji. **Rekomendowane działania to:**

- Rozwój systemu ewaluacji skuteczności programów.
- Poszerzenie kadry i profesjonalizacja działań.
- Kampanie edukacyjne zwiększające akceptację społeczną CIS.
- Rozwój współpracy z sektorem prywatnym.
- Wzmocnienie motywacji uczestników poprzez indywidualne wsparcie i warsztaty.
- Rozszerzenie oferty programowej, w tym nowych grup zawodowych i szkoleń dla rodzin.
- Wprowadzenie systematycznej ewaluacji działań.

- ✓ „CIS pomaga osobom, które z różnych powodów mają trudność z odnalezieniem się na rynku pracy, stanąć na nogi". (IDI12)
- ✓ „Centrum Integracji Społecznej wpisuje się w miejską politykę społeczną poprzez aktywne wspieranie mieszkańców, którzy znajdują się w trudnej sytuacji życiowej" (IDI12)
- ✓ „Współpraca z innymi instytucjami to kluczowy element działania CIS". (IDI12)
- ✓ „Regularnie prowadzimy rozmowy wspierające, motywujące, organizujemy warsztaty, zajęcia ze specjalistami". (IDI12)

Propozycje zmian i usprawnień

Respondenci zaproponowali następujące zmiany i usprawnienia w funkcjonowaniu CUS:

- ✓ Rozszerzenie oferty o kursy zawodowe dla osób z niepełnosprawnością i bezrobotnych.
- ✓ Organizację warsztatów kulinarnych i integracyjnych.
- ✓ Wprowadzenie poradnictwa prawnego i wsparcia dla osób w kryzysie bezdomności.
- ✓ Elastyczny system odpłatności usług, dostosowany do sytuacji finansowej beneficjentów.
- ✓ Darmowy dostęp do usług psychologicznych dla dzieci i rodzin w trudnej sytuacji.
- ✓ Rozszerzenie działań profilaktycznych i edukacyjnych.
- ✓ Stworzenie infolinii dla osób potrzebujących pomocy.
- ✓ Umożliwienie łatwiejszego kontaktu z pracownikami CUS.

- ✓ Organizowanie cyklicznych spotkań z mieszkańcami w celu poznania ich potrzeb.
- ✓ Zapewnienie transportu dla osób mających trudności z dotarciem do CUS.
- ✓ Wydłużenie godzin otwarcia CUS.
- ✓ Walka ze stygmatyzacją osób korzystających z pomocy społecznej.
- ✓ Organizacja imprez i wydarzeń integracyjnych dla mieszkańców Łomży.
- ✓ Współpraca z lokalnymi przedsiębiorcami w celu tworzenia miejsc pracy dla osób potrzebujących.
- ✓ Promocja wolontariatu w CUS.

> „Kursy zawodowe dla osób niepełnosprawnych powinny być dostępne" (FGI1).
> „Usługi psychologiczne dla rodzin z chorymi na nowotwory powinny być bezpłatne" (FGI1).
> „Odpłatność powinna zależeć od dochodów i sytuacji życiowej" (FGI1).
> „Darmowe półkolonie i wyjścia do teatru dla dzieci to bardzo dobra inicjatywa" (FGI1).
> „Musimy wiedzieć, co się dzieje w naszym mieście" (IDI1).
> „Chcemy czuć się częścią społeczeństwa" (IDI9).
> „Potrzebujemy nadziei na lepsze jutro" (IDI10).

Wnioski i rekomendacje

Analiza ujawnia kilka kluczowych wyzwań, przed którymi stoi system usług społecznych w Łomży, oraz pozwala sformułować rekomendacje usprawniające jego funkcjonowanie:

1. Starzenie się społeczeństwa: dynamiczny wzrost populacji seniorów będzie wymagał zwiększenia nakładów na usługi opiekuńcze i zdrowotne dla osób w podeszłym wieku.

   Rekomendacja: Rozszerzać infrastrukturę dziennego wsparcia (kolejne Kluby i Domy Senior+, świetlice dla seniorów) oraz rozwijać usługi środowiskowe – np. zwiększyć liczbę opiekunek domowych i objąć teleopieką kolejnych seniorów.
2. Kadra i zasoby: utrzymanie wysokiej jakości usług wymaga inwestycji w ludzi – pracowników socjalnych, asystentów, opiekunów.

   Rekomendacja: zadbać o stałe podnoszenie kwalifikacji kadr (szkolenia z nowych metod pracy, np. narzędzi cyfrowych do e-obsługi, komunikacji z trudnym klientem, wiedzy o nowych programach pomocowych). Należy też monitorować obciążenie pracą – np. jeśli liczba rodzin na jednego asystenta rośnie, rozważyć zatrudnienie dodatkowych osób, by utrzymać standard (zgodnie z ustawowym limitem). Istotne jest pozyskanie do pracy młodych specjalistów (np. poprzez programy stażowe czy stypendialne), co zapewni ciągłość pokoleniową w służbach społecznych.
3. Zrównoważenie finansowe: wiele obecnych usług (asystenci, opieka wytchnieniowa, teleopieka) finansowanych jest projektowo ze środków zewnętrznych, czasem o charakterze jednorazowym.

   Rekomendacja: Już zawczasu planować, które działania będą kontynuowane po zakończeniu dotacji i zabezpieczać środki w budżecie miasta na ich utrzymanie w razie potrzeby. Dotyczy to np. teleopieki – jeśli projekt się sprawdził, warto, by miasto finansowało go dalej we własnym zakresie, nie pozostawiając seniorów bez wsparcia po wyczerpaniu funduszy unijnych.

4. Lepsza informacja i profilaktyka: nadal zdarzają się osoby, które nie korzystają z przysługującej im pomocy z braku wiedzy lub z powodu stygmatyzacji.

   Rekomendacja: Prowadzić szerszą kampanię informacyjną o dostępnych usługach – poprzez strony internetowe, media lokalne, ulotki w przychodniach i parafiach. Zachęcać mieszkańców do wcześniejszego zgłaszania się po wsparcie, zanim kryzys się pogłębi. Równocześnie kontynuować działania profilaktyczne wśród dzieci i młodzieży (przeciwdziałanie uzależnieniom, przemocy, problemy zdrowia psychicznego) – tak by zapobiegać problemom społecznym u źródła. Warto w pełni wdrożyć zaplanowany Program Ochrony Zdrowia Psychicznego 2024–2029, uwzględniając wsparcie psychologiczne w szkołach i ośrodkach pomocy.
5. Włączenie społeczne i aktywizacja: mimo poprawy wskaźników ubóstwa, część mieszkańców nadal jest wykluczona z rynku pracy lub życia społecznego. Rekomendacja: Rozwijać programy aktywizacji – np. prace społecznie użyteczne, szkolenia zawodowe w nowych branżach, zatrudnienie wspomagane dla osób z niepełnosprawnościami. Dobre efekty przynoszą projekty integrujące różne grupy, np. międzypokoleniowe (seniorzy i młodzież) czy angażujące wolontariuszy. Miasto mogłoby wspierać tworzenie spółdzielni socjalnych lub centrów integracji społecznej, które pomostowo zatrudnią osoby długotrwale bezrobotne, przygotowując je do powrotu na otwarty rynek pracy.
6. Zwiększyć dostępność informacji: o usługach CUS poprzez różnorodne kanały komunikacji, szczególnie dla osób wykluczonych cyfrowo (ulotki, SMS, nagłośnienia).
7. Wprowadzić system wizyt domowych: pracowników socjalnych dla osób starszych i niepełnosprawnych, by skuteczniej docierać do potrzebujących.

8. Rozszerzyć ofertę usług o wsparcie psychologiczne, kursy zawodowe, poradnictwo prawne oraz działania integracyjne i profilaktyczne.
9. Wdrożyć elastyczny system odpłatności: usług, uwzględniający dochody i sytuację życiową beneficjentów.
10. Motywować pracowników: poprzez system premiowy oraz angażować wolontariuszy w działania CUS.
11. Promować usługi CUS w lokalnych mediach, kościołach, miejscach publicznych oraz poprzez bezpośrednie działania informacyjne.
12. Usprawnić komunikację z mieszkańcami: poprzez stworzenie infolinii, organizowanie cyklicznych spotkań oraz ułatwienie kontaktu z pracownikami CUS.
13. Zapewnić transport dla osób mających trudności z dotarciem do CUS.
14. Wydłużyć godziny otwarcia CUS.
15. Walczyć ze stygmatyzacją osób korzystających z pomocy społecznej.

Kategoryzując w ramach obszarów problemowych wnioski i rekomendacje:

Obszar 1: Wsparcie psychologiczne i emocjonalne

- Zatrudnienie mobilnych psychologów pracujących środowiskowo
- Wprowadzenie grup wsparcia dla samotnych, rodziców, osób z kryzysem psychicznym
- Dyżury telefoniczne i lokalny telefon zaufania

„Nie trzeba od razu psychoterapii. Wystarczy, że ktoś jest" (IDI2)

Obszar 2: Informacja i promocja

- Ulotki, plakaty i gazetki lokalne z prostym opisem oferty CUS
- SMS informacyjny co miesiąc – „Twoje wsparcie w Łomży"

- Ogłoszenia w kościołach, przychodniach, autobusach i na tablicach klatek schodowych

Obszar 3: Aktywizacja zawodowa osób dorosłych

- Kursy komputerowe, zawodowe i komunikacyjne dla 40+ i 50+
- Punkt doradztwa w CUS lub świetlicach osiedlowych
- Mini grupy coachingowe i warsztaty dla osób wypalonych lub wycofanych z rynku pracy

Obszar 4: Integracja lokalna i działania sąsiedzkie

- Tworzenie kawiarenek sąsiedzkich – przestrzeni do spotkań
- Wsparcie mikroprojektów oddolnych – np. festyn, klub osiedlowy, punkt pomocy sąsiedzkiej
- Praca z lokalnymi liderami, parafiami, bibliotekami i szkołami

Obszar 5: Dostępność i obecność

- Mobilny CUS – punkt w aucie lub namiocie, odwiedzający różne dzielnice
- Dyżury pracowników w świetlicach, bibliotekach, ośrodkach zdrowia
- Tłumaczenie informacji na prosty język (ETR) i dostępność dla osób z niepełnosprawnością

Kluczowe wnioski z badania

1. Mieszkańcy oczekują przede wszystkim obecności i relacji.

Większość respondentów nie wskazywała na wsparcie materialne jako najpilniejsze – a raczej na potrzebę kontaktu, wysłuchania, zrozumienia.

2. Brak informacji to kluczowa bariera.

Nawet osoby kwalifikujące się do pomocy nie wiedzą, co im przysługuje, gdzie się zgłosić i czego oczekiwać.

3. Potrzeby społeczne zmieniają się dynamicznie.

Obecnie dominują kwestie psychologiczne, edukacyjne i związane z relacjami, nie tylko materialne.

4. CUS jest postrzegany jako instytucja pomocna, ale słabo znana i zbyt „urzędowa".
5. Uczestnicy wyrażali chęć działania i gotowość do współpracy.

Gdyby tylko zostali zaproszeni do dialogu i otrzymali prosty, zrozumiały komunikat.

Tab. 6 Linia czasu: jak zmieniały się potrzeby i oczekiwania?

Rok	Wydarzenie / zmiana
2020	Powstanie CUS w Łomży
2021	Rozwój działań informacyjnych i pierwsze kampanie lokalne
2022	Poszerzenie oferty o działania dla dzieci i młodzieży
2023	COVID i jego skutki – nasilenie problemów psychicznych i izolacji społecznej
2024	Wyraźne zapotrzebowanie na działania dla dorosłych (40+) i seniorów
2025	Badania IDI i FGI – jasny sygnał: potrzeba obecności, relacji, integracji

Zakończenie narracyjne

„Wystarczyłoby, żeby ktoś przyszedł i zapytał: czy pani czegoś nie potrzebuje?"
(IDI4, 2025)

Ten jeden cytat streszcza całą potrzebę, jaką mieszkańcy Łomży mają wobec instytucji społecznych. Centrum Usług Społecznych w Łomży może stać się

nie tylko dostawcą usług, ale też bliskim, obecnym partnerem w codziennym życiu mieszkańców — zwłaszcza tych, których głosu zwykle nie słychać.

Na zakończenie należy podkreślić, że Łomża już teraz wykazuje się dobrą praktyką w prowadzeniu polityki społecznej – elastycznie reaguje na nowe potrzeby (jak teleopieka czy programy osłonowe), współpracuje z organizacjami i skutecznie sięga po środki zewnętrzne. Rekomendacje powyższe służą dalszemu usprawnieniu systemu, tak aby żaden mieszkaniec potrzebujący wsparcia nie pozostał bez pomocy, a dostępne usługi były skuteczne, łatwo dostępne i przyczyniały się do poprawy jakości życia całej lokalnej społeczności.

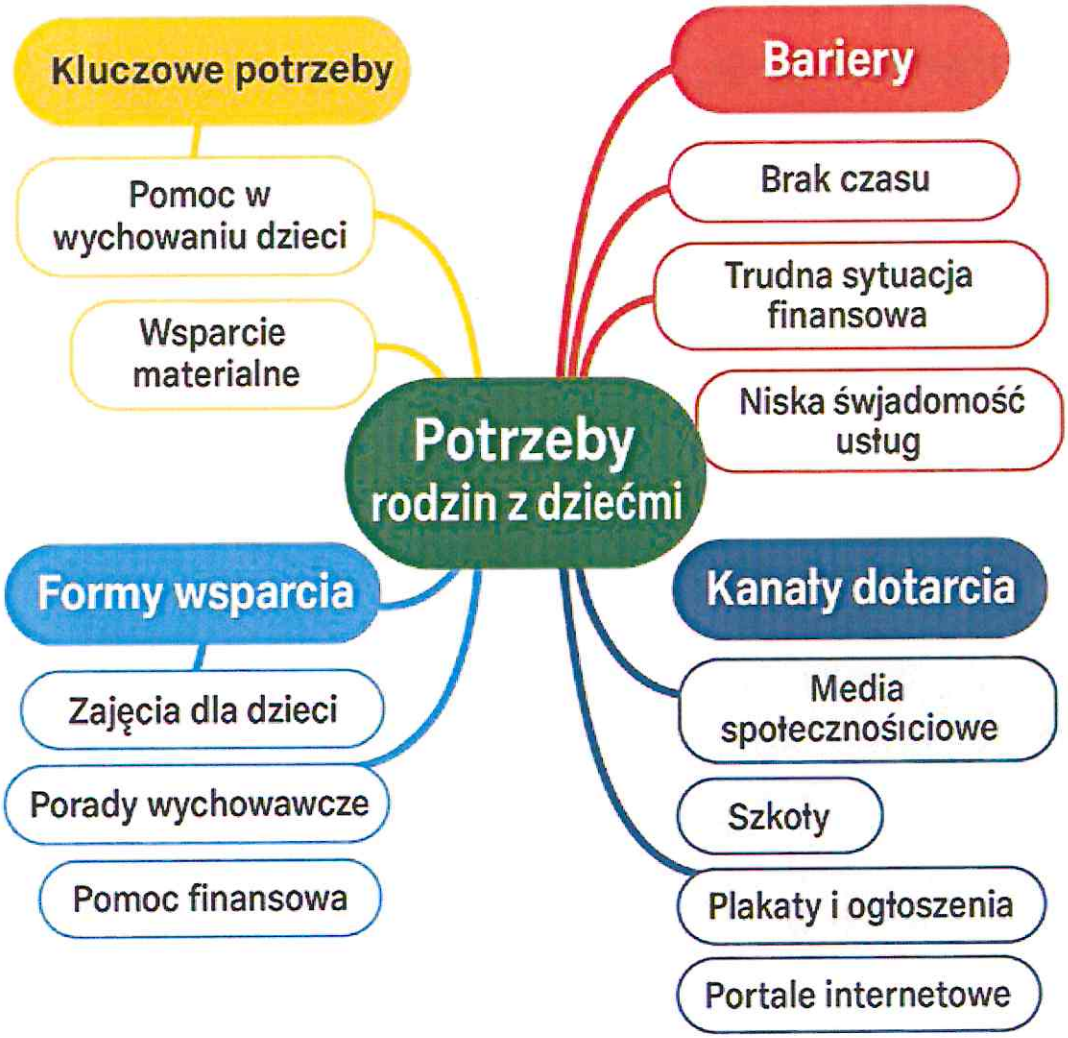
Aneks

Mapy myśli – potrzeby różnych grup społecznych

Osoby starsze (60+)



Rodziny z dziećmi



Osoby bezrobotne



Osoby z niepełnosprawnością



Osoby samotne



Rekomendacje - TOP



BADANIA ILOŚCIOWE

Głównym celem badania było **zidentyfikowanie istniejącego w środowisku lokalnym zapotrzebowania na usługi społeczne i określenie kierunków rozwoju usług społecznych w mieście Łomża**. Przez cel badań należy rozumieć rodzaj efektu, który zamierzamy uzyskać w wyniku badań, a także rodzaj czynników, z którymi efekty te będą się wiązać[10]. Inaczej mówiąc cel dąży do zdobycia wiedzy ścisłej, prostej, ogólnej oraz możliwie wyczerpującej informacje[11].

Szczegółowe cele całości badania (jakościowego i ilościowego) koncentrują się na ocenie zastanego stanu wiedzy realizowanej poprzez analizą polityki społecznej (pkt 11 umowy) w obszarach:

a) badanie infrastruktury społecznej w mieście Łomża,
b) analiza jakości oferowanych usług i standardów ich świadczenia,
c) pomiar satysfakcji klientów z oferowanych usług,
d) identyfikację potrzeb mieszkańców w zakresie usług społecznych,
e) określenie poziomu deficytu usług przez władzę miasta i mieszkańców,
f) określenie poziomu i sposobu ponoszenia odpłatności za usługi,
g) preferowanego sposobu i formy realizacji usług,
h) analizy poziomu aktywności społecznej mieszkańców, w tym zdiagnozowanie zaangażowania społecznego, poznanie wpływu liderów społecznych na procesy zmian i tworzenia ruchów oddolnych, jak np. wolontariat i ruchy sąsiedzkie,

[10] W. Dutkiewicz, *Podstawy metodologii badań do pracy magisterskiej i licencjackiej z pedagogiki*, Wydawnictwo Stachurski, Kielce 2001, s.50.

[11] T. Pilch, T. Bauman, *Zasady badań pedagogicznych. Strategie ilościowe i jakościowe*, ŻAK Wydawnictwo Akademickie, Warszawa 2001, s. 23.

i) badania dotychczasowych i potencjalnych usługodawców (w tym podmiotów ekonomii społecznej), którego celem była m. in. ocena potencjału i współpracy międzyinstytucjonalnej w kontekście realizacji usług społecznych,
j) oszacowanie możliwości tworzenia sieci i partnerstw usługodawców,
k) sformułowanie rekomendacji dot. przekształcenia OPS w CUS.

Mając na uwadze postawione powyżej obszary (odnoszące się do całości badania) uznano, iż część z wymienionych powyżej przestrzeni zostanie uwzględnionych w przedmiotowym badaniu ilościowym, co świadczy o komplementarnym, holistycznym podejściem badawczym. Interpretacja pozyskanych danych empirycznych w zakresie badań świadomości społecznej zostanie zawarta w dalszej części raportu.

Logika procesu badawczego

Wszystkie istotne dla potrzeb poprawności badania elementy postępowania badawczego – budowa operatu badania oraz dobór procedur gromadzenia danych podlegają weryfikacji, z punktu widzenia dwóch dopełniających się kryteriów. Po pierwsze, metodologicznej poprawności procesu badawczego, gwarantującej jego adekwatność wobec założonych wielowymiarowych celów badania oraz modelu badania zbiorowości i grup społecznych (zgodnie z pkt 4 ppkt 1 umowy) tj.:

→ posiadających stałą praca (etat),
→ będących przedsiębiorcą, prowadzących własną działalność gospodarcza,
→ uczących się bądź studiujących,
→ emerytów bądź rencistów,
→ będących osobą bezrobotna lub nieaktywnych zawodowo,
→ zajmujących się domem,
→ zajmujących się osobą z niepełnosprawnością bądź niesamodzielną,
→ rolnikiem,

Biorąc pod uwagę katalog zaproponowany powyżej, uznano za stosowne aby dodać pozycję „inne". Jest to alternatywa w przypadku, gdyby wyżej wymienione propozycje nie wpisywały się w katalog grup społecznych w mieście Łomża. Na potrzeby procesu badawczego płeć, wiek oraz sytuację zawodową uznano, jako **zmienne niezależne**. Natomiast zmiennych zależnych było łącznie 98.

Dane ilościowe pozwolą na stworzenie szerokiego obrazu badanego zjawiska (diagnozy potrzeb i potencjału wspólnoty samorządowej w zakresie usług społecznych w mieście Łomża), między innymi częstości występowania pewnych problemów, czy zjawisk w zakresie badanego obszaru.

W ramach przedmiotowego badania skupiono się również n zidentyfikowaniu istniejącego w środowisku lokalnym zapotrzebowania na usługi społeczne. Jednocześnie podjęto próbę określenia kierunków rozwoju usług społecznych w mieście Łomża.

W związku z powyższym aby przejść do dalszej części badań, skierowano uwagę na zawarte w pkt 3 umowy, problemy badawcze. Problem badawczy to pytanie o naturę badanego zjawiska, o istotę związków między zdarzeniami lub istotami i cechami procesów, cechami zjawiska, to mówiąc inaczej uświadomienie sobie trudności z wyjaśnieniem i zrozumieniem określonego fragmentu rzeczywistości, to mówiąc jeszcze inaczej deklaracja o naszej niewiedzy zawarta w gramatycznej formie pytania[12]. Problemy badawcze, zgodnie z typologią J. Sztumskiego można podzielić ze względu na ich charakterystykę na: 1. teoretyczne i **praktyczne**, 2. Ogólne i szczegółowe, 3 podstawowe i cząstkowe[13]. Tak więc Zleceniodawca określił

[12] T. Pilch, T. Bauman, *Zasady badań pedagogicznych. Strategie ilościowe i jakościowe*, Warszawa 2001, s. 43.

[13] J. Sztumski, ***Wstęp do metod i technik badań społecznych***, Wydawnictwo Śląsk, Katowice 2005, s. 51.

niżej wymienione problemy badawcze, gdzie w ramach tej części badań tj. badań ilościowych, z wykorzystaniem techniki ankietowania za pomocą narzędzia, czyli kwestionariusza ankiety, dokonano próby uzyskania odpowiedzi na postawione problemy badawcze tj.:

1. Jaki jest obecny stan świadczonych usług w mieście Łomża? (liczba świadczonych usług, rodzaje usług, liczba osób/rodzin korzystających, liczba i rodzaj podmiotów świadczących usługi) **(PB1)**

   Problem badawczy numer 1, gdzie uzyskane dane z pytań w kwestionariuszu ankiety nr 1, 2, 3, 4, 5, 6 i 17 pozwolą na częściowe udzielenie odpowiedzi na wskazany problem.
2. Jakie są potrzeby społeczne mieszkańców w mieście Łomża (ilościowe i jakościowe) w zakresie zapotrzebowania na usługi społeczne? Na które z tych potrzeb może odpowiedzieć działalność CUS? **(PB2)**

   problem badawczy numer 2, gdzie uzyskane dane z pytań w kwestionariuszu ankiety nr 9, 10,15 i 16 pozwolą na częściowe udzielenie odpowiedzi na wskazany problem.
3. Jaki jest poziom aktywności obywatelskiej w zakresie świadomości obywatelskiej mieszkańców i spraw społecznych? **(PB3)**

   problem badawczy numer 3, gdzie uzyskane dane z pytań w kwestionariuszu ankiety nr 12, 13 i 20 pozwolą na częściowe udzielenie odpowiedzi na wskazany problem.
4. Jaki jest poziom aktywizacji mieszkańców do uczestniczenia w działaniach z zakresu potrzeb kulturalnych oraz współorganizacji, współdziałania i integracji społecznej? **(PB4)**

   problem badawczy numer 4, gdzie uzyskane dane z pytań w kwestionariuszu ankiety nr 14, 15, 16 i 18 pozwolą na częściowe udzielenie odpowiedzi na wskazany problem.

5. Jaki jest potencjał społeczności lokalnej (instytucji, organizacji sektora obywatelskiego i sektora ekonomii społecznej, podmiotów prywatnych) może wykorzystać CUS w celu zaspokajania potrzeb społecznych na obszarze swojej działalności? (**PB5**)

   problem badawczy numer 5, gdzie uzyskane dane z pytania w kwestionariuszu ankiety nr 7, 11, 12 i 13 pozwolą na częściowe udzielenie odpowiedzi na wskazany problem.

6. Jakie rozwiązania/usługi społeczne należy wprowadzić w celu zaspokojenia potrzeb społecznych? (**PB6**)

   problem badawczy numer 6, gdzie uzyskane dane z pytań w kwestionariuszu ankiety nr 8, 11, 19 i 20 pozwolą na częściowe udzielenie odpowiedzi na wskazany problem.

W zakresie formułowania poszczególnych pytań zawartych w kwestionariuszu ankiety, posłużono się uproszczoną **metodą sędziów niezależnych** tj. poddano pod dyskusję każde pytanie z kwestionariusza ankiety. Następnie zostały one ocenione w zakresie szans na uzyskanie konkretnych odpowiedzi mogących posłużyć na uzyskanie wiedzy w zakresie postawionych problemów badawczych. Sędziami niezależnymi byli członkowie zespołu badawczego oraz pracownicy Urzędu Miejskiego w Łomży.

Formalnej podstawy dla rozwiązań w tej materii dostarcza metodologia stosowana w statystyce publicznej, której zasadniczym celem jest standaryzacja procedur badawczych na każdym poziomie realizacji badania. Przesłanki leżące u podstaw statystyki publicznej wprowadzono w niniejszym badaniu. W badaniach spełniane będą podstawowe wymogi kodeksu ESOMAR (European Society for Opinion and Marketing Research) mówiące, że udział w badaniu musi być świadomy i dobrowolny.

Na potrzeby niniejszej analizy warto wskazać, iż posłużono się metodą badań empirycznych. Są to te metody, „które oparte są na zbieraniu danych

z opisanych, zaobserwowanych, przeżytych, odbytych lub zrealizowanych doświadczeń. Zarówno zrealizowanych in vitro, jak i w naturze. Wśród nich wymienić możemy m.in.: obserwacje, eksperyment, porównanie, pomiar itp."[14]. Do metod badania empirycznego zalicza się tzw. badania ankietowe (inaczej mówiąc kwestionariusz ankiety). *Ta forma badań to* metoda gromadzenia danych empirycznych zarówno ilościowych, jak i jakościowych używana w naukach społecznych. Jest pisemną formą pośredniego zbierania danych i posługuje się narzędziem zwanym kwestionariuszem ankiety. Jako metoda pomiaru pośredniego ankieta charakteryzuje się tym, iż kwestionariusz ankietowy trafia bezpośrednio lub pośrednio do rąk respondenta, który odpowiada pisemnie lub elektronicznie na pytania kwestionariusza[15]. Zaletą tejże formy przeprowadzania badań jest to, iż służą do zebrania dużej liczby informacji o zjawiskach występujących w społeczeństwie przy wykorzystaniu z reguły małych nakładów sił i środków[16], na co też jasno wskazuje zawarta Umowa. Zgodnie z pkt 6 Umowy, badania ilościowe tj. Komputerowo Wspomagane Wywiady Internetowe (CAWI) z mieszkańcami (kwestionariusz do samodzielnego wypełnienia przez respondentów w formie elektronicznej), z mieszkańcami (n = 300) wykorzystano dane pozyskamy za pomocą kwestionariusza internetowego nadzorowanego przez system LimeSurvey bazującego na architekturze kontaktu serwer – respondent. LimeSurvey jest internetową aplikacją która zainstalowana na serwerze, zarządza programem poprzez przeglądarkę internetową. LimeSurvey (wcześniej PHPSurveyor) jest internetowym systemem ankiet. Zwrot danych przybiera postać macierzy danych generowanych w czasie rzeczywistym

[14] J. J. Czarkowski, M. Strzelec, ***Praca badawcza penitencjarysty***, Episteme, Warszawa 2020, s. 59.

[15] W. Zaczyński, ***Praca badawcza nauczyciela***, WSiP, Warszawa 1995, s. 146-148.

[16] J. Sztumski, ***Wstęp do metod i technik badań społecznych***, Wydawnictwo Śląsk, Katowice 2005, s. 130-133.

przez respondenta oraz rekodowanych wskazań wypełnionej ankiety badania wymagających implementacji do macierzy. Oprogramowanie komputerowe nawigujące ankietę internetową monitoruje *behavior coding* respondenta, poprawność ścieżki pytań filtrujących, właściwą kolejności pytań przesyłanych respondentowi, falsyfikuje poprawność logiczną wskazań. Technika występuje w wariancie bezpośredniego kontaktu z respondentem przy komputerowym zapisie wskazań. Powyższe specyfikacje techniki są argumentami pozytywnymi uzasadniającymi jej stosowanie w niniejszym przedsięwzięciu. Technika ta zagwarantowała wysoką jakość pomiaru zabezpieczanego logiką funkcjonowania systemu komputerowego.

Dystrybucją kwestionariusza ankiety przedmiotowego badania, ze względu na dostępność do mieszkańców miasta Łomża podjęli się pracownicy Urzędu Miasta Łomża oraz pracownicy Szkoły Głównej Mikołaja Kopernika, realizujący niniejsze przedsięwzięcie.

Kontrola badania i analiza ryzyka

Na każdym etapie realizacji procesu badawczego Zespół badawczo-analityczny podejmował działania służące zapewnieniu rzetelności oraz trafności procesu badawczego, w celu zapewnienia wysokiej jakości pozyskiwanych i analizowanych danych. Rzetelność badań rozumiana jest, jako zgodność, spójność pomiarów powtarzanych na tym samym przedmiocie przy założeniu stałości uwarunkowań zewnętrznych. Trafność badań jest to natomiast adekwatność zastosowanych narzędzi badawczych i zebranych za ich pomocą danych z punktu widzenia osiągnięcia celów badania.

System komputerowy zapewni:

- → kontrolę zbioru w czasie rzeczywistym;
- → konstrukcję zbioru danych w czasie rzeczywistym;
- → presuperwizorską kontrolę pracy ankietera;
- → redukcję kosztów badania przez eliminację fazy *kodowania;*
- → minimalne koszty dotarcia do respondenta;
- → brak ograniczeń w zakresie limitowanych przestrzeni publikowania narzędzi badawczych;
- → możliwość podpięcie narzędzi do vortalu tematycznego (ang. *vertical portal*), czyli portalu wyspecjalizowanego;
- → zastosowanie rozwiniętego systemu filtrów;
- → gromadzenie danych w formatach gotowych macierzy statystycznych;
- → formularz w systemie elektronicznego generatora sprawozdania (*step by step*) redukuje błędy na poziomie wypełniania kwestionariusza.

Oprogramowanie techniczne zapewni:

- → obsługiwanie badania przez przeglądarkę internetową w środowisku tworzenia kwestionariuszy elektronicznych;

→ zestaw szablonów wzorników kwestionariuszy, który może być rozwijany i modyfikowany z wykorzystaniem edytorów HTML (jak np. Macromedia Dreamweaver);

→ język skryptowania, który zapewnia pełną kontrolę nad prezentacją kwestionariusza;

→ kreator aktywacji kwestionariusza pozwalający w prosty sposób opublikować kwestionariusz w sieci WWW z prawami dostępu;

→ otrzymanie macierzy danych w formatach danych.

W zakresie zarządzania ryzykiem

Zarządzanie ryzykiem w badaniu (*Project Risk Mangement*) obejmuje procesy związane z przeprowadzeniem planowania zarządzania ryzykiem, identyfikacją i analizą ryzyk, reagowaniem na ryzyka oraz monitorowaniem i kontrolą ryzyka w przedsięwzięciu. Ryzyka to zdarzenia, które jeszcze nie nastąpiły, a które mogą nastąpić i wywrzeć niekorzystny wpływ na badanie. Ryzyko jest nieodłączną częścią każdego projektu. Zarządzanie ryzykiem ma na celu zapobieganie jego wystąpieniu, a także maksymalne możliwe zminimalizowanie jego wpływu na projekt. Na zarządzanie ryzykiem składają się następujące kroki:

→ Identyfikacja ryzyk: jakiego rodzaju ryzyko może dotyczyć projektu?

→ Analiza ryzyk: jakie ryzyko może przynieść najbardziej dotkliwe skutki?

→ Monitorowanie ryzyk: jakie środki należy przedsięwziąć i nadzorować, aby zapobiec wystąpieniu głównych rodzajów ryzyka oraz zminimalizować ich skutki?

Zidentyfikowanie potencjalnych obszarów ryzyka na etapie projektowania badania umożliwiło zaplanowanie i podjęcie działań zaradczych, które w razie

konieczności staną się niezbędne w przypadku pojawienia się problemów z realizacją badania. Dzięki temu zostało zminimalizowane ryzyko pozyskania niekompletnych lub nierzetelnych danych. Należy zwrócić uwagę, że główne obszary ryzyka wiążą się z pozyskiwaniem danych wywołanych, stąd na nich skoncentrowano się podczas planowania pracy.

Analiza wyników z uzyskanych danych

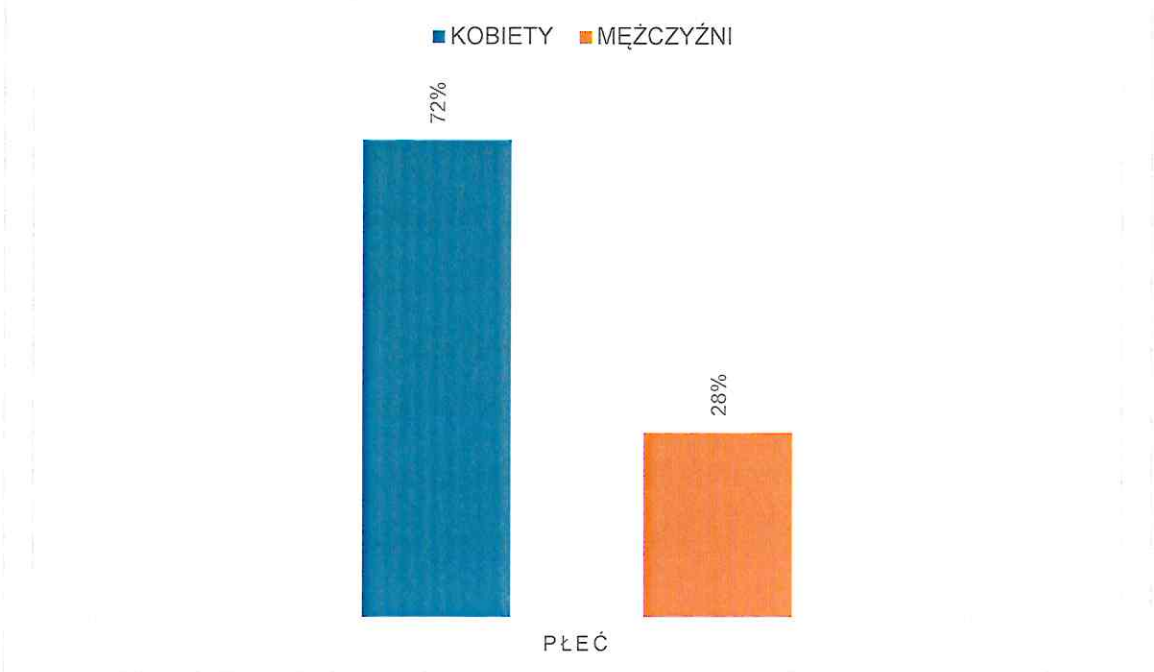
Celem badania ilościowego przeprowadzonego na zlecenie Miasta Łomża było zdiagnozowanie potrzeb i potencjału wspólnoty samorządowej w zakresie usług społecznych, z uwzględnieniem przyszłej roli Centrum Usług Społecznych (CUS). Realizacja badania miała charakter empiryczny i została oparta na technice CAWI (Computer-Assisted Web Interview), przy użyciu elektronicznego kwestionariusza ankiety. Grupę dominującą respondentów stanowią osoby w wieku produkcyjnym (31–50 lat), które jednocześnie są najbardziej aktywne zawodowo i potencjalnie najczęściej korzystają z usług opiekuńczo-wychowawczych oraz wsparcia dla rodzin. Wysoki udział osób aktywnych zawodowo potwierdza społeczną dojrzałość i stabilność próbki, lecz jednocześnie podkreśla konieczność elastycznych usług świadczonych poza standardowymi godzinami pracy.

Zgodnie z założeniem zawartym w pkt. 8 ppkt. f, prezentowane wyniki badań zawierające analizę wyników badania ilościowego, będą prezentowane w formie tabel, wykresów lub rozkładów procentowych odpowiedzi. W większości pytań, celem zebrania niezbędnych danych posłużono się skalą Likerta. Natomiast w pytaniach, gdzie możliwe było wprowadzenie komentarza (przytoczono w dalszej części raportu) pozostawiono jego oryginalną treść, tak jak wpisywał to respondent. Nie dokonywano korekty ortograficznej, gramatycznej, czy też stylistycznej.

Narzędzie badawcze, jakim był kwestionariusz ankiety, wypełniło łącznie 475 respondentów. Pełnych, kompletnych, wypełnionych kwestionariuszy było **306**, niekompletnych 169. Biorąc pod uwagę założenia umowy, cel w postaci n = 300 **został osiągnięty (pkt 6 Umowy)**. Niniejsza analiza w zakresie uzyskanych wyników badań, będzie oparta na **306** kompletnie wypełnionych kwestionariuszach.

Przedmiotowy kwestionariusz, jak nadmieniono powyżej wypełniło kompletnie 306 respondentów, w tym 72% kobiet oraz 28% mężczyzn, co przekłada się kolejno na 220 mieszkanek i 86 mieszkańców Łomży.

Rys. 1



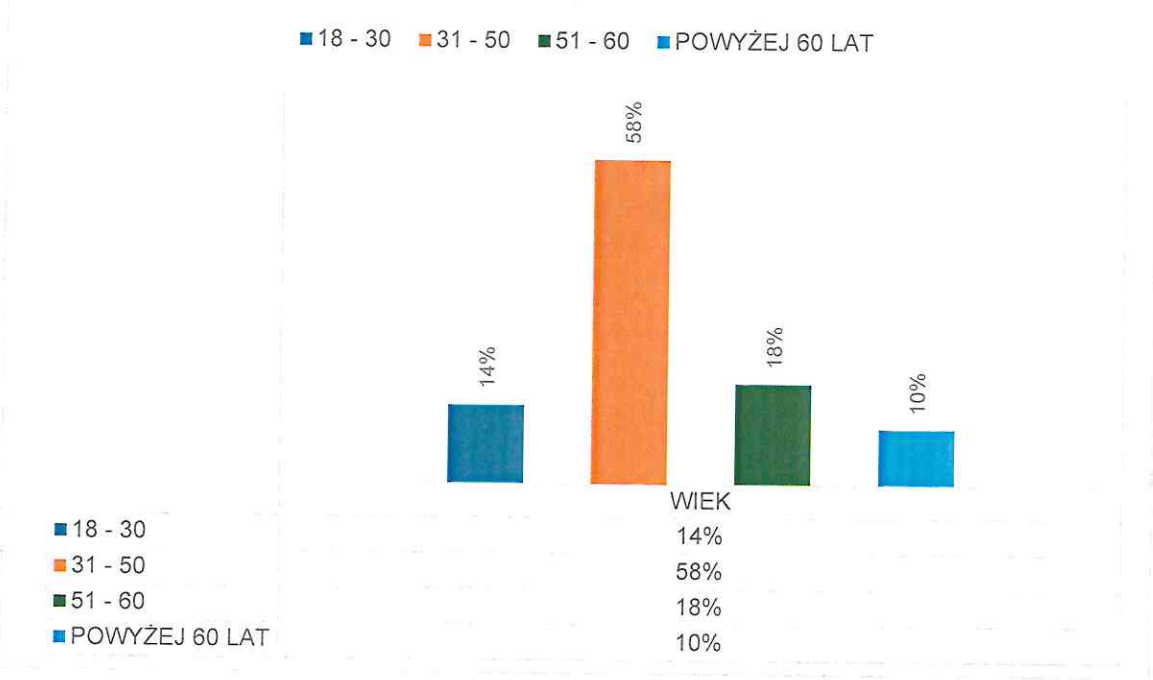
Rysunek 1. Metryczka – płeć

Źródło: opracowanie własne

Kolejną kwestią zawartą w metryczce kwestionariusza ankiety, był wiek ankietowanych. Z otrzymanych wyników uzyskano dane wskazujące na to, iż ankietowani, którzy wybrali odpowiedź między 18 a 30 rokiem życia stanowią 14% całości respondentów (43). Następnymi w kolejności w tej kategorii,

mieszkańców miasta Łomża zadeklarowało się w przedziale 31 – 50 lat, było 58% (tj. 176) – **to jest największa grupa wiekowa**. Kolejnym przedziałem wiekowym było 51 – 60 lat, gdzie zaznaczyło 18% osób (56). Najmniej liczną grupą 10% (31 osób), była grupa respondentów określająca swój wiek, na wyższy niż 60 lat.

Rys. 2



Rysunek 2. Metryczka – wiek

Źródło: opracowanie własne

Następnym aspektem poruszonych w metryczce kwestionariusza ankiety była, sytuacja zawodowa. Deklarujących, iż posiadają stałą pracę, etat było **65% (199).** Przedsiębiorców bądź osób prowadzących własna działalność było 6% (19). Studentów bądź uczących się było 7% (22). Emerytów bądź rencistów było 6% (20). Jako osoba bezrobotna bądź nieaktywna zawodowo zadeklarowało się 4% (12). Respondentów zajmujących się domem było 4% (12). Mieszkańcy Łomży wypełniający kwestionariusz ankiety, którzy zajmują się osobą

z niepełnosprawnością lub osobą niesamodzielną było 2% (5). Jako rolnik zadeklarowało się 2% (4) badanych. Opcję ujętą w metryczce, określoną, jako „inne" wskazało 4% (13) respondentów. **Jak wynika z uzyskanych danych, najliczniejszą grupę stanowili respondenci posiadający stałą pracę**. Poniżej prezentacja uzyskanych danych w formie graficznej (Rysunek nr 3).

Rys. 3



Rysunek 3. Metryczka – grupy zawodowe

Źródło: opracowanie własne

Po wstępnej weryfikacji uzyskanych danych (metryczka) oraz wstępnej oceny w zakresie zgodności grup społecznych z założeniami umowy, podjęto próbę analizy uzyskanych danych z odpowiedzi na poszczególne pytania zawartych w części głównej kwestionariusza ankiety.

Na pytanie nr 1 tj.: Jaki jest według Pani/Pana opinii obecny stan świadczonych usług społecznych w mieście Łomża (MOPS, Centrum Pieczy Zastępczej, Ośrodek Interwencji Kryzysowej, które docelowo przejmuje

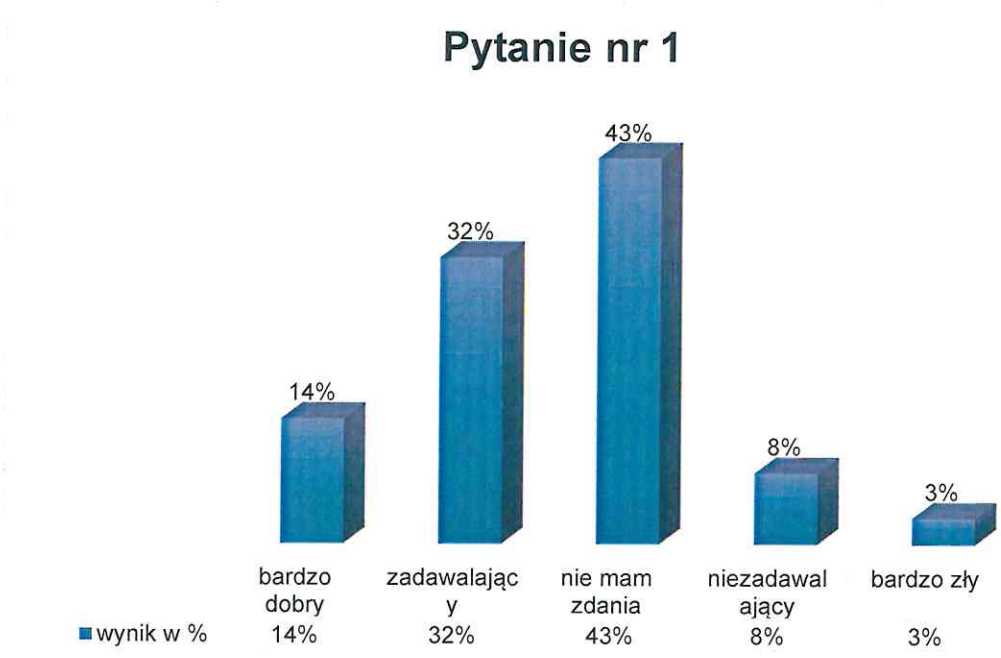
Centrum Usług Społecznych)? Respondenci udzielili odpowiedzi w sposób następujący:

Pytanie 1: Jak oceniasz obecny stan usług społecznych w Łomży?

Odpowiedź	Liczba osób	Procent (%)
Bardzo dobry	42	14%
Zadowalający	99	32%
Nie mam zdania	133	43%
Niezadowalający	24	8%
Bardzo zły	8	3%
Razem pozytywne	141	46%
Razem negatywne	32	11%

W formie graficznej powyższe dane prezentują się następująco:

Rys. 4



Rysunek 4. Pytanie nr 1 kwestionariusza ankiety

Źródło: opracowanie własne

Uzyskane dane wskazują, iż stan świadczonych usług społecznych w mieście Łomża, respondenci ocenili w **46 % na poziomie bardzo dobrym bądź zadawalającym**. W tej kwestii 43% odpowiadających nie ma zdania. Natomiast niezadawalająco, bądź bardzo źle stan świadczonych usług w mieście Łomża, łącznie oceniło 11 %. Konkludując analiza danych wskazuje na pozytywną ocenę świadczonych usług społecznych w mieście Łomża.

Wniosek: blisko połowa mieszkańców ocenia stan usług społecznych pozytywnie (46%), jedynie 11% negatywnie, natomiast aż 43% nie posiada opinii – co może świadczyć o niskiej rozpoznawalności lub korzystaniu z usług przez ograniczoną część społeczności.

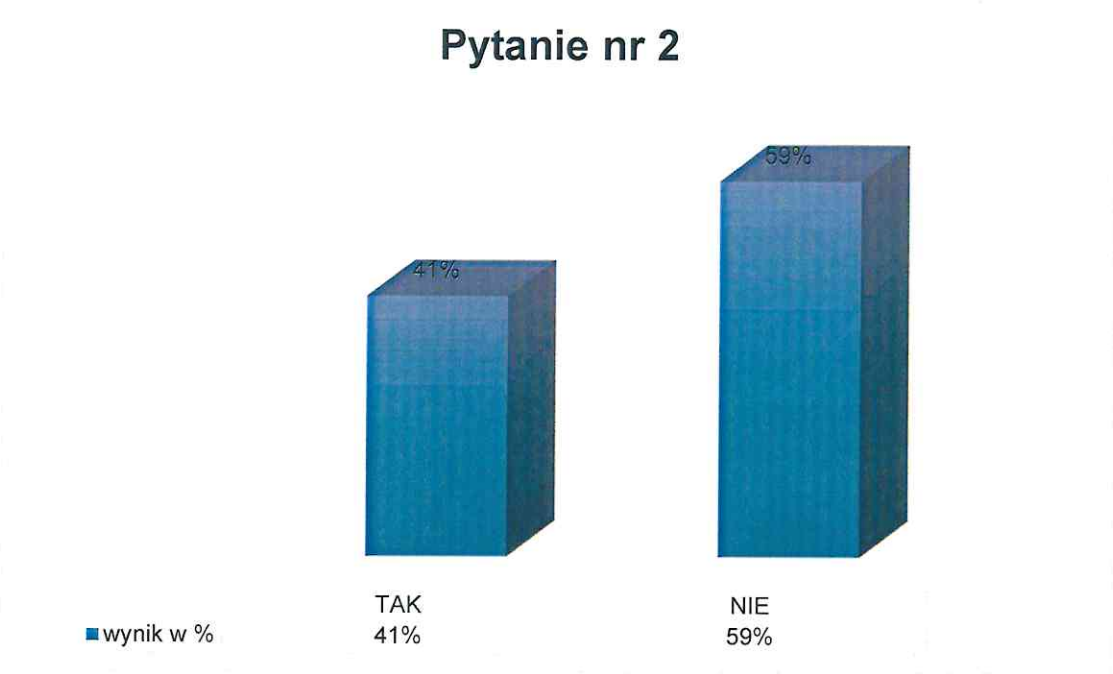
Na pytanie nr 2 tj.: Czy korzystał(a) Pani/Pan lub członkowie Pani/Pana rodziny bądź osoby bliskie/znajome z usług społecznych w Łomży w ciągu ostatnich 2 lat?

Pytanie 2: Czy Ty lub Twoi bliscy korzystali z usług społecznych w ciągu ostatnich 2 lat?

Odpowiedź	Liczba osób	Procent (%)
Tak	124	41%
Nie	182	59%

W formie graficznej powyższe dane prezentują się następująco:

Rys. 5



Rysunek 5. Pytanie nr 2 kwestionariusza ankiety

Źródło: opracowanie własne

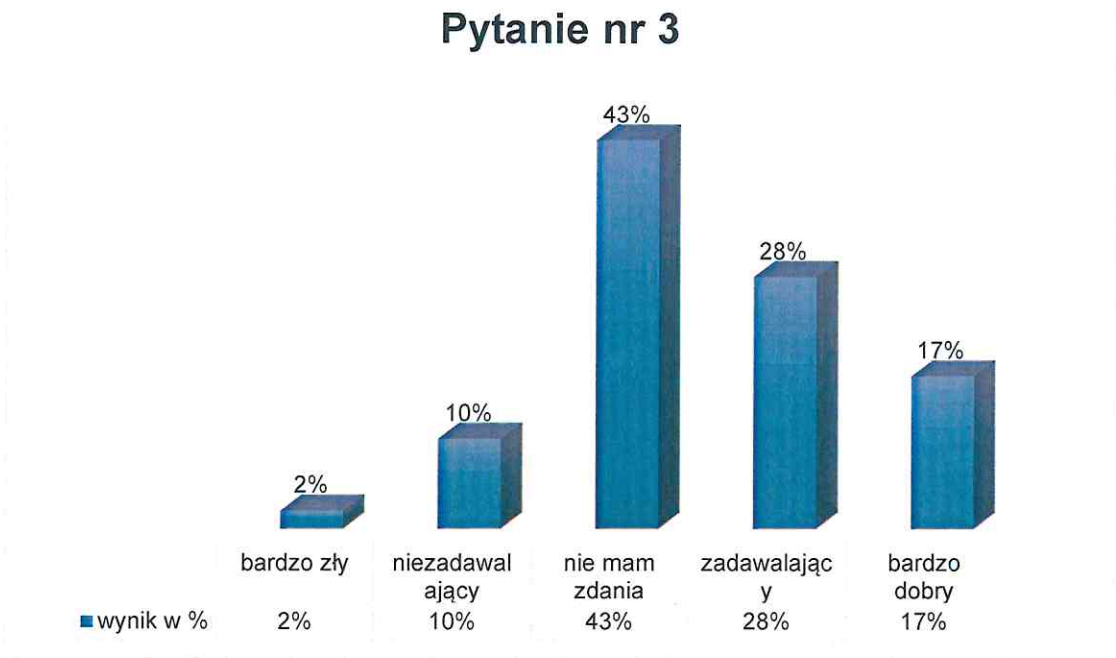
Wniosek: mniej niż połowa respondentów miała bezpośredni kontakt z systemem usług społecznych, co może świadczyć o niedostatecznym zasięgu lub niskiej świadomości społecznej na temat dostępnych form pomocy.

Na pytanie nr 3 tj.: Proszę według Pani/Pana wiedzy o ocenę poziomu zadowolenia z poszczególnych aspektów korzystania z usług społecznych w mieście Łomża, respondenci odpowiedzieli:

→ terminowość realizacji usług oraz profesjonalizmu osób realizujących usługę

bardzo zły – 2% (7) ; niezadawalający – 10% (30) ; nie mam zdania – 43% (131); zadawalający – 28% (85); bardzo dobry – 17% (53).

Rys. 6



Rysunek 6. Pytanie nr 3 kwestionariusza ankiety

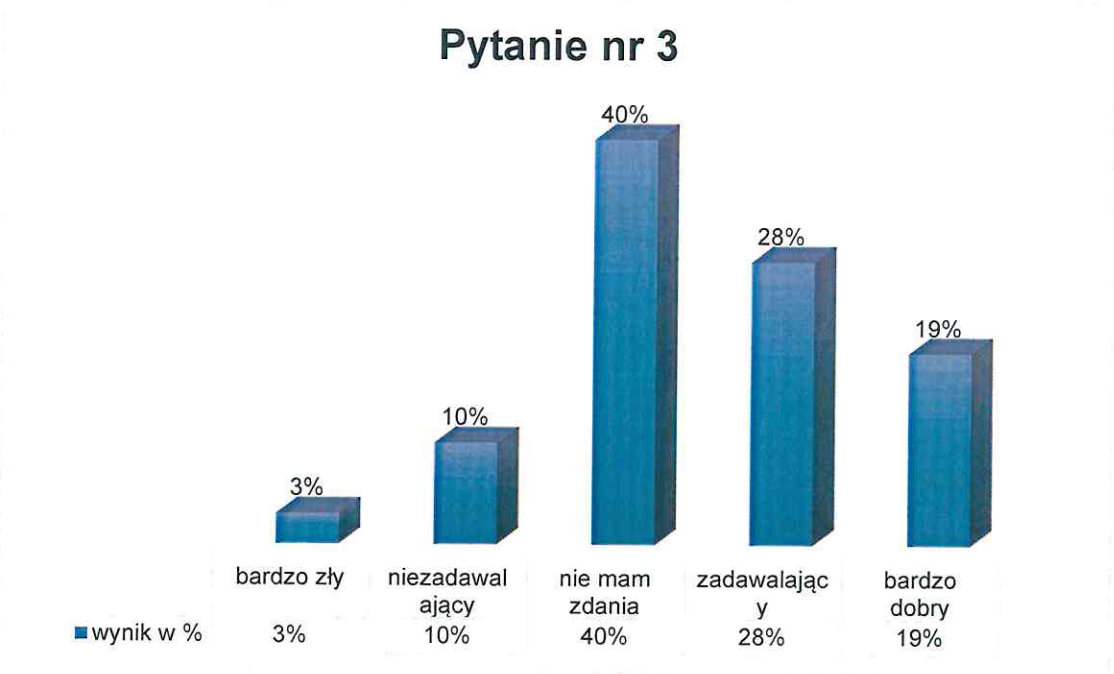
Źródło: opracowanie własne

Respondenci wskazali łącznie w **45%, iż pozytywnie oceniają realizacje usług społecznych** w Łomży, w zakresie terminowości realizacji usług oraz profesjonalizmu osób realizujących wskazaną usługę. Zdania w tej kwestii nie miało 43% osób. Natomiast 12% było niezadowolonych bądź ocenili tą przestrzeń bardzo źle.

→ atmosfera podczas realizacji usługi

bardzo zły – 3% (8) ; niezadawalający – 10% (30) ; nie mam zdania – 40% (123); zadawalający – 28% (87); bardzo dobry – 19% (58).

Rys. 7



Rysunek 7. Pytanie nr 3 kwestionariusza ankiety

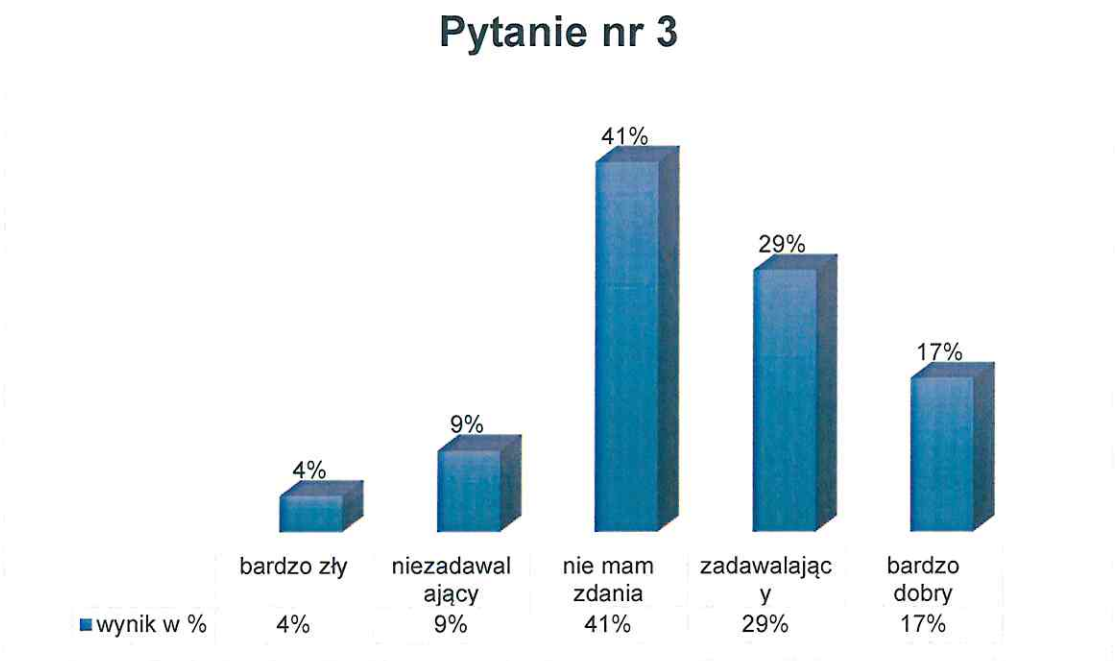
Źródło: opracowanie własne

Podobnie jak w kwestii poprzedniej respondenci wskazali łącznie w **47%, iż pozytywnie oceniają atmosferę** podczas realizacji usług społecznych w Łomży. Zdania w tej kwestii nie miało 40% osób. Natomiast 13% było niezadowolonych bądź ocenili tą przestrzeń bardzo źle.

→ dostosowanie usługi do potrzeb odbiorcy

bardzo zły – 4% (11); niezadawalający – 9% (28); nie mam zdania – 41% (125); zadawalający – 29% (90); bardzo dobry – 17% (52).

Rys. 8



Rysunek 8. Pytanie nr 3 kwestionariusza ankiety

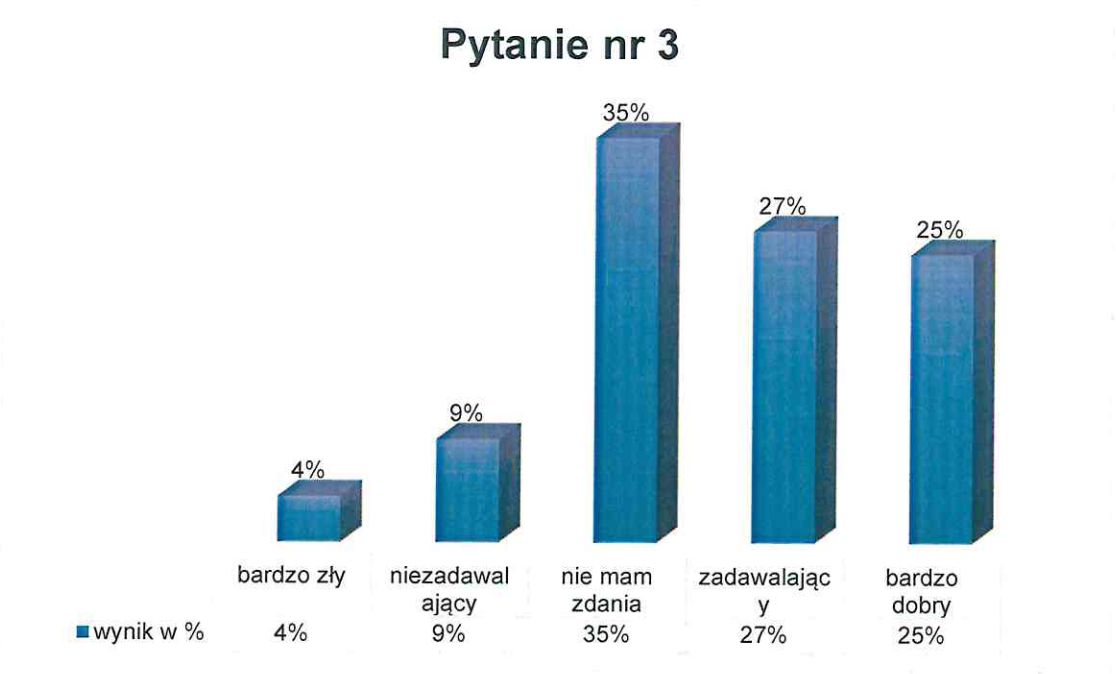
Źródło: opracowanie własne

W powyższej kwestii respondenci wskazali łącznie w **46%, iż pozytywnie oceniają dostosowanie usługi do potrzeb** petenta. Zdania w tej kwestii nie miało 41% osób. Natomiast 13% było niezadowolonych bądź ocenili tą przestrzeń bardzo źle.

→ uprzejmość i kultura obsługi

bardzo zły – 4% (12); niezadawalający – 9% (26); nie mam zdania – 35% (107); zadawalający - 27% (84); bardzo dobry – 25% (77).

Rys. 9



Rysunek 9. Pytanie nr 3 kwestionariusza ankiety

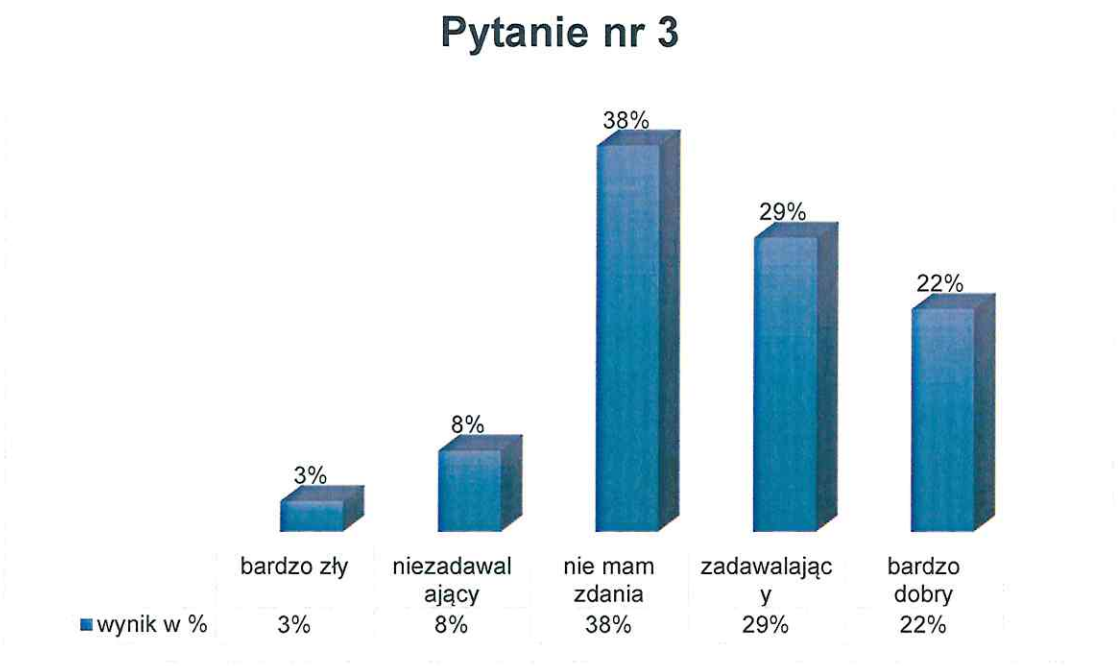
Źródło: opracowanie własne

Respondenci wskazali łącznie w **52%, iż pozytywnie oceniają uprzejmość i kulturę obsługi** w trakcie realizacji usług społecznych w Łomży. Zdania w tej kwestii nie miało 35% osób. Natomiast 13% było niezadowolonych bądź ocenili tą przestrzeń bardzo źle.

→ sumienność załatwienia sprawy

bardzo zły – 3% (10); niezadawalający – 8% (25); nie mam zdania – 38% (116); zadawalający – 29% (87); bardzo dobry – 22% (68).

Rys. 10



Rysunek 10. Pytanie nr 3 kwestionariusza ankiety

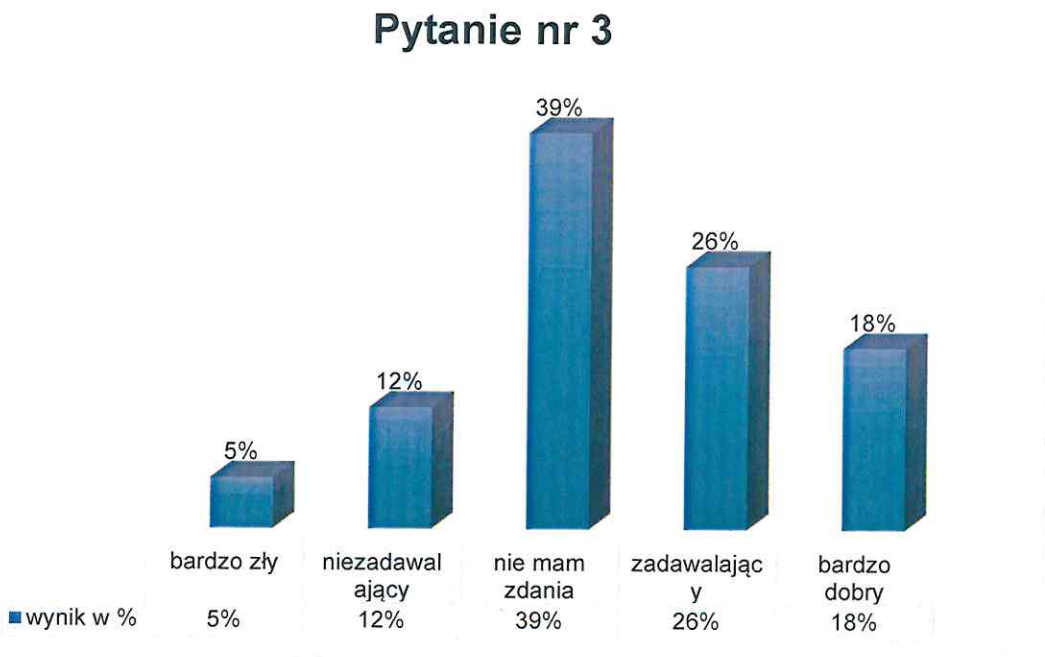
Źródło: opracowanie własne

W prezentowanym obszarze tj. **sumienności** przy załatwieniu sprawy w zakresie usług społecznych, respondenci łącznie w **51%, pozytywnie** ocenili tą kwestię. Zdania w tej sprawie nie miało 38% osób. Natomiast 11% było niezadowolonych bądź ocenili tą przestrzeń bardzo źle.

→ szybkość załatwienia sprawy

bardzo zły – 5% (14); niezadawalający – 12% (36); nie mam zdania – 39% (120); zadawalający – 26% (81); bardzo dobry – 18% (55).

Rys. 11



Rysunek 11. Pytanie nr 3 kwestionariusza ankiety

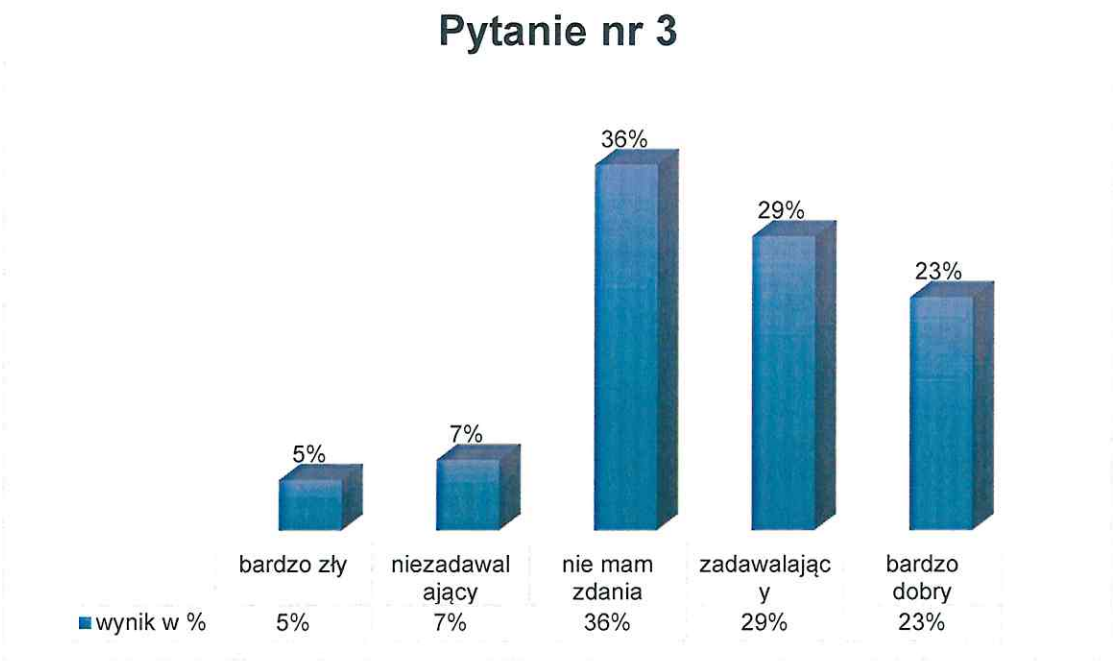
Źródło: opracowanie własne

Respondenci wskazali łącznie w **44%, iż pozytywnie oceniają szybkość załatwienia sprawy** w zakresie realizacji usług społecznych w Łomży. Zdania w tej kwestii nie miało 39% osób. Natomiast 17% było niezadowolonych bądź ocenili tą przestrzeń bardzo źle.

→ kompetencje i wiedza merytoryczna

bardzo zły – 5% (14); niezadawalający – 7% (21); nie mam zdania – 36% (113); zadawalający – 29% (88); bardzo dobry – 23% (70).

Rys.12



Rysunek 12. Pytanie nr 3 kwestionariusza ankiety

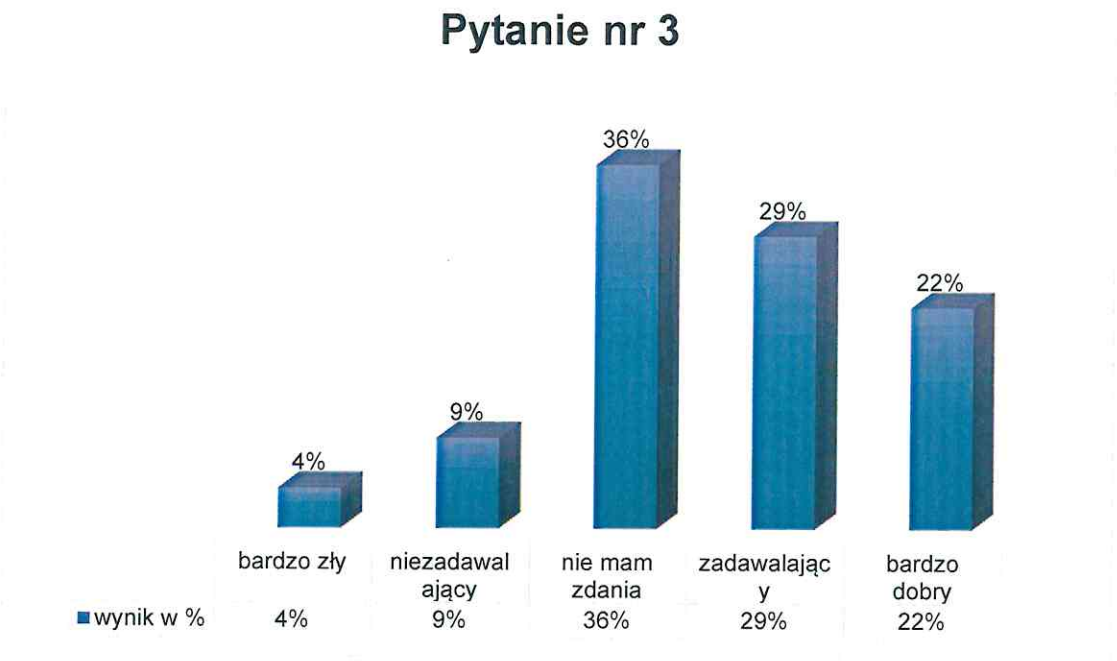
Źródło: opracowanie własne

Mieszkańcy Łomży wskazali łącznie w **52%, iż pozytywnie oceniają kompetencje i wiedzę merytoryczną** w zakresie realizacji usług społecznych w Łomży. Zdania w tej kwestii nie miało 36% osób. Natomiast 12% było niezadowolonych bądź ocenili tą przestrzeń bardzo źle.

→ odpowiedzialność i uczciwość obiektywizm - bezstronność i bezinteresowność

bardzo zły – 4% (12) ; niezadawalający – 9% (26); nie mam zdania – 36% (113); zadawalający – 29% (90); bardzo dobry – 22% (65).

Rys. 13



Rysunek 13. Pytanie nr 3 kwestionariusza ankiety

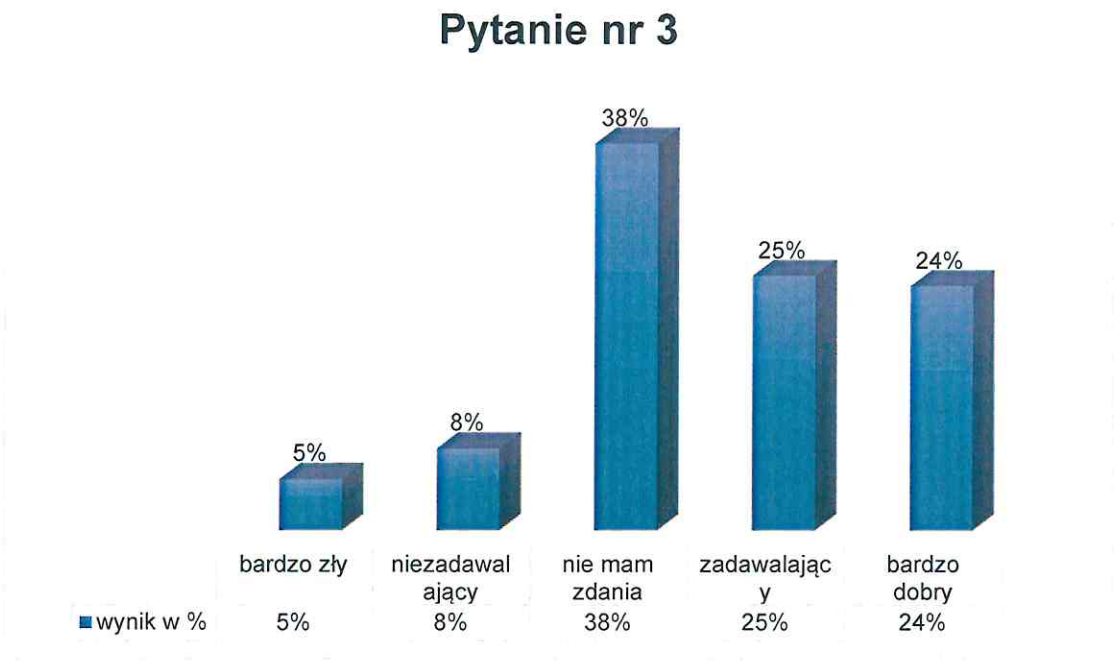
Źródło: opracowanie własne

W prezentowanym obszarze tj. **odpowiedzialności i uczciwości oraz obiektywizmu, bezstronności i bezinteresowności przy załatwieniu sprawy** w zakresie usług społecznych, respondenci łącznie w **51%, pozytywnie** ocenili tą kwestię. Zdania w tej sprawie nie miało 36% osób. Natomiast 13% było niezadowolonych bądź ocenili tą przestrzeń bardzo źle.

→ Rzetelność, sposób i jawność przekazywania informacji

bardzo zły – 5% (14) ; niezadawalający – 8 % (24); nie mam zdania – 38% (118); zadawalający – 25% (77); bardzo dobry – 24% (73).

Rys. 14



Rysunek 14. Pytanie nr 3 kwestionariusza ankiety

Źródło: opracowanie własne

Respondenci wskazali łącznie w **49%, iż pozytywnie oceniają rzetelność, sposób i jawność przekazywania informacji** przy załatwienia sprawy w zakresie realizacji usług społecznych w Łomży. Zdania w tej kwestii nie miało 38% osób. Natomiast 13% było niezadowolonych bądź ocenili tą przestrzeń bardzo źle.

Najlepiej oceniane obszary:

- Uprzejmość i kultura obsługi (52%)
- Kompetencje i wiedza merytoryczna (52%)
- Odpowiedzialność i uczciwość (51%)
- Sumienność załatwienia sprawy (51%)

Najgorzej oceniane aspekty:

- Szybkość załatwienia sprawy (44%) pozytywnie, ale aż 17% negatywnie
- Rzetelność przekazywania informacji – 49% pozytywnych, 13% negatywnych

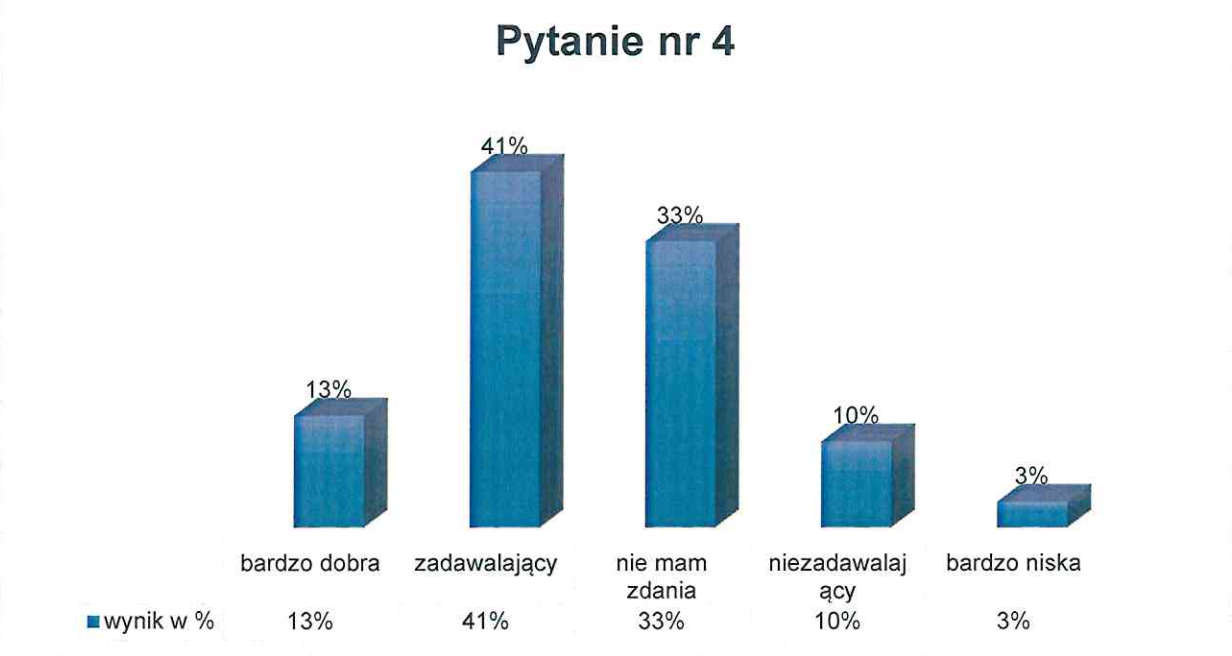
Wysoki odsetek braku zdania:

W każdym aspekcie minimum 35% respondentów wskazywało „nie mam zdania", co może sugerować brak bezpośredniego doświadczenia z daną usługą lub niewystarczającą przejrzystość procesów.

Wniosek: Ogólny poziom jakości usług społecznych w Łomży oceniany jest dobrze – najczęściej pozytywnie w kontekście relacji interpersonalnych i profesjonalizmu. Głównymi barierami są szybkość oraz dostępność informacji.

Na pytanie nr 4 Jak ocenia Pani/Pan dostępność usług społecznych w mieście Łomża? Respondenci udzielili odpowiedzi w sposób następujący:
bardzo dobra – 13% (41) ; zadawalająca – 41 % (126); nie mam zdania – 33% (100); niezadawalająca – 10% (30); bardzo niska – 3% (9).

Rys. 15



Rysunek 15. Pytanie nr 4 kwestionariusza ankiety

Źródło: opracowanie własne

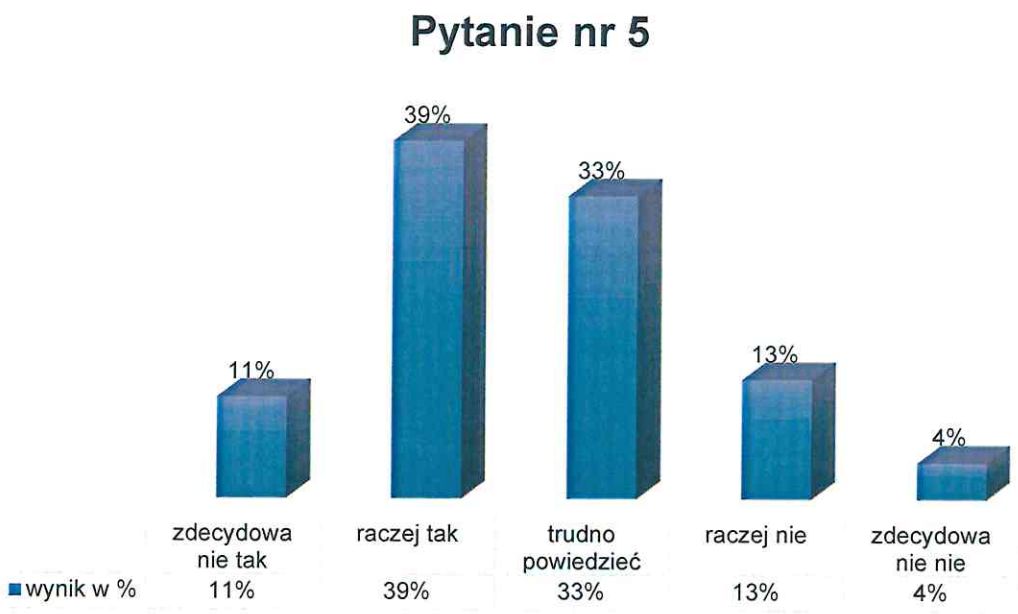
Mieszkańcy miasta Łomża wskazali łącznie w **54%, iż pozytywnie oceniają dostępność usług społecznych** w Łomży. Zdania w tej kwestii nie miało 33% osób. Natomiast 13% było niezadowolonych bądź ocenili tą przestrzeń bardzo nisko.

Wniosek: Większość mieszkańców ocenia dostępność pozytywnie, ale znaczna grupa nie ma wyrobionej opinii – może to sugerować brak kontaktu z systemem lub niedostateczną informację publiczną o dostępnych usługach.

Na pytanie nr 5 tj.: Czy Pani/Pana zdaniem procedury związane z kwalifikowaniem do usług społecznych są zrozumiałe? Mieszkańcy odpowiedzieli:

Zdecydowanie tak – 11% (34) ; raczej tak – 39 % (119); trudno powiedzieć – 33% (100); raczej nie – 13% (41); zdecydowanie nie – 4% (12).

Rys. 16



Rysunek 16. Pytanie nr 5 kwestionariusza ankiety

Źródło: opracowanie własne

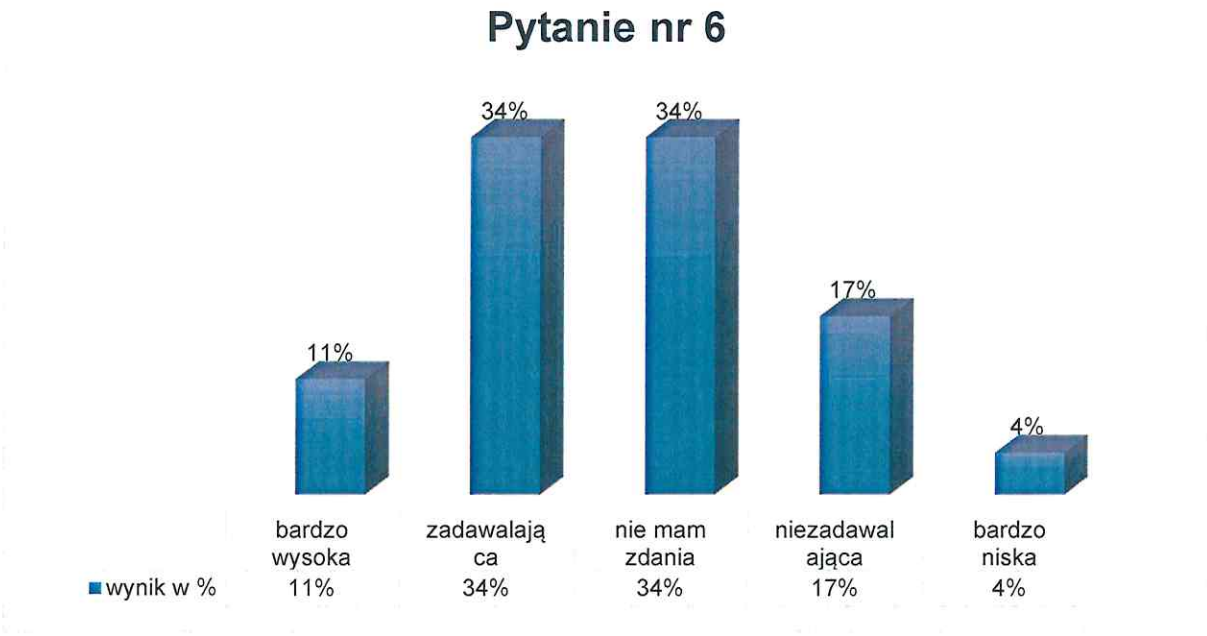
W prezentowanym obszarze tj. **procedur związanych z kwalifikowaniem do usług społecznych, respondenci łącznie w 50%, stwierdzili że są zrozumiałe**. Zdania w tej sprawie bądź uznali, iż trudno powiedzieć nie miało 33% osób. Natomiast 17% uznało że procedury raczej nie są bądź zdecydowanie nie są zrozumiałe.

Wniosek: Połowa mieszkańców dobrze ocenia przejrzystość zasad przyznawania usług, lecz warto zauważyć, że dla jednej trzeciej są one nadal niejasne – to istotna bariera dostępności i sprawiedliwości społecznej.

Na pytanie nr 6 tj.: Czy uważa Pani/Pan że liczba świadczonych usług społecznych w Łomży, jest? Odpowiedzi wskazały na:

bardzo wysoka – 11% (35) ; zadawalająca – 34 % (105); nie mam zdania – 34% (104); niezadawalająca – 17% (51); bardzo niska – 4% (11).

Rys. 17



Rysunek 17. Pytanie nr 6 kwestionariusza ankiety

Źródło: opracowanie własne

Uzyskane dane wskazują, iż **liczbę świadczonych usług społecznych w mieście Łomża, respondenci ocenili łącznie w 45 % na poziomie bardzo wysokim bądź zadawalającym**. W tej kwestii 34% odpowiadających nie miało zdania. Natomiast niezadawalająco, bądź bardzo nisko liczbę świadczonych usług w mieście Łomża, łącznie oceniło 21 %.

Wniosek: Niemal połowa mieszkańców akceptuje aktualną skalę dostępnych usług. Jednak relatywnie wysoki odsetek negatywnych ocen (1 na 5 badanych) może wskazywać na faktyczne deficyty usług w wybranych grupach społecznych lub dziedzinach.

Na pytanie nr 7 tj.: Czy jest Pani/Pan za odpłatnością za usługi realizowane przez Centrum Usług Społecznych? Respondenci udzielili w poszczególnych obszarach następujących odpowiedzi:

→ wszystkie usługi odpłatne – 6% (19),

→ wszystkie usługi odpłatne częściowo – 7% (20),

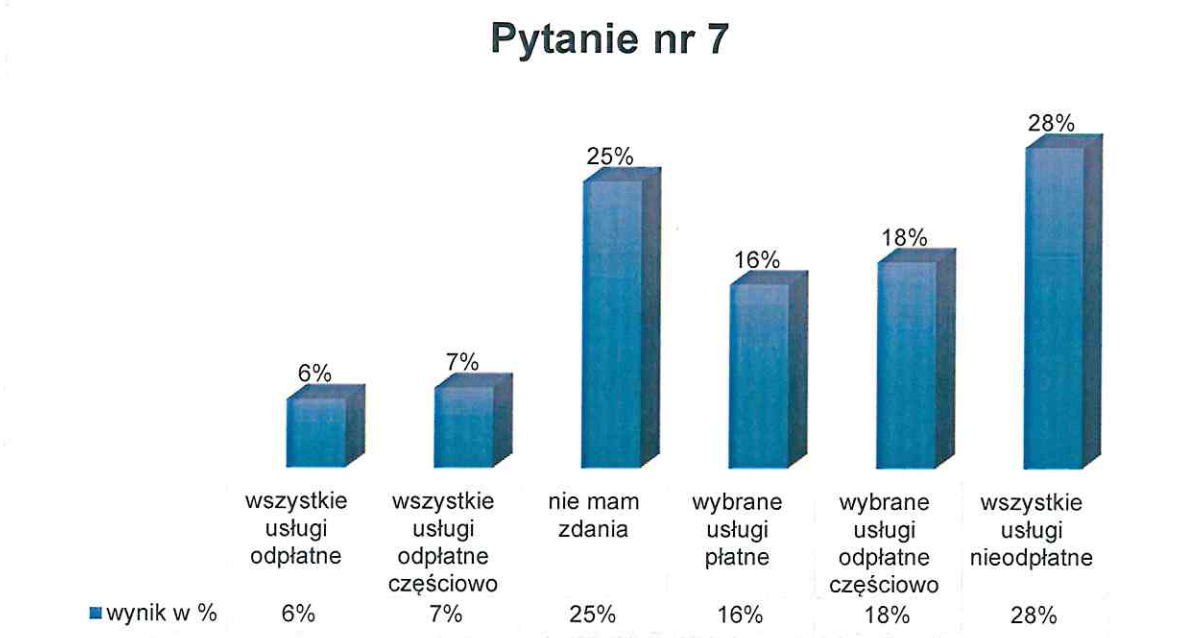
→ nie mam zdania – 25% (77),

→ wybrane usługi płatne – 16% (50),

→ wybrane usługi odpłatne częściowo – 18% (56),

→ wszystkie usługi nieodpłatne – 28% (84)

Graficznie ww. dane prezentują się następująco:



Rysunek 18. Pytanie nr 7 kwestionariusza ankiety

Źródło: opracowanie własne

Jak wskazują powyższe dane, respondenci w 28% stwierdzili, iż wszystkie usługi winne być nieodpłatne**, 18% osób wskazało iż wybrane usługi winny być odpłatne ale częściowo. Mieszkańcy w 16% wskazali również iż wybrane**

usługi powinny być płatne. Zdania w tej kwestii nie miało 25% ankietowanych. **Wszystkie usługi odpłatne częściowo wskazało 7% badanych. Natomiast za wszystkimi usługami jako odpłatnymi było 6%.**

Wniosek: Mieszkańcy są podzieleni w kwestii odpłatności, choć dominują postawy prosocjalne – blisko 2/3 ankietowanych jest za bezpłatnością lub częściową odpłatnością tylko w wybranych przypadkach. Widać potrzebę ustalenia transparentnych kryteriów odpłatności, np. według dochodu.

Na pytanie nr 8 tj.: Co w Pani/Pana opinii można by udoskonalić w usługach społecznych realizowanych w przyszłości przez Centrum Usług Społecznych (CUS)? W tym pytania można było zaznaczyć wiele odpowiedzi. Respondenci mogli wskazać wiele obszarów do poprawy w usługach społecznych. Analiza odpowiedzi otwartych i zamkniętych wskazuje na siedem kluczowych obszarów.

Najczęściej wskazywane potrzeby usprawnień:

1. **Ograniczenie formalności (28%)**
   - **Najwięcej uwag dotyczyło zbyt dużej biurokracji: „za dużo dokumentów", „skomplikowane formularze", „brak pomocy przy formalnościach".**
   - **Pojawiły się liczne postulaty cyfryzacji usług, uproszczenia języka urzędowego i formularzy online.**
2. **Rozszerzenie oferty usługowej (17%)**
   - **Najczęściej wymieniano: psychologów, opiekunów, usługi dla seniorów i niepełnosprawnych, wsparcie dla dzieci i młodzieży.**
3. **Lepsze dopasowanie usług do grup docelowych (13%)**

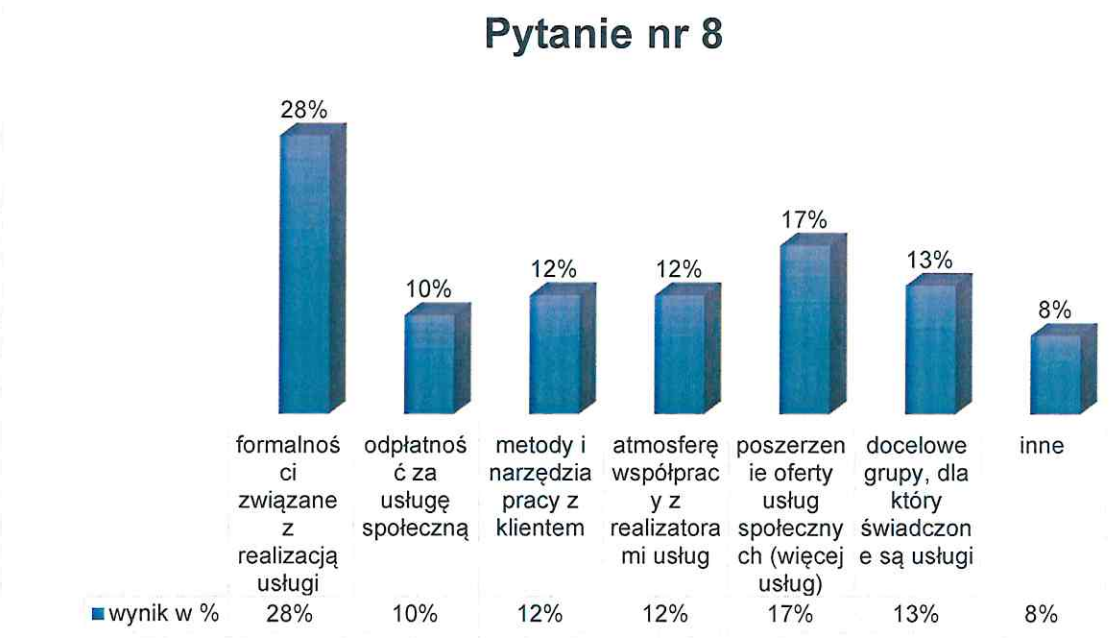
- **Wskazywano na niedopasowanie godzin pracy usług do potrzeb osób pracujących, zbyt małą dostępność usług dla seniorów, opiekunów, młodzieży.**

4. **Metody i narzędzia pracy z klientem (12%)**
   - **Respondenci proponowali indywidualne podejście, chatboty, jakość obsługi, kontakt online i telefoniczny.**
5. **Atmosfera współpracy z realizatorami (12%)**
   - **Zgłaszano potrzebę życzliwości, wyrozumiałości, empatii i lepszego traktowania klientów.**
6. **System odpłatności (10%)**
   - **Część respondentów wskazywała potrzebę dopasowania odpłatności do dochodu, inni postulowali całkowitą bezpłatność usług.**
7. **Inne propozycje (8%)**
   - **Dotyczyły lokalizacji CUS, promocji usług, szkoleń, dostępności dla osób starszych, kompetencji pracowników.**

Wniosek: Najpilniejszą kwestią jest redukcja formalności i uproszczenie dostępu. Respondenci oczekują większej empatii, szerszej oferty usług i indywidualnego podejścia. Wiele postulatów dotyczy również poprawy jakości relacji interpersonalnych w kontakcie z urzędnikami.

Uzyskane dane graficznie prezentują się następująco:

Rys. 19



Rysunek 19. Pytanie nr 8 kwestionariusza ankiety

Źródło: opracowanie własne

Według respondentów, w przyszłości w usługach społecznych realizowanych przez CUS należałoby najbardziej udoskonalić formalności związane z realizacją usługi. Na tą kwestię wskazało 28% mieszkańców. Następne według ilości wskazań były: poszerzenie oferty usług społecznych (więcej usług) 17%, zwrócić uwagę na docelowe grupy, dla który świadczone są usługi 13%, metody i narzędzia pracy z klientem oraz atmosferę współpracy z realizatorami usług wskazało po 12%, odpłatność za usługę społeczną 10% a inne nie ujęte w wskazanym katalogu to 8%.

Na pytanie nr 9 tj.: Jakiego rodzaju wsparciem byłaby/byłby Pani/Pan zainteresowana/y obecnie lub w przyszłości? Respondenci odpowiedzieli w formie wpisu w polu komentarz następująco:

- *wsparcie usługowe, organizacja czasu wolnego dla dzieci, profilaktyka uzależnień, profilaktyka zdrowotna, opieka nad osobami starszymi, opieka paliatywna*
- *żadnym*
- *usługi transportowe dla osób niepełnosprawnych i niesamodzielnych*
- *klub seniora*
- *usługi opiekuńcze świadczone na godziny, świetlica dla osób z niepełnosprawnością*
- *bon energetyczny, dodatek osłonowy, wolontariat, nieodpłatna pomoc prawna*
- *poradnictwo prawne dostosowane do różnych potrzeb interesariuszy. Zarówno związane z prawem rodzinnym jak i spadkowym*
- *wsparcie psychologa*
- *psycholog*
- *wsparciem senioralnym w zakresie czynności takich jak zakupy, wykup leków, większe porządki*
- *szkolenia doszkalające*
- *doradztwo, poradnictwo*
- *pomoc dla osób z niepełnosprawnością - projekty rehabilitacyjne*
- *opieka na starość*
- *nie wiem co mi w przyszłości może być potrzebne*
- *obecnie nie potrzebuję wsparcia*
- *nieodpłatna opieka nad osobą niepełnosprawną*

- *psycholog, psychoterapeuta, zajęcia grupowe dla dzieci i młodzieży*
- *pomoc zdrowotna*
- *zwiększenie ofert dla osób chorych przewlekłe, niepełnosprawnych i Ich opiekunów. Utrzymanie bezpłatnych przejazdów autobusowych*
- *wsparcie edukacyjne*
- *nie mam zdania*
- *grupy terapeutyczne dla dzieci i młodzieży*
- *zajęcia dodatkowe dla bezdomnych pomagające im wyjść z bezdomności i rehabilitantka dla osób niepełnosprawnych*
- *pomocą w znalezieniu pracy*
- *opieka wytchnieniem, asystenci rodzin*
- *Asystent osoby niepełnosprawnej*
- *nie chciałabym korzystać z takiej pomocy ale takie instytucje są potrzebne*
- *dodatkowe świadczenie pieniężne*
- *usługi dla osób starszych i niepełnosprawnych*
- *pomoc w wynajęciu mieszkania*
- *wsparcie osób bezdomnych*
- *usługi opiekuńcze*
- *wsparcie psychologiczne, usługowe sąsiedzkie*
- *opieką psychologiczną*
- *usługi opiekuńcze*
- *usługi sąsiedzkie*
- *asystent osoby niepełnosprawnej*
- *poszukiwanie pracy/zatrudnianie osób z niepełnosprawnością, pomoc pieniężna dla osób z niepełnosprawnością*
- *wsparcie senioralne i geriatryczne*

- *wsparcie dla osób starszych które są częściowo samodzielne.*
- *doradztwo*
- *obserwacja bezpieczeństwa seniorów*
- *pomoc rodzinie*
- *usługi medyczne*
- *wsparcie psychiczne*
- *pomoc ludziom bezrobotnym*
- *Informacje o zakresie usług, wsparcie psychologiczne*
- *Przystosowanie łazienki do potrzeb osoby niepełnosprawnej*
- *Pomoc przy załatwianiu dokumentów, wypełnianie ich krok po kroku*
- *opieka nad osobami starszymi*
- *Psycholog*
- *Być może w przyszłości będę musiała skorzystać w razie kłopotów zdrowotnych*
- *Wsparcie seniora*
- *Pomoc emerytom w dostępności do lekarzy specjalistów*
- *Pomoc przedsiębiorcom*
- *Szkolenie w zakresie cyfrowego korzystania z usług*
- *kurs zawodowy kurs pisania cv*
- *Warsztaty zajęcia dla dzieci*
- *Opiekun dla osób niepełnosprawnych*
- *Opieka senioralna*
- *Dodatki socjalne.*
- *Dotacje*
- *Szkoleniowym*
- *Dotacje*
- *Wsparcie seniorów*
- *Wsparcie na zakładanie firmy. Wsparcie na mieszkanie.*

- *pomoc finansowa*
- *Remont podjazdu*
- *Opieka asystentka*
- *Opieka nad os starsza*
- *Wsparcie dla seniorów*
- *towarzyszenie i pomoc krok po kroku w formalnościach*
- *bezpłatnymi szkoleniami*
- *Żeby osoby potrzebujące mogły otrzymać od państwa Łomża chemię jedzenie itd. oczywiście mowa tu o raz w miesiącu a nie raz na pół roku ...*
- *Bezpiecznym, sumiennym zapewniającym zakres usług opiekuńczych, jak i zarówno lepszy kontakt z pracownikami socjalnymi i więcej zaangażowania w swoją pracę, ponieważ pracują często z chorymi i lub niepełnosprawnymi osobami.*
- *Pomoc w rozwiązywaniu problemów z oprogramowaniem, sprzętem*
- *Przede wszystkim jest ogromne zapotrzebowanie na psychologa dla dzieci, terapie u warsztaty dla dorosłych*
- *Usługi opiekuńcze*
- *Wsparcie dla osób którzy mają stałą pracę*
- *Pieniążki*
- *Zdrowotne*
- *Mycie okien , sprzątanie*
- *Opieka nad osobami przewlekle chorymi nieonkologicznie*
- *Koncerty Szkolenia z komputera i inne ciekawe dla emerytów*
- *Pomoc dla samotnych matek*
- *Finansowym*
- *Dla osób z niepełnosprawnością*
- *Prawnym*

- *Szkolenia*
- *Usługi pielęgniarskie nieodpłatne*
- *Sztuki teatralne dla seniorów – tańsze*
- *Dofinansowania*
- *Wsparcie na założenie firmy*
- *Zdrowie ,kultura*
- *Pomóc senior*
- *Wsparcie dla osób opiekujących się OzN*
- *Rehabilitacja*
- *Szkolenia z rozmową o pracę wystąpień publicznych wzmacniające pewność siebie psychologiczne"*

Wniosek: Mieszkańcy oczekują praktycznego, dostępnego i indywidualnego wsparcia w codziennym życiu, w tym przede wszystkim: psychologicznego, opiekuńczego oraz edukacyjno-prawnego. Istnieje też wyraźna potrzeba cyfryzacji i uproszczenia dostępu do świadczeń oraz wsparcia grup wrażliwych.

Na kolejne 10 pytanie o treści tj.: Na jakie działania z zakresu usług społecznych Pani/Pana zdaniem jest zapotrzebowanie na terenie miasta Łomża? W tym pytaniu również można było zaznaczyć wiele odpowiedzi. Respondenci co do nw. obszarów udzielili następujących odpowiedzi:

→ poszerzenie oferty i zwiększenie dostępu do usług ochrony zdrowia 13% wpisane komentarze cyt.:

- *„Duża liczba seniorów*
- *Ponieważ uważam to za bardzo ważne działanie.*
- *pielęgniarki środowiskowe świadczące usługi w domu pacjenta*
- *Mobilne punkty opieki zdrowotnej, rehabilitacja, zbyt długie oczekiwanie na wizytę u lekarza specjalisty*

- *szybszy dostęp na NFZ do lekarzy specjalistów oraz psychologów i psychoterapeutów*
- *programy profilaktyczne*
- *więcej opiekunów dla osób starszych które potrzebują opieki*
- *coś na wzór SOR-u aby ich odciążyć bo tam można spędzić kilka godzin*
- *pomoc w opiece*
- *Profilaktyka chorób*
- *Rehabilitacja*
- *bardziej dostępna usługa ochrony zdrowia*
- *Dostęp do usług medycznych*
- *Długie oczekiwanie na wizytę i zabiegi fizjoterapeuty*
- *badania endoskopowe*
- *W każdym mieście jest zwiększone zapotrzebowanie*
- *opieka dla osób starszych ,pielęgnacja,*
- *szczególnie zwiększony nacisk na profilaktykę zdrowotną*
- *pielęgniarka pracująca w miejscu zamieszkania*
- *psycholog dla dzieci*
- *Umawianie wizyt online*
- *Szerszy zakres usług*
- *Szybsze terminy większą dostępność wizyt u specjalistów na NFZ*
- *Pomoc psychologiczna dla dzieci i młodzieży*
- *krótsze oczekiwanie na wizytę*
- *Badania profilaktyczne*
- *Darmowa opieka zdrowotna jest pozorna*
- *Do ortopedy dziecięcego musimy jeździć do Białegostoku. Złamany palec i co najmniej kilka razy trzeba brać wolne z pracy i poświęcić dzień żeby jechać do poradni.*

- *Spotkania z lekarzami*
- *Kolejki*
- *pomoc medyczna w miejscu zamieszkania, dostępny psychiatra dla dorosłych i dzieci*
- *Jest bardzo mało lekarzy i stomatologów dostępnych na NFZ*
- *Profilaktyki*
- *Warsztaty*
- *Bezpłatne badania okresowe*
- *Zdrowie psychiczne*
- *Rehabilitacji*
- *wszędzie długie kolejki*
- *skrócenie kolejek do lekarzy specjalistów"*

→ poszerzenie oferty i zwiększenie dostępu do usług w obszarze sportu i rekreacji 7% wpisane komentarze cyt.:

- *„Ponieważ uważam to za bardzo ważne działanie.*
- *szkolenie dzieci i młodzieży*
- *Nieodpłatne wejścia na basen dla seniorów, zajęcia na świeżym powietrzu organizowane przez wykwalifikowane osoby*
- *zajęcia sportowe dla seniorów*
- *Młodzież*
- *Koniecznie dla młodzieży*
- *zajęcia darmowe dla osób pracujących*
- *więcej zawodów sportowych dla dzieci darmowych*
- *Boisko przy SP1*
- *Stadion*
- *Brak miejsc rekreacyjnych dla OzN*

- *Korzystając z sal w szkołach powinny być prowadzone zajęcia sportowe dla ludzi mniej odważnych, by pójść na siłownię*
- *Miejsca rozwijające zainteresowania dla młodych ludzi*
- *Plaża miejska*
- *Wolontariat dla młodych*
- *boisko pełnowymiarowe do piłki nożnej przykryte halą pneumatyczną*
- *Kluby sportowe dla dzieci i młodzieży"*

→ poszerzenie oferty i zwiększenie dostępu do usług związanych ze spędzaniem wolnego czasu 7% wpisane komentarze cyt.:

- *„Więcej propozycji dla dzieci*
- *Ponieważ uważam to za bardzo ważne działanie.*
- *cykliczne wyjazdy dla seniorów, nie tych samych*
- *Wolny czas urozmaicenie usług dla rodzin.*
- *Finansowanie wycieczek, wyjść na basen, dostępu do sali gimnastycznej*
- *domy opieki dziennej*
- *organizowanie zajęć dla wszystkich mieszkańców bez względu na wiek*
- *więcej festynów*
- *Coś dla seniorów ale nie dziadkowe zajęcia*
- *Rozwinięcie miejskiej sieci ścieżek rowerowych*
- *Częstsze „imprezy" w plenerze dla rodzin z dziećmi, jarmarki, zachęcanie do aktywności fizycznej,*
- *Życie zamiera po 18*
- *Kino*
- *Więcej wydarzeń kulturalnych w Hali Kultury*

- *Spotkania integracyjne co najmniej raz w tygodniu*
- *Brak usług w weekendy a w przeciągu tygodnia, żeby zabezpieczyć się w pomoc w trudzie codziennym, ceny usług są kolokwialnie duże*
- *oferta skierowana do wszystkich mieszkańców, bez względu na posiadanie pracy i wiek*
- *Więcej placów zabaw*
- *Miejsca rozwijające zainteresowania dla młodych ludzi*
- *mało atrakcyjna oferta*
- *zwiększenie długości ścieżek rowerowych"*

→ zwiększenie udziału mieszkańców w życiu społecznym, aktywizacja społeczna 7% wpisane komentarze cyt.:

- *„Większa integracja*
- *Ponieważ uważam to za bardzo ważne działanie.*
- *zachęcanie do wspólnych działań*
- *działania integrujące*
- *Aktywizacja sprawa pierwszoplanowa*
- *pomoc w pozytywnym myśleniu*
- *Cis*
- *integrowanie, spotkania towarzyskie*
- *Więcej szkoleń*
- *Reintegracja*
- *Pomoc sąsiedzka*
- *Szkolenia*
- *Większą aktywność łomżan*
- *Większe zaangażowanie w życie miasta*
- *Szersza akcja sąsiedzka*
- *Więcej pomocy sąsiedzkiej*

- *Szersza oferta*
- *dostępność informacji*
- *Kursy*
- *Integracja społeczna i przeciwdziałanie wykluczeniu*
- *Integracja, masowe imprezy*
- *Reintegracja, więcej akcji typu pomoc sąsiedzka*
- *Imprezy integracyjne z ludźmi a nie tylko dla pracowników CUS*
- *Brakuje zorganizowanych działań aktywizujących*
- *Piknik łomżyński*
- *organizowanie wspólnych wycieczek rowerowych/łyżworolkowych*
- *więcej usług typu pomoc sąsiedzka*
- *Problem bezdomności*
- *Usługi sąsiedzkie"*

→ poszerzenie oferty i zwiększenie dostępu do usług kulturalnych 4% wpisane komentarze cyt.:

- *„Ponieważ uważam to za bardzo ważne działanie.*
- *Potrzeba wyższego poziomu kultury*
- *Np. kino*
- *darmowe imprezy dla wszystkich*
- *dostępność informacji*
- *Teatr*
- *Miejsca docelowe, gdzie nie ma przeszkód architektonicznych"*

→ wspieranie osób i grup doświadczających biedy i ubóstwa 6% wpisane komentarze cyt.:

- *„Ponieważ uważam to za bardzo ważne działanie.*
- *Sami nie wyjdą z biedy*

- *organizowanie od takowych zajęć dla dzieci jak i dla rodziców- bezpłatnie, pomoc materialna*
- *Jest sporo ludzi potrzebujących pomocy materialnej*
- *biedni seniorzy*
- *oferta jest wystarczająca*
- *dostępność informacji*
- *tak*
- *Duży brak wspierania a nawet w nie których sytuacjach zaszczuwanie osoby potrzebującej wsparcia*
- *Oferty pracy*
- *Często osoby wstydzą sie prosić o pomoc"*

→ poszerzenie oferty usług integracyjnych, aktywizacyjnych dla mieszkańców 3% wpisane komentarze cyt.:

- *„Ponieważ uważam to za bardzo ważne działanie.*
- *Miejsca pracy*
- *Większe zaangażowanie mieszkańców w życie miasta*
- *Integracja seniorów w swoich środowiskach*
- *Integracyjne spotkania ze społeczeństwem"*

→ integracja "starych" i "nowych" mieszkańców gminy 2% wpisane komentarze cyt.:

- *„Ponieważ uważam to za bardzo ważne działanie.*
- *dostępność informacji*
- *Integracja społeczna*
- *Kluby ,miejsca spotkań*
- *Integracja mieszkańców"*

→ poszerzenie oferty i zwiększenie dostępu do usług integracyjnych dla osób z niepełnosprawnościami 4% wpisane komentarze cyt.:

- *„Ponieważ uważam to za bardzo ważne działanie.*
- *projekty rehabilitacyjne dla osób z niepełnosprawnością*
- *Otwarcie, okna życia na świat dla osób niepełnosprawnych.*
- *Większe udogodnienia architektoniczne*
- *Podjazdy*
- *Brak miejsca, by osoby miały usługi zapewniające dostęp do integracji. W Łomży wszystko jest łączone tzn. OzN uczestniczą z osobami z problemem alkoholowym oraz narkomanią, gdzie w takiej sytuacji OzN nie czuję się swobodnie, ani bezpiecznie".*

→ poszerzenie oferty i zwiększenie dostępu do usług opiekuńczych, wspierających dla osób z niepełnosprawnościami 5% wpisane komentarze cyt.:

- *„Ponieważ uważam to za bardzo ważne działanie.*
- *większa dostępność asystentów osób z niepełnosprawnościami do załatwiania spraw życia codziennego*
- *Rozbudowa i modernizacja domów opieki społecznej i specjalistycznych ośrodków, które oferują stałą opiekę dla osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności (fizycznymi, intelektualnymi, sensorycznymi).*
- *nieodpłatna pomoc w opiece*
- *Opiekunowie osób niepełnosprawnych potrzebują ogromu wsparcia.*
- *większa ilość godzin oraz aby było więcej miejsc dla tych osób ponieważ nasze społeczeństwo się starzeje i jest ich coraz więcej*
- *Zwiększenie ilości opiekunów*
- *Podjazdu*

- *i dla ich rodzin*
- *zwiększenie godzin na asystenturę*
- *usługi w miejscu zamieszkania, w zależności od potrzeb*
- *I dla ich opiekunów*
- *usługi w miejscu zamieszkania, w zależności od potrzeb*
- *Finanse*
- *Co z tego że jest pomoc z MOPS jak panie nie mają wolnych godzin*
- *Umożliwienie opieki , by były udzielane informację osobom potrzebującym wsparcia w opiece*
- *Świetlice dla starszych osób z niepełnosprawnością*
- *Są ogromne potrzeby*
- *zwiększenie godzin"*

→ poszerzenie oferty i zwiększenie dostępu do usług dla opiekunów osób niesamodzielnych 4% wpisane komentarze cyt.:

- *„Ponieważ uważam to za bardzo ważne działanie.*
- *opieka wytchnieniowa z możliwością całodobowej opieki na okres 14 dni w roku - poza miejscem zamieszkania*
- *Szkolenia , wsparcie psychologiczne*
- *Opiekun potrzebuje wsparcia*
- *Wsparcie rodzin osób z niepełnosprawnościami*
- *między innymi wiele osób starszych potrzebuje takich usług*
- *Szkolenia dla członków rodziny, gdzie są osoby niesamodzielne bądź niepełnosprawne*
- *Asystent opieka sąsiedzka wytchnienia"*

→ poszerzenie oferty i zwiększenie dostępu do mieszkań socjalnych, komunalnych 3% wpisane komentarze cyt.:

- *„Ponieważ uważam to za bardzo ważne działanie.*
- *zbyt mała ilość mieszkań w zasobach komunalnych*
- *większa liczba mieszkań komunalnych, krótszy czas oczekiwania, branie jako priorytet rodziny z dziećmi*
- *zdecydowanie*
- *Pomoc w wynajęciu mieszkania*
- *zwiększenie/budowa nowych mieszkań*
- *Utworzenie realnego zabezpieczenia rodziny w zapewnieniu dachu nad głową w których zapewni bezpieczny byt życiowy. Lokale w obecnej chwili nie są przystosowane do zamieszkania a tylko do przetrwania.*
- *Ja osobiście z trójką mała dzieciaczków chodzę do państwa co miesiąc o mieszkanie takowe i zawsze ta sama odpowiedź brak mieszkań a miasto ma pieniądze na to żeby przyjmować obcych do naszego miasta"*

→ poszerzenie oferty i zwiększenie dostępu do mieszkań chronionych, treningowych, wspieranych 2% wpisane komentarze cyt.:

- *„Ponieważ uważam to za bardzo ważne działanie.*
- *mieszkania dostępne dla osób ściśle określonych, a nie po znajomościach*
- *Mieszkania treningowe dla osób w spectrum autyzmu*
- *Jestem za, aby była większa ilość mieszkań wspieranych oraz utworzenie mieszkań dla OzN"*

→ poszerzenie oferty i zwiększenie dostępu do usług miejscowych szkół 2% wpisane komentarze cyt.:

- *„Ponieważ uważam to za bardzo ważne działanie.*

- *więcej zajęć korekcyjnych, socjoterapeutycznych, trening umiejętności społecznej dla dzieci z różnymi trudnościami i zaburzeniami*
- *specjalistyczna - większe wsparcie specjalistów: psycholog, - zwiększenie liczby pogadanek: np. policja, kurator, psycholog, psychiatra, wsparcie psychologa, spotkania z kuratorami itp.".*

→ poszerzenie oferty i zwiększenie dostępu do usług miejscowych przedszkoli/ żłobków 3% wpisane komentarze cyt.:

- *„Ponieważ uważam to za bardzo ważne działanie.*
- *zbyt mała ilość*
- *Zwiększenie liczy miejsc i ofert usługowych w przedszkolach/żłobkach. Zapewnianie profesjonalnej opieki. Nieprzepełnianie grup. Zwiększanie ilości personelu w celu odciążenia fizycznego i psychicznego - zapobieganie wypaleniu zawodowemu przedszkolanek.*
- *Więcej miejsc w przedszkolach"*

→ poszerzenie oferty i zwiększenie dostępu do usług integracyjnych, edukacyjnych dla seniorów 3% wpisane komentarze cyt.:

- *„Ponieważ uważam to za bardzo ważne działanie.*
- *Spotkania pokoleniowe"*

→ poszerzenie oferty i zwiększenie dostępu do usług wspierających dla osób samotnych, starszych, niesamodzielnych 4% wpisane komentarze cyt.:

- *„Ponieważ uważam to za bardzo ważne działanie.*
- *Opieka długoterminowa w domu: Zapewnienie wsparcia dla osób starszych, które wymagają długoterminowej opieki (np. osoby z demencją czy po udarze) bez konieczności przenoszenia ich do placówek opiekuńczych. Takie usługi mogą obejmować pomoc*

w zakresie rehabilitacji, monitorowanie stanu zdrowia oraz wsparcie w codziennych czynnościach.

- *Świetlica , usługi rehabilitacyjne*
- *Integracja osób starszych i samotnych poprzez tworzenie klubów lub organizację wydarzeń.*
- *Trzeba mieć na uwadze najuboższych i niesamodzielnych, przewlekłe chorych*
- *utworzenie grup odwiedzających i kontrolujących ludzi samotnych i starszych*
- *Jestem za aby było więcej tego typu usług ale, żeby zatrudnieni pracownicy byli kompetentni".*

→ integracja międzypokoleniowa 4% wpisane komentarze cyt.:

- *„Ponieważ uważam to za bardzo ważne działanie.*
- *Więcej działań międzypokoleniowych. Za mało młodzieży ze szkół zawodowych, średnich zaangażowanych jest w wolontariat na rzecz osób starszych, niepełnosprawnych*
- *W związku ze starzejącym się w Mieście Łomża społeczeństwem powinniśmy kłaść bardzo duży nacisk na dialog międzypokoleniowy.*
- *Organizacja, festynów, warsztatów, pikników, które będą mogły integrować starsze i młodsze pokolenie*
- *Więcej działań w zakresie integracji międzypokoleniowej*
- *Spotkania*
- *Jestem za. Brak integracji"*

→ zapobieganie przemocy domowej 5% wpisane komentarze cyt.:

- *„Zwiększenie świadomości*
- *Ponieważ uważam to za bardzo ważne działanie.*

- *Powinniśmy uczulać ludzi na zjawisko przemocy domowej zarówno wobec dzieci jak i osób dorosłych - matek, ale w wielu przypadkach również mężczyzn.*
- *Potrzeba wsparcia psychicznego i pomocy*
- *Profilaktyka*
- *polecam kontakt z koordynatorem od przemocy, osoba ciepła, miła, kompetentna, pomocna i zaangażowana, powinna dodatkowe wynagrodzenie mieć za swoje wykształcenie i wiedzę*
- *Praktyczny brak wsparcia*
- *częstsze kontrolę zgłoszonych rodzin"*

→ profilaktyka uzależnień 6% wpisane komentarze cyt.:

- *„Uzależnienia od telefonów*
- *Ponieważ uważam to za bardzo ważne działanie.*
- *Wsparcie*
- *więcej miejsc w WOPITU dla osób potrzebujących wsparcia*
- *jest ich coraz więcej więc dbanie o zdrowy tryb życia szeroko pojęty jest najlepszym sposobem*
- *Jest to problem ogólnopolski*
- *niektórzy ludzie nadal nie znają umiaru*
- *warto żeby był terapeuta od uzależnień i psycholog dla dzieci*
- *Punkt dla osób uzależnionych powinien być, żeby był tam terapeuta uzależnień*
- *Terapia*
- *Klub AA*
- *jest to potrzebne"*

→ działania na rzecz bezrobotnych i innych osób znajdujących się w trudnej sytuacji życiowej 3% wpisane komentarze cyt.:

- *„Ponieważ uważam to za bardzo ważne działanie.*
- *Pomóc najbardziej biednym, niezaradnym i osobom, których doświadczyło życie*
- *W mojej ocenie największym problemem w Łomży jest brak pracy*
- *Wsparcie finansowe*
- *Wprowadzić dodatkowe szkolenia, kursy, aby te osoby mogły nabyć dodatkowych umiejętności*
- *Praca*
- *Powinny być organizowane kursy i szkolenia nie tylko dla bezrobotnych"*

→ poszerzenie oferty i zwiększenie dostępu do usług dla imigrantów 1% wpisane komentarze cyt.:

- *„Ponieważ uważam to za bardzo ważne działanie.*
- *żadnych imigrantów MUREM ZA POLSKIM MUNDUREM*
- *Jestem przeciwko aby takie usługi były finansowane z budżetu Państwa oraz wprowadzania chaosu i niebezpieczeństwa dla lokalnych mieszkańców"*

→ Inne 2% wpisane komentarze cyt.:

- *„Ponieważ uważam to za bardzo ważne działanie.*
- *Niezbędne jest również wsparcie dla zdolnej młodzieży.*
- *Pomoc dla osób z nowotworem, pomoc dzieciom z domu dziecka w dorosłym życiu*

- *miejsce usług, instytucja musi być w centrum, żeby było wszędzie blisko, łatwa komunikacja, szybka, ulice w centrum, tak jak teraz jedno miejsce, znane, blisko i koło głównego rynku*
- *Działania na rzecz dobrostanu zwierząt, zapobieganie ich bezdomności.*
- *Wsparcie dla osób młodych*"

Najwięcej wskazań respondentów skupiło się na poszerzeniu oferty i zwiększeniu dostępu do usług ochrony zdrowia bo aż 13%. Następnie można uznać, iż prawie równe wskazania od 5% do 7% skupiły obszary w zakresie: poszerzenie oferty i zwiększenie dostępu do usług w obszarze sportu i rekreacji, poszerzenia oferty i zwiększenie dostępu do usług związanych ze spędzaniem wolnego czasu, zwiększenia udziału mieszkańców w życiu społecznym, aktywizacja społeczna, wspieranie osób i grup doświadczających biedy i ubóstwa, poszerzenia oferty i zwiększenia dostępu do usług opiekuńczych, wspierających dla osób z niepełnosprawnościami, zapobiegania przemocy domowej oraz profilaktyki uzależnień. Kolejnym przedziałem, gdzie skupiły się wskazania od 2% do 4% były: poszerzenie oferty usług integracyjnych, aktywizacyjnych dla mieszkańców, integracja "starych" i "nowych" mieszkańców gminy, poszerzenie oferty i zwiększenie dostępu do usług integracyjnych dla osób z niepełnosprawnościami, poszerzenie oferty i zwiększenie dostępu do usług dla opiekunów osób niesamodzielnych, poszerzenie oferty i zwiększenie dostępu do mieszkań socjalnych, komunalnych, poszerzenie oferty i zwiększenie dostępu do mieszkań chronionych, treningowych, wspieranych, poszerzenie oferty i zwiększenie dostępu do usług miejscowych szkół, poszerzenie oferty i zwiększenie dostępu do usług miejscowych przedszkoli/ żłobków, poszerzenie oferty i zwiększenie dostępu do usług integracyjnych, edukacyjnych dla seniorów, poszerzenie oferty i zwiększenie dostępu do usług wspierających dla osób

samotnych, starszych, niesamodzielnych, integracja międzypokoleniowa, działania na rzecz bezrobotnych i innych osób znajdujących się w trudnej sytuacji życiowej. **Najmniej wskazań mieszkańców miasta Łomża, bo tylko 1% pojawiło się przy obszarze poszerzenie oferty i zwiększenie dostępu do usług dla imigrantów**. Opcję „inne", czyli nie wskazanych w przedmiotowym katalogu wybrało 2% respondentów.

Wniosek: Mieszkańcy Łomży oczekują nie tylko usług podstawowych, ale także lokalnych działań wzmacniających integrację, zdrowie i jakość życia. Kluczowe jest też zwiększenie dostępności usług dla osób starszych, niesamodzielnych i ich opiekunów.

W powyższym przypadku rekomendujemy pozostawienie jedynie opisowej analizy. Graficzne przedstawienie ww. uzyskanych danych byłoby nieczytelne a tym samym mogłoby nie oddać rzeczywistego obrazu analizy.

Kolejnym 11 pytaniem kwestionariusza było: Do jakich grup mieszkańców powinny być kierowane Pani/Pana zdaniem usługi społeczne? W tym pytaniu także można było zaznaczyć wiele odpowiedzi. Respondenci wskazali na:

→ osoby z niepełnosprawnością	10%
→ seniorzy	11%
→ osoby pracujące	4%
→ osoby bezrobotne	6%
→ rodziny z dziećmi	6%
→ młodzież	5%
→ dzieci	3%
→ kobiety	3%
→ mężczyźni	3%
→ osoby przewlekle chore	7%
→ osoby uzależnione	5%
→ rodziny z problemami opiekuńczo-wychowawczymi	6%
→ osoby bezdomne	5%
→ imigranci	2%
→ osoby opuszczające zakład karny	3%
→ samotni rodzice	6%
→ ofiary i sprawcy przemocy domowej	6%
→ rodziny zastępcze, adopcyjne	5%
→ osoby uzdolnione	4%
→ inne	są mniejsze od < 1%

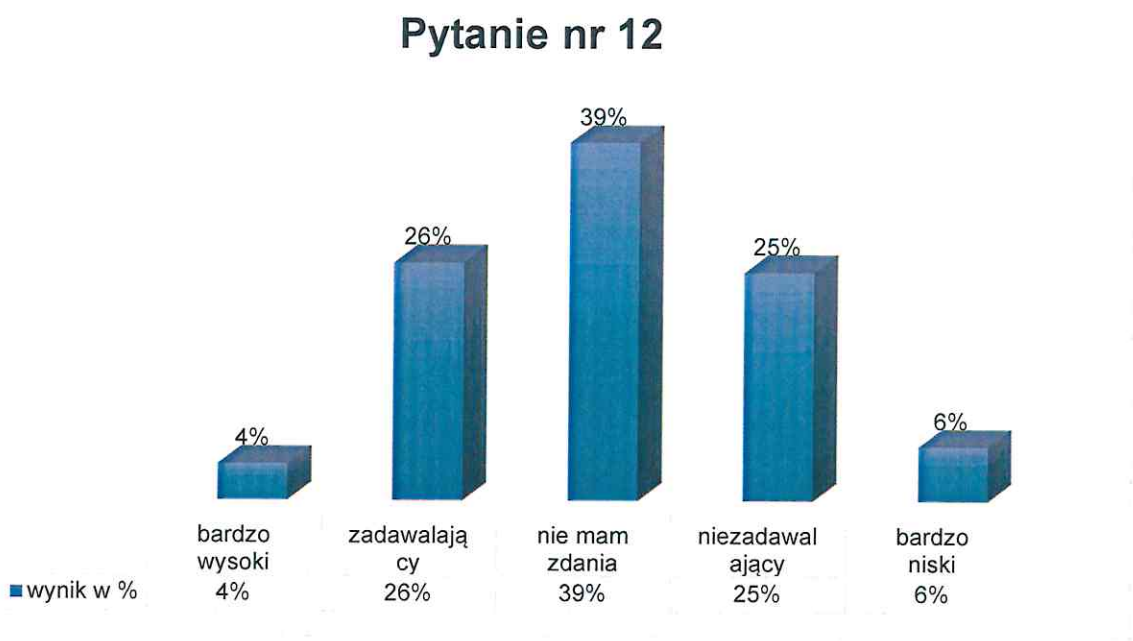
Najwięcej odpowiedzi wskazano na dwie grupy tj.: osoby z niepełnosprawnością 10% i seniorzy 11%. W przedziale od 4% do 7% znalazło się najwięcej grup tj.: osoby pracujące, osoby bezrobotne, rodziny z dziećmi, młodzież, osoby przewlekle chore, osoby uzależnione, rodziny z problemami opiekuńczo-wychowawczymi, osoby bezdomne, samotni rodzice, ofiary i sprawcy przemocy domowej, rodziny zastępcze, adopcyjne i osoby uzdolnione. Najmniej wskazano na grupy; dzieci, kobiety, mężczyźni, imigranci i osoby opuszczające zakład karny bo od 2% do 3%. Wskazania na „inne" nie zawarte w powyższym katalogu grup, było poniżej <1%.

W powyższym przypadku podobnie jak w pytaniu nr 10 rekomendujemy pozostawienie jedynie opisowej analizy. Graficzne przedstawienie ww. uzyskanych danych byłoby nieczytelne a tym samym mogłoby nie oddać rzeczywistego obrazu analizy.

Następnym tj. 12 pytaniem było: Jak ocenia Pani/Pan poziom świadomości obywatelskiej mieszkańców Łomży? Respondenci udzielili odpowiedzi w sposób następujący:

bardzo wysoki – 4% (13); zadawalający – 26 % (81); nie mam zdania – 39% (120); niezadawalający – 25% (75); bardzo niski – 6% (17).

Rys. 20



Rysunek 20. Pytanie nr 12 kwestionariusza ankiety

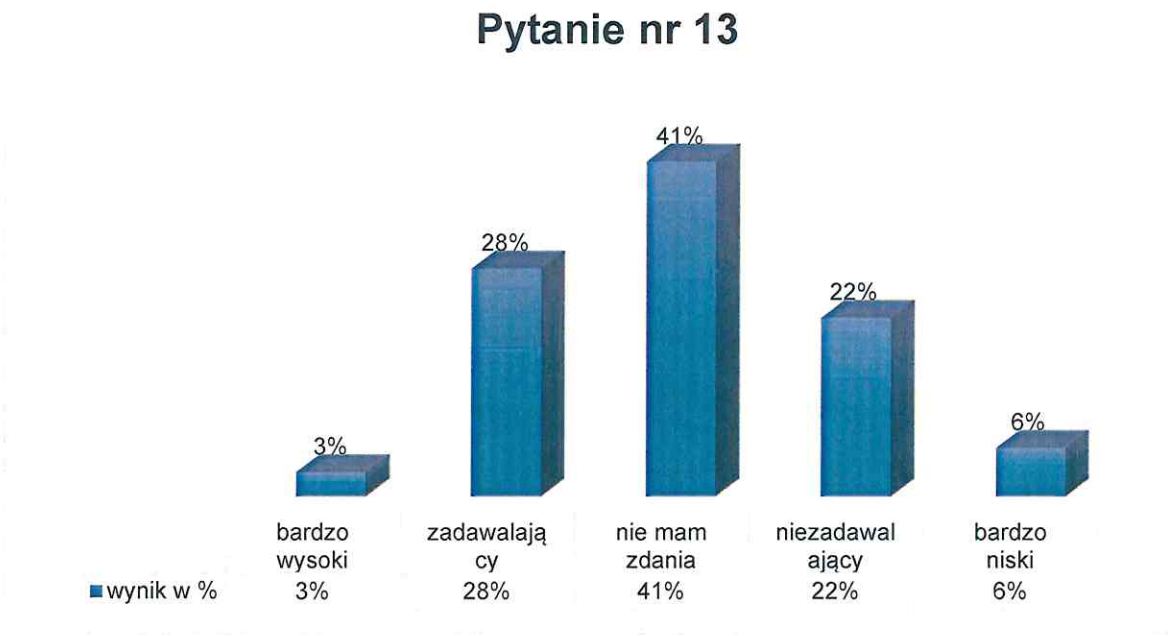
Źródło: opracowanie własne

Poziom świadomości obywatelskiej mieszkańcy miasta Łomża ocenili łącznie na poziomie pozytywnym 30%. W tej sprawie zdania nie wyraziło 39%. Natomiast 31% wskazało na poziom niezadawalający czy wręcz niski. Wniosek: Mieszkańcy Łomży są raczej odbiorcami usług niż ich współtwórcami. Potrzebne są działania zwiększające świadomość, zaufanie do instytucji oraz mechanizmy partycypacyjne. Kluczowe będzie wzmocnienie roli liderów lokalnych, promowanie wolontariatu i upowszechnienie informacji o funkcji CUS.

Na pytanie nr 13 tj.: Jak ocenia Pani/Pan poziom aktywności obywatelskiej w zakresie realizacji spraw społecznych w Łomży? Mieszkańcy miasta Łomża ocenili:

bardzo wysoki – 3% (9); zadawalający – 28% (86); nie mam zdania – 41% (126); niezadawalający – 22% (66); bardzo niski – 6% (19).

Rys. 21



Rysunek 21. Pytanie nr 13 kwestionariusza ankiety

Źródło: opracowanie własne

Aktywność obywatelską mieszkańcy miasta Łomża ocenili łącznie na poziomie pozytywnym 31%. W tej sprawie zdania nie wyraziło 41%. Natomiast 28% wskazało na poziom niezadawalający czy wręcz niski.

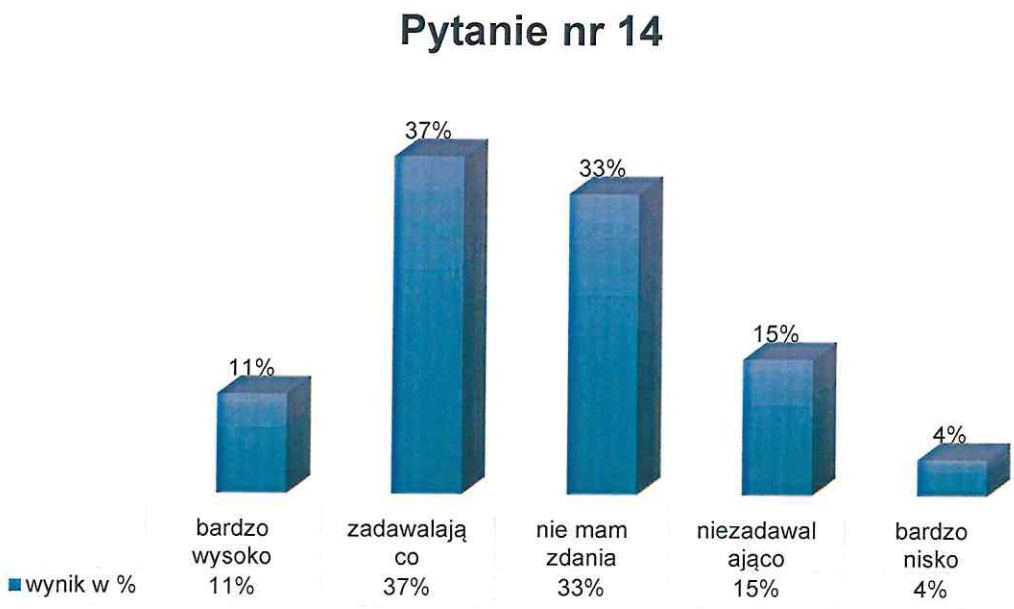
Wniosek: Mimo ograniczonej wiedzy mieszkańców o funkcjonujących podmiotach społecznych, deklarowana gotowość do współpracy i budowy partnerstw wskazuje na realny potencjał dla rozwoju modelu sieciowego CUS. Kluczowe będzie aktywizowanie lokalnych instytucji i rozwój współpracy publiczno-społecznej.

Kolejne pytanie tj. 14 prezentowało się następująco: Jak ocenia Pani/Pan działania miasta Łomża, które mają na celu zachęcanie mieszkańców do udziału w życiu kulturalnym miasta (np. organizacja koncertów,

festynów, spotkań autorskich, warsztatów artystycznych, pokazów filmowych)? Respondenci udzielili następujących odpowiedzi:

bardzo wysoko – 11% (34); zadawalająco – 37% (112); nie mam zdania – 33% (102); niezadawalająco – 15% (45); bardzo nisko – 4% (13).

Rys. 22



Rysunek 22. Pytanie nr 14 kwestionariusza ankiety

Źródło: opracowanie własne

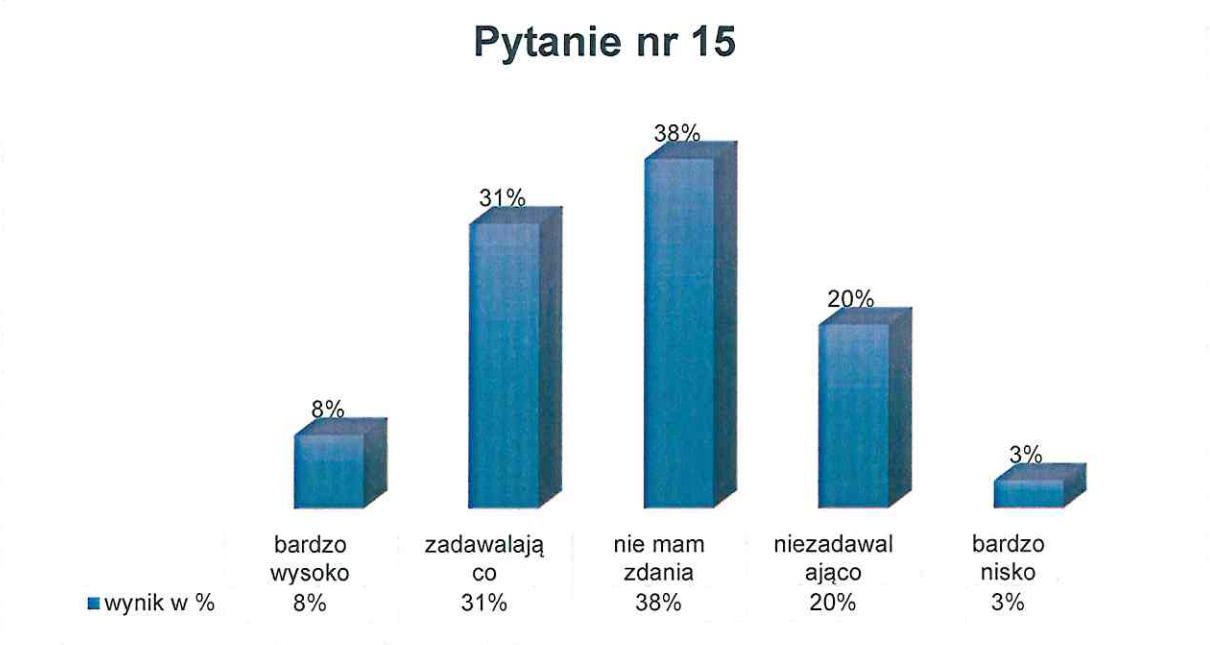
W kwestii zachęcanie mieszkańców do udziału w życiu kulturalnym miasta Łomża, respondenci ocenili działalność włodarzy miasta łącznie 48% pozytywnie. Zdania w przedmiotowej sprawie nie miało 33% odpowiadających. Natomiast 19% mieszkańców oceniło działalność w rozważanym obszarze, jako niezadawalającą bądź na niskim poziomie.

Następne pytanie nr 15 brzmiało: Jak ocenia Pani/Pan działania miasta Łomża, które mają na celu zachęcanie mieszkańców do współorganizowania różnych wydarzeń i działań na rzecz społeczności lokalnej (np. pomoc przy

planowaniu festynów, wydarzeń osiedlowych, zbiórek, spotkań sąsiedzkich)? Mieszkańcy odpowiedzieli następująco:

bardzo wysoko – 8% (26); zadawalająco – 31% (96); nie mam zdania – 38% (115); niezadawalająco – 20% (60); bardzo nisko – 3% (9).

Rys. 23



Rysunek 23. Pytanie nr 15 kwestionariusza ankiety

Źródło: opracowanie własne

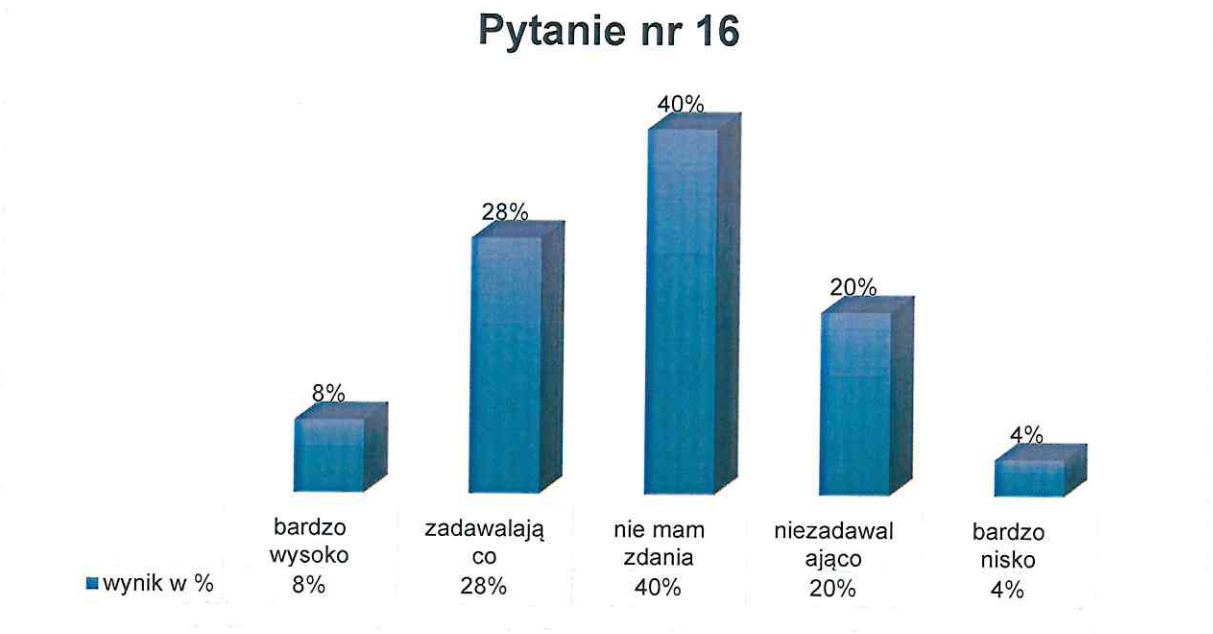
W kwestii działania włodarzy miasta Łomża, które mają na celu zachęcanie mieszkańców do współorganizowania różnych wydarzeń i działań na rzecz społeczności lokalnej, respondenci udzielili łącznie 39% ocen pozytywnych. Zdania w przedmiotowej sprawie nie miało 38% odpowiadających. Natomiast 23% mieszkańców oceniło działalność w rozważanym obszarze, jako niezadawalającą bądź na niskim poziomie.

Kolejnym pytaniem nr 16 było: Jak ocenia Pani/Pan działania miasta Łomża, które mają na celu zachęcanie mieszkańców do współdziałania przy

realizacji różnych inicjatyw lokalnych (np. wspólne planowanie działań w mieście, udział w konsultacjach)?

bardzo wysoko – 8% (26); zadawalająco – 28% (85); nie mam zdania – 40% (120); niezadawalająco – 20% (62); bardzo nisko – 4% (13).

Rys. 24



Rysunek 24. Pytanie nr 16 kwestionariusza ankiety

Źródło: opracowanie własne

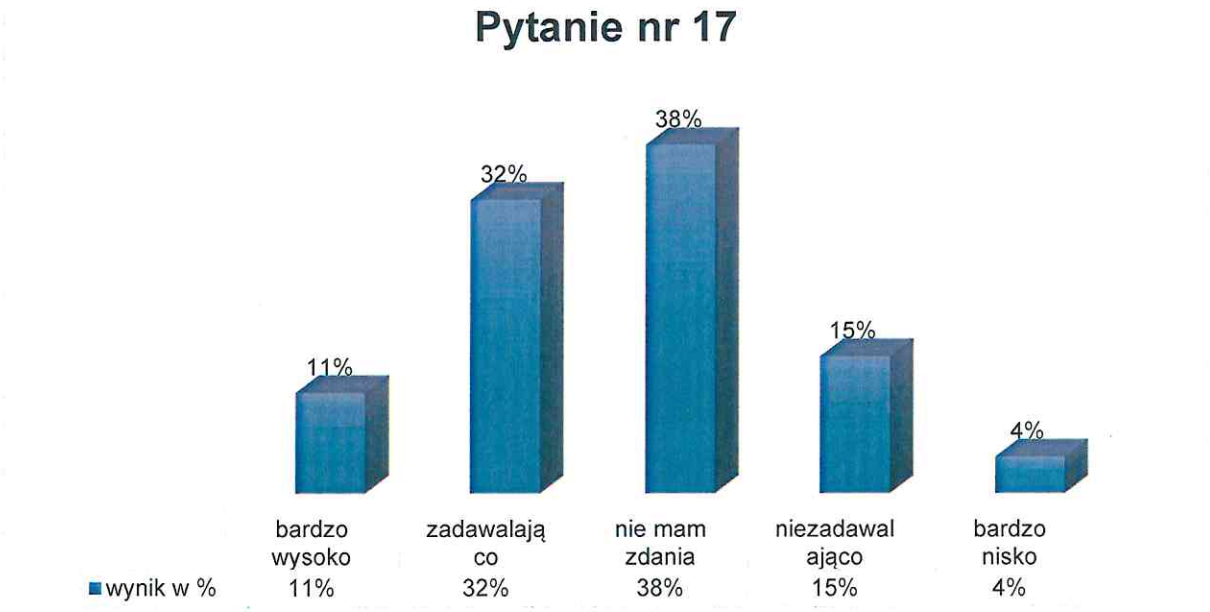
Dokonując analizy wyników badań w zakresie działalności włodarzy miasta Łomża, mających na celu zachęcanie mieszkańców do współdziałania przy realizacji różnych inicjatyw lokalnych, respondenci udzielili łącznie 36% ocen pozytywnych. Zdania w przedmiotowej sprawie nie miało 40% odpowiadających. Natomiast 24% mieszkańców oceniło działalność w rozważanym obszarze, jako niezadawalającą bądź na niskim poziomie.

Na pytanie nr 17 tj.: Jak ocenia Pani/Pan działania instytucji publicznych w Łomży (np. Urząd Miasta, MOPS, CPZ, OIK, CUS), które mają na celu

integrowanie mieszkańców i budowanie więzi sąsiedzkich (np. organizowanie spotkań międzypokoleniowych, zajęć, grup wsparcia, wydarzeń dla rodzin i seniorów)? Respondenci udzielili odpowiedzi w sposób następujący:

bardzo wysoko – 11% (33); zadawalająco – 32% (98); nie mam zdania – 38% (117); niezadawalająco – 15% (45); bardzo nisko – 4% (13).

Rys. 24



Rysunek 24. Pytanie nr 17 kwestionariusza ankiety

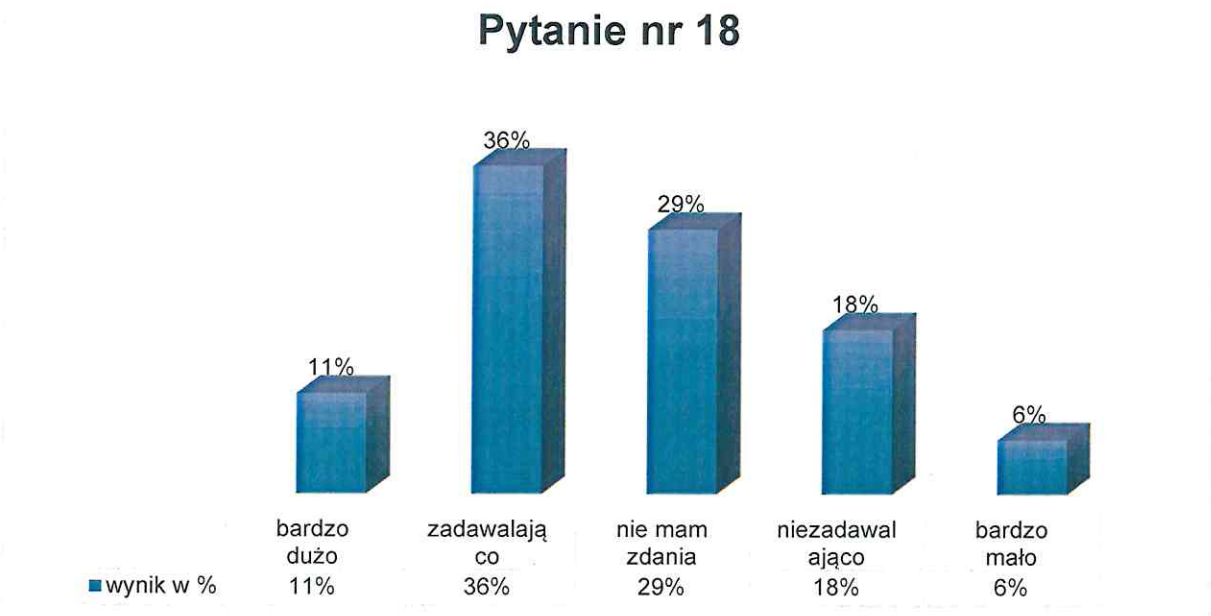
Źródło: opracowanie własne

Dokonując analizy wyników badań w zakresie działalności włodarzy miasta Łomża, oceniające działalność instytucji publicznych w Łomży (np. Urząd Miasta, MOPS, CPZ, OIK, CUS), które mają na celu integrowanie mieszkańców i budowanie więzi sąsiedzkich, respondenci ocenili łącznie 43% ocen pozytywnych. Zdania w przedmiotowej sprawie nie miało 38% odpowiadających. Natomiast 19% mieszkańców oceniło działalność w rozważanym obszarze, jako niezadawalającą bądź na niskim poziomie.

Kolejnym 18 pytaniem kwestionariusza było: Czy według Pani/Pana w Łomży jest wystarczająco dużo wydarzeń i działań kulturalnych skierowanych do mieszkańców? Respondenci udzielili nw. wymienionych odpowiedzi:

bardzo dużo – 11% (32); zadawalająco – 36% (109); nie mam zdania – 29% (90); niezadawalająco – 18% (56); bardzo mało – 6% (19).

Rys. 25



Rysunek 25. Pytanie nr 18 kwestionariusza ankiety

Źródło: opracowanie własne

Podsumowując w zakresie analizy wyników badań dotyczących ilości wydarzeń i działań kulturalnych skierowanych do mieszkańców, respondenci ocenili łącznie w 47%, pozytywnie. Zdania w przedmiotowej sprawie nie miało 29% odpowiadających. Natomiast 24% mieszkańców oceniło działalność w rozważanym obszarze, jako niezadawalającą bądź na niskim poziomie.

Pytanie 19 sformułowane było w sposób następujący: Które Pani/Pana zdaniem z usług społecznych dotyczących niżej wymienionych obszarów należy ulepszyć/wprowadzić w mieście Łomża, w celu zaspokojenia potrzeb społecznych mieszkańców?

Odpowiedzi kształtowały się następująco:

- → politykę prorodzinną 7%
- → wspieranie rodziny 10%
- → system pieczy zastępczej 5%
- → pomoc społeczną 7%
- → promocja i ochrona zdrowia 10%
- → wspieranie osób niepełnosprawnych 10%
- → edukacja publiczna 6%
- → przeciwdziałanie bezrobociu 7%
- → przeciwdziałanie patologiom społecznym (np. alkoholizm, narkomania, przemoc domowa) 10%
- → kultura 5%
- → kultura fizyczna i turystyka 5%
- → pobudzanie aktywności obywatelskiej, 6%
- → mieszkalnictwo 4%
- → ochrona środowiska 3%
- → reintegracja zawodowa i społeczna 5%

Zdaniem mieszkańców najwięcej odpowiedzi w zakresie realizacji **usług społecznych, które należy ulepszyć/wprowadzić w mieście Łomża, w celu zaspokojenia potrzeb społecznych mieszkańców wskazało na poziomie 10%** wspieranie rodziny, wspieranie osób niepełnosprawnych, promocję i ochronę zdrowia oraz przeciwdziałanie patologiom społecznym (np. alkoholizm,

narkomania, przemoc domowa). W zakresie od 5% do 7% respondenci wskazali politykę prorodzinną, system pieczy zastępczej, pomoc społeczną, edukacja publiczna, przeciwdziałanie bezrobociu, kultura, kultura fizyczna i turystyka oraz pobudzanie aktywności obywatelskiej. Najmniej wskazań było na obszary w zakresie 3% - 4% tj. mieszkalnictwo, ochrona środowiska i reintegrację zawodową i społeczną.

W powyższym przypadku podobnie jak w pytaniach nr 10 i 11 rekomendujemy pozostawienie jedynie opisowej analizy. Graficzne przedstawienie ww. uzyskanych danych byłoby nieczytelne a tym samym mogłoby nie oddać rzeczywistego obrazu analizy.

Ostanie 20 pytanie brzmiało: Jakie widzi Pani/Pan możliwości rozwiązań, aby wprowadzić wyżej wymienione usługi społeczne na wyższy poziom w ramach działalności CUS?

Ankietowanie wskazali na:

→ priorytet usług społecznych realizowanych w miejscu zamieszkania społeczności lokalnej przed usługami stacjonarnymi w Instytucjach Publicznych 14%

wpisane komentarze cyt.:

- *„łatwy dostęp do usług społecznych*
- *pomoc w opiece*
- *Usługi świadczone w miejscu zamieszkania ułatwią funkcjonowanie. w konsekwencji jest to tańsze niż pobyt np. w DPS.*
- *Jest zapotrzebowanie*
- *Rozwój punktów wsparcia osiedlowego – niewielkich lokalnych centrów wsparcia, gdzie mieszkańcy mogą skorzystać z porad i usług bez konieczności udawania się do instytucji publicznych. Wsparcie w formie usług cyfrowych i telefonicznych – dla osób, które*

mają trudności z dotarciem do CUS, np. e-konsultacje psychologiczne, prawne, porady pracowników socjalnych online.

- *dostępność w miejscu zamieszkania*
- *Kontakt*
- *działania skierowane do seniorów*
- *Rzetelność, dbałość o dobro człowieka i sumienność*
- *Lepsza informacje dotyczące wszystkich usług i większe zrozumienie i otwarcie się na ludzi którzy wymagają wsparcia"*

→ rozwój umiejętności i kompetencji społecznych wśród społeczności lokalnych 18% wpisane komentarze cyt.:

- *„większa dostępność do psychologów coś na wzór nieodpłatnej pomocy prawnej*
- *Rozwój kompetencji spowoduje lepsze funkcjonowanie w środowisku i radzenie sobie z różnymi problemami.*
- *Zaangażowanie,*
- *pozwoli na samodzielne szukanie pracy*
- *większe porozumienie między mieszkańcami*
- *Więcej kursów*
- *Szkolenia*
- *Więcej ciekawych szkoleń*
- *Więcej kursów*
- *Współpraca międzypokoleniowa seniorzy z młodzieżą*
- *dostępne warsztaty adekwatnie do zapotrzebowania mieszkańców, w porozumieniu z nimi*
- *Niskie uspołecznienie*
- *Organizacja kursów i szkolenia np. komputerowych, językowych*

- *działania i akcje zachęcające do rozwijania zaangażowania w ważnych sprawach społecznych*
- *Szkolenia rozwijające kompetencje miękkie*
- *Integracja"*

→ rozwój zindywidualizowanych usług społecznych świadczonych w społeczności lokalnej, w tym usług o charakterze profilaktycznym, które wpłyną na ograniczenie konieczności opieki instytucjonalnej, 10% wpisane komentarze cyt.:

- *„indywidualizacja potrzeb poszczególnych mieszkańców*
- *Możliwość korzystania z usług opiekuńczych na rzecz osób przewlekłe chorych i niepełnosprawnych w domach*
- *Pisma do wspólnot mieszkańców*
- *spotkania grup*
- *Programy zdrowia psychicznego w środowisku lokalnym – konsultacje, grupy wsparcia, kampanie psychoedukacyjne.*
- *promowanie by żyć bez alkoholu, ograniczenie dostępności alkoholu w mieście*
- *Więcej różnych usług*
- *Szerszy zakres*
- *Sąsiedzka pomoc*
- *spotkania w najbliższym otoczeniu bez konieczności dojazdów (lub zabezpieczenie transportu)*
- *Kampanie uświadamiające o przemocy i skutecznym dialogu"*

→ wykorzystanie zasobów i potencjału instytucjonalnej opieki długoterminowej (w tym domów pomocy społecznej) dla rozwoju nowych

usług środowiskowych w społeczności lokalnej, 11% wpisane komentarze cyt.:

- *„organizacja opieki wytchnieniowej całodobowej*
- *Przy obecnym systemie prawnym jest to trudne do zrealizowania.*
- *Poszerzenie*
- *Świetlice dla młodzieży*
- *Za długa jest procedura, by zakwalifikować pacjenta, często już pacjent umiera nie doczekają terminu*
- *Wolontariat*
- *Przedszkole dla seniorów"*

→ partycypacja społeczna - aktywizacja społeczności lokalnej do uczestniczenia w realizacji usług społecznych np. usługi sąsiedzkie, 14% wpisane komentarze cyt.:

- *„ławki przy blokach ,tworzenie różnych kół wspierających i tworzących więzi sąsiedzkie*
- *współpraca mieszkańców w realizacji usług społecznych*
- *Większą integracja lokalnej społeczności*
- *Pomoc sąsiedzka na szerszą skalę*
- *Szerszy zakres pomocy sąsiedzkiej*
- *Sąsiedzka pomoc*
- *Pomoc sąsiedzka*
- *Usługi sąsiedzkie na szerszą skalę*
- *Płatna pomoc*
- *Szersza akcja sąsiedzka*
- *Informowanie seniorów o możliwości korzystania z usług dla seniorów*
- *Usługi bardzo potrzebne*

- *Pomoc seniorom, pomoc rówieśnicza młodych ludzi*
- *Większa możliwość decydowania lokalnej społeczności o inwestycjach*
- *bardziej rozbudowana pomoc sąsiedzka*
- *zaangażowanie większej ilości ludzi do pomocy sąsiedzkie"*

→ wsparcie doradztwa prawnego w zakresie praw pracowniczych, praw konsumenta, praw obywatelskich i innych dla mieszkańców miasta Łomża, 16% wpisane komentarze cyt.:

- *„Pomoc przy wypełnianiu dokumentów*
- *większa dostępność porad prawnych nieodpłatnych dla mieszkańców*
- *Większy dostęp do porad prawnych*
- *pomoc prawna*
- *większa dostępność usług prawnych bezpłatnych*
- *Większe kompetencje dla prawników, chce ze strony prawników do podejmowania działań*
- *to ważny aspekt*
- *Punkty informacyjne o świadczeniach, orzeczeniach, ulgach i prawach osób z niepełnosprawnościami – dostępne lokalnie i online. Wsparcie w wypełnianiu wniosków, komunikacji z ZUS, PCPR itp. – szczególnie ważne przy barierach poznawczych lub komunikacyjnych.*
- *Większy dostęp do tych usług przez ich promocję*
- *Łatwość dostępu*
- *Obowiązkowe*
- *Osoba kompetentna w sprawach prawnych przy CUS*
- *Brak wiedzy*
- *możliwość korzystania z bezpłatnego poradnictwa*

- *Kampanie społeczne*
- *byłoby to pomocne”*

→ wolontariat, 11% wpisane komentarze cyt.:

- *„Programy wolontariatu międzypokoleniowego (większe zaangażowanie szkół) i wsparcia sąsiedzkiego*
- *aktywizacja młodzieży do działań społecznych*
- *pomoc seniorom*
- *Są osoby które chętnie pomogą innym*
- *Większa zachęta, rozmowy*
- *Koordynator wolontariatu w CUS – osoba odpowiedzialna za rekrutację, szkolenie i wsparcie wolontariuszy.*
- *Więcej wolontariuszy*
- *pracownicy pracują bo muszą*
- *Młodzież*
- *Pomoc os starszym*
- *Jest za mało ludzi na danych stanowiskach i wolontariusze by pomogli w rozwiązaniu problemu”*

→ Inne 6% wpisane komentarze cyt.:

- *„Wszystkie powyższe, ponieważ są bardzo istotne dla mieszkańców.*
- *Wprowadzenie indywidualnych planów usług społecznych dla rodzin/osób korzystających z pomocy; Rozwój usług środowiskowych: asystenci rodziny, opieka domowa, teleopieka, usługi sąsiedzkie; Stworzenie „punktów kontaktowych”*

w dzielnicach miasta, gdzie mieszkańcy mogą łatwo uzyskać informację i wsparcie.

- *Wsparcie dla zdolnej młodzieży, dla ludzi pracowitych, osób z niepełnosprawnościami i samotnych, często schorowanych seniorów. Zwrócenie uwagi na problem z brakiem miejsc pracy, szczególnie dla ludzi młodych i tych którym zbliża się emerytura, a więc nieatrakcyjnych na rynku pracy.*
- *Pomoc w wynajęciu mieszkania*
- *Rozwój platformy cyfrowej CUS – umożliwiającej mieszkańcom kontakt, umawianie się na usługi, dostęp do poradników i wsparcia online. Diagnoza potrzeb społecznych metodami partycypacyjnymi – np. poprzez spacery badawcze, panele obywatelskie, ankiety społeczne.*
- *działania muszą być dostępne dla każdego, bez dyskryminacji, jasne i przejrzyste przyznawania mieszkań komunalnych, kryteria dla wszystkich, a nie po znajomości*
- *wymiana władz*
- *Miejsce usług, instytucja musi być w centrum żeby była dostępna dla mieszkańców*
- *Zachowanie lokalizacji CUS w centrum miasta, aby osoby z niepełnosprawnościami miały ułatwiony dostęp*
- *dobrzy pracownicy*
- *Centrum Usług Społecznych jako instytucja powinien znajdować się w centrum miasta, blisko urzędu miasta, dobrze skomunikowany, by dostępność nie wykluczała korzystania z niego przez osoby starsze i niepełnosprawne. Położenie i dostępność to priorytet dla ogółu mieszkańców, dzięki temu z oferty będą mogły skorzystać różne grupy osób, bez wykluczenia i dyskryminacji*

- *wsparcie rolników”*

Respondenci najbardziej wskazali na potrzebę **podniesienia, na wyższy poziom w ramach działalności CUS usług społecznych w zakresie** priorytetu usług społecznych realizowanych w miejscu zamieszkania społeczności lokalnej przed usługami stacjonarnymi w Instytucjach Publicznych, rozwoju umiejętności i kompetencji społecznych wśród społeczności lokalnych, partycypację społeczną - aktywizację społeczności lokalnej do uczestniczenia w realizacji usług społecznych np. usługi sąsiedzkie oraz wsparcia doradztwa prawnego w zakresie praw pracowniczych, praw konsumenta, praw obywatelskich i innych dla mieszkańców miasta Łomża. Wymienione obszary wskazało od 14% do 18% mieszkańców Łomży. Na potrzebę podniesienia rozwoju zindywidualizowanych usług społecznych świadczonych w społeczności lokalnej, w tym usług o charakterze profilaktycznym, które wpłyną na ograniczenie konieczności opieki instytucjonalnej, wykorzystania zasobów i potencjału instytucjonalnej opieki długoterminowej (w tym domów pomocy społecznej) dla rozwoju nowych usług środowiskowych w społeczności lokalnej oraz wolontariat wskazało od 10% do 11%. Najmniej wskazano na opcję „inne” tj. 6%.

Wnioski i rekomendacje (pytania 1-20)

Pytanie 1

Wniosek ogólny:

Choć znaczna część osób ocenia stan usług społecznych w Łomży pozytywnie, niemal połowa badanych nie ma zdania, co może być sygnałem niedostatecznej widoczności działań instytucji pomocowych w życiu społecznym miasta. To z kolei sugeruje potrzebę:

- **zwiększenia dostępności i promocji usług społecznych**, tak aby mieszkańcy byli bardziej świadomi oferowanego wsparcia oraz wiedzieli, gdzie i jak z niego skorzystać,
- **prowadzenia działań informacyjnych i edukacyjnych**, które pomogą przybliżyć rolę i zadania MOPS, Działu Interwencji Kryzysowej czy przyszłego Centrum Usług Społecznych,
- **budowania zaufania społecznego do instytucji pomocowych**, np. poprzez konsultacje społeczne, działania w terenie, czy współpracę z organizacjami pozarządowymi.

Rekomendacja:

W związku z powyższymi wnioskami, warto rozważyć wdrożenie strategii komunikacyjnej i informacyjnej, która pomoże zwiększyć świadomość społeczną na temat funkcjonowania systemu usług społecznych w Łomży, a także usprawni proces docierania do osób potrzebujących wsparcia. Może to obejmować

kampanie informacyjne, dyżury konsultacyjne w dzielnicach, współpracę z lokalnymi mediami oraz aktywność w mediach społecznościowych.

Pytanie 2

Wniosek ogólny:

Chociaż znaczna część mieszkańców Łomży miała kontakt z usługami społecznymi, większość badanych pozostaje poza systemem wsparcia, co podkreśla potrzebę dalszej promocji, edukacji społecznej i wzmacniania obecności instytucji pomocowych w świadomości mieszkańców. Rozbudowa oferty, poprawa dostępności oraz otwartość instytucji na dialog społeczny mogą pomóc w zwiększeniu ich rozpoznawalności i skuteczności działania.

Pytanie 3

Rekomenduje się zatem:

1. **Zwiększenie widoczności i przejrzystości usług społecznych**, m.in. poprzez kampanie informacyjne, otwarte konsultacje społeczne oraz działania edukacyjne skierowane do mieszkańców.
2. **Stałe podnoszenie kwalifikacji kadry oraz monitorowanie jakości obsługi** – utrzymanie i dalsze rozwijanie standardów pracy, szczególnie w zakresie terminowości i profesjonalizmu, które zostały stosunkowo dobrze ocenione, ale wciąż mają potencjał do poprawy.
3. **Utworzenie prostych kanałów zgłaszania opinii i skarg** – tak, aby mieszkańcy czuli, że ich głos ma wpływ na jakość świadczonych usług. Może to również pomóc w zidentyfikowaniu konkretnych obszarów wymagających korekty.

4. **Wzmocnienie mechanizmów ewaluacji wewnętrznej** – regularne badania poziomu zadowolenia klientów usług społecznych oraz analiza zgłoszeń i potrzeb.

Podsumowanie:

Mieszkańcy Łomży w większości nie mają wyraźnej opinii na temat jakości realizacji usług społecznych, co należy uznać za sygnał alarmowy w kontekście komunikacji i relacji instytucji z otoczeniem społecznym. Jednocześnie pozytywne oceny osób korzystających z usług wskazują, że funkcjonujące rozwiązania mają solidne podstawy, które warto rozwijać i promować szerzej w społeczności lokalnej.

Pytanie 4

Ogólna rekomendacja:

Utrzymanie i dalsze wzmacnianie pozytywnych rozwiązań w zakresie dostępności usług społecznych, przy jednoczesnym podjęciu działań naprawczych i informacyjnych, takich jak:

1. **Zwiększenie widoczności i promocji usług** – poprzez kampanie informacyjne, ulotki, obecność w mediach społecznościowych, punkty informacyjne w przestrzeni miejskiej.
2. **Rozwój usług mobilnych i środowiskowych** – zwłaszcza dla osób o ograniczonej mobilności, starszych i mieszkających na obrzeżach miasta.
3. **Poprawa dostępności lokalowej i cyfrowej** – m.in. poprzez lepsze oznakowanie placówek, uproszczenie procedur oraz rozwój e-usług.
4. **Systematyczna analiza barier dostępności** – np. poprzez konsultacje społeczne lub badania jakościowe, pozwalające zidentyfikować konkretne utrudnienia, których nie widać w statystyce ogólnej.

Pytanie 5

Ogólna rekomendacja:

Aby zwiększyć zaufanie do systemu usług społecznych i ułatwić dostęp do pomocy, zaleca się podjęcie działań mających na celu **uproszczenie i lepsze objaśnienie procedur kwalifikacyjnych**:

1. **Przyjazne i proste materiały informacyjne** – broszury, infografiki, poradniki online oraz drukowane, napisane prostym i zrozumiałym językiem.
2. **Szkolenia i wsparcie informacyjne** – np. punkty konsultacyjne, pomoc telefoniczna, dyżury doradców społecznych, którzy mogą wyjaśnić procedury krok po kroku.
3. **Uproszczenie formalności, gdzie to możliwe** – przegląd istniejących procedur pod kątem eliminacji zbędnych dokumentów i etapów.
4. **Dostępność informacji w różnych formatach** – w tym także z myślą o osobach starszych, z niepełnosprawnościami czy słabą znajomością języka urzędowego.

Pytanie 6

Ogólna rekomendacja:

Aby w pełni odpowiedzieć na zróżnicowane potrzeby społeczne mieszkańców Łomży, miasto powinno:

1. **Kontynuować i rozwijać obecne usługi**, jednocześnie diagnozując potrzeby niezaspokojone – poprzez badania społeczne, konsultacje, rozmowy z organizacjami pozarządowymi i grupami mieszkańców.
2. **Zwiększyć promocję istniejących usług**, szczególnie wśród tych, którzy nie mają wiedzy o ich istnieniu (co sugeruje wysoki odsetek odpowiedzi „nie mam zdania").
3. **Rozważyć wdrożenie nowych form usług społecznych** – np. usług środowiskowych, wspierających niezależność seniorów, pomocy psychologicznej dla młodzieży, centrów wsparcia dla osób

z niepełnosprawnościami czy programów przeciwdziałania wykluczeniu cyfrowemu.

Pytanie 7

Ogólna rekomendacja:

1. **Wprowadzenie systemu odpłatności częściowej lub zróżnicowanej w zależności od rodzaju usługi**

   Najbardziej preferowanym modelem wydaje się być **wprowadzenie odpłatności za wybrane usługi**, szczególnie te, które są mniej podstawowe (np. usługi specjalistyczne, doradcze), podczas gdy usługi o charakterze podstawowym, zapewniające minimum wsparcia (np. pomoc socjalna, opieka nad dziećmi, osoby starsze) powinny pozostać **nieodpłatne**.

2. **Dostosowanie odpłatności do sytuacji finansowej mieszkańców**

   Jeśli odpłatność miałaby obejmować niektóre usługi, warto rozważyć model **częściowej odpłatności** w zależności od dochodów lub sytuacji życiowej osób korzystających z usług (np. zniżki lub ulgi dla osób w trudnej sytuacji finansowej).

3. **Transparentność w zakresie odpłatności**

   Ważne jest, aby zasady odpłatności były **jasno komunikowane** mieszkańcom, tak by nie budziły wątpliwości co do tego, które usługi są płatne, a które nie, oraz w jakiej wysokości są pobierane opłaty.

4. **Zwiększenie świadomości społecznej w zakresie odpłatności**

   Należy również zwrócić uwagę na edukację społeczną i zwiększenie świadomości mieszkańców na temat potencjalnych opłat, oferowanych ulg i zasad odpłatności, aby zmniejszyć odsetek osób, które nie mają wyrobionej opinii na ten temat.

Pytanie 8

Rekomendacje:

1. **Uproszczenie procedur i formalności**

   Warto przeprowadzić **digitalizację procesów**, umożliwiając składanie wniosków i formularzy **online** oraz **pomoc w ich wypełnianiu** przez pracowników CUS. Wskazane jest także, aby dokumenty były **proste i przejrzyste**, a liczba wymaganych formalności **ograniczona do minimum**. Ważne będzie także dostosowanie procesów do **potrzeb osób starszych** lub mniej wykształconych w zakresie przepisów.

2. **Elastyczność odpłatności za usługi**
3. Proponuje się rozważenie **odpłatności uzależnionej od dochodów**, co pozwoliłoby na dostosowanie opłat do możliwości finansowych mieszkańców. Alternatywnie, wprowadzenie **częściowej odpłatności** za bardziej wyspecjalizowane usługi mogłoby być rozwiązaniem, które zaspokoi potrzeby osób, które mogą pokrywać część kosztów, ale jednocześnie nie pozbawi ich dostępu do pomocy.
4. **Inwestowanie w nowoczesne narzędzia pracy z klientem**

   Proponuje się wdrożenie nowoczesnych narzędzi pracy z klientem, takich jak **komunikatory internetowe**, **chatboty** oraz **usługi online** umożliwiające zdalną pomoc. Dodatkowo, warto poszerzyć **dostępność usług w godzinach popołudniowych**, aby umożliwić korzystanie z nich osobom pracującym.

5. **Poprawa atmosfery współpracy**

   Należy inwestować w szkolenia dla pracowników CUS w zakresie **komunikacji interpersonalnej**, aby stworzyć **przyjazną atmosferę** współpracy, szczególnie w sytuacjach trudnych, kiedy osoby potrzebujące wsparcia zmagają się z poważnymi problemami życiowymi.

6. **Poszerzenie oferty usług**

   W odpowiedzi na zapotrzebowanie, warto rozważyć **poszerzenie oferty CUS** o usługi specjalistyczne w takich dziedzinach jak **psychologia**,

rehabilitacja, **wsparcie dla dzieci i młodzieży**, a także **opiekę nad osobami starszymi i niepełnosprawnymi**.

7. **Zwiększenie dostępności usług dla szerszej grupy odbiorców**
   Zaleca się **rozszerzenie usług** o osoby, które nie mieszczą się w tradycyjnych grupach odbiorców, jak **osoby pracujące** czy **rolnicy**, oraz **dostosowanie usług do specyficznych potrzeb różnych grup wiekowych** i zawodowych.
8. **Dostosowanie lokalizacji i promocji usług**
   Ważnym krokiem jest **umiejscowienie CUS w centrum miasta** oraz poprawa **promocji usług**, aby wszyscy mieszkańcy byli świadomi dostępnych form pomocy i łatwo mogli z nich skorzystać.

Pytanie 9

W odpowiedziach widać dużą potrzebę różnorodnego wsparcia, szczególnie dla osób starszych, niepełnosprawnych, bezrobotnych oraz rodzin. Wiele osób zwraca również uwagę na znaczenie wsparcia psychologicznego, zarówno dla dzieci, jak i dorosłych, oraz na konieczność dostosowania pomocy do różnych grup społecznych, w tym osób w trudnej sytuacji finansowej.
Odpowiedzi te mogą stanowić ważny punkt odniesienia dla przyszłego rozwoju usług społecznych, zwłaszcza w kontekście dostosowania oferty do zmieniających się potrzeb społeczeństwa.

Pytanie 10

Podsumowanie:
Wielu mieszkańców Łomży wskazało na kluczowe obszary, w których widać zapotrzebowanie na zwiększenie dostępności i jakości usług społecznych. Zdecydowana większość wskazała na **zdrowie**, **sport**, **spędzanie wolnego czasu** oraz **integrację społeczną**. Wysokie zapotrzebowanie na usługi medyczne i opiekuńcze wskazuje na konieczność działań w tym zakresie, zwłaszcza

w kontekście starzejącego się społeczeństwa i potrzeby wsparcia osób z niepełnosprawnościami.

Pytanie 11

Podsumowanie:

Na podstawie podanych odpowiedzi widać, że respondenci uznają za szczególnie ważne kierowanie usług społecznych do osób z niepełnosprawnością (10%) oraz seniorów (11%). Warto zauważyć, że te grupy mogą mieć specyficzne potrzeby w zakresie wsparcia, które wymagają dostosowanych rozwiązań.

Z kolei inne grupy, takie jak osoby pracujące, bezrobotne, rodziny z dziećmi, młodzież czy osoby przewlekle chore, również zostały uznane za ważne, choć w nieco mniejszym stopniu. To może wskazywać na szeroki zakres problemów społecznych, które wymagają interwencji, ale z nieco mniejszym priorytetem w porównaniu do osób z niepełnosprawnością i seniorów.

Natomiast grupy, takie jak dzieci, kobiety, mężczyźni, imigranci i osoby opuszczające zakład karny, zostały wskazane przez mniejszy odsetek respondentów. Może to sugerować, że potrzeby tych grup nie są postrzegane jako tak pilne w kontekście usług społecznych, chociaż nie należy tego stwierdzenia traktować zbyt kategorycznie, biorąc pod uwagę, że każdy przypadek może wymagać indywidualnego podejścia.

Pytanie 12

Rekomendacje:

1. **Edukacja obywatelska**:
    - **Rekomendacja**: Warto zainwestować w programy edukacji obywatelskiej, które będą skierowane do różnych grup wiekowych, szczególnie do młodzieży i dorosłych. Należy skupić się na wyjaśnianiu roli obywateli w procesach demokratycznych, znaczeniu głosowania, uczestniczenia w życiu społecznym oraz na

zachęcaniu do angażowania się w działania na rzecz swojej lokalnej społeczności.

- **Działania**: Można organizować warsztaty, spotkania informacyjne, konkursy, debaty czy dni otwarte instytucji lokalnych, aby zwiększyć wiedzę i zainteresowanie mieszkańców sprawami publicznymi.

2. **Inicjatywy lokalne i współpraca z mieszkańcami**:
   - **Rekomendacja**: Wspieranie inicjatyw lokalnych, takich jak spotkania z radnymi, organizowanie konsultacji społecznych czy angażowanie mieszkańców w procesy decyzyjne w sprawach ważnych dla gminy, może pomóc w podniesieniu poziomu świadomości obywatelskiej. Powinno się również promować uczestnictwo w organizacjach pozarządowych, które aktywnie działają na rzecz rozwoju lokalnej społeczności.
   - **Działania**: Zorganizowanie cyklicznych spotkań z mieszkańcami, w których omawiane będą kluczowe sprawy lokalne i proponowane rozwiązania. Regularne informowanie o działaniach samorządu i zachęcanie do aktywnego uczestnictwa w konsultacjach społecznych.
3. **Zwiększenie dostępu do informacji i edukacji politycznej**:
   - **Rekomendacja**: Dobrą praktyką będzie poprawa dostępu do informacji na temat działań samorządu, procesu legislacyjnego i zasad funkcjonowania lokalnych instytucji. Dzięki temu mieszkańcy będą mieli lepszą orientację w sprawach, które ich dotyczą, i będą bardziej skłonni do aktywnego uczestnictwa w życiu społecznym.

- **Działania**: Tworzenie prostych, zrozumiałych materiałów informacyjnych (np. broszur, ulotek, plakatów) oraz wykorzystywanie platform internetowych, takich jak strony internetowe gminy, aplikacje mobilne czy media społecznościowe, do szerzenia wiedzy na temat lokalnych spraw.

4. **Podnoszenie świadomości wśród osób z niską oceną poziomu świadomości obywatelskiej**:
   - **Rekomendacja**: Skupienie się na grupach, które oceniły świadomość obywatelską jako „niezadowalającą" lub „bardzo niską" (łącznie 31%), może pomóc poprawić zaangażowanie obywateli. Warto dotrzeć do tych grup, które mogą być mniej zainteresowane sprawami społecznymi i bardziej ukierunkować programy edukacyjne na ich potrzeby.
   - **Działania**: Organizowanie działań skierowanych do osób, które nie angażują się w życie społeczne, np. poprzez organizowanie spotkań, szkoleń, warsztatów, które będą odpowiedzią na ich konkretne potrzeby i zainteresowania.
5. **Motywowanie do aktywności obywatelskiej**:
   - **Rekomendacja**: Należy wprowadzić motywacyjne działania, które zachęcą mieszkańców do większego zaangażowania w sprawy lokalne, np. poprzez organizowanie konkursów na projekty społeczne, granty na inicjatywy obywatelskie, czy programy wolontariackie.
   - **Działania**: Tworzenie funduszy wspierających inicjatywy społeczne, organizowanie festynów czy dni aktywności, które

połączą edukację obywatelską z zabawą, może pomóc w mobilizacji mieszkańców.

Podsumowanie:

Na podstawie wyników ankiety, warto skoncentrować się na poprawie świadomości obywatelskiej wśród mieszkańców Łomży, zwłaszcza poprzez edukację i angażowanie ich w życie społeczne i obywatelskie. Takie działania przyczynią się do większego zaangażowania obywateli w procesy demokratyczne oraz w rozwój lokalnej społeczności.

Pytanie 13

Rekomendacje:

1. **Podnoszenie świadomości o znaczeniu aktywności obywatelskiej**:
   - **Rekomendacja**: Należy zwiększyć informowanie mieszkańców o możliwościach angażowania się w sprawy społeczne, takich jak udział w konsultacjach społecznych, wolontariat, czy inicjatywy obywatelskie. Warto również uświadomić mieszkańcom, jak ich aktywność może wpłynąć na poprawę jakości życia w mieście.
   - **Działania**: Organizowanie kampanii informacyjnych, spotkań z lokalnymi liderami, radnymi i organizacjami pozarządowymi, aby przedstawiać korzyści płynące z aktywności obywatelskiej. Może to być również edukacja dotycząca formalnych i nieformalnych sposobów angażowania się w życie lokalne.
2. **Zwiększenie liczby inicjatyw lokalnych i partycypacyjnych**:
   - **Rekomendacja**: Większy nacisk należy położyć na tworzenie i wspieranie inicjatyw społecznych, które umożliwią mieszkańcom aktywne uczestnictwo w rozwiązywaniu problemów lokalnych. Pomocne będą także różne formy współpracy mieszkańców z instytucjami publicznymi i organizacjami pozarządowymi.

- **Działania**: Tworzenie platform (np. internetowych) umożliwiających zgłaszanie pomysłów na projekty społeczne, organizowanie konsultacji społecznych, umożliwiających aktywny udział mieszkańców w procesach decyzyjnych, a także wspieranie projektów, które zwiększają współpracę i zaangażowanie lokalnych społeczności.

3. **Lepsza promocja działań społecznych i projektów obywatelskich**:
   - **Rekomendacja**: Mieszkańcy Łomży mogą być mniej świadomi bieżących inicjatyw obywatelskich, które się dzieją w mieście. Z tego względu, ważne jest, aby działania takie były szerzej promowane.
   - **Działania**: Regularne publikowanie informacji o dostępnych możliwościach angażowania się w życie społeczne w różnych kanałach komunikacyjnych – mediach społecznościowych, lokalnych gazetach, stronach internetowych miasta, plakatach w przestrzeni publicznej, oraz organizowanie wydarzeń informacyjnych.
4. **Wsparcie dla organizacji pozarządowych i inicjatyw oddolnych**:
   - **Rekomendacja**: Wspieranie organizacji pozarządowych i lokalnych inicjatyw może przyczynić się do aktywizacji obywatelskiej. Mieszkańcy Łomży, którzy są mniej zaangażowani w działania społeczne, mogą znaleźć wsparcie w takich organizacjach, które będą stanowiły pomost między nimi a instytucjami publicznymi.
   - **Działania**: Udzielanie wsparcia finansowego, rzeczowego i organizacyjnego dla organizacji pozarządowych, promowanie programów wolontariatu, wspieranie projektów angażujących lokalną społeczność w sprawy miasta.

5. **Wzmocnienie roli samorządu lokalnego w mobilizowaniu obywateli**:
    - **Rekomendacja**: Samorząd lokalny może odgrywać kluczową rolę w zwiększeniu aktywności obywatelskiej. Konieczne jest wyjście naprzeciw potrzebom mieszkańców i stworzenie przestrzeni do ich zaangażowania w sprawy społeczne.
    - **Działania**: Zwiększenie liczby spotkań, warsztatów, debat i konsultacji społecznych z mieszkańcami, które będą umożliwiały im wpływ na decyzje podejmowane przez władze lokalne. Organizowanie spotkań z mieszkańcami, w których omawiane będą kwestie dotyczące bieżących spraw miasta.
6. **Zwiększenie zaangażowania młodszych grup wiekowych**:
    - **Rekomendacja**: Aktywność obywatelska wśród młodszych mieszkańców może zostać wzmocniona poprzez odpowiednie programy skierowane do młodzieży i studentów.
    - **Działania**: Organizowanie warsztatów edukacyjnych, spotkań z liderami lokalnymi, czy wspieranie młodzieżowych inicjatyw, takich jak projekty wolontariackie, programy edukacyjne czy lokalne akcje społeczne.

Podsumowanie:

Aby poprawić poziom aktywności obywatelskiej w Łomży, należy skupić się na zwiększeniu zaangażowania mieszkańców, szczególnie poprzez poprawę komunikacji, edukację, i wsparcie dla lokalnych inicjatyw. Działania te powinny być skierowane na zwiększenie świadomości o roli aktywności obywatelskiej w rozwiązywaniu problemów społecznych, a także na ułatwienie mieszkańcom włączenia się w procesy decyzyjne.

Pytanie 14

Rekomendacje:

1. **Wzmacnianie promocji działań kulturalnych**:
    - **Rekomendacja**: Aby zwiększyć frekwencję na wydarzeniach kulturalnych i zmniejszyć liczbę osób, które nie mają zdania o ofercie kulturalnej, konieczne jest lepsze promowanie tych wydarzeń.
    - **Działania**: Skorzystać z różnych kanałów komunikacji, takich jak media społecznościowe, lokalne gazety, plakaty w przestrzeni publicznej, a także współpraca z lokalnymi organizacjami i szkołami, które mogą pomóc dotrzeć do szerszego kręgu odbiorców. Dodatkowo warto rozważyć regularne publikowanie kalendarzy wydarzeń na stronach internetowych miasta oraz w formie newsletterów.
2. **Różnorodność i jakość oferty kulturalnej**:
    - **Rekomendacja**: Zróżnicowanie oferty kulturalnej jest kluczowe, by dotrzeć do różnych grup wiekowych, społecznych i zainteresowań. Powinna ona obejmować zarówno wydarzenia dla osób starszych, jak i dla młodszych pokoleń, uwzględniając różne gatunki sztuki: muzykę, teatr, literaturę, filmy, sztuki wizualne itp.
    - **Działania**: Organizowanie różnorodnych wydarzeń, takich jak koncerty, festiwale, wystawy, warsztaty artystyczne, ale także programy skierowane do dzieci i młodzieży (np. warsztaty teatralne, plastyczne, filmowe). Należy również zadbać o to, by wydarzenia były dostępne dla osób z różnymi potrzebami, w tym osób niepełnosprawnych.
3. **Zwiększenie zaangażowania mieszkańców w organizację wydarzeń**:
    - **Rekomendacja**: Umożliwienie mieszkańcom aktywnego uczestnictwa w tworzeniu oferty kulturalnej pomoże nie tylko

zwiększyć ich zaangażowanie, ale również uczynić ofertę bardziej odpowiadającą ich oczekiwaniom.

- **Działania**: Organizowanie konsultacji z mieszkańcami na temat oczekiwanych wydarzeń kulturalnych oraz zachęcanie do zgłaszania swoich pomysłów i inicjatyw. Może to obejmować organizowanie konkursów, w których mieszkańcy proponują tematy i formy wydarzeń, a także angażowanie ich w wolontariat przy organizacji imprez.

4. **Zwiększenie dostępności wydarzeń kulturalnych**:
   - **Rekomendacja**: Należy zadbać, by oferta kulturalna była dostępna dla jak najszerszej grupy mieszkańców, zarówno pod względem lokalizacji, jak i cenowym. Część osób może być zniechęcona do uczestnictwa z powodu wysokich cen biletów czy braku odpowiednich miejsc.
   - **Działania**: Warto rozważyć organizowanie wydarzeń w różnych lokalizacjach, np. w parkach, na placach, w przestrzeni publicznej, aby były one dostępne dla większej liczby osób. Dodatkowo, promowanie biletów w przystępnych cenach, darmowych wydarzeń oraz organizowanie wydarzeń kulturalnych w miejscach, które są łatwo dostępne (np. w centrum miasta, w dzielnicach mieszkalnych) może zwiększyć ich popularność.
5. **Regularne ewaluowanie oferty kulturalnej**:
   - **Rekomendacja**: Aby oferta kulturalna miasta była skuteczna, konieczne jest jej regularne dostosowywanie do zmieniających się potrzeb i oczekiwań mieszkańców.
   - **Działania**: Organizowanie cyklicznych badań opinii mieszkańców na temat ich zadowolenia z oferty kulturalnej, aby na bieżąco

monitorować, co działa dobrze, a co wymaga poprawy. Również warto zbierać feedback po każdym większym wydarzeniu, aby mieć lepsze pojęcie o tym, które formy i tematy cieszą się największym zainteresowaniem.

Podsumowanie:

Aby poprawić ocenę działań miasta Łomża w zakresie zachęcania mieszkańców do udziału w życiu kulturalnym, należy skupić się na lepszej promocji oferty kulturalnej, zróżnicowaniu jej, zwiększeniu zaangażowania mieszkańców oraz zapewnieniu jej dostępności. Działania te powinny być skierowane na aktywizację różnych grup społecznych i wiekowych, a także na stworzenie przestrzeni dla twórczości mieszkańców.

Rekomendacje:

1. **Zwiększenie promocji działań zachęcających do współorganizowania wydarzeń**:
    - **Rekomendacja**: Miasto powinno intensyfikować działania promujące możliwość współorganizowania wydarzeń przez mieszkańców. Należy zadbać o szersze dotarcie do społeczności lokalnych, aby każdy mieszkaniec miał świadomość dostępnych inicjatyw i mógł aktywnie się w nie angażować.
    - **Działania**: Wykorzystanie różnych kanałów komunikacji (media społecznościowe, lokalne gazety, plakaty, spotkania informacyjne) do przekazywania informacji o możliwości współorganizowania wydarzeń i działań na rzecz społeczności lokalnej. Dodatkowo, warto organizować spotkania informacyjne lub sesje edukacyjne dla mieszkańców na temat roli i korzyści z zaangażowania w takie inicjatywy.
2. **Ułatwienie procedur i dostępności do organizacji wydarzeń**:

- **Rekomendacja**: Aby zachęcić mieszkańców do współorganizowania wydarzeń, należy uprościć procesy związane z organizowaniem takich działań i zapewnić łatwy dostęp do odpowiednich zasobów, takich jak finansowanie, wsparcie organizacyjne czy przestrzeń publiczna.
- **Działania**: Zoptymalizowanie procedur aplikacyjnych na dofinansowanie wydarzeń czy spotkań sąsiedzkich. Można również wprowadzić dedykowane programy wsparcia organizacji oddolnych inicjatyw, które obejmują doradztwo, pomoc logistyczną i techniczną, a także współpracę z lokalnymi organizacjami pozarządowymi i liderami społecznymi.

3. **Współpraca z lokalnymi liderami i organizacjami**:
   - **Rekomendacja**: Istotne jest, aby miasto wzięło pod uwagę współpracę z lokalnymi liderami, grupami sąsiedzkimi, organizacjami pozarządowymi, szkołami i innymi instytucjami społecznymi. Dzięki temu można łatwiej dotrzeć do mieszkańców i zwiększyć ich zaangażowanie w organizowanie wydarzeń.
   - **Działania**: Należy organizować spotkania, warsztaty i konsultacje z lokalnymi liderami oraz przedstawicielami organizacji pozarządowych, aby omawiać możliwe wspólne działania na rzecz rozwoju wydarzeń społecznych w mieście. Warto także wprowadzić programy współpracy, które umożliwią wspólne organizowanie wydarzeń z różnymi grupami.
4. **Rozwój i różnorodność oferowanych wydarzeń**:
   - **Rekomendacja**: Działania mające na celu angażowanie mieszkańców w organizację wydarzeń powinny obejmować szeroką gamę inicjatyw, które odpowiadają na różne zainteresowania i potrzeby społeczne.

- **Działania**: Wprowadzenie większej różnorodności w organizowane wydarzenia, takich jak festyny, warsztaty tematyczne, akcje charytatywne, spotkania sąsiedzkie, a także akcje związane z ochroną środowiska czy kulturą. Dzięki temu więcej osób z różnych grup społecznych będzie miało okazję się zaangażować i poczuć się częścią społeczności lokalnej.

5. **Zwiększenie zaangażowania młodszych mieszkańców**:
   - **Rekomendacja**: Należy zwiększyć zaangażowanie młodszych mieszkańców w organizowanie wydarzeń, co mogłoby przyczynić się do większej dynamiki i różnorodności działań lokalnych.
   - **Działania**: Wprowadzenie specjalnych inicjatyw skierowanych do młodzieży, takich jak projekty artystyczne, konkursy, warsztaty, które zachęcą młodsze osoby do aktywnego udziału w życiu społecznym. Należy także wykorzystać technologie i media społecznościowe, aby przyciągnąć młodszych uczestników do współorganizowania wydarzeń.
6. **Regularne badanie opinii mieszkańców**:
   - **Rekomendacja**: Aby lepiej dostosować działania miasta do potrzeb mieszkańców, warto regularnie badać opinie społeczności na temat organizowanych wydarzeń.
   - **Działania**: Przeprowadzanie ankiet lub konsultacji społecznych, które pozwolą mieszkańcom wyrazić swoje oczekiwania i propozycje dotyczące organizacji wydarzeń. Wyniki takich badań powinny być wykorzystywane do modyfikowania i udoskonalania przyszłych działań miasta.

Podsumowanie:

W odpowiedzi na pytanie nr 15 dotyczące oceny działań miasta Łomża w zakresie zachęcania mieszkańców do współorganizowania wydarzeń, można stwierdzić, że działania te są oceniane średnio, z dużym odsetkiem osób, które nie mają wyraźnej opinii na ten temat. Zdecydowana większość mieszkańców dostrzega jednak przestrzeń do poprawy w tej dziedzinie. Warto więc skoncentrować się na intensyfikacji promocji, uproszczeniu procedur, współpracy z lokalnymi liderami i organizacjami, a także dostosowywaniu działań do różnych grup społecznych i ich potrzeb.

Pytanie 16

Rekomendacje:

1. **Zwiększenie promocji działań związanych z konsultacjami i współdziałaniem**:
    - **Rekomendacja**: Należy zwiększyć świadomość mieszkańców o możliwościach angażowania się w życie miasta, szczególnie w zakresie planowania działań i uczestniczenia w konsultacjach społecznych.
    - **Działania**: Regularne informowanie mieszkańców o nadchodzących konsultacjach i spotkaniach za pomocą różnych kanałów komunikacji, takich jak media społecznościowe, lokalne gazety, plakaty, a także platformy internetowe. Przykładami mogą być mailingi, przypomnienia w aplikacjach miejskich czy organizowanie publicznych spotkań informacyjnych.
2. **Zwiększenie dostępności i prostoty udziału w konsultacjach i planowaniu**:
    - **Rekomendacja**: Warto uprościć proces udziału w konsultacjach i planowaniu, aby był on bardziej dostępny dla wszystkich

mieszkańców, niezależnie od wieku czy poziomu zaawansowania technologicznego.

- **Działania**: Wprowadzenie różnych form udziału – zarówno online, jak i offline, aby umożliwić udział osobom, które nie korzystają z internetu. Można organizować spotkania osobiście w różnych częściach miasta oraz oferować możliwość wypełniania ankiet i składania opinii w tradycyjny sposób (np. na papierze) lub przez telefon.

3. **Wzmocnienie zaangażowania mieszkańców poprzez edukację i motywację**:
   - **Rekomendacja**: Wiele osób może nie czuć się wystarczająco zmotywowanych do udziału w inicjatywach lokalnych. Zatem, warto stworzyć mechanizmy motywujące do współdziałania.
   - **Działania**: Organizowanie kampanii edukacyjnych, które wyjaśnią, dlaczego współdziałanie z miastem w sprawach lokalnych jest ważne i jakie korzyści mogą z tego czerpać mieszkańcy. Można także zaoferować formy nagród za aktywny udział w konsultacjach lub za najlepsze pomysły zgłoszone w trakcie planowania działań (np. wyróżnienia, podziękowania, drobne upominki).
4. **Zwiększenie transparentności i feedbacku**:
   - **Rekomendacja**: Aby mieszkańcy czuli, że ich głos ma rzeczywisty wpływ, konieczne jest przekazywanie informacji zwrotnej na temat wyników przeprowadzonych konsultacji i realizacji zgłoszonych pomysłów.
   - **Działania**: Regularne informowanie mieszkańców o tym, jak ich opinie zostały uwzględnione w procesie podejmowania decyzji, oraz jakie zmiany zostały wprowadzone w wyniku ich zaangażowania.

Może to odbywać się przez raporty, spotkania podsumowujące lub specjalne biuletyny informacyjne.

5. **Zwiększenie dostępności inicjatyw lokalnych dla różnych grup społecznych**:
   - **Rekomendacja**: Miasto powinno zadbać o to, by inicjatywy lokalne były dostępne dla jak najszerszej grupy mieszkańców, zwłaszcza dla osób z różnych środowisk społecznych, wiekowych czy zawodowych.
   - **Działania**: Organizowanie działań skierowanych do różnych grup, np. spotkań z seniorami, warsztatów dla młodzieży, konsultacji dla osób z niepełnosprawnościami, a także angażowanie różnych organizacji pozarządowych w realizację tych inicjatyw. Dobre praktyki mogą obejmować także organizowanie wydarzeń w różnych godzinach dnia, aby umożliwić udział większej liczbie osób.

Podsumowanie:

Aby poprawić ocenę działań miasta Łomża w zakresie zachęcania mieszkańców do współdziałania przy realizacji różnych inicjatyw lokalnych, kluczowe jest zwiększenie transparentności, dostępności i różnorodności tych inicjatyw. Miasto powinno również zainwestować w lepszą promocję działań, uprościć procesy uczestnictwa i stworzyć dodatkowe mechanizmy motywujące mieszkańców do aktywnego angażowania się w życie lokalne. Regularne zbieranie feedbacku oraz uwzględnianie go w planowaniu dalszych działań pomoże w budowaniu większego zaufania i zaangażowania mieszkańców w rozwój miasta.

Pytanie 17

Rekomendacje:

1. **Zwiększenie promocji działań integrujących**:

- **Rekomendacja**: Ważne jest, aby działania instytucji publicznych, które mają na celu integrowanie mieszkańców, były szerzej promowane, aby więcej osób miało świadomość tych inicjatyw.
- **Działania**: Należy intensyfikować promocję wydarzeń i inicjatyw za pomocą różnych kanałów, takich jak media społecznościowe, lokalne gazety, plakaty oraz spotkania informacyjne. Dobrym rozwiązaniem może być także stworzenie dedykowanej platformy internetowej lub aplikacji mobilnej, która zbierałaby informacje o organizowanych wydarzeniach i umożliwiała łatwy dostęp do tych informacji.

2. **Dostosowanie działań do różnych grup społecznych**:
   - **Rekomendacja**: Warto zadbać o to, aby organizowane spotkania, grupy wsparcia i wydarzenia były skierowane do różnych grup społecznych, w tym seniorów, rodzin, osób z niepełnosprawnościami czy młodzieży.
   - **Działania**: Wprowadzenie działań dostosowanych do potrzeb różnych grup wiekowych i społecznych (np. spotkania międzypokoleniowe, warsztaty dla młodzieży, wydarzenia dla seniorów, zajęcia dla rodzin). Można także organizować wydarzenia w różnych częściach miasta, aby były one dostępne dla większej liczby osób.
3. **Zwiększenie różnorodności działań**:
   - **Rekomendacja**: Warto poszerzyć ofertę działań integrujących mieszkańców, aby zaspokoić różne potrzeby i oczekiwania społeczności lokalnej.
   - **Działania**: Organizowanie różnorodnych wydarzeń, takich jak warsztaty, spotkania autorskie, koncerty, zajęcia sportowe, grupy

wsparcia, kursy, a także wydarzenia skierowane do konkretnych grup, np. osób starszych, rodzin z dziećmi, osób samotnych czy z niepełnosprawnościami.

4. **Zwiększenie zaangażowania społeczności lokalnych**:
   - **Rekomendacja**: Zachęcanie mieszkańców do aktywnego uczestniczenia w organizacji wydarzeń i działań integrujących społeczność może wpłynąć na ich lepszą jakość i większe zaangażowanie.
   - **Działania**: Zapraszanie mieszkańców do współorganizowania wydarzeń, angażowanie lokalnych liderów społecznych i organizacji pozarządowych. Można stworzyć programy wolontariackie lub propozycje współpracy z grupami sąsiedzkimi, aby budować więzi i współdziałanie w lokalnej społeczności.
5. **Zbieranie opinii i feedbacku**:
   - **Rekomendacja**: Aby lepiej odpowiadać na potrzeby mieszkańców, instytucje publiczne powinny regularnie zbierać opinie na temat realizowanych działań i dostosowywać je do oczekiwań społeczności.
   - **Działania**: Organizowanie regularnych ankiet, konsultacji, spotkań z mieszkańcami, które pozwolą poznać ich opinie na temat organizowanych inicjatyw. Ważne jest również przekazywanie informacji zwrotnej mieszkańcom o tym, jak ich opinie wpływają na kształtowanie oferty instytucji.
6. **Podnoszenie jakości wydarzeń integrujących**:
   - **Rekomendacja**: Należy zadbać o wyższą jakość organizowanych wydarzeń, aby mieszkańcy dostrzegli ich wartość i byli bardziej zmotywowani do uczestnictwa.

- **Działania**: Organizowanie wydarzeń z wyższej półki, z udziałem profesjonalnych organizatorów, artystów, ekspertów czy prowadzących warsztaty. Należy zadbać o atrakcyjność i różnorodność tych wydarzeń, aby zachęcić mieszkańców do aktywnego uczestnictwa i korzystania z oferowanych form integracji.

Podsumowanie:

W celu poprawy oceny działań instytucji publicznych w Łomży, które mają na celu integrowanie mieszkańców i budowanie więzi sąsiedzkich, ważne jest zwiększenie promocji tych działań, ich dostosowanie do różnych grup społecznych oraz poprawa jakości i różnorodności oferowanych wydarzeń. Kluczowe będzie także regularne zbieranie opinii mieszkańców oraz angażowanie ich w organizację wydarzeń, co pozwoli na budowanie silniejszych więzi społecznych i większego zaangażowania w życie lokalne.

Pytanie 18

Rekomendacje:

1. **Zwiększenie liczby i różnorodności wydarzeń kulturalnych**:
   - **Rekomendacja**: Miasto powinno dążyć do rozszerzenia oferty kulturalnej, szczególnie o inicjatywy skierowane do różnych grup wiekowych i społecznych, aby zaspokoić zróżnicowane potrzeby mieszkańców.
   - **Działania**: Wprowadzenie nowych wydarzeń, takich jak festiwale, wystawy, koncerty, przedstawienia teatralne, spotkania autorskie, warsztaty artystyczne, które będą miały szerszy zasięg i przyciągną różne grupy odbiorców. Ważne jest, by inicjatywy te były zróżnicowane pod względem formy i treści, aby dotrzeć do szerokiego kręgu mieszkańców.
2. **Promowanie istniejących wydarzeń**:

- **Rekomendacja**: Miasto powinno intensyfikować promocję już istniejących wydarzeń, aby więcej mieszkańców miało świadomość dostępnych inicjatyw.
- **Działania**: Zwiększenie obecności w mediach społecznościowych, współpraca z lokalnymi mediami, a także stosowanie nowoczesnych narzędzi marketingowych (np. aplikacji mobilnych, newsletterów) w celu informowania mieszkańców o nadchodzących wydarzeniach. Dodatkowo warto wprowadzić regularne kampanie promujące wydarzenia, które będą skierowane do różnych grup społecznych (rodzin, seniorów, młodzieży itp.).

3. **Organizacja wydarzeń w różnych częściach miasta**:
   - **Rekomendacja**: Warto, aby oferta kulturalna była bardziej dostępna dla mieszkańców różnych dzielnic miasta, szczególnie tych, którzy mogą mieć trudności z dotarciem do centralnych miejsc wydarzeń.
   - **Działania**: Organizowanie wydarzeń kulturalnych w różnych częściach miasta, zwłaszcza w osiedlach mieszkaniowych, a także na terenach zielonych i publicznych. Może to być np. cykliczne organizowanie wydarzeń w parkach, na placach czy w innych miejscach, które nie są tradycyjnie wykorzystywane do działań kulturalnych.
4. **Zaangażowanie mieszkańców w organizację wydarzeń**:
   - **Rekomendacja**: Warto zaangażować samych mieszkańców w organizowanie wydarzeń, aby oferta kulturalna była bardziej odpowiadająca ich rzeczywistym potrzebom i oczekiwaniom.
   - **Działania**: Przeprowadzenie konsultacji społecznych dotyczących organizacji wydarzeń kulturalnych w mieście oraz stworzenie platformy, na której mieszkańcy mogą zgłaszać swoje pomysły

i propozycje dotyczące inicjatyw kulturalnych. Może to być realizowane poprzez organizację warsztatów, spotkań z mieszkańcami, a także online.

5. **Dostosowanie oferty kulturalnej do różnych grup wiekowych i społecznych**:
   - **Rekomendacja**: Miasto powinno zadbać o to, aby oferta kulturalna była skierowana do wszystkich grup wiekowych i społecznych, w tym do dzieci, młodzieży, seniorów, rodzin oraz osób z różnymi zainteresowaniami i preferencjami.
   - **Działania**: Oferowanie wydarzeń kulturalnych dostosowanych do wieku i potrzeb uczestników, takich jak wydarzenia dla dzieci, młodzieży, seniorów czy specjalistyczne wydarzenia, takie jak warsztaty tematyczne. Należy także dbać o dostępność wydarzeń (np. udogodnienia dla osób z niepełnosprawnościami).
6. **Rozwój współpracy z instytucjami kulturalnymi i artystami**:
   - **Rekomendacja**: Warto nawiązać większą współpracę z instytucjami kulturalnymi oraz artystami, co może przyczynić się do wzbogacenia oferty kulturalnej miasta.
   - **Działania**: Zapraszanie artystów, organizowanie współpracy z teatrami, galeriami sztuki, grupami artystycznymi oraz uczelniami, aby rozwijać i wzbogacać ofertę kulturalną. Może to obejmować organizację wspólnych projektów artystycznych, wystaw, koncertów czy warsztatów.

Podsumowanie:

Na podstawie odpowiedzi mieszkańców na pytanie o liczbę wydarzeń kulturalnych, widać, że oferta kulturalna w Łomży jest postrzegana w sposób średnio pozytywny, z około 18% osób wskazujących na niewystarczającą liczbę takich inicjatyw. Istnieje przestrzeń do rozwoju i poprawy w tej dziedzinie,

zwłaszcza poprzez zwiększenie różnorodności oferty, lepszą promocję wydarzeń, a także zaangażowanie mieszkańców w proces organizacji i dostosowanie działań do różnych grup społecznych.

Pytanie 19

Rekomendacje:

1. **Wzmocnienie działań w obszarze wsparcia rodziny i osób niepełnosprawnych**:
   - **Rekomendacja**: Miasto Łomża powinno skoncentrować się na zwiększeniu dostępności usług wspierających rodziny i osoby z niepełnosprawnościami. Może to obejmować wprowadzenie dodatkowych programów wsparcia dla rodzin w trudnej sytuacji życiowej, a także rozbudowę infrastruktury wspierającej osoby z różnymi rodzajami niepełnosprawności.
   - **Działania**: Tworzenie punktów doradczych, szkoleń i warsztatów dla rodzin, rozwój programów socjalnych, wsparcie w zakresie opieki nad dziećmi z niepełnosprawnościami, w tym wsparcie finansowe i psychologiczne.
2. **Zwiększenie działań w zakresie promocji zdrowia i przeciwdziałania patologiom społecznym**:
   - **Rekomendacja**: Istnieje potrzeba większego nacisku na **promocję zdrowia** oraz skuteczne **przeciwdziałanie patologiom społecznym** (np. alkoholizmowi, narkomanii, przemocy domowej). Warto stworzyć więcej programów profilaktycznych oraz wsparcia dla osób dotkniętych problemami uzależnień lub przemocą.

- **Działania**: Rozszerzenie dostępu do terapii uzależnień, organizacja grup wsparcia, kampanie edukacyjne w szkołach i w przestrzeni publicznej na temat zdrowego stylu życia, a także stworzenie ośrodków wsparcia dla ofiar przemocy domowej.

3. **Wzmacnianie polityki prorodzinnej i wsparcia dla osób bezrobotnych**:
   - **Rekomendacja**: Należy poprawić politykę prorodzinną, oferując lepsze wsparcie finansowe oraz doradcze dla rodzin. Dodatkowo, miasta powinno skierować więcej działań na przeciwdziałanie bezrobociu, zwłaszcza poprzez zwiększenie programów zatrudnienia oraz wsparcie dla osób szukających pracy.
   - **Działania**: Wprowadzenie programów zatrudnienia wspieranego dla osób długotrwale bezrobotnych, lepsze wykorzystanie środków na wsparcie rodziców w powrocie do pracy po urlopach macierzyńskich i wychowawczych.
4. **Poprawa oferty kulturalnej i sportowej**:
   - **Rekomendacja**: Mimo, że obszar kultury, kultury fizycznej i turystyki uzyskał mniejsze wskazania, warto dalej inwestować w te dziedziny, aby poprawić jakość życia mieszkańców.
   - **Działania**: Organizowanie wydarzeń kulturalnych i sportowych w różnych częściach miasta, rozwój infrastruktury sportowej, wsparcie dla lokalnych inicjatyw kulturalnych i artystycznych, a także promowanie aktywności fizycznej wśród różnych grup wiekowych.
5. **Zwiększenie dostępności usług w zakresie mieszkalnictwa i ochrony środowiska**:
   - **Rekomendacja**: Choć wskaźniki dla mieszkalnictwa i ochrony środowiska są mniejsze, warto zwrócić uwagę na te obszary, szczególnie w kontekście rozwoju zrównoważonego miasta.

- **Działania**: Inwestowanie w mieszkalnictwo socjalne i wspieranie mieszkańców w zakresie dostępu do tanich i ekologicznych mieszkań. Rozwój działań na rzecz ochrony środowiska, takich jak poprawa jakości powietrza, woda, recykling, a także inicjowanie proekologicznych działań w społeczności lokalnej.

Podsumowanie:

Mieszkańcy Łomży wskazali, że należy skoncentrować działania na wsparciu rodzin, osób z niepełnosprawnością, promocji zdrowia i przeciwdziałaniu patologiom społecznym. Miasto powinno wprowadzić lub ulepszyć te usługi społeczne, aby zaspokoić rosnące potrzeby społeczne. Równocześnie warto nie zapominać o działaniach na rzecz kultury, edukacji, mieszkalnictwa i ochrony środowiska, które również mają swoje znaczenie, choć nie cieszą się tak dużym poparciem.

Pytanie 20

Główne obszary wskazane przez mieszkańców:

1. **Priorytet usług społecznych realizowanych w miejscu zamieszkania społeczności lokalnej przed usługami stacjonarnymi w Instytucjach Publicznych (14%)**
   - **Komentarze mieszkańców**: Zwiększenie dostępności usług w miejscu zamieszkania, rozwój punktów wsparcia osiedlowego (lokalnych centrów wsparcia), a także wsparcie cyfrowe (np. e-konsultacje psychologiczne, porady online) dla osób mających trudności z dotarciem do CUS.
   - **Rekomendacja**: Warto rozwijać sieć lokalnych punktów wsparcia w dzielnicach i osiedlach, które zapewnią łatwiejszy dostęp do różnych usług bez konieczności udawania się do instytucji publicznych.

Zwiększenie dostępności usług w formie cyfrowej oraz telefonicznej również odpowiada na potrzeby osób starszych czy z ograniczoną mobilnością.

2. **Rozwój umiejętności i kompetencji społecznych wśród społeczności lokalnych (18%)**
    - **Komentarze mieszkańców**: Większa dostępność szkoleń, kursów (np. komputerowych, językowych), warsztatów, szczególnie z zakresu kompetencji społecznych i psychologicznych. Współpraca międzypokoleniowa, integracja młodzieży z seniorami, a także organizacja kursów rozwijających umiejętności miękkie.
    - **Rekomendacja**: CUS powinno zorganizować różnorodne kursy i szkolenia, które wspierałyby rozwój kompetencji społecznych i zawodowych wśród mieszkańców. Programy te mogłyby obejmować m.in. kursy komputerowe, psychologiczne, ale także działania mające na celu integrację międzypokoleniową.
3. **Partycypacja społeczna - aktywizacja społeczności lokalnej (14%)**
    - **Komentarze mieszkańców**: Wzmocnienie współpracy i zaangażowania mieszkańców w realizację usług społecznych, organizowanie kół wspierających i tworzących więzi sąsiedzkie, rozwój usług sąsiedzkich i pomoc sąsiedzką na szerszą skalę.
    - **Rekomendacja**: CUS powinno aktywnie angażować mieszkańców do współtworzenia usług społecznych. Możliwość organizowania lokalnych spotkań sąsiedzkich, tworzenie grup wsparcia i pomoc w codziennych problemach, w tym pomoc sąsiedzka i organizacja wspólnych inicjatyw.
4. **Wsparcie doradztwa prawnego w zakresie praw pracowniczych, praw konsumenta, praw obywatelskich (16%)**

- **Komentarze mieszkańców**: Potrzebna jest większa dostępność porad prawnych, szczególnie w zakresie praw pracowniczych, konsumenckich, czy praw obywatelskich. Ułatwienia w wypełnianiu dokumentów i pomoc w komunikacji z instytucjami.
- **Rekomendacja**: Należy zwiększyć dostępność usług doradztwa prawnego w formie bezpłatnych porad. CUS może zorganizować punkty konsultacyjne, w których mieszkańcy będą mogli uzyskać porady prawne dotyczące różnych obszarów życia codziennego.

5. **Rozwój zindywidualizowanych usług społecznych świadczonych w społeczności lokalnej, w tym usług profilaktycznych (10%)**
   - **Komentarze mieszkańców**: Indywidualne podejście do potrzeb mieszkańców, usługi opiekuńcze w domach, programy zdrowia psychicznego w lokalnym środowisku, usługi sąsiedzkie.
   - **Rekomendacja**: CUS powinno opracować system indywidualnych planów opieki dla osób wymagających wsparcia, w tym usługi o charakterze profilaktycznym, np. grupy wsparcia, kampanie edukacyjne, programy zdrowia psychicznego.
6. **Wykorzystanie zasobów i potencjału instytucjonalnej opieki długoterminowej (11%)**
   - **Komentarze mieszkańców**: Wykorzystanie domów pomocy społecznej (DPS) do rozwoju nowych usług środowiskowych, takich jak opieka wytchnieniowa, wolontariat, organizowanie świetlic dla młodzieży.
   - **Rekomendacja**: Warto rozważyć rozszerzenie oferty usług środowiskowych, takich jak opieka wytchnieniowa, wsparcie dla rodzin opiekujących się osobami starszymi czy chorymi. Można także współpracować z organizacjami wolontariackimi,

aby zwiększyć dostępność usług opiekuńczych w społeczności lokalnej.

7. **Wolontariat (11%)**
   - **Komentarze mieszkańców**: Aktywizacja młodzieży do działań społecznych, wolontariat międzypokoleniowy, większa rola wolontariuszy w pomaganiu seniorom i osobom w trudnej sytuacji.
   - **Rekomendacja**: CUS może stworzyć programy wolontariatu, angażując młodzież i seniorów w pomoc sąsiedzką, organizowanie działań wspierających społeczność. Zwiększenie liczby wolontariuszy, ich szkolenie oraz wsparcie przez CUS w zakresie koordynacji działań.

Podsumowanie:

Najczęściej wskazywaną potrzebą w ramach działalności CUS w Łomży jest rozwój usług społecznych realizowanych w społeczności lokalnej, w miejscu zamieszkania, a także rozwój kompetencji społecznych i aktywizacja społeczności lokalnej. Mieszkańcy podkreślają również znaczenie doradztwa prawnego oraz indywidualnych usług społecznych, które odpowiadają na konkretne potrzeby osób w różnych sytuacjach życiowych. Z kolei wykorzystanie zasobów instytucji opieki długoterminowej oraz wolontariatu to kolejne obszary, które mogą w znacznym stopniu wpłynąć na poprawę jakości życia mieszkańców. CUS w Łomży powinno skoncentrować się na rozwoju tych obszarów, aby skutecznie zaspokajać rosnące potrzeby społeczne.

OMÓWIENIE OGÓLNE WYNIKÓW BADANIA OPINII NA TEMAT USŁUG SPOŁECZNYCH W ŁOMŻY

Badanie dotyczące usług społecznych świadczonych przez instytucje takie jak Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej (MOPS), Centrum Pieczy Zastępczej, Ośrodek Interwencji Kryzysowej oraz planowane Centrum Usług Społecznych w Łomży wykazało zróżnicowane opinie na temat jakości tych usług, jak i oczekiwań mieszkańców wobec przyszłych działań w tym zakresie.

- ✓ **Stan usług społecznych w Łomży:**

Respondenci ocenili obecny stan świadczonych usług w sposób zróżnicowany. Ponad połowa osób (43%) nie miała jednoznacznego zdania na temat jakości świadczonych usług, co może wskazywać na brak pełnej wiedzy lub doświadczeń związanych z tymi usługami. Z kolei 32% oceniło je jako zadowalające, a 14% jako bardzo dobre. Jednocześnie, 8% respondentów uznało usługi za niezadowalające lub bardzo złe. Wyniki te sugerują, że istnieje przestrzeń do poprawy, szczególnie w zakresie komunikacji i zwiększenia dostępności informacji o dostępnych usługach.

✓ **Potrzebne zmiany w zakresie usług społecznych:**

Respondenci wskazali na szereg obszarów, które wymagają poprawy lub rozwoju. Wśród najczęstszych sugestii pojawiły się: zwiększenie dostępności usług opiekuńczych, rozwój wsparcia psychologicznego, w tym terapii dla dzieci i młodzieży, a także rozszerzenie oferty wsparcia dla osób starszych i z niepełnosprawnością. Respondenci zwrócili również uwagę na potrzebę lepszej współpracy instytucji, umożliwiającej skuteczniejszą pomoc w rozwiązywaniu problemów związanych z mieszkaniem, zatrudnieniem, zdrowiem i sytuacją finansową.

✓ **Oczekiwania wobec przyszłych usług:**

W odpowiedziach na pytanie dotyczące rodzaju wsparcia, którym respondenci byliby zainteresowani w przyszłości, pojawiło się wiele różnych propozycji. Dominowały potrzeby związane z opieką nad osobami starszymi i niepełnosprawnymi, wsparciem psychologicznym, poradnictwem prawnym oraz pomocą w poszukiwaniu pracy. Istnieje również zapotrzebowanie na różnorodne formy wsparcia edukacyjnego i zawodowego, takie jak kursy, szkolenia, warsztaty oraz pomoc w zakładaniu firm. Część respondentów wskazała na potrzebę wsparcia w załatwianiu codziennych spraw, takich jak zakupy, porządki czy transport, a także pomoc w kwestiach formalnych i administracyjnych.

Na podstawie przeprowadzonej analizy statystycznej i jakościowej sformułowano następujące rekomendacje podzielone na poziom strategiczny i operacyjny:

I. Rekomendacje strategiczne:

1. Stworzenie systemu usług społecznych opartego na potrzebach mieszkańców
    - Rozbudowa oferty usługowej w zakresie: opieki, wsparcia psychologicznego, integracji społecznej i aktywizacji zawodowej.
    - Szczególny nacisk na usługi dla osób starszych, samotnych, niepełnosprawnych i ich opiekunów.
2. Budowa Centrum Usług Społecznych (CUS) jako lokalnego operatora sieci usług
    - Wdrożenie modelu CUS jako koordynatora współpracy międzyinstytucjonalnej.
    - Integracja zasobów OPS, NGO, PES i instytucji edukacyjnych, kulturalnych oraz zdrowotnych.
3. Wzmocnienie partycypacji społecznej i współodpowiedzialności
    - Promowanie aktywności obywatelskiej, wolontariatu, budżetu obywatelskiego i lokalnych inicjatyw.
    - Budowa „platformy partycypacji" – np. systemu zgłaszania potrzeb usług przez mieszkańców.
4. Cyfryzacja i uproszczenie procesu dostępu do usług
    - Uproszczenie formularzy i procedur kwalifikacyjnych.
    - Wdrożenie cyfrowego profilu usługobiorcy (e-usługi, chatboty, portale mieszkańca).
5. Rozwój lokalnego ekosystemu usług społecznych
    - Mapowanie usług i potrzeb (cykliczne badania, aktualizacja zasobów).
    - Wspieranie NGO i PES przez programy grantowe, mentoringowe i inkubacyjne.

II. Rekomendacje operacyjne:

1. Utworzenie punktów kontaktowych CUS w dostępnych lokalizacjach (np. centrum miasta).
2. Zatrudnienie specjalistów – psychologów, terapeutów, asystentów osobistych.
3. Wprowadzenie godzin obsługi dostosowanych do osób pracujących (np. popołudnia, soboty).
4. Uproszczenie języka urzędowego w dokumentach i formularzach.
5. Rozszerzenie usług opiekuńczych, rehabilitacyjnych, pielęgniarskich – również domowych.
6. Wdrożenie usług dla młodzieży – grupy terapeutyczne, warsztaty, edukacja zdrowotna.
7. Szkolenia cyfrowe, prawne i aktywizujące – zwłaszcza dla seniorów i osób bezrobotnych.

Poniżej przedstawiono inspirujące rozwiązania z innych miast, które mogą stanowić modelowe wzorce przy wdrażaniu Centrum Usług Społecznych w Łomży:

1. Gdańsk – Centrum Pracy Socjalnej i Wsparcia Rodziny

- Wdrożenie usług „pod jednym dachem" – psycholog, prawnik, mediator, asystent rodziny.
- Zastosowanie mobilnych punktów CUS dla osób z ograniczoną mobilnością.
- Wysoka dostępność usług przez e-portal usług społecznych i infolinię.

Możliwość adaptacji w Łomży: Integracja lokalnych instytucji w ramach jednego punktu CUS + utworzenie mobilnych zespołów terenowych.

2. CUS w Cieszynie – usługi sąsiedzkie i mikrowsparcie

- Rozwój tzw. „sąsiedzkich usług opiekuńczych" (zakupy, towarzystwo, pomoc domowa).
- System bonów usługowych dla seniorów – możliwość wyboru opiekuna.
- Partnerska współpraca z NGO i parafiami.

Możliwość adaptacji: Wprowadzenie systemu „talonów sąsiedzkich" i mikropartnerstw dla Łomży w oparciu o lokalne NGO i wspólnoty.

3. Lublin – partycypacyjny model diagnozowania potrzeb

- Stała diagnoza potrzeb mieszkańców poprzez panel obywatelski i mikrosondaże.
- Systematyczne konsultacje społeczne oraz angażowanie liderów osiedlowych.
- Komitet ds. usług CUS złożony z mieszkańców i pracowników instytucji.

Możliwość adaptacji: Włączenie mieszkańców Łomży w procesy decyzyjne przez Rady Osiedli, wolontariat i spotkania otwarte z CUS.

Na podstawie analizy wyników oraz porównania z dobrymi praktykami zidentyfikowano kluczowe bariery i zagrożenia mogące utrudnić skuteczne wdrożenie Centrum Usług Społecznych w Łomży:

I. Bariery systemowe i organizacyjne:

1. Rozproszenie usług społecznych
    - Obecnie usługi są świadczone w różnych lokalizacjach, przez różne instytucje – brak jednolitego punktu kontaktowego.
2. Brak pełnej integracji systemu informatycznego

- Konieczne wdrożenie wspólnej bazy danych, systemu rejestracji usługobiorców i e-dokumentacji.

3. Braki kadrowe i przeciążenie pracowników
   - Ograniczona liczba pracowników socjalnych, opiekunów i specjalistów (psychologów, terapeutów, asystentów).

4. Ograniczenia budżetowe
   - Finansowanie usług często pochodzi z wielu źródeł (dotacje, programy), co utrudnia planowanie długoterminowe.

II. Bariery społeczne i kulturowe:

1. Niska świadomość i zaangażowanie obywatelskie
   - Mieszkańcy często nie wiedzą, czym jest CUS i jakie ma możliwości – konieczna edukacja i promocja.
2. Nieufność wobec instytucji publicznych
   - Respondenci sygnalizują brak empatii, presję formalną i niedostateczną jakość kontaktu.
3. Stygmatyzacja korzystania z usług społecznych
   - Pomoc społeczna bywa kojarzona z biedą lub niezaradnością – warto promować profilaktykę i nowoczesne formy wsparcia.

III. Ryzyka wdrożeniowe:

Ryzyko	Możliwe skutki	Potrzebne działania zaradcze
Niska frekwencja usługobiorców	Nieefektywność CUS	Kampania informacyjna, partnerstwa lokalne
Brak kadry specjalistycznej	Ograniczenie oferty	Szkolenia, partnerstwa z NGO, outsourcing
Bariery cyfrowe	Wykluczenie części mieszkańców	Punkty wsparcia cyfrowego, obsługa hybrydowa
Konflikty kompetencyjne między instytucjami	Utrata spójności systemu	Formalne porozumienia międzyinstytucjonalne

Sukces wdrożenia CUS zależy nie tylko od funduszy i infrastruktury, ale także od spójnej strategii komunikacyjnej, edukacyjnej i partnerskiej, która przełamie społeczne opory i zbuduje nową jakość usług w duchu współpracy i godności.

MAPA POTRZEB – TOP 8 PRIORYTETÓW MIESZKAŃCÓW:

1. Usługi opiekuńcze (dla seniorów, osób z niepełnosprawnością, opiekunów).
2. Wsparcie psychologiczne i terapeutyczne.
3. Pomoc finansowa i materialna (w tym wypełnianie wniosków, dodatki).

4. Zajęcia rozwojowe dla dzieci i młodzieży (edukacja, integracja, prewencja).
5. Wsparcie dla opiekunów osób niesamodzielnych (usługi wytchnieniowe, pomoc psychologiczna).
6. Dostęp do specjalistów zdrowotnych (rehabilitacja, psychiatria, geriatria).
7. Uproszczenie formalności i komunikacji z instytucjami.
8. Działania integrujące społeczność lokalną (sąsiedztwo, wolontariat, partycypacja).

WNIOSKI OGÓLNE:

Wyniki badania ilościowego wskazują na istotne potrzeby w zakresie rozwoju usług społecznych w Łomży. Respondenci oczekują większej dostępności i różnorodności usług opiekuńczych, wsparcia psychologicznego, a także bardziej elastycznej oferty, dostosowanej do potrzeb osób starszych, z niepełnosprawnością oraz rodzin w trudnej sytuacji życiowej. Istnieje również duża potrzeba edukacji i wsparcia w zakresie zatrudnienia oraz rozwoju zawodowego, a także w obszarze pomocy prawnej. Badanie wskazuje na konieczność wzmocnienia instytucji świadczących usługi społeczne, poprawy komunikacji z mieszkańcami oraz lepszej koordynacji działań, aby odpowiedzieć na rosnące potrzeby lokalnej społeczności.

PODSUMOWANIE

W zakresie poszukiwania odpowiedzi na postawione w pkt. 3 umowy problemy badawcze dokonując analizy na podstawie wyników z badań ilościowych, gdzie grupa respondentów liczyła minimum n=300 (zgodnie z założeniami umowy), a faktycznie prób wypełnienia ankiet było 475 (jak wskazuje system LimeSurvey) można wyciągnąć wniosek, iż proces badawczy osiągnął założony cel. Konkludując, można stwierdzić iż badania

jakościowe korespondują i zachowują spójność z badaniami ilościowymi, co potwierdza niżej opisana podsuwająca analiza uzyskanych danych tj.:

- 45%, iż pozytywnie oceniają realizacje usług społecznych
- 47%, iż pozytywnie oceniają atmosferę
- 46%, iż pozytywnie oceniają dostosowanie usługi do potrzeb
- 52%, iż pozytywnie oceniają uprzejmość i kulturę obsługi
- 51%, pozytywnie sumienności
- 44%, iż pozytywnie oceniają szybkość załatwienia sprawy
- 52%, iż pozytywnie oceniają kompetencje i wiedzę merytoryczną
- 51%, pozytywnie odpowiedzialności i uczciwości oraz obiektywizmu, bezstronności i bezinteresowności przy załatwieniu sprawy
- 49%, iż pozytywnie oceniają rzetelność, sposób i jawność przekazywania informacji
- 54%, iż pozytywnie oceniają dostępność usług społecznych
- 50% pozytywnie ocenia zrozumiałość procedur związanych z kwalifikowaniem do usług społecznych, respondenci łącznie
- 45 % na poziomie bardzo wysokim bądź zadawalającym, oceniło liczbę świadczonych usług społecznych w mieście Łomża,
- 47% mieszkańców wskazało na partycypacje w odpłatności za usługi społeczne (pełną, częściową, wybrane usługi itd.)
- 28% respondentów wskazało na obszar formalności związanych z realizacją usługi jako przestrzeni do udoskonalenia w przyszłości, a z umieszczonych komentarzy (53) respondenci, wskazali na biurokrację, skomplikowane bądź zagmatwane dokumenty. Na uwagę zasługuje również obszar poszerzenia oferty usług społecznych (więcej usług), gdzie w 17% mieszkańcy wskazali aby tą przestrzeń ulepszyć w przyszłości.

Najwięcej komentarzy (25) wskazywało na dostęp do psychologów, opiekunów społecznych oraz troski o seniorów.

- 105 komentarzy udzielono w kwestii dotyczącej rodzaju wsparciem jakie obecnie lub w przyszłości mogłoby pozostawać w zainteresowaniu respondentów. W większości wskazano na: wsparcie psychologa, doradztwo, poradnictwo, usługi opiekuńcze, opieka senioralna ale również na sferę kultury i różnego rodzaju szkoleń.
- 13% tj. najwięcej wskazań respondentów skupiło się na poszerzeniu oferty i zwiększeniu dostępu do usług ochrony zdrowia W komentarzach, których łącznie we wszystkich proponowanych przestrzeniach było 368 odpowiedzi wskazywano na usługi pielęgniarskie, opiekę nad seniorami, pomoc psychologa, miejsca takie jak boiska sportowe, place zabaw, miejsca spotkań dla seniorów, pomoc sąsiedzką, kino, teatr, integracyjne spotkania ze społeczeństwem.
- 11% respondentów (najwięcej) wskazało iż usługi społeczne winny być kierowane do seniorów. 10% wskazało na osoby z niepełnosprawnością.
- **30% respondentów oceniło pozytywnie poziom świadomości obywatelskiej. W tej sprawie zdania nie wyraziło 39%. Natomiast 31% wskazało na poziom niezadawalający czy wręcz niski. W tej kwestii można powiedzieć, że 1/3 mieszkańców uznała, poziom świadomości obywatelskiej na pozytywnym poziomie ale tak samo bo też 1/3 mieszkańców oceniła ten obszar niezadawalająco lub bardzo nisko. Niewątpliwie jest to przestrzeń do wzmożenia działalności włodarzy miasta.**
- **31% aktywność obywatelską mieszkańców miasta Łomża oceniło na poziomie pozytywnym. W tej sprawie zdania nie wyraziło 41%. Natomiast 28% wskazało na poziom niezadawalający czy wręcz niski**

- **48% respondentów pozytywnie oceniło działalność włodarzy w kwestii zachęcanie mieszkańców do udziału w życiu kulturalnym miasta Łomża,. Zdania w przedmiotowej sprawie nie miało 33% odpowiadających. Natomiast 19% mieszkańców oceniło działalność w rozważanym obszarze, jako niezadawalającą bądź na niskim poziomie.**
- **39% ocen pozytywnych pojawiło się przy kwestii działalności włodarzy miasta Łomża, które mają na celu zachęcanie mieszkańców do współorganizowania różnych wydarzeń i działań na rzecz społeczności lokalnej. Zdania w przedmiotowej sprawie nie miało 38% odpowiadających. Natomiast 23% mieszkańców oceniło działalność w rozważanym obszarze, jako niezadawalającą bądź na niskim poziomie**
- **36% ocen pozytywnych wskazano w zakresie działalności włodarzy miasta Łomża, mających na celu zachęcanie mieszkańców do współdziałania przy realizacji różnych inicjatyw lokalnych. Zdania w przedmiotowej sprawie nie miało 40% odpowiadających. Natomiast 24% mieszkańców oceniło działalność w rozważanym obszarze, jako niezadawalającą bądź na niskim poziomie**
- **43% ocen pozytywnych udzieli ankietowani w zakresie działalności włodarzy miasta Łomża, oceniające działalność instytucji publicznych w Łomży (np. Urząd Miasta, MOPS, CPZ, OIK, CUS), które mają na celu integrowanie mieszkańców i budowanie więzi sąsiedzkich. Zdania w przedmiotowej sprawie nie miało 38% odpowiadających. Natomiast 19% mieszkańców oceniło działalność w rozważanym obszarze, jako niezadawalającą bądź na niskim poziomie.**
- **47% mieszkańców pozytywnie oceniło ilości wydarzeń i działań kulturalnych skierowanych do mieszkańców. Zdania w przedmiotowej**

sprawie nie miało 29% odpowiadających. Natomiast 24% mieszkańców oceniło działalność w rozważanym obszarze, jako niezadawalającą bądź na niskim poziomie.

- **10%** czyli najwięcej odpowiedzi mieszkańców pojawiło się w zakresie wspieranie rodziny, wspieranie osób niepełnosprawnych, promocję i ochronę zdrowia oraz przeciwdziałanie patologiom społecznym (np. alkoholizm, narkomania, przemoc domowa) czyli realizacji **usług społecznych, które należy ulepszyć/wprowadzić w mieście Łomża, w celu zaspokojenia potrzeb społecznych mieszkańców.**
- Od 14% do 18% mieszkańców Łomży (99 komentarzy) najbardziej wskazało na potrzebę **podniesienia, na wyższy poziom w ramach działalności CUS usług społecznych w zakresie** priorytetu usług społecznych realizowanych w miejscu zamieszkania społeczności lokalnej przed usługami stacjonarnymi w Instytucjach Publicznych na rozwoju umiejętności i kompetencji społecznych wśród społeczności lokalnych, partycypację społeczną - aktywizację społeczności lokalnej do uczestniczenia w realizacji usług społecznych np. usługi sąsiedzkie oraz wsparcia doradztwa prawnego w zakresie praw pracowniczych, praw konsumenta, praw obywatelskich i innych dla mieszkańców miasta Łomża.

Jednocześnie dokonując analizy uzyskanych danych w skutek prowadzonych dociekań badawczych, postanowiono dokonać próby odpowiedzi (w skutek dociekań badań ilościowych) na postawione w pkt 3 Umowy problemy badawcze tj.:

1. Jaki jest obecny stan świadczonych usług w mieście Łomża? (liczba świadczonych usług, rodzaje usług, liczba osób/rodzin korzystających, liczba i rodzaj podmiotów świadczących usługi) **(PB1)**

Średnia tj. 48% respondentów oceniła obecny stan świadczonych usług w mieście Łomża na poziomie pozytywnym.

2. Jakie są potrzeby społeczne mieszkańców w mieście Łomża (ilościowe i jakościowe) w zakresie zapotrzebowania na usługi społeczne? Na które z tych potrzeb może odpowiedzieć działalność CUS? (**PB2**)

W większości wskazano na potrzeby społeczne w postaci: wsparcia psychologa, doradztwa, poradnictwa, usług opiekuńczych, opieki senioralnej, jak również na potrzeby w zakresie kultury i różnego rodzaju szkoleń. Ponadto mieszkańcy miasta Łomża szczegółowiej wskazali na potrzeby w zakresie: usług pielęgniarskich, opieki nad seniorami, pomocy psychologa, tworzenia miejsc takich jak boiska sportowe, placów zabaw oraz miejsc spotkań dla seniorów. Podkreślono również znaczenie pomocy sąsiedzkiej, kina, teatru, integracyjnych spotkania ze społeczeństwem. W większości wskazanych potrzeb, to właśnie działalność CUS może być odpowiednią instytucją do koordynowania, animowania, tworzenia i realizacji tych przestrzeni.

3. Jaki jest poziom aktywności obywatelskiej w zakresie świadomości obywatelskiej mieszkańców i spraw społecznych? (**PB3**)

Badania wskazały, iż 31% respondentów ocenia pozytywnie poziom aktywności obywatelskiej mieszkańców miasta Łomża.

4. Jaki jest poziom aktywizacji mieszkańców do uczestniczenia w działaniach z zakresu potrzeb kulturalnych oraz współorganizacji, współdziałania i integracji społecznej? (**PB4**)

W tym problemie badawczym 48% respondentów pozytywnie oceniło działalność miasta w kwestii zachęcanie mieszkańców do udziału w życiu kulturalnym Łomży. Natomiast 39% ocen pozytywnych

pojawiło się przy kwestii działalności, które mają na celu zachęcanie mieszkańców do współorganizowania różnych wydarzeń i działań na rzecz społeczności lokalnej. Trochę gorzej bo 36% ocen pozytywnych wskazało na działalność włodarzy miasta Łomża, mającą na celu zachęcanie mieszkańców do współdziałania przy realizacji różnych inicjatyw lokalnych.

5. Jaki jest potencjał społeczności lokalnej (instytucji, organizacji sektora obywatelskiego i sektora ekonomii społecznej, podmiotów prywatnych) może wykorzystać CUS w celu zaspokajania potrzeb społecznych na obszarze swojej działalności? (**PB5**)

   Potencjał społeczności lokalnej, który można porównać do świadomości obywatelskiej, pozytywnie oceniło 30% respondentów. W tej sprawie zdania nie wyraziło 39%. Natomiast 31% wskazało na poziom niezadawalający, czy wręcz niski. W tej kwestii można powiedzieć, że 1/3 mieszkańców uznała, poziom świadomości obywatelskiej na pozytywnym poziomie, ale tak samo, bo też 1/3 mieszkańców oceniła ten obszar niezadawalająco lub bardzo nisko. Niewątpliwie jest to przestrzeń do wzmożenia działalności przez włodarzy miasta, a w konsekwencji do wykorzystania przez CUS.

6. Jakie rozwiązania/usługi społeczne należy wprowadzić w celu zaspokojenia potrzeb społecznych? (**PB6**)

   W głównej mierze to 28% respondentów, jako przestrzeń do udoskonalenia w przyszłości wskazało na obszary: związane z formalnościami przy realizacji usług. Mieszkańcy wskazali na zbędną biurokrację, skomplikowane bądź zagmatwane dokumenty.

Na uwagę zasługuje również obszar poszerzenia oferty usług społecznych (więcej usług) głównie o dostęp do psychologów, opiekunów społecznych oraz troski o seniorów.

RAPORT Z KONSULTACJI SPOŁECZNYCH Z MIESZKAŃCAMI MIASTA ŁOMŻA

W dniu 9 maja 2025 r. w Łomży w siedzibie Urzędu Miasta odbyło się spotkanie konsultacyjne z mieszkańcami miasta dotyczące utworzenia Centrum Usług Społecznych (CUS). Spotkanie miało na celu zapoznanie mieszkańców z założeniami projektu oraz zebranie opinii i sugestii dotyczących potrzeb społecznych lokalnej społeczności.

W konsultacjach uczestniczyło kilkanaście mieszkanek i mieszkańców Łomży. Uczestnicy zapoznali się z raportem diagnostycznym, który został wcześniej udostępniony na stronie internetowej Urzędu Miejskiego. W swoich wypowiedziach potwierdzili zasadność i trafność wniosków zawartych w aporcie, wskazując na realne potrzeby społeczne, takie jak:

- wsparcie dla osób starszych,
- pomoc dla osób z niepełnosprawnościami,
- działania skierowane do osób przeżywających kryzysy życiowe.

Istotnym elementem w dyskusji było zwrócenie uwagi mieszkańców na bezpośredni kontakt z pracownikami CUS, dostęp do usług blisko miejsca zamieszkania, integrację lokalną, miejsca wspólnego spędzania czasu oraz edukację cyfrową i pomoc w załatwianiu spraw urzędowych. W toku dyskusji mieszkańcy zgłosili także postulaty i oczekiwania (które ujęte zostały w raporcie diagnostycznym) wobec planowanego Centrum Usług Społecznych, w tym:

- zapewnienie dostępu do bezpłatnych porad prawnych,

- możliwość skorzystania z pomocy psychologa – zarówno dla dzieci, jak i osób starszych,
- inicjatywy służące integracji międzypokoleniowej, szczególnie między młodzieżą a osobami starszymi,
- potrzebę rozwijania usług opieki wytchnieniowej dla opiekunów osób niesamodzielnych,
- obecność pielęgniarek geriatrycznych w strukturze usług centrum.

Uczestnicy spotkania zwrócili także uwagę na konieczność skutecznego i zerokiego informowania mieszkańców o funkcjonowaniu CUS oraz o ostępnych formach wsparcia. Podkreślili, że dotarcie z informacją do osób starszych, wykluczonych cyfrowo lub mniej aktywnych społecznie, jest kluczowe dla skutecznego wdrażania usług społecznych. Jednocześnie uczestnicy zgodzili się z zapisami raportu mówiącymi o tym, że docelowo Centrum Usług Społecznych będzie mieściło się w jednym miejscu. Wyrazili zadowolenie z tego faktu, podkreślając, że skupienie wielu instytucji w jednej lokalizacji będzie niewątpliwie dużym udogodnieniem dla beneficjentów, ułatwiając dostęp do różnorodnych form wsparcia i zwiększając efektywność działania systemu pomocy społecznej. Spotkanie przebiegło w atmosferze zaangażowania i otwartości. Mieszkańcy wyrazili nadzieję, że planowane Centrum Usług Społecznych stanie się realnym wsparciem dla społeczności lokalnej i będzie odpowiadać na zmieniające się potrzeby.

RAPORT Z WARSZTATU REKOMENDACYJNEGO ZESPOŁU BADAWCZO-ANALITYCZNEGO Z LIDERAMI SPOŁECZNYMI ORAZ ZASTĘPCĄ PREZYDENTA MIASTA ŁOMŻA

W dniu 9 maja 2025 r. w siedzibie Urzędu Miasta w Łomży odbyło się spotkanie zespołu badawczo-analitycznego z liderami świadczonych usług społecznych oraz Zastępcą Prezydenta Miasta Łomża, poświęcone prezentacji wyników badań przeprowadzonych na potrzeby tworzenia Centrum Usług Społecznych (CUS) w Łomży. Celem spotkania była wspólna analiza zgromadzonych danych oraz sformułowanie zaleceń, które posłużą jako podstawa do dalszych działań planistycznych i wdrożeniowych w zakresie usług społecznych w Łomży.

Spotkanie prowadziła przewodnicząca zespołu badawczego, która zapoznała uczestników z raportem z diagnozy potrzeb społecznych mieszkańców miasta podkreślając, iż dane szczegółowe opisane zostały dokładnie w Raporcie. Wskazała, że w ramach prac przeprowadzono zarówno badania jakościowe, jak i ilościowe. Wśród badań jakościowych znalazły się indywidualne wywiady pogłębione oraz wywiady fokusowe.

Prelegentka podkreśliła, iż badanie zrealizowano z wykorzystaniem metod jakościowych:

- Wywiady indywidualne (IDI): Przeprowadzono pogłębione wywiady z lokalnymi liderami oraz mieszkańcami korzystającymi z pomocy społecznej, osobami z niepełnosprawnościami, bezrobotnymi oraz pracownikami socjalnymi. Wywiady IDI pozwoliły na dogłębne poznanie indywidualnych doświadczeń i perspektyw.

- Wywiady grupowe (FGI): Zorganizowano dyskusje grupowe z przedstawicielami instytucji miejskich oraz mieszkańcami reprezentującymi różne grupy społeczne, w tym seniorów, rodziny w trudnej sytuacji materialnej oraz podopiecznych Centrum Integracji Społecznej. FGI umożliwiły zebranie różnorodnych opinii oraz identyfikację wspólnych problemów i potrzeb.

Z kolei badania ilościowe zostały zrealizowane za pomocą kwestionariusza ankiety skierowanej drogą internetową do szerokiej grupy mieszkańców Łomży (N-300). Głównym celem badania ilościowego było zidentyfikowanie

istniejącego w środowisku lokalnym zapotrzebowania na usługi społeczne iokreślenie kierunków rozwoju usług społecznych w mieście Łomża.

W trakcie prezentacji podkreślono, że zgodnie z wynikami diagnozy, najbardziej pilną i powszechnie zgłaszaną potrzebą ze strony mieszkańców jest zapewnienie kompleksowego wsparcia dla osób starszych oraz osób z niepełnosprawnościami. Prowadząca zaznaczyła, że temat opieki nad tymi grupami pojawiał się konsekwentnie zarówno w badaniach jakościowych, jak i ilościowych, co świadczy o jego wysokiej wadze społecznej. Zakres potrzeb zgłaszanych przez mieszkańców Łomży.

Analiza transkrypcji wywiadów ujawniła szeroki zakres potrzeb zgłaszanych przez mieszkańców Łomży. Najczęściej wymieniane potrzeby to:

- Wsparcie materialne: mieszkańcy potrzebują pomocy w pokryciu podstawowych wydatków, takich jak zakup żywności, odzieży, środków czystości, a także wyposażenia AGD i mebli. Potrzeba ta jest szczególnie silnie odczuwana przez rodziny w trudnej sytuacji materialnej.

- Wsparcie zdrowotne i opiekuńcze: dostęp do opieki zdrowotnej, szczególnie dla osób starszych i niepełnosprawnych, jest ograniczony. Respondenci wskazują na potrzebę pielęgniarki geriatrycznej, opieki paliatywnej oraz wsparcia w codziennych czynnościach.

- Wsparcie psychologiczne: problemy psychiczne dotykają coraz większą liczbę osób, w tym dzieci i młodzież. Respondenci podkreślają potrzebę dostępu do psychologa dla dzieci i rodzin, zwłaszcza tych dotkniętych chorobami nowotworowymi lub problemami psychicznymi oraz osób będących w stanie depresji.

- Aktywizacja społeczna i zawodowa: osoby bezrobotne oraz z niepełnosprawnościami potrzebują wsparcia w znalezieniu pracy oraz aktywizacji społecznej. Respondenci proponują organizację kursów zawodowych, warsztatów kulinarnych, szkoleń dla osób świadczących usługi sąsiedzkie oraz wyjazdów integracyjnych.

- Poradnictwo prawne i wsparcie kryzysowe: Osoby w trudnej sytuacji życiowej, takie jak osoby zagrożone bezdomnością, potrzebują poradnictwa prawnego oraz wsparcia w sytuacjach kryzysowych.

- Wsparcie w wychowaniu dzieci: rodziny potrzebują pomocy w opiece nad dziećmi, organizacji czasu wolnego oraz dostępu do zajęć edukacyjnych i rozrywkowych.

Integracja międzypokoleniowa: respondenci wskazują na potrzebę działań integrujących różne pokolenia, takich jak spotkania, warsztaty imprezy okolicznościowe.

Dodatkowo wskazywane potrzeby to:

- Wsparcie emocjonalne i psychologiczne (dzieci, dorośli, seniorzy).

- Pomoc w aktywizacji zawodowej i nauce zawodu.
- Bezpośredni kontakt z pracownikiem CUS.
- Dostęp do usług blisko miejsca zamieszkania.
- Integracja lokalna, miejsca wspólnego spędzania czasu.
- Edukacja cyfrowa i pomoc w załatwianiu spraw urzędowych.

Analiza wywiadów indywidualnych i grupowych wskazuje zatem na szerokie spektrum potrzeb społecznych mieszkańców Łomży.

Prelegentka zwróciła także uwagę na bariery utrudniające dostęp do usług społecznych, na które wskazywali. Wyłonił się m. in.

- Brak informacji: wiele osób nie wie o istnieniu CUS oraz o oferowanych przez niego usługach. Brak informacji jest szczególnie dotkliwy dla osób starszych i wykluczonych cyfrowo.
- Wykluczenie cyfrowe: osoby starsze często nie mają dostępu do Internetu lub nie potrafią z niego korzystać. W rezultacie nie mogą uzyskać informacji o usługach CUS za pośrednictwem strony internetowej lub mediów społecznościowych.
- Trudności komunikacyjne: kontakt z instytucjami publicznymi jest często utrudniony. Respondenci wskazują na niewystarczającą liczbę punktów informacyjnych oraz trudności w uzyskaniu pomocy w wypełnianiu dokumentów.
- Bariery finansowe: niektóre usługi CUS są odpłatne, co stanowi barierę dla osób o niskich dochodach. Respondenci postulują wprowadzenie elastycznego systemu odpłatności, uwzględniającego sytuację finansową beneficjentów.
- Brak transportu: ograniczony dostęp do transportu publicznego utrudnia osobom starszym i niepełnosprawnym dotarcie do CUS.

- Brak elastyczności godzin otwarcia: CUS jest czynny w godzinach, które nie odpowiadają wszystkim mieszkańcom, np. osobom pracującym.
- Stygmatyzacja: niektóre osoby wstydzą się korzystać z pomocy społecznej, obawiając się negatywnej oceny ze strony otoczenia.

Prowadząca spotkanie podkreśliła fakt, iż Respondenci podkreślali, że kontakt z pracownikami CUS powinien być:

- Bezpośredni i empatyczny: pomoc w wypełnianiu dokumentów, wyjaśnianiu procedur.
- Dostępny w punktach informacyjnych: z kompetentnym personelem.
- Wizyty domowe: szczególnie dla osób starszych i niepełnosprawnych, które nie korzystają z telefonu czy Internetu.
- System powiadomień SMS i innych narzędzi ułatwiających kontakt.
- Szybki i sprawny: skrócenie czasu oczekiwania na pomoc.
- Dostosowany do potrzeb: uwzględnienie indywidualnych potrzeb i referencji.

Przewodnicząca poinformowała obecnych na spotkaniu o zaproponowanych przez mieszkańców propozycjach zmian i usprawnień. Respondenci zaproponowali następujące zmiany i usprawnienia w funkcjonowaniu CUS:

- Rozszerzenie oferty o kursy zawodowe dla osób z niepełnosprawnością i bezrobotnych.

Organizację warsztatów kulinarnych i integracyjnych.

- Wprowadzenie poradnictwa prawnego i wsparcia dla osób w kryzysie bezdomności.

- Elastyczny system odpłatności usług, dostosowany do sytuacji finansowej beneficjentów.
- Darmowy dostęp do usług psychologicznych dla dzieci i rodzin w trudnej sytuacji.
- Rozszerzenie działań profilaktycznych i edukacyjnych.
- Stworzenie infolinii dla osób potrzebujących pomocy.
- Umożliwienie łatwiejszego kontaktu z pracownikami CUS.
- Organizowanie cyklicznych spotkań z mieszkańcami w celu poznania ich potrzeb.
- Zapewnienie transportu dla osób mających trudności z dotarciem do CUS.
- Wydłużenie godzin otwarcia CUS.
- Walka ze stygmatyzacją osób korzystających z pomocy społecznej.
- Organizacja imprez i wydarzeń integracyjnych dla mieszkańców Łomży.
- Współpraca z lokalnymi przedsiębiorcami w celu tworzenia miejsc pracy dla osób potrzebujących.
- Promocja wolontariatu w CUS.

Prowadząca przedstawiła także potrzeby kadry CUS, gdzie respondenci wskazywali na potrzebę m. in.:

- Motywacji pracowników: poprzez premie i nagrody finansowe.
- Zaangażowania wolontariuszy: jako wsparcia dla kadry.
- Szkolenia i podnoszenia kompetencji: pracowników, zwłaszcza w zakresie empatii i komunikacji.

- Wsparcia psychologicznego dla pracowników: przeciążonych pracą.
- Lepszej organizacji pracy: usprawnienie procedur i podziału obowiązków.
- Większej liczby pracowników: zapewnienie wystarczającej obsady kadrowej.
- Dostępu do nowoczesnych narzędzi pracy: komputery, oprogramowanie, bazy danych.

W podsumowaniu przewodnicząca zespołu badawczo-analitycznego wskazała rekomendacje dla Władz Miasta/Centrum Usług Społecznych (CUS):

1. Poprawa komunikacji wewnętrznej w instytucjach.
2. Uproszczenie procedur administracyjnych.
3. Stworzenie punktów doradczych i wsparcia.
4. Zwiększenie dostępności usług.
5. Szkolenia i wsparcie w zakresie obsługi internetu.
6. Stworzenie wspólnej platformy do wymiany informacji między instytucjami.
7. Zwiększenie liczby usług opiekuńczych i wsparcia dla osób starszych i z niepełnosprawnościami.
8. Zwiększenie świadomości o dostępnych usługach.
9. Monitoring i ewaluacja usług.
10. Współpraca z organizacjami pozarządowymi i wolontariatem.

Rekomendacje mają na celu usprawnienie działań CUS oraz poprawę jakości życia mieszkańców miasta poprzez lepszą organizację usług społecznych i ich większą dostępność. W trakcie prelekcji prowadząca wskazała także tzn. dobre praktyki wprowadzone w omawianym zakresie w nnych miastach.

Uczestnicy spotkania – w tym przedstawiciele władz miasta oraz lokalnych środowisk – wyrazili zainteresowanie przedstawionymi danymi oraz gotowość do dalszej współpracy w optymalnym funkcjonowaniu CUS w Łomży, uwzględniającego realne potrzeby mieszkańców.

Bibliografia

Babbie E. (2003), Badania społeczne w praktyce, tłum. W. Betkiewicz et al., Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.

Berger P., Luckmann T. (1983), Społeczne tworzenie rzeczywistości, tłum. J. Niżnik, Warszawa: PIW.

Bloor M., Frankland J., Thomas M., Robson K. (2001), Focus Groups in Social Research, London: Sage Publications.

Bryman J. (2016), Social Research Methods, 5th edition, Oxford: Oxford University Press.

Creswell J.W. (2013), Projektowanie badań naukowych. Metody jakościowe, ilościowe i mieszane, tłum. J. Gilewicz, Kraków: Wydawnictwo UJ.

Dane statystyczne Urzędu Miejskiego w Łomży (stan ludności, struktura wiekowa, liczba seniorów).

Denzin N.K., Lincoln Y.S. (red.) (2009), Metody badań jakościowych, tom 1, tłum. K. Podemski et al., Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.

Krueger R.A., Casey M.A. (2000), Focus Groups: A Practical Guide for Applied Research, Thousand Oaks: Sage.

Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Łomży – sprawozdania i dane udostępnione w dokumentach miejskich.

Najwyższa Izba Kontroli – wyniki kontroli funkcjonowania MOPS Łomża (lata 2017–2019).

Portal 4lomza.pl – artykuły informacyjne: „Umowa na CUS podpisana" (2025) , „Starość w Łomży" (2025) , „Gdzie umiejscowić CUS" (2024) .

Transkrypcje wywiadów IDI i FGI, Łomża 2025.

Uchwały Rady Miejskiej Łomży (Program Wspierania Rodziny 2025–2027 , Program Przeciwdziałania Przemocy w Rodzinie 2022–2026 , Program na rzecz

Osób Niepełnosprawnych 2021–2030 , Roczny Program Współpracy z NGO , Program Ochrony Zdrowia Psychicznego 2024–2029).

Szkoła Główna Mikołaja Kopernika w Warszawie ma zaszczyt przeprowadzić badanie sondażowe w zakresie diagnozy usług społecznych realizowanych w Łomży.

Wypełnienie kwestionariusza ankiety, to jedyne kilka minut.

Zapewniamy pełną anonimowość.

Z góry dziękujemy za poświecony czas i pomoc przy tworzeniu nowej odsłony usług społecznych w miescie Łomża.

Część A: Metryczka

A1. Płeć

- [ ] Kobieta
- [ ] Mężczyzna

A2. Wiek

- [ ] 18-30
- [ ] 31-50
- [ ] 51-60
- [ ] powyżej 60 lat

A3. Sytuacja zawodowa

- stała praca (etat) ☐
- przedsiębiorca, własna działalność gospodarcza ☐
- uczę się, studiuję ☐
- emeryt/ rencista ☐
- osoba bezrobotna/ nieaktywna zawodowo ☐
- zajmuję się domem ☐
- zajmuję się osobą z niepełnosprawnością/ niesamodzielną ☐
- rolnik ☐
- inne ☐

Część B: badanie sondażowe

B1.

Jaki jest według Pani/Pana opinii obecny stan świadczonych usług społecznych w mieście Łomża (MOPS, Centrum Pieczy Zastępczej, Ośrodek Interwencji Kryzysowej, które docelowo przejmuje Centrum Usług Społecznych)?

- bardzo dobry ☐
- zadowalający ☐
- nie mam zdania ☐
- niezadowalający ☐
- bardzo zły ☐

B2.

Czy korzystał(a) Pani/Pan lub członkowie Pani/Pana rodziny bądź osoby bliskie/znajome z usług społecznych w Łomży w ciągu ostatnich 2 lat?

- Tak ☐
- Nie ☐

B3.

Proszę według Pani/Pana wiedzy o ocenę poziomu zadowolenia z poszczególnych aspektów korzystania z usług społecznych w mieście Łomża

gdzie:

1 - bardzo zły

2 - niezadawalający

3 - nie mam zdania

4 - zadawalający

5 - bardzo dobry

	1	2	3	4	5
terminowość realizacji usług profesjonalizm osób realizujących usługę	☐	☐	☐	☐	☐
atmosfera podczas realizacji usługi	☐	☐	☐	☐	☐
dostosowanie usługi do potrzeb odbiorcy	☐	☐	☐	☐	☐
uprzejmość i kultura obsługi	☐	☐	☐	☐	☐
sumienność załatwienia sprawy	☐	☐	☐	☐	☐
szybkość załatwienia sprawy	☐	☐	☐	☐	☐
kompetencje i wiedza merytoryczna	☐	☐	☐	☐	☐
odpowiedzialność i uczciwość obiektywizm - bezstronność i bezinteresowność	☐	☐	☐	☐	☐
Rzetelność, sposób i jawność przekazywania informacji	☐	☐	☐	☐	☐

B4.

Jak ocenia Pani/Pan dostępność usług społecznych w mieście Łomża?

- ☐ bardzo dobra
- ☐ zadowalająca
- ☐ nie mam zdania
- ☐ niezadowalająca
- ☐ bardzo niska

B5.

Czy Pani/Pana zdaniem procedury związane z kwalifikowaniem do usług społecznych są zrozumiałe?

- zdecydowanie tak ☐
- raczej tak ☐
- trudno powiedzieć ☐
- raczej nie ☐
- zdecydowanie nie ☐

B6.

Czy uważa Pani/Pan że liczba świadczonych usług społecznych w Łomży, jest?

- bardzo wysoka ☐
- zadowalająca ☐
- nie mam zdania ☐
- niezadowalająca ☐
- bardzo niska ☐

B7.

Czy jest Pani/Pan za odpłatnością za usługi realizowane przez Centrum Usług Społecznych?

- wszystkie usługi odpłatne ☐
- wszystkie usługi odpłatne częściowo ☐
- nie mam zdania ☐
- wybrane usługi płatne ☐
- wybrane usługi odpłatne częściowo ☐
- wszystkie usługi nieodpłatne ☐

B8.

Co w Pani/Pana opinii można by udoskonalić w usługach społecznych realizowanych w przyszłości przez Centrum Usług Społecznych (CUS)?

formalności związane z realizacją usługi ☐

Komentarz

odpłatność za usługę społeczną ☐

Komentarz

metody i narzędzia pracy z klientem ☐

Komentarz

atmosferę współpracy z realizatorami usług ☐

Komentarz

poszerzenie oferty usług społecznych (więcej usług) ☐

Komentarz

docelowe grupy, dla który świadczone są usługi ☐

Komentarz

inne ☐

Komentarz

B9.

Jakiego rodzaju wsparciem byłaby/byłby Pani/Pan zainteresowana/y obecnie lub w przyszłości?

B10.

Na jakie działania z zakresu usług społecznych Pani/Pana zdaniem jest zapotrzebowanie na terenie miasta Łomża?

poszerzenie oferty i zwiększenie dostępu do usług ochrony zdrowia ☐

Komentarz

poszerzenie oferty i zwiększenie dostępu do usług w obszarze sportu i rekreacji ☐

Komentarz

poszerzenie oferty i zwiększenie dostępu do usług związanych ze spędzaniem wolnego czasu ☐

Komentarz

zwiększenie udziału mieszkańców w życiu społecznym, aktywizacja społeczna ☐

Komentarz

poszerzenie oferty i zwiększenie dostępu do usług kulturalnych ☐

Komentarz

wspieranie osób i grup doświadczających biedy i ubóstwa ☐

Komentarz

poszerzenie oferty usług integracyjnych, aktywizacyjnych dla mieszkańców ☐

Komentarz

integracja "starych" i "nowych" mieszkańców gminy ☐

Komentarz

poszerzenie oferty i zwiększenie dostępu do usług integracyjnych dla osób z niepełnosprawnościami ☐

Komentarz

poszerzenie oferty i zwiększenie dostępu do usług opiekuńczych, wspierających dla osób z niepełnosprawnościami ☐

Komentarz

poszerzenie oferty i zwiększenie dostępu do usług dla opiekunów osób niesamodzielnych ☐

Komentarz

poszerzenie oferty i zwiększenie dostępu do mieszkań socjalnych, komunalnych ☐

Komentarz

poszerzenie oferty i zwiększenie dostępu do mieszkań chronionych, treningowych, wspieranych ☐

Komentarz

poszerzenie oferty i zwiększenie dostępu do usług miejscowych szkół ☐

Komentarz

poszerzenie oferty i zwiększenie dostępu do usług miejscowych przedszkoli/ żłobków ☐

Komentarz

poszerzenie oferty i zwiększenie dostępu do usług integracyjnych, edukacyjnych dla seniorów ☐

Komentarz

poszerzenie oferty i zwiększenie dostępu do usług wspierających dla osób samotnych, starszych, niesamodzielnych ☐

Komentarz

integracja międzypokoleniowa ☐

Komentarz

zapobieganie przemocy domowej ☐

Komentarz

profilaktyka uzależnień ☐

Komentarz

działania na rzecz bezrobotnych i innych osób znajdujących się w trudnej sytuacji życiowej ☐

Komentarz

poszerzenie oferty i zwiększenie dostępu do usług dla imigrantów ☐

Komentarz

inne ☐

Komentarz

B11.

Do jakich grup mieszkańców powinny być kierowane Pani/Pana zdaniem usługi społeczne?

osoby z niepełnosprawnością ☐

- [ ] seniorzy
- [ ] osoby pracujące
- [ ] osoby bezrobotne
- [ ] rodziny z dziećmi
- [ ] młodzież
- [ ] dzieci
- [ ] kobiety
- [ ] mężczyźni
- [ ] osoby przewlekle chore
- [ ] osoby uzależnione
- [ ] rodziny z problemami opiekuńczo-wychowawczymi
- [ ] osoby bezdomne
- [ ] imigranci
- [ ] osoby opuszczające zakład karny
- [ ] samotni rodzice
- [ ] ofiary i sprawcy przemocy domowej
- [ ] rodziny zastępcze, adopcyjne
- [ ] osoby uzdolnione
- [ ] inne

B12.

Jak ocenia Pani/Pan poziom świadomości obywatelskiej mieszkańców Łomży?

- [ ] bardzo wysoki
- [ ] zadowalający
- [ ] nie mam zdania
- [ ] niezadowalający
- [ ] bardzo niski

B13. Jak ocenia Pani/Pan poziom aktywności obywatelskiej w zakresie realizacji spraw społecznych w Łomży?

- bardzo wysoki ☐
- zadowalający ☐
- nie mam zdania ☐
- niezadowalający ☐
- bardzo niski ☐

B14.

Jak ocenia Pani/Pan działania miasta Łomża, które mają na celu zachęcanie mieszkańców do udziału w życiu kulturalnym miasta (np. organizacja koncertów, festynów, spotkań autorskich, warsztatów artystycznych, pokazów filmowych)?

- bardzo wysoko ☐
- zadowalająco ☐
- nie mam zdania ☐
- niezadowalająco ☐
- bardzo nisko ☐

B15.

Jak ocenia Pani/Pan działania miasta Łomża, które mają na celu zachęcanie mieszkańców do współorganizowania różnych wydarzeń i działań na rzecz społeczności lokalnej (np. pomoc przy planowaniu festynów, wydarzeń osiedlowych, zbiórek, spotkań sąsiedzkich)?

- bardzo wysoko ☐
- zadowalająco ☐
- nie mam zdania ☐
- niezadowalająco ☐
- bardzo nisko ☐

B16.

Jak ocenia Pani/Pan działania miasta Łomża, które mają na celu zachęcanie mieszkańców do współdziałania przy realizacji różnych inicjatyw lokalnych (np. wspólne planowanie działań w mieście, udział w konsultacjach)?

- bardzo wysoko ☐
- zadowalająco ☐
- nie mam zdania ☐
- niezadowalająco ☐
- bardzo nisko ☐

B17.

Jak ocenia Pani/Pan działania instytucji publicznych w Łomży (np. Urząd Miasta, MOPS, CPZ, OIK, CUS), które mają na celu integrowanie mieszkańców i budowanie więzi sąsiedzkich (np. organizowanie spotkań międzypokoleniowych, zajęć, grup wsparcia, wydarzeń dla rodzin i seniorów)?

- bardzo wysoko ☐
- zadowalająco ☐
- nie mam zdania ☐
- niezadowalająco ☐
- bardzo nisko ☐

B18.

Czy według Pani/Pana w Łomży jest wystarczająco dużo wydarzeń i działań kulturalnych skierowanych do mieszkańców?

- Bardzo dużo ☐
- zadawalająco ☐
- nie mam zdania ☐
- niezadowalająco ☐
- bardzo mało ☐

B19.

Które Pani/Pana zdaniem z usług społecznych dotyczących niżej wymienionych obszarów należy ulepszyć/wprowadzić w mieście Łomża, w celu zaspokojenia potrzeb społecznych mieszkańców?

- [ ] politykę prorodzinną
- [ ] wspieranie rodziny
- [ ] system pieczy zastępczej
- [ ] pomoc społeczną
- [ ] promocja i ochrona zdrowia
- [ ] wspieranie osób niepełnosprawnych
- [ ] edukacja publiczna
- [ ] przeciwdziałanie bezrobociu
- [ ] przeciwdziałanie patologiom społecznym (np. alkoholizm, narkomania, przemoc domowa)
- [ ] kultura
- [ ] kultura fizyczna i turystyka
- [ ] pobudzanie aktywności obywatelskiej,
- [ ] mieszkalnictwo
- [ ] ochrona środowiska
- [ ] reintegracja zawodowa i społeczna

B20.

Jakie widzi Pani/Pan możliwości rozwiązań, aby wprowadzić wyżej wymienione usługi społeczne na wyższy poziom w ramach działalności CUS?

- [x] priorytet usług społecznych realizowanych w miejscu zamieszkania społeczności lokalnej przed usługami stacjonarnymi w Instytucjach Publicznych

Komentarz

- [x] rozwój umiejętności i kompetencji społecznych wśród społeczności lokalnych

Komentarz

rozwój zindywidualizowanych usług społecznych świadczonych w społeczności lokalnej, w tym usług o charakterze profilaktycznym, które wpłyną na ograniczenie konieczności opieki instytucjonalnej, ☐

Komentarz

wykorzystanie zasobów i potencjału instytucjonalnej opieki długoterminowej (w tym domów pomocy społecznej) dla rozwoju nowych usług środowiskowych w społeczności lokalnej, ☐

Komentarz

partycypacja społeczna - aktywizacja społeczności lokalnej do uczestniczenia w realizacji usług społecznych np. usługi sąsiedzkie ☐

Komentarz

wsparcie doradztwa prawnego w zakresie praw pracowniczych, praw konsumenta, praw obywatelskich i innych dla mieszkańców miasta Łomża ☐

Komentarz

wolontariat ☐

Komentarz

inne ☐

Komentarz

Dziękujemy za poświęcony czas.

Państwa odpowiedzi stają się nieocenionym wkładem do wspólnej pracy na rzecz dobra wspólnego w miescie Łomża.

Uzasadnienie

Zgodnie z art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy o samorządzie gminnym, do kompetencji rady gminy należy podejmowanie uchwał w sprawach należących do właściwości gminy, w tym w zakresie polityki społecznej.

Przyjęcie diagnozy jest działaniem mającym na celu realizację zadań własnych gminy, określonych w przepisach dotyczących pomocy społecznej, wsparcia rodziny oraz innych form usług społecznych.

Diagnoza potrzeb i potencjału wspólnoty samorządowej została opracowana w oparciu o analizę danych demograficznych, społecznych i ekonomicznych, a także konsultacje z mieszkańcami.

Dokument ten pozwala na precyzyjne określenie priorytetów w zakresie usług społecznych, takich jak opieka nad osobami starszymi, wsparcie dla rodzin w trudnej sytuacji życiowej, działania na rzecz osób z niepełnosprawnościami czy przeciwdziałanie wykluczeniu społecznemu.

Przyjęcie diagnozy wpisuje się w realizację strategicznych celów rozwoju miasta Łomża, w szczególności w zakresie poprawy jakości życia mieszkańców, budowania spójności społecznej oraz zapewnienia równego dostępu do usług społecznych. Dokument będzie podstawą do tworzenia programów i strategii lokalnych, a także do pozyskiwania środków zewnętrznych na realizację działań społecznych.

Przewodniczący Rady
Miejskiej Łomży

Wiesław
Tadeusz Grzymała