



## STRATEGIA ROZWIĄZYWANIA PROBLEMÓW SPOŁECZNYCH 2030

(SPRS 2030)

(projekt do konsultacji)

SPOŁECZNA  
MOC

Grudzień, 2020

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

## Spis treści

Wprowadzenie .....	3
Wizja .....	3
Powiązania z krajowymi i regionalnymi dokumentami .....	4
Powiązania z warszawskimi dokumentami .....	5
Ramy prawne.....	6
Dokumenty warszawskiego systemu wsparcia .....	6
Diagnoza sytuacji społecznej .....	7
Potencjały i wyzwania .....	7
Prognoza .....	10
Cele strategiczne, szczegółowe i kierunki działań .....	14
1. Wspieramy samodzielność .....	14
- wesprzemy osoby potrzebujące pomocy w samodzielnym funkcjonowaniu .....	14
2. Wsparcie „szyte na miarę” .....	16
- rozwiniemy system oferujący różnorodne formy wsparcia dostosowane do potrzeb osób, rodzin oraz etapów wychodzenia z problemów.....	16
3. Dbamy o dobre relacje i zdrowy styl życia .....	19
- ograniczymy zachowania ryzykowne .....	19
4. Włączaj poMOC .....	22
- poprawimy niekorzystny wizerunek pomocy społecznej.....	22
Sposób realizacji strategii.....	25
Priorytety dzielnicowe.....	26
Wskaźniki realizacji strategii.....	27
Harmonogram .....	32
Ramy Finansowe.....	33
Ryzyka dotyczące strategii.....	34
Monitoring.....	36
Ewaluacja.....	37
Realizatorzy .....	37
Opis sposobu prac nad strategią i procesu konsultacji społecznych.....	38
Załączniki .....	40

## Wprowadzenie

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

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

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

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

## Wizja

Osoby i rodziny mieszkające w Warszawie mogą liczyć na pomoc, gdy znajdą się w trudnej sytuacji i natrafią na problemy, których nie mogą samodzielnie rozwiązać. Zapewnimy ochronę osobom narażonym na prześladowanie czy nierówne traktowanie, a w szczególności osobom starszym, z niepełnosprawnościami, osobom doświadczającym przemocy.

Udoskonalimy system wsparcia, tak, żeby pomoc była „szyta na miarę” czyli zindywidualizowana, kompleksowa i innowacyjna. Dzięki temu osoby i rodziny będą mogły

---

<sup>1</sup> Katalog usług społecznych został określony w art. 2. ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych. Usługi społeczne, o których mowa w strategii rozwiązywania problemów społecznych m.st. Warszawy to w szczególności działania z zakresu: wspierania rodziny, systemu pieczy zastępczej, pomocy społecznej, wspierania osób z niepełnosprawnościami, reintegracji zawodowej i społecznej. Strategia zakłada również silniejsze powiązanie tych usług z innymi usługami społecznymi. Zwiększymy w ten sposób ich dostępność dla wszystkich mieszkańców, a także trafne i kompleksowe wsparcie osób w trudnej sytuacji.

samodzielnie i aktywnie funkcjonować w takim stopniu, jak to tylko możliwe. Potrzebującym stałej pomocy zapewnimy ciągłe wsparcie w przełamywaniu codziennych barier.

System rozwiązywania problemów społecznych będzie uwzględniał poziom lokalny, przede wszystkim dzielnicowy, ale także osiedlowy czy sąsiedzki.

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

## Powiązania z krajowymi i regionalnymi dokumentami

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

<b>Strategia na rzecz Odpowiedzialnego Rozwoju do roku 2020 (z perspektywą do 2030 r.)</b>	Cel szczegółowy II. Rozwój społecznie wrażliwy i terytorialnie zrównoważony
<b>Krajowy Program Przeciwdziałania Ubóstwu i Wykluczeniu Społecznemu 2020. Nowy wymiar aktywnej integracji</b>	Cel główny: trwałe zmniejszenie liczby osób zagrożonych ubóstwem i wykluczeniem społecznym o 1,5 mln osób oraz wzrost spójności społecznej
<b>Krajowy Program Rozwoju Ekonomii Społecznej do 2023 roku. Ekonomia Solidarności Społecznej</b>	Obszar IV. Solidarne społeczeństwo
<b>Strategia Rozwoju Województwa Mazowieckiego 2030</b>	Cel rozwojowy: Poprawa jakości życia oraz wykorzystanie kapitału ludzkiego i społecznego do tworzenia nowoczesnej gospodarki – kierunek działań: przeciwdziałanie zjawisku wykluczenia społecznego, integracja społeczna
<b>Strategia Polityki Społecznej Województwa Mazowieckiego na lata 2014-2020</b>	Cel Obszaru II: Wzmocnienie inkluzji społecznej poprzez realizację działań profilaktycznych i aktywizujących

Strategia odnosi się do najważniejszych ustaw regulujących obszar pomocy społecznej m.in.:

- Ustawa o pomocy społecznej,
- Ustawa o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych,
- Ustawa o świadczeniach rodzinnych,
- Ustawa o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej,
- Ustawa o przeciwdziałaniu przemocy w rodzinie,

- Ustawa o wychowaniu w trzeźwości i przeciwdziałaniu alkoholizmowi,
- Ustawa o przeciwdziałaniu narkomanii.

## Powiązania z warszawskimi dokumentami

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

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

W zapisach celów Strategii #Warszawa2030 są mocno zaakcentowane kwestie społeczne.

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

Strategia rozwiązywania problemów społecznych będzie wspierała realizację Strategii #Warszawa2030, głównie w zakresie celów:

- 1.1. Dbamy o siebie nawzajem,
- 1.2. Aktywnie spędzamy czas blisko domu,
- 1.3. Korzystamy z usług blisko domu.

Realizacja wymienionych tu celów Strategii #Warszawa2030 będzie sprzyjała zapobieganiu powstawania problemów społecznych, jak i pogłębianiu się już istniejących. Strategia problemów społecznych dodatkowo zapewni wsparcie osobom doświadczającym trudności, ochronę przed wykluczeniem społecznym i aktywne włączanie w życie stolicy.

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

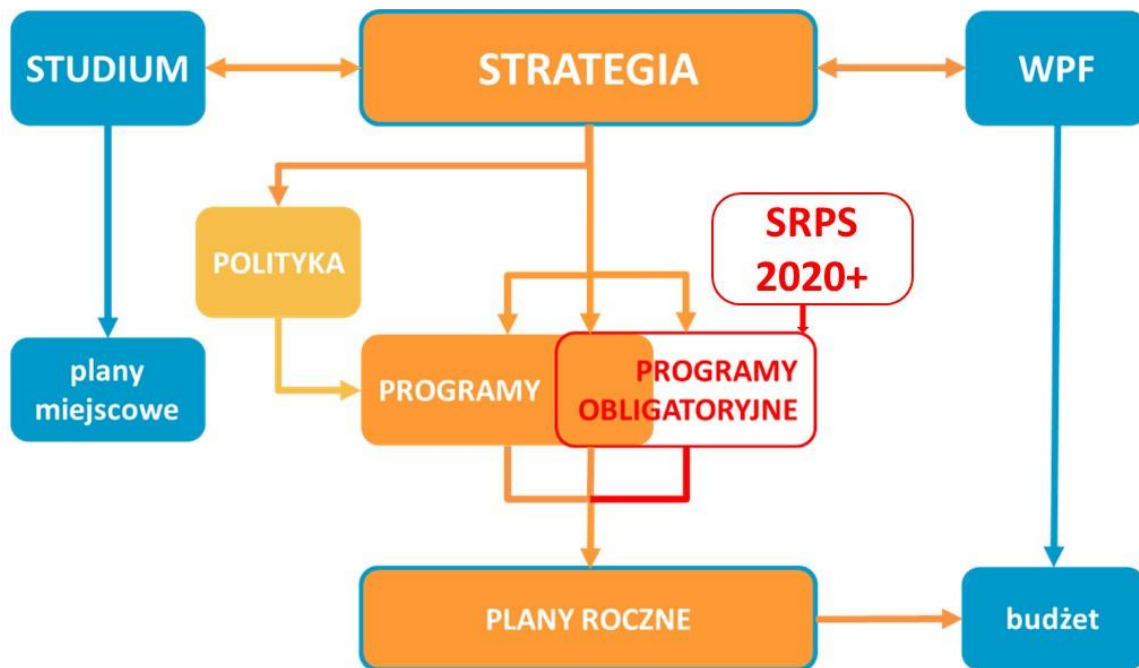
„Strategia #Warszawa2030 wraz ze studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego (w skrócie studium) oraz wieloletnią prognozą finansową (w skrócie WPF), a także budżetem zapewniają realizację polityki rozwoju. Pozostałe dokumenty programujące rozwój m.st. Warszawy to polityki i dokumenty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

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

---

<sup>2</sup> Standardy dokumentów programujących rozwój, Załącznik do zarządzenia nr 1868/2017 Prezydenta m.st. Warszawy z dnia 5 grudnia 2017 r., s. 8

## Strategia rozwiązywania problemów społecznych 2030 w strukturze dokumentów Warszawy<sup>3</sup>



### Ramy prawne

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

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

### Dokumenty warszawskiego systemu wsparcia

Obszar pomocy społecznej reguluje wiele ustaw i rozporządzeń. Wynika z nich zarówno obowiązek przyjęcia SRPS, jak i tworzenia programów składających się na warszawski system wsparcia:

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

<sup>3</sup> Standardy dokumentów programujących rozwój m.st. Warszawy, Warszawa 2018, Załącznik do zarządzenia nr 1868/2017 Prezydenta Miasta Stołecznego Warszawy z dnia 5 grudnia 2017 r., s. 9.

## Diagnoza sytuacji społecznej

Diagnoza zawiera:

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

Potencjały i wyzwania wynikają z diagnozy, opartej na wielu źródłach danych i wnioskach z praktyki systemu pomocy społecznej. Skupiając się na poziomie dzielnicowym i sąsiedzkim, strategia definiuje konkretne problemy i włącza w ich rozwiązanie lokalne zasoby. Buduje potencjał współpracy różnorodnych partnerów na rzecz dostosowania rozwiązań do indywidualnych potrzeb mieszkańców.

Szczegółowa diagnoza wraz z analizą SWOT znajduje się w załączniku do strategii rozwiązywania problemów społecznych.

## Potencjały i wyzwania

### Potencjały Warszawy

#### Warszawa jest dobrym miejscem do życia na tle miast Europy

Warszawa jest dobrym miejscem do życia oraz startu i rozwoju zawodowego z powodu dynamicznie rozwijającego się rynku pracy.

#### Różnorodność form aktywności i wsparcia

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

#### Coraz bardziej nowoczesne usługi społeczne

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

#### Lokalne systemy wsparcia i partnerstwa rozwiązują problemy społeczne w skali lokalnej

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

### Silny dialog w dziedzinie pomocy społecznej

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

### Dobry start dla dzieci dzięki wczesnemu wspomagananiu rodzin

Zapewniamy dzieciom dobry start w żłobkach i przedszkolach, a dzięki temu wcześniej identyfikujemy ich zdolności, jak i obszary, w których potrzebują wsparcia.

### Aktywne środowisko seniorskie i osób z niepełnosprawnościami

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

### Rozwój usług specjalistycznych w mieście

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

### Rynek usług prywatnych uzupełnia gamę ofert

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

### Rozwój technologii wspierających

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

## Wyzwania dla Warszawy

### Globalizacja wzmacnia zagrożenie wykluczeniem społecznym

Międzynarodowe procesy społeczno-gospodarcze mają silny wpływ na lokalny rynek pracy, łańcuchy dostaw, zamówień i bezpieczeństwo zatrudnienia. Globalne zagrożenia sprzyjają poczuciu niepewności, a wśród części mieszkańców postawom egoistycznym i zamykaniu się na innych.

### Nieprzyjazny rynek pracy

Kształtowany przez ustawy system zatrudnienia nie sprzyja godzeniu ról zawodowych z życiem prywatnym, a ceną za elastyczność często bywa niskie bezpieczeństwo zatrudnienia. Nawet dobra sytuacja gospodarcza nie przełożyła się na zwiększenie zatrudnienia osób pozostających poza rynkiem pracy. Przepisy krajowe zniechęcają opiekunów osób z niepełnosprawnościami do aktywizacji zawodowej.



### Ryzykowne zachowania wśród młodzieży

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

### Niekorzystny wizerunek pomocy społecznej

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

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

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

### Sprzeczne role instytucji pomocy społecznej

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

### Bariery zniechęcające do korzystania z pomocy społecznej

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

### Zróżnicowanie przestrzenne dostępności usług

Niewystarczająca dostępność usług blisko domu powoduje konieczność długich dojazdów lub rezygnację z aktywizacji społecznej lub zawodowej mieszkańców.

### Potrzeba wytchnienia dla osób pomagających oraz opiekunów

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

## Zaniedbywanie relacji i zdrowia psychicznego

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

## Prognoza

Prognoza określa uwarunkowania społeczne i gospodarcze, które będą miały wpływ na realizację strategii w perspektywie długookresowej. Wskazaliśmy również problemy społeczne i stereotypy, które narastały w Warszawie od dziesięcioleci. W ciągu najbliższych 10 lat możemy zwiększyć skuteczność systemowych działań i spowodować poprawę sytuacji w dłuższej perspektywie niż objęta tą strategią.

### Prognoza dalszego wzrostu

W Warszawie można spodziewać się dalszych pozytywnych trendów w obszarze społecznym i gospodarczym. Pozytywnych kierunków zmian nie przerwały cykliczne spadki koniunktury, więc można spodziewać się, że kryzys związany z pandemią COVID-19 spowoduje przejściowe trudności.<sup>4</sup> Spowolnienie rozwoju spowodowało trudne obecnie do przewidzenia zmiany w funkcjonowaniu rynku pracy i usług, jednak inwestycje w infrastrukturę i dywersyfikację usług społecznych będą w kolejnych latach przynosić pozytywne efekty.

Warszawa będzie wzmacniać swoje powiązania międzynarodowe. Zwiększy się dzięki temu dynamika zmian na lokalnym rynku pracy i rozwój technologiczny. Jest to szansa na poprawę sytuacji materialnej i dobrostanu mieszkańców. Jednocześnie, w kontekście kryzysu związanego z COVID-19 i pierwszych widocznych oznak recesji gospodarczej, silniej uwydatniają się wyzwania społeczne.

### Presja na zmiany w systemie pomocy i wsparcia

Doskonalenie systemu pomocy społecznej w dużym mieście to proces długofalowy, który będzie przebiegał w dynamicznie zmieniającym się otoczeniu.

Natomiast wiele problemów narastało przez pokolenia i trwale ukształtowało postawy społeczne. Takim zjawiskiem jest np. zwiększająca się presja na osiągnięcia w szkole, w domu i w pracy. Zabiegani dorośli zaniedbują swoje relacje osobiste i zdrowie psychiczne. Sprzyja to wzrostowi zaburzeń zachowania, przemocy czy uzależnieniom. Z drugiej strony, rośnie świadomość i moda na zdrowy styl życia, w tym dbanie o zdrowie psychiczne. W długiej perspektywie może to stanowić szansę na zmniejszenie społecznej akceptacji przemocy oraz

---

<sup>4</sup> Założenia do projektu budżetum.st. Warszawy na rok 2021, Warszawa 30 czerwca 2020r.  
<https://bip.warszawa.pl/NR/rdonlyres/00176bf0/vstjpiulagokykibvaikxelwctswrjoi/Za%C5%82o%C5%BCenia2021.pdf>, dostęp 11.08.2020 r.

zachowań ryzykownych związanych z uzależnieniami. Ważne będzie wzmocnienie czynników chroniących, takich jak bliskie więzi rodzinne, przynależność do pozytywnych grup rówieśniczych, pozytywny klimat szkoły, umiejętności społeczne czy przyjazne sąsiedztwo.

Kolejnym problemem wymagającym długofalowych działań jest nadmierne obciążenie obowiązkami pracowników socjalnych, osób prowadzących rodzinne formy wsparcia i członków rodzin osób wymagających stałej opieki. Ich warunki pracy, niskie zarobki czy niski prestiż pracy opiekuńczej mogą powodować obniżenie motywacji i wypalenie osobiste czy zawodowe. Pracownicy socjalni i osoby wspierające będą w większym stopniu doceniane, jednak ciężar towarzyszenia ludziom w trudnych sytuacjach jest wpisany w ich codzienne obowiązki, więc konieczne będzie zapewnienie im wytchnienia.

### Nowe problemy

Zmiany kulturowe i gospodarcze uwydatniają konflikty społeczne i międzypokoleniowe. Zmiana ról kobiet i mężczyzn sprzyja napięciom w rodzinach i miejscach pracy. Wiele kobiet żyje w ogromnym stresie, ponosi trudne konsekwencje łączenia ról rodzinnych i zawodowych. Wielu mężczyzn jest sfrustrowanych, niezadowolonych z relacji z najbliższymi, a przez to samotnych i wycofanych. Konsekwencje tych procesów będziemy obserwować jeszcze w kolejnych pokoleniach.

Troska o dzieci, rodziców czy inne bliskie osoby to stała część życia mieszkańców Warszawy. Niektóre osoby zajmują się opieką zawodowo, dla innych jest to stały element życia rodzinnego. Opieka to wymagająca i coraz częściej potrzebna społecznie rola życiowa i usługa. Jej znaczenie będzie w większym stopniu docenione, a związane z nią obciążenia mitygowane.

Indywidualizacja usług opieki i edukacji na wczesnym etapie rozwoju dzieci to proces wymagający doskonalenia w oparciu o wyniki badań i analizę dobrych praktyk. Systematyczne podejście pozwoli wcześniej identyfikować zarówno zdolności i potencjały dzieci, jak i obszary, w których będą potrzebowały wsparcia. Rodzice będą mogli realizować się w różnych rolach życiowych, a tym samym równoważyć dążenia zawodowe i rodzinne.

### Nowi użytkownicy i nowe oferty

Oferta usług społecznych będzie coraz bardziej nowoczesna i różnorodna. Rynek usług prywatnych i komunalnych będą razem tworzyły szerszą gamę usług, które mieszkańcy mogą wybierać zgodnie ze swoimi indywidualnymi potrzebami i możliwościami.

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

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

## Zmiana postrzegania niepełnosprawności

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

## Wpływ kryzysu pandemii

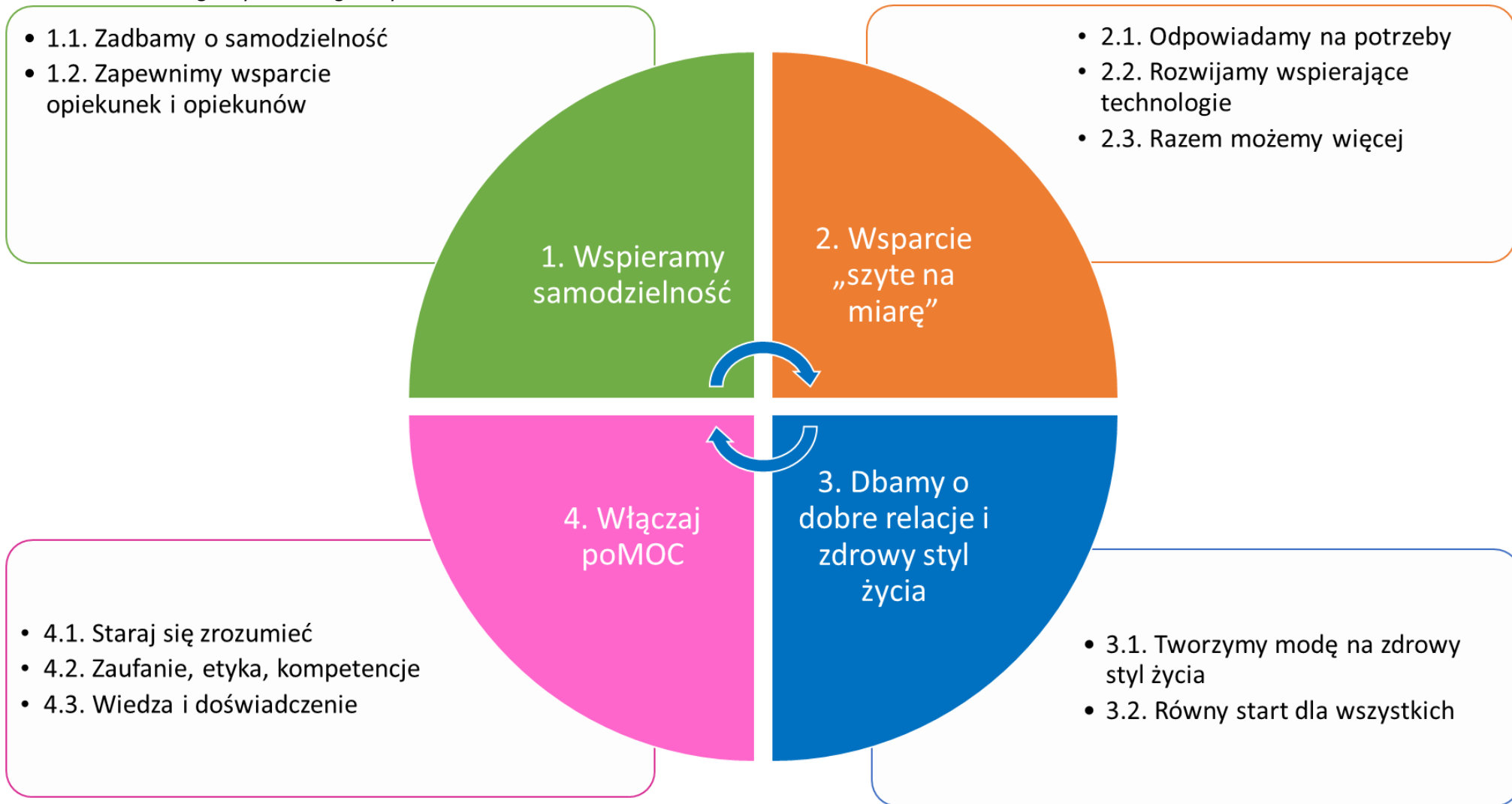
Epidemia COVID-19 stawia nowe wyzwania przed strategią rozwiązywania problemów społecznych Warszawy. Konsekwencje przedłużającej się izolacji społecznej, zamknięcia w domach i lęku przed zachorowaniem mogą być następujące:

- pogłębienie istniejących problemów ze zdrowiem psychicznym;
- mniejszy dostęp do profilaktyki zdrowotnej, badań i specjalistów;
- zaostrzenie konfliktów w rodzinach będących w trudnej sytuacji;
- wzrost problemów związanych z niewydolnością wychowawczą i przemocą domową;
- pogorszenie sytuacji emocjonalnej i warunków życia dzieci i młodzieży spowodowane wzrostem liczby kryzysów w związkach;
- większa konsumpcja alkoholu, także przez nieletnich;
- wstrzymywanie się ze zgłaszaniem sytuacji przemocy czy innych przestępstw;
- wzrost zainteresowania pożyczkami „chwilówkami” i rosnące ryzyko zadłużeń i bankructw konsumenckich;
- wzrost liczby samobójstw związanych z utratą możliwości utrzymania rodziny, obciążeniami kredytowymi, bankructwem firm itp.;
- tymczasowy wzrost nastrojów ksenofobicznych, poczucia zagrożenia „z zewnątrz”, nieufności do cudzoziemców, obcych, ale także administracji publicznej.

Potencjał do pozytywnych zmian w związku z epidemią:

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

Schemat celów strategicznych i szczegółowych



## Cele strategiczne, szczegółowe i kierunki działań

### 1. Wspieramy samodzielność

#### - wesprzemy osoby potrzebujące pomocy w samodzielnym funkcjonowaniu

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

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

Każdy może znaleźć się w sytuacji tymczasowego lub stałego ograniczenia samodzielności, czy to ze względu na utratę źródeł utrzymania, zdrowia czy tragedię osobistą. Osoby w trudnej czy kryzysowej sytuacji wesprzemy w szybkim powrocie do samodzielności, aby zapobiegać kumulacji i pogłębianiu się problemów.

Realizacja tego celu wesprze osiągnięcie celów 2. Wygodna lokalność i 3. Funkcjonalna przestrzeń Strategii #Warszawa2030. Dzięki wsparciu osoby potrzebujące pomocy w samodzielnym funkcjonowaniu oraz ich opiekunki i opiekunowie będą mogli korzystać z oferty miasta dostępnej dla wszystkich.

Cel będzie realizowany poprzez następujące cele szczegółowe:

1.1. Zadbamy o samodzielność – zwiększymy dostępność usług społecznych

1.2. Zapewnimy wsparcie opiekunkom i opiekunom – stworzymy system poprawiający jakość życia opiekunek i opiekunów osób potrzebujących pomocy w samodzielnym funkcjonowaniu

#### 1.1. Zadbamy o samodzielność

##### - zwiększymy dostępność usług społecznych

Osoby o ograniczonej mobilności i percepcji mogą być samodzielne i aktywne w różnych dziedzinach życia. Z myślą o nich zwiększymy dostępność usług społecznych i wsparcia, które umożliwi im zachowanie niezależności.

Udoskonalimy usługi umożliwiające samodzielne funkcjonowanie oraz wsparcie zwiększające niezależność osób o szczególnych potrzebach. Rozwiniemy lokalne systemy usług w małych placówkach, również o charakterze rodzinnym, zapewniających opiekę całodobową.

Specjalistyczne rozwiązania uzupełnią (lub dostosują) ogólnodostępną ofertę do możliwości osób o różnym stopniu sprawności. Różne sfery życia, jak i miejsca – w tym mieszkania, miejsca pracy, ośrodki wsparcia, placówki edukacyjne, lecznicze, czy miejsca aktywności – będą bardziej dostępne.

Kierunki działań:

- rozwinimy usługi opiekuńcze, asystenckie, transportowe itp., odpowiadające na różnorodne potrzeby i zapewniające samodzielność;
- rozwinimy usługi w małych placówkach, również o charakterze rodzinnym, w tym zapewniające opiekę całodobową;
- uzupełnimy (lub dostosujemy) ogólnodostępną ofertę miasta o specjalistyczne rozwiązania dla osób potrzebujących pomocy w samodzielnym funkcjonowaniu.

## 1.2. Zapewnimy wsparcie opiekunkom i opiekunom

- stworzymy system poprawiający jakość życia opiekunek i opiekunów osób potrzebujących pomocy w samodzielnym funkcjonowaniu

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

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

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

Kierunki działań:

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

## 2. Wsparcie „szyte na miarę”

- rozwiemy system oferujący różnorodne formy wsparcia dostosowane do potrzeb osób, rodzin oraz etapów wychodzenia z problemów

Rozwiemy wyspecjalizowane usługi i infrastrukturę pomocy. Stworzymy rozwiązania dostosowane do indywidualnych potrzeb – „szyte na miarę” – a zarazem odpowiadające na złożone problemy społeczne.

Poprawa przestrzennej dostępności usług społecznych, a zwłaszcza dogodnie ich ulokowanie dla osób potrzebujących, pozwoli z jednej strony na szybki dostęp do usług w sytuacji kryzysu, a z drugiej ułatwi codzienne korzystanie z pomocy osobom wymagającym długoterminowego wsparcia.

Rozwiemy i upowszechnimy nowoczesne technologie, które ułatwią kontakt z systemem bez konieczności wychodzenia z domu, a także poprawią dostępność informacji i wiedzy o możliwych formach wsparcia. Rozwiązania technologiczne nie będą zastępować tradycyjnych rozwiązań, ale uzupełniać je i współtworzyć zdywersyfikowaną ofertę form wsparcia.

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

Realizacja tego celu wesprze osiągnięcie celów 2. Wygodna lokalność i 4. Twórcze środowisko Strategii #Warszawa2030: Zwiększymy dostępność usług pomocy społecznej blisko domu dla osób w trudnej sytuacji. Zapewnimy warunki do tworzenia innowacji i współpracy między różnymi organizacjami i instytucjami działającymi w obszarze pomocy i integracji społecznej.

Cel ten będzie realizowany poprzez następujące cele szczegółowe:

2.1. Odpowiadamy na potrzeby – dostosujemy ofertę usług społecznych do zmieniających się potrzeb indywidualnych i lokalnych z zastosowaniem innowacyjnych metod, technik i narzędzi

2.2. Rozwijamy wspierające technologie – poprawimy skuteczność docierania z pomocą i informacją z uwzględnieniem różnych potrzeb i możliwości odbiorców

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



## 2.1. Odpowiadamy na potrzeby

- dostosujemy ofertę usług społecznych do zmieniających się potrzeb indywidualnych i lokalnych z zastosowaniem innowacyjnych metod, technik i narzędzi

Precyzyjna diagnoza problemów całej rodziny umożliwi zaproponowanie rozwiązań uwzględniających specyficzne potrzeby wszystkich osób dotkniętych problemami. Usługi społeczne będą systematycznie doskonalone z uwzględnieniem perspektywy użytkownika, dzięki czemu poprawi się ich dostępność i efektywność.

Odbiorcy usług pomocy społecznej uzyskają możliwość współtworzenia planu wsparcia oraz lepszego dopasowania go do swojej sytuacji i potrzeb. Zaprojektujemy modelowe rozwiązania, które po etapie testowania będziemy doskonalić i upowszechniać w formie szkoleń, praktycznych instrukcji i obowiązujących standardów dla podmiotów realizujących zadania pomocy społecznej w Warszawie.

Kierunki działań:

- połączymy mocne strony różnorodnych formy wsparcia, w tym specjalistycznych, pozwalających na zwiększenie trafności dopasowania usług, ich dostępności, skuteczności i efektywności;
- wypracujemy elastyczne rozwiązania m.in. w ramach projektów innowacyjnych, lokalnych sieci wsparcia, partnerstw lokalnych, w dialogu z organizacjami pozarządowymi i innymi partnerami;
- wykorzystamy różnorodne formy edukacji i przekazu o mechanizmach problemów i zachowań społecznych, w tym zachowaniu sprawności, zapobiegania zaburzeniom psychicznym, uzależnieniom, przemocy itd.;
- rozwiniemy poradnictwo prawne, w tym specjalistyczne, umożliwiające rozwiązywanie problemów przez osoby i rodziny oraz podmioty zapewniające im wsparcie.

## 2.2. Rozwijamy wspierające technologie

- poprawimy skuteczność docierania z pomocą i informacją z uwzględnieniem różnych potrzeb i możliwości odbiorców

Udoskonalimy system pomocy społecznej dzięki wykorzystaniu nowoczesnych technologii. Mogą one wspierać i ułatwiać wykonywanie wielu codziennych czynności. Dobrze zaprojektowane rozwiązania cyfrowe dają możliwość personalizowania usług i mobilnego użytkowania. Z nowoczesnych udogodnień skorzystają także osoby potrzebujące wsparcia w komunikacji z urzędem, poszukujące informacji, zarządzające usługami itd.

Wdrożymy technologie ułatwiające komunikację i podtrzymywanie relacji, żeby wspierać osoby samotne lub o ograniczonej mobilności. Aplikacje będą również wykorzystywane do motywowania i przypominania o kolejnych krokach planu pracy socjalnej, terapii lub

umówionych spotkaniach. Informacja o tym, gdzie i jaką pomoc można uzyskać, dzięki technologii stanie się bardziej dostępna.

Kierunki działań:

- ułatwiamy funkcjonowanie w standardowych sytuacjach życiowych, w tym aktywizację społeczną i zawodową, rozrywkę, samorozwój;
- upowszechnimy teleopiekę i zdalną asystę czy wymianę usług;
- ułatwimy kontakt ze specjalistami, zarówno osobisty, jak i w formie teleporady;
- zwiększymy dostępność różnorodnych, w tym tanich i bezpłatnych usług.

### 2.3. Razem możemy więcej

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

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

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

Kierunki działań:

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

### 3. Dbamy o dobre relacje i zdrowy styl życia

#### - ograniczymy zachowania ryzykowne

Będziemy zapobiegać zachowaniom ryzykownym wśród wszystkich grup wiekowych. Programy profilaktyczne powiązane z promocją zdrowego stylu życia będziemy kierować do wszystkich mieszkańców. Duży nacisk położymy na rozwiązywanie ukrytych problemów, w tym przeciwdziałanie i zwalczanie przemocy oraz nadużywania alkoholu. Będziemy dążyć do zmniejszenia społecznej akceptacji tych zjawisk i zbudujemy szerszy środowiskowy system pomocy dla osób ich doświadczających. Szczególnym wsparciem zostaną otoczone dzieci i młodzież oraz ich rodziny.

Rozwiniemy spójny i zróżnicowany system pomocy środowiskowej, dzięki czemu wsparcie będzie docierało do osób i rodzin wcześniej, ze strony znanych im lokalnych instytucji czy organizacji.

Dla rodzin, w których długotrwale występuje ubóstwo oraz trudności opiekuńczo-wychowawcze, stworzymy kompleksowy system wychodzenia z bezradności. Zapewnimy wsparcie w samodzielnym zaspokojeniu potrzeb odbiorców i samodzielnym rozwiązywaniu swoich problemów.

Osoby i rodziny, które nie będą gotowe skorzystać ze wsparcia, obejmiemy różnorodnymi formami ograniczania szkód i negatywnych skutków społecznych, wynikających z kryzysowej sytuacji czy zachowań ryzykownych.

Realizacja tego celu wesprze osiągnięcie celów 1. Odpowiedzialna wspólnota i 2. Wygodna lokalność Strategii #Warszawa2030. Zapewnimy kompleksowe wsparcie osób w trudnej sytuacji i ułatwimy im włączanie się w lokalną wspólnotę, do większej otwartości i troski o drugiego człowieka oraz o najbliższe otoczenie. Ograniczymy zachowania ryzykowne i ich negatywne skutki, a aktywne spędzanie czasu blisko domu będzie pozytywnie wpływać na zdrowie fizyczne i psychiczne, stanie się źródłem energii do dalszego działania.

Cel ten będzie realizowany przez cele szczegółowe:

- 3.1. Tworzymy modę na zdrowy styl życia – ograniczymy zachowania ryzykowne i ich negatywne skutki
- 3.2. Równy start dla wszystkich – zmniejszymy oddziaływanie zjawiska ubóstwa i wyrównamy szanse osób w trudnej sytuacji

#### 3.1. Tworzymy modę na zdrowy styl życia

##### - ograniczymy zachowania ryzykowne i ich negatywne skutki

Podjmiemy szeroko adresowane działania edukacyjne upowszechniające wiedzę na temat czynników ryzyka oraz czynników chroniących. Zaproponujemy wsparcie i praktyczne rozwiązania promujące zdrowy styl życia i umożliwiające ograniczanie zachowań ryzykownych związanych w szczególności z uzależnieniami. Szczególnym wsparciem

otoczmy dzieci i młodzież, które często powielają negatywne wzorce działań rodziców i rówieśników.

Ograniczymy negatywny wpływ ukrytych problemów (w tym nadużywania alkoholu czy różnorodnych form przemocy) na funkcjonowanie rodzin. Zmniejszymy społeczną akceptację tych zjawisk poprzez działania edukacyjne i informacyjne.

Kierunki działań:

- rozwinimy środowiskowe formy wsparcia zdrowia psychicznego;
- upowszechnimy już istniejące oraz stworzymy nowe sieci i partnerstwa przeciwdziałania przemocy w rodzinie oraz terapii uzależnień;
- wzmocnimy umiejętności opiekuńczo-wychowawcze rodzin;
- upowszechnimy programy o potwierdzonej skuteczności oraz będziemy testować nowe rozwiązania w profilaktyce zachowań ryzykownych wśród dzieci, młodzieży i młodych dorosłych;
- wzmocnimy czynniki chroniące, jak: bliskie więzi rodzinne, przynależność do pozytywnych grup, wspierający klimat szkoły, umiejętności społeczne, konstruktywne zaangażowanie, czy przyjazne sąsiedztwo.

### 3.2. Równy start dla wszystkich

- zmniejszymy oddziaływanie zjawiska ubóstwa i wyrównamy szanse osób w trudnej sytuacji

Rozwinimy spójny i zróżnicowany system pomocy środowiskowej na rzecz rodzin, w których występuje dziedziczenie ubóstwa oraz trudności opiekuńczo-wychowawcze. Będziemy monitorować występowanie kumulacji problemów społecznych, aby docierać z kompleksową pomocą.

Będziemy wyrównywać szanse dzieci i młodzieży zapewniając wielostronną, zintegrowaną i dostępną pomoc specjalistyczną. Zapewnimy wsparcie niezbędne dla dobrego funkcjonowania rodziny, w tym dotyczące aktywności zawodowej i edukacyjnej oraz podejmowania wysiłków na rzecz poprawy swojej sytuacji.

Dalszy rozwój usług asystentów, rodzin wspierających, animatorów lokalnego czy pomocy sąsiedzkiej umożliwi osobom potrzebującym lepszą integrację w środowisku lokalnym. Otoczenie będzie motywować i towarzyszyć osobom i rodzinom w wypełnianiu swoich funkcji. Zapewnimy ciągłość wsparcia we wchodzeniu w dorosłość wychowankom pieczy zastępczej.

Kierunki działań:

- zapewnimy zindywidualizowane i kompleksowe wsparcie rodziny i jej poszczególnych członków w realizacji planu osiągnięcia samodzielności i wypełniania swoich funkcji opiekuńczo-wychowawczych;

- rozwiniemy narzędzia pracy asystentów rodzin i organizacji pozarządowych zapobiegających kryzysowym sytuacjom i umożliwiającym odzyskanie dzieci skierowanych do pieczy zastępczej;
- zapewnimy mentoring, identyfikowanie i rozwijanie mocnych stron i potencjałów, w tym talentów dzieci i młodzieży również poza systemem pomocy społecznej;
- wzmocnimy mechanizmy wsparcia na obszarach kumulacji problemów społecznych, w tym poprzez lokalne sieci wsparcia, partnerstwa lokalne i organizowanie społeczności lokalnych.

#### 4. Włączaj poMOC

##### - poprawimy niekorzystny wizerunek pomocy społecznej

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

Wzmocnimy pracowników instytucji i organizacji pozarządowych, którzy znają swoje lokalne środowisko, trafnie rozpoznają potrzeby osób i rodzin i z zaangażowaniem proponują zindywidualizowane działania pomocowe. Pracownicy instytucji i organizacji oferujących wsparcie będą w swoich działaniach kierować się szacunkiem do osoby potrzebującej, zrozumieniem jej potrzeb i prawa do prywatności. Dzięki temu powstaną długoterminowe relacje zaufania, które umożliwią wspólne dochodzenie do „szytych na miarę”, dostosowanych do danej osoby i rodziny, kreatywnych rozwiązań.

Realizacja tego celu wesprze osiągnięcie celu 1. Odpowiedzialna wspólnota Strategii #Warszawa2030. Upowszechnimy postawy solidarności i szacunku wobec osób w trudnej sytuacji i przekonamy, że warto sięgnąć po pomoc. Zachęcimy mieszkańców do większej otwartości i troski o drugiego człowieka, ułatwimy osobom w trudnej sytuacji włączenie się w lokalną wspólnotę oraz działanie na rzecz najbliższego otoczenia.

Cel ten będzie realizowany przez cele szczegółowe:

- 4.1. Staraj się zrozumieć – upowszechnimy wśród mieszkańców postawy solidarności i szacunku dla osób korzystających z pomocy społecznej
- 4.2. Zaufanie, etyka, kompetencje – wzmocnimy wizerunek pomocy społecznej poprzez profesjonalizację kadr i usług społecznych
- 4.3. Wiedza i doświadczenie – upowszechnimy wyniki badań i dobre praktyki poprawiające jakość usług społecznych w Warszawie

##### 4.1. Staraj się zrozumieć

##### - upowszechnimy wśród mieszkańców postawy solidarności i szacunku dla osób korzystających z pomocy społecznej

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

Włączymy w budowanie postaw solidarności i szacunku koalicje różnorodnych podmiotów budujących system wsparcia.

Kierunki działań:

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

#### 4.2. Zaufanie, etyka, kompetencje

- wzmocnimy wizerunek pomocy społecznej poprzez profesjonalizację kadr i usług społecznych

Wzmocnimy zaufanie do systemu pomocy społecznej poprzez przestrzeganie wysokich standardów etycznych oraz stałe poszerzanie i rozwój kompetencji osób świadczących pomoc.

System wsparcia w Warszawie tworzymy wspólnie z różnorodnymi instytucjami, organizacjami pozarządowymi, przedsiębiorcami i ich pracownikami. Zaangażowani w system pomocy pracownicy i wolontariusze będą przestrzegać wysokich standardów etycznych oraz stale rozwijać i aktualizować swoje kompetencje. Będą budować zaufanie do pomocy społecznej i stworzą jej nowy wizerunek.

Pracownicy odpowiedzialni za pierwszy kontakt z osobą w trudnej sytuacji, dostaną dodatkowe wsparcie w zakresie rozwijania umiejętności empatycznej komunikacji, budowania zaufania i dawania poczucia bezpieczeństwa osobie w trudnej sytuacji. Dobre relacje między pracownikami a odbiorcami pomocy pozwolą aktywnie zapobiegać umieszczaniu dzieci w pieczy zastępczej lub wspierać rodziny, w których doszło już do umieszczenia dziecka w pieczy. Rozwijana też będzie długotrwała i stała praca ze środowiskiem szkolnym i sąsiedzkiem, zapewniająca stałe wsparcie dla dzieci i ich rodzin.

Kierunki działań:

- zbudujemy pozytywny wizerunek pomocy społecznej wśród mieszkańców;
- usprawnimy nawiązywanie relacji z osobami i rodzinami korzystającymi z pomocy oraz zagwarantujemy przestrzeganie zasad etycznych przez wszystkich pomagających;
- zadamy o utrzymywanie kompetencji zawodowych pracowników pomocy społecznej na wysokim poziomie, zadamy o ich motywację i zmniejszymy ryzyko wypalenia zawodowego w tej grupie.

#### 4.3. Wiedza i doświadczenie

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

Udoskonalimy system pomocy społecznej w oparciu o dowody, aby trafnie reagować na problemy i łagodzić ich skutki. Podnoszenie jakości i dostępności infrastruktury oraz usług pomocy społecznej oparte będzie na dobrze zdiagnozowanych potrzebach odbiorców. Wsparcie w sytuacjach problemowych będzie stale doskonalone z uwzględnieniem perspektywy różnych użytkowników i mechanizmów warunkujących ludzkie zachowania.

Systematycznie gromadzona wiedza o problemach i zasobach społecznych usprawni rozwiązywanie problemów narastających od dziesięcioleci i pozwoli nadążać za zmieniającymi się problemami występującymi w wielkich, dynamicznie rozwijających się miastach.

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

Kierunki działań:

- zidentyfikujemy, a następnie zrealizujemy kluczowe badania i analizy dotyczące jakości i efektywności pomocy społecznej;
- usprawnimy wymianę wiedzy i doświadczeń ułatwiającą realizację długofalowych procesów zmiany w pomocy społecznej, a także planowanie, testowanie i ocenę innowacji społecznych;
- opracujemy narzędzia monitorowania problemów i zasobów społecznych.



## Sposób realizacji strategii

Strategia rozwiązywania problemów społecznych	
Diagnoza sytuacji społecznej w Warszawie	uszczegółowienie diagnozy sytuacji społecznej w aspektach istotnych dla dzielnicy
Cele strategiczne Cele szczegółowe Kierunki działań	dzielnicowe priorytety – wybór kwestii istotnych dla dzielnicy
Programy	sposób realizacji programów w dzielnicy
Wskaźniki i monitoring realizacji strategii rozwiązywania problemów społecznych	

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

System zarządzania strategicznego zostanie stworzony w oparciu o sprawdzoną metodykę zarządzania, np. metodykę Skuteczne Zarządzanie Programami (Managing Successful Programmes, w skrócie MSP). Strategia rozwiązywania problemów społecznych ma status programu obligatoryjnego w strukturze dokumentów programujących rozwój Warszawy. Metodyka zarządzania programami szczegółowymi będzie dostosowana do zagadnień objętych programem i jego uwarunkowań.

Strategia będzie wdrażana poprzez programy, a w szczególności:

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

Lista programów może być aktualizowana przez Prezydenta m.st. Warszawy w okresie realizacji strategii.

Programy będą tworzone zgodnie z wytycznymi ustawowymi, które wskazują potrzebę ich opracowywania. Programy będą opracowywane i realizowane we współpracy z instytucjami oraz organizacjami pozarządowymi działającymi na terenie Warszawy i uwzględniać uwarunkowania dzielnicowe.

## Priorytety dzielnicowe

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

Priorytety dzielnicowe zostaną opracowane zgodnie z następującymi zasadami:

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

## Wskaźniki realizacji strategii

Nazwa wskaźnika	Zastosowanie wskaźnika	Źródło	Aktualizacja	Wartość bazowa 2019 <sup>5</sup>	Stan wskaźnika w 2029
<b>Zapewnianie dostępności architektonicznej, cyfrowej i informacyjno-komunikacyjnej w obszarze objętym strategią</b>	cel 1.1.	Monitoring planu podnoszenia dostępności	roczna	Opracowanie raportu podnoszenia dostępności	Wzrost
<b>Odsetek mieszkańców, którzy uważają Warszawę za przyjazne i dostępne miejsce dla osób z niepełnosprawnościami i osób starszych</b>	cel 1.1.	Badanie dotyczące potrzeb, postaw i opinii mieszkańców Warszawy na temat jakości funkcjonowania Warszawy	roczna	47% <sup>6</sup> dla osób z niepełnosprawnościami (2017 r.) 85% dla seniorów (2020 r.)	Wzrost pozytywnych opinii o Warszawie jako przyjaznym i dostępnym miejscu dla osób z niepełnosprawnościami i osób starszych
<b>Liczba osób, którym decyzją przyznano usługi opiekuńcze</b>	cel 1.2.	Sprawozdanie MRPiPS-03	roczna	7103	Wzrost
<b>Średnia cena usług opiekuńczych</b>	cel 1.2.	Sprawozdanie MRPiPS-03	roczna	15,71 zł	Utrzymanie na podobnym poziomie
<b>Odsetek seniorów zadowolonych z oferty spędzania wolnego czasu</b>	cel 1.2.	Badanie dotyczące potrzeb, postaw i opinii mieszkańców Warszawy na temat jakości funkcjonowania Warszawy	roczna	63% (2020 r.)	Wzrost zadowolenia z oferty
<b>Zadowolenie seniorów z opieki, wsparcia ze strony rodziny oraz z relacji sąsiedzkich</b>	cel 1.3.	Badanie dotyczące potrzeb, postaw i opinii mieszkańców Warszawy na temat jakości funkcjonowania Warszawy	roczna	74% i 76% (2020 r.)	Wzrost zadowolenia seniorów z kontaktów z rodziną i sąsiadami

<sup>5</sup> Wartość bazową określono dla 2019 roku lub dla innego roku jeśli dane za rok 2019 nie były dostępne.

<sup>6</sup> Według badania „Skala i struktury zjawiska niepełnosprawności w m.st. Warszawie”, Warszawa 2018

<b>Liczba osób objętych opieką wytchnieniową</b>	cel 1.3.	Ocena zasobów pomocy społecznej	roczna	68 osób	Wzrost
<b>Odsetek mieszkańców, którzy uważają, że władze miasta uwzględniają opinie i pomysły mieszkańców w swoich pracach.</b>	cel 2.1.	Barometr warszawski	roczna	76%	Utrzymanie wartości
<b>Odsetek mieszkańców, którzy uważają, że władze miasta orientują się, jakie są najważniejsze problemy mieszkańców.</b>	cel 2.1.	Barometr warszawski	roczna	81%	Utrzymanie wartości
<b>Liczba innowacji wdrożonych w obszarze objętym strategią w cyklu: a) projektowanie modelu, b) testowanie modelu, c) wdrożenie modelu</b>	cel 2.1.	Ankieta on-line	co 2 lata	3 innowacje w fazie projektowania	Wzrost liczby projektowanych innowacji w cyklu: a) budowanie modelu, b) testowanie modelu, c) wdrożenie modelu
<b>Odsetek mieszkańców, którzy uważają, że władze miasta rzetelnie informują obywateli o swoich działaniach</b>	cel 2.2.	Barometr warszawski	roczna	76%	Wzrost
<b>Liczba usług i aplikacji udostępnionych on-line zapewniających dwukierunkową komunikację w obszarze objętym strategią</b>	cel 2.2.	Monitoring	roczna	0	Wzrost
<b>Zapewnianie dostępności cyfrowej i informacyjno-komunikacyjnej w obszarze objętym strategią</b>	cel 2.2.	Monitoring planu podnoszenia dostępności	roczna	Opracowanie raportu podnoszenia dostępności	Wzrost
<b>Indeks jakości dialogu wewnętrznego i współpracy w m.st. Warszawie w obszarze objętym strategią</b>	cel 2.3.	Ocena współpracy Urzędu m.st. Warszawy z warszawskimi organizacjami pozarządowymi	co 2 lata	3,7 (2017 r.)	Wzrost

<b>Ocena współpracy pomocy społecznej z otoczeniem: oświata, wymiar sprawiedliwości, zdrowie</b>	cel 2.3.	Badanie dotyczące zjawiska przemocy w rodzinie w Warszawie	raz na ok. 4 lata	Ocena opisowa	Poprawa współpracy z oświatą, zdrowiem, wymiarem sprawiedliwości. Utrzymanie dobrej współpracy z organizacjami pozarządowymi i Policją
<b>Odsetek mieszkańców, którzy dobrze oceniają publiczną służbę zdrowia</b>	cel 3.1.	Barometr warszawski	roczna	71%	Wzrost
<b>Odsetek mieszkańców, którzy uważają, że służba zdrowia jest najważniejszą sprawą do rozwiązania w mieście</b>	cel 3.1.	Barometr warszawski	roczna	49%	Wzrost
<b>Liczba zamachów samobójczych wg wieku</b>	cel 3.1.	Statystyka Policji	roczna	7-12 lat – 4 13-18 lat – 32 19-29 lat – 92 30-39 lat – 109 40-49 lat – 91 50-59 lat – 62 60-69 lat - 68 70-79 lat – 28 80 lat i więcej – 30	Spadek
<b>Ocena jakości relacji w rodzinie i umiejętności radzenia sobie z zaburzeniami zachowania u dzieci</b>	cel 3.1.	Badania dotyczące zjawiska przemocy w rodzinie w Warszawie	raz na ok. 4 lata	Ocena opisowa	Poprawa relacji w rodzinie oraz umiejętności radzenia sobie z zaburzeniami zachowania u dzieci
<b>Liczba obszarów kumulacji problemów społecznych</b>	cel 3.2.	Mapa kumulacji problemów społecznych	roczna	Mapa obszarów kumulacji problemów społecznych	Zmniejszenie liczby obszarów, na których występuje więcej niż 10 wskazań.

<b>Odsetek mieszkańców, którzy mają zaufanie do najbliższej rodziny i sąsiadów</b>	cel 4.1.	Badanie dotyczące potrzeb, postaw i opinii mieszkańców Warszawy na temat jakości funkcjonowania Warszawy	roczna	Do najbliższej rodziny 95% Do sąsiadów 70% (2020 r.)	Utrzymanie zaufania do najbliższej rodziny, wzrost zaufania do sąsiadów
<b>Odsetek mieszkańców, którzy obawiają się agresji ze strony osób nietrzeźwych, pijanych, narkomanów</b>	cel 4.1.	Barometr warszawski	roczna	22%	Spadek
<b>Wartość sprzedaży alkoholu na terenie Warszawy</b>	cel 4.1.	Państwowa Agencja Rozwiązywania Problemów Alkoholowych G-1	roczna	3 005 366 606 zł	Spadek
<b>Odsetek mieszkańców, którzy dostrzegają problem przemocy</b>	cel 4.1.	Badania dotyczące zjawiska przemocy w rodzinie w Warszawie	raz na ok. 4 lata	14%	Wzrost
<b>Liczba rodzin objętych procedurą "Niebieskie Karty"</b>	cel 4.1.	Sprawozdanie z realizacji Programu Przeciwdziałania Przemocy w Rodzinie oraz Ochrony Ofiar Przemocy w Rodzinie	roczna	3029	Spadek
<b>Problemy społeczne występujące w sąsiedztwie, w okolicy miejsca zamieszkania, które w opinii mieszkańców powinny zostać rozwiązane w pierwszej kolejności</b>	cel 4.1.	Badania dotyczące zjawiska przemocy w rodzinie w Warszawie	raz na ok. 4 lata	Nadużywanie alkoholu lub uzależnienie od alkoholu 41% Bezdomność 30%	Spadek znaczenia nadużywania alkoholu lub uzależnienia od alkoholu oraz bezdomności

<b>Liczba osób w kryzysie bezdomności</b>	cel 4.1.	Ogólnopolskie badanie liczby osób bezdomnych, koordynowane przez Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej	roczna	2469	Spadek
<b>Odsetek mieszkańców, którzy mają zaufanie do instytucji</b>	cel 4.2	Badanie przeprowadzone na próbie pełnoletnich mieszkańców Warszawy	raz na ok. 4 lata	57%	Wzrost zaufania do ośrodków pomocy społecznej
<b>Odsetek osób korzystających z pomocy społecznej wyłącznie w postaci pracy socjalnej wśród ogółu udzielonych świadczeń</b>	cel 4.2.	Sprawozdanie MRPiPS-03	roczna	36%	Wzrost
<b>Liczba innowacji wdrożonych w obszarze objętym strategią w cyklu: a) projektowanie modelu, b) testowanie modelu, c) wdrożenie modelu</b>	cel 4.3.	Ankieta on-line	co 2 lata	3 innowacje w fazie projektowania	Wzrost liczby projektowanych innowacji w cyklu: a) budowanie modelu, b) testowanie modelu, c) wdrożenie modelu

## Harmonogram

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

	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030
1. Opracowanie priorytetów dzielnicowych										
2. Opracowanie programów:										
2.1. Program profilaktyki i rozwiązywania problemów alkoholowych										
2.2. Program przeciwdziałania narkomanii										
2.3. Program wspierania rodzin										
2.4. Program rozwoju pieczy zastępczej										
2.5. Program przeciwdziałania przemocy w rodzinie										
2.6. Program działań na rzecz osób z niepełnosprawnościami										
2.7. Program ochrony zdrowia psychicznego										
3. Ewaluacja strategii										



## Ramy Finansowe

Środki przewidziane na zadania związane z realizacją strategii to w sumie około 2,6 miliarda zł rocznie<sup>7</sup>. Są one zabezpieczane krocząco w uchwałach budżetowych na rok 2021 i lata następne oraz w Wieloletniej Prognozie Finansowej m.st. Warszawy. Pochodzą w szczególności z następujących źródeł:

- budżet m.st. Warszawy, w tym biura odpowiedzialnego w m.st. Warszawie za politykę w zakresie pomocy społecznej, dzielnic oraz jednostek organizacyjnych m.st. Warszawy,
- dotacje celowe, np. Wojewody Mazowieckiego, Państwowej Agencji Rozwiązywania Problemów Alkoholowych,
- fundusze zewnętrzne, w tym Fundusze Strukturalne, programy wspólnotowe Unii Europejskiej, Mechanizm Finansowy EOG i Norweski Mechanizm Finansowy i inne programy pomocowe pozyskiwane zarówno przez m.st. Warszawę i jego jednostki pomocnicze i organizacyjne, jak i organizacje pozarządowe realizujące projekty społeczne w partnerstwie z m.st. Warszawą,
- darowizny, zapisy i inne wpływy od osób prawnych i fizycznych,
- a także środki finansowe innych podmiotów współpracujących z m.st. Warszawą przy realizacji strategii i programów szczegółowych.

Budżet w podziale na grupy działań:

<b>Działania na rzecz osób z niepełnosprawnościami, seniorów oraz na rzecz zdrowia psychicznego</b>	88 000 000 zł
<b>Zapobieganie uzależnieniom i innym zachowaniom ryzykownym</b>	55 000 000 zł
<b>Działania na rzecz dzieci, młodzieży i rodzin</b>	140 000 000 zł
<b>Pozostałe zadania pomocy społecznej, działania na rzecz rodziny oraz inne zadania w zakresie polityki społecznej</b>	570 000 000 zł
<b>Działania na rzecz zabezpieczenia społecznego</b>	Warunkiem realizacji strategii w zaplanowanym zakresie jest przeznaczenie prawie 1,8 miliarda zł rocznie na działania w zakresie zabezpieczenia

<sup>7</sup> Ramy finansowe zostały sporządzone wg danych na dzień 30.08.2020 r. W latach 2021-2023 wydatki mogą być mniejsze w związku z trudną sytuacją gospodarczą spowodowaną epidemią Covid-19. Różnice te nie spowodują istotnej zmiany, ponieważ większość zadań związanych z realizacją strategii należy do obowiązków ustawowych.

---

społecznego, np.: „dobry start”, świadczenia wychowawcze, rodzinne, z funduszu alimentacyjnego, a także około 200 milionów zł rocznie na zapewnianie bezpłatnej opieki nad dziećmi do lat 3.

---

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

## Ryzyka dotyczące strategii

Na realizację celów strategii mogą wpływać różne, zmieniające się w czasie czynniki zewnętrzne i wewnętrzne. Mogą one wspomagać osiągnięcie celów lub stanowić zagrożenie ich realizacji. Zgodnie z podręcznikiem zarządzania ryzykiem w m.st. Warszawie: „Cechą wspólną, która łączy zagrożenie i szansę, jest niepewność związana z podejmowanym działaniem lub zdarzeniem. Innymi słowy, ryzyko oznacza możliwość zaistnienia zdarzenia, które będzie miało wpływ na nasze plany (cele, zadania). (...) W praktyce większość jednostek sektora finansów publicznych zajmuje się przede wszystkim negatywnym aspektem ryzyka. Oznacza to, że w rejestrach ryzyk wypisywane są głównie zagrożenia dla realizacji celów”.<sup>8</sup> Zarządzanie ryzykiem ułatwia reagowanie na sytuacje, które mogą stanowić przeszkodę w osiągnięciu założonych celów. Zapewnia też możliwość podejmowania działań, z wyprzedzeniem. Pozwala na wdrożenie mechanizmów ograniczających wystąpienie ryzyka oraz zminimalizowanie jego wpływu na realizowane zadania.

Wśród zasadniczych ryzyk, istotnych w realizacji celów SRPS 2030, można wyróżnić:

1. Ryzyko prawne, np.
  - 1.1. nowelizacje ustaw powodujące np. zmiany podziału i zakresów kompetencji w strukturze organizacyjnej m.st. Warszawy czy niekorzystne dla rozwoju miasta reformy podziału administracyjnego kraju;
  - 1.2. rosnąca presja ze strony władz centralnych na lokalne samorządy obciążająca finansowo ich budżety, szczególnie w sytuacji niedoborów kadrowych w podmiotach realizujących strategię i/lub związana z tym możliwa rotacja kadr obniżająca ogólny poziom kompetencji realizatorów działań w ramach programów realizujących strategię;
2. Ryzyko polityczne, np. zmiana składu osobowego organu stanowiącego i kontrolnego/ wykonawczego m.st. Warszawy – może pociągać ze sobą zmianę priorytetów oraz sposobu zarządzania Miastem;

---

<sup>8</sup> Podręcznik zarządzania ryzykiem w m.st. Warszawie

3. Ryzyko ekonomiczne, np.
  - 3.1. wystąpienie nagłych zdarzeń powodujących zagrożenie dla bezpieczeństwa mieszkańców i funkcjonowania m.st. Warszawy, co może skutkować ograniczeniem środków na realizację strategii, a także konieczność podjęcia działań koncentrujących się przede wszystkim na naprawie bieżącej sytuacji. Obecnie takie zagrożenie stanowi przedłużająca się pandemia COVID-19. Może z niej wynikać konieczność intensyfikacji wsparcia dla osób bezrobotnych, a także starszych mieszkańców, np. poprzez dostarczanie żywności, oraz potrzeba wprowadzania dodatkowych rozwiązań ukierunkowanych na wspieranie przedsiębiorców.
  - 3.2. Zmiana koniunktury gospodarczej może spowodować m.in. ograniczenie dochodów własnych m.st. Warszawy i jednocześnie nasilenie się problemów społecznych, dysfunkcji, niepełnosprawności i chorób. W konsekwencji mogą zwiększyć się koszty finansowania działalności Urzędu m.st. Warszawy i jednocześnie wystąpić potrzeba zwiększenia wydatków na realizację strategii.
  - 3.3. Nierzetelne wykonywanie zadań przez wykonawców zamówień publicznych może powodować opóźnienia w realizacji strategii, ograniczać efekty wdrażanych działań lub budzić niezadowolenie ich odbiorców.
  - 3.4. Znaczące zmniejszenie możliwości uzyskania środków unijnych na realizację inwestycji na obszarze Warszawy, skutkujące koniecznością zapewnienia finansowania inwestycji po 2023 roku ze środków własnych m.st. Warszawy.
4. Ryzyko kadrowe, np. mogące wystąpić braki kadrowe, utrudniłyby zabezpieczenie potrzeb osób i prawidłową realizację usług oraz spowodowałyby nieprawidłowości. Na to ryzyko składa się m.in.:
  - 4.1. Ryzyko niewystarczającej liczby kandydatów do prowadzenia rodzinnych form wsparcia i opieki;
  - 4.2. Wzrost liczby spraw powyżej wskazanej liczby przypadających na jednego pracownika powodujący obniżenie jakości usług, w tym zwiększenie liczby popełnianych błędów, wydłużenie czasu realizacji sprawy;
  - 4.3. Praca w warunkach zwiększonego stresu oraz wzrost ilościowy i jakościowy przydzielanych obowiązków wynikających ze zmian ustawowych, może powodować obciążenie psychiczne pracowników, co przekłada się na spadek poziomu motywacji i wzrost liczby popełnianych błędów.
  - 4.4. Niewystraszające kompetencje partnerów zewnętrznych (organizacje pozarządowe, sektor nauki, biznesu, kultury itd.) do zawiązywania szerokiej i długotrwałej współpracy (konkurencja, rozbieżność celów, brak doświadczenia w partnerskim realizowaniu projektów, brak doświadczenia w nowoczesnym zarządzaniu projektami społecznymi, aplikowaniu ośrodki itp.) skutkujące mniejszą efektywnością realizacji strategii.

5. Ryzyko społeczne, np. brak wspólnego stanowiska przedstawicieli komisji dialogu społecznego i urzędu, może skutkować opóźnieniem w opracowaniu programów lub rozwiązań szczegółowych do strategii.
6. Ryzyko wewnętrzne, np.
  - 6.1. Rozproszona odpowiedzialność za realizację spraw lokalnych wynikająca z ustawy o ustroju m.st. Warszawy, mogąca powodować utrudnienia we współpracy pomiędzy biurami a urzędami dzielnic, co może niekorzystnie wpłynąć na koordynację działań na poziomie ogólnomiejskim i w efekcie powodować opóźnienia we wdrażaniu strategii, niewystarczającą spójność i komplementarność realizowanych działań oraz pogłębiać dysproporcje w rozwoju dzielnic.
  - 6.2. Niewystraszające kompetencje pracowników samorządowych do zawiązywania, utrzymywania oraz koordynowania efektywnej i długotrwałej współpracy (wewnętrznej i zewnętrznej) skutkujące mniejszą skutecznością realizacji strategii.
  - 6.3. Brak kompatybilności infrastruktury sieciowej i aplikacji dziedzinowych, co może skutkować zwielokrotnieniem nakładów pracy i pieniędzy, a także opóźnieniem w opracowaniu rozwiązań szczegółowych.
  - 6.4. Traktowanie programów realizujących strategię jako rozłącznych procesów może prowadzić do wypracowywania wykluczających się rozwiązań, co będzie skutkowało utratą zaufania do władz m.st. Warszawy i urzędników oraz niechęcią do angażowania się we wdrażanie strategii przez różnych interesariuszy.

Szanse na efektywną realizację strategii będą systematycznie identyfikowane, analizowane i wykorzystywane. Niektóre czynniki ryzyka, m.in. związane z negatywnymi skutkami kryzysu pandemii, zostały już zidentyfikowane w wielu obszarach funkcjonowania miasta.

Systematyczne zarządzanie umożliwia reagowanie również na nowe zagrożenia, które mogą się pojawić w przyszłości.

Ryzyka dotyczące realizacji strategii będą identyfikowane w ramach systemu zarządzania ryzykiem, tj. zgodnie z Zarządzeniem nr 828/2015 Prezydenta Miasta Stołecznego Warszawy z dnia 10 czerwca 2015 r. w sprawie systemu zarządzania ryzykiem w m.st. Warszawie.

## Monitoring

Monitoring realizacji celów strategii będzie prowadzony w oparciu o katalog wskaźników powiązanych z diagnozą opracowaną dla Strategii oraz dla jej programów:

- wskaźników realizacji celów strategii,
- wskaźników realizacji programów zgodnie z zasadami opracowanymi w ramach tych programów.

Sprawozdawczość z realizacji celów strategii będzie prowadzona w cyklu rocznym. Zestaw podstawowych wskaźników monitoringu będzie w razie potrzeby uzupełniany i rozszerzany.

Co trzy lata biuro wiodące dla strategii rozwiązywania problemów społecznych będzie opracowywało raport z monitoringu i udostępniało zespołowi podejmującemu kluczowe decyzje i definiującemu kierunki działań. W oparciu o zebrane dane będą formułowane wnioski i rekomendacje istotne dla dalszego wdrażania strategii. Wszelkie podmioty, do których odnoszą się zapisy strategii, zobowiązane są do przedkładania niezbędnych informacji biuru wiodącemu. Zadania w zakresie monitorowania strategii mogą być zlecane podmiotom zewnętrznym.

## Ewaluacja

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

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

## Realizatorzy

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

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

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

Organizacje pozarządowe i inni partnerzy lokalni, będą kluczowym partnerem zewnętrznym w procesie realizacji strategii. Współpraca z nimi może mieć formę finansową, np. realizacji projektów w partnerstwie z m.st. Warszawą (w tym w ramach funduszy Unii Europejskiej

i Europejskiego Obszaru Gospodarczego), zlecenie zadań publicznych, oraz różnorodne formy pozafinansowe. Współpraca będzie podejmowana również z podmiotami ekonomii społecznej, uczelniami i lokalnymi inicjatywami mieszkańców, a także innymi partnerami zapraszany do współpracy przez realizatorów programów, w zależności od celu i rodzaju zadania (w tym również osobami fizycznymi, instytucjami i podmiotami publicznymi i niepublicznymi, kościołami, parafiami i związkami wyznaniowymi).

Rozwijana będzie współpraca z Komisjami Dialogu Społecznego działającymi przy biurze odpowiedzialnym za politykę w zakresie pomocy społecznej Urzędu m.st. Warszawy oraz innymi branżowymi i dzielnicowymi komisjami zapraszany do współpracy w zależności od celu i rodzaju zadania.

### Opis sposobu prac nad strategią i procesu konsultacji społecznych

Odpowiedzialność za stworzenie projektu strategii rozwiązywania problemów społecznych powierzono Biuru Pomocy i Projektów Społecznych. Decyzja ta wynikała z przyjętego zakresu tematycznego strategii oraz zapisów ustawy o pomocy społecznej.

Strategia łączy różnorodnych partnerów wokół celów i kierunków działań. Dlatego w proces uzgadniania zapisów strategii zostali włączeni przedstawiciele:

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

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

Powołany został zespół redagujący projekt strategii, w którego skład weszła ekspertka wiodąca strategii dr Anna Domaradzka oraz zespół Biura Pomocy i Projektów Społecznych Urzędu m.st. Warszawy. Projekty dokumentów były przekazywane organizacjom pozarządowym i ekspertom w następującej kolejności:

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

Projekt diagnozy oraz projekt strategii został poddany konsultacjom społecznym z mieszkańcami i organizacjami pozarządowymi. Ze względu na pandemię COVID-19 konsultacje przyjęły formę spotkań on-line, w których udział mogli wziąć zarejestrowani wcześniej uczestnicy.

Etap konsultacji diagnozy obejmował 8 debat poświęconych różnym aspektom sytuacji społecznej Warszawy. Projekt diagnozy był omawiany z przedstawicielami branżowych i dzielnicowych komisji dialogu społecznego, oraz gremiów doradczych działających przy Prezydencie m.st. Warszawy oraz dzielnic.

Każde spotkanie miało element wprowadzenia i następnie koncentrowało się na otwartej dyskusji. Zespół redakcyjny zebrał uwagi i sugestie wnoszone przez uczestników i uwzględnił je w diagnozie i projekcie strategii. W tej pracy wzięło udział prawie 200 osób, w tym 78 osób z 64 organizacji pozarządowych. Epidemia COVID-19 spowodowała zmniejszenie liczby planowanych spotkań. Uwagi były zgłaszane przez organizacje pozarządowe i mieszkańców również w formie pisemnej.

Etap konsultacji projektu dokumentu obejmował otwarte spotkanie transmitowane w internecie, warsztaty z mieszkańcami i organizacjami pozarządowymi oraz pisemne zgłaszanie uwag.

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

## Załączniki

Diagnoza sytuacji społecznej w Warszawie

Analiza SWOT