

Wspólnie działamy na rzecz Europy zielonej, konkurencyjnej i sprzyjającej integracji społecznej.  
Projekt „WŁOCLAWEK – MIASTO NOWYCH MOŻLIWOŚCI. Tutaj mieszkam, pracuję, inwestuję i tu wypoczywam”.

Załącznik nr 2 do zapytania ofertowe  
Nr MOPR.AO.A.262.33.2022

## SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

dot. przedsięwzięcia nr 11 pn.: „Rozwój usług społecznych” w ramach Umowy o dofinansowanie projektu nr 18/2021/RL pn. „WŁOCLAWEK – MIASTO NOWYCH MOŻLIWOŚCI. Tutaj mieszkam, pracuję, inwestuję i tu wypoczywam”, finansowanego ze środków Mechanizmu Finansowanego EOG 2014 – 2021”.

### Przedmiot zamówienia

- I. Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usługi dotyczącej przeprowadzenia diagnozy potrzeb i potencjałów mieszkańców w zakresie usług społecznych, partycypacyjne wypracowanie standardu usług społecznych, opracowanie projektu włocławskiego standardów usług społecznych oraz ewaluacja założeń i udział w pracach Zespołu ds. standaryzacji usług społecznych, w związku z Programem „Rozwój lokalny”, współfinansowanego w ramach Mechanizmu Finansowego Europejskiego Obszaru Gospodarczego i Norweskiego Mechanizmu Finansowego 2014-2021.
- I. Celem badania uczestników jest zidentyfikowanie potrzeb i oczekiwań mieszkańców Włocławka oraz ich potencjałów w zakresie usług społecznych, o których mowa w art. 2 ust. 1 ustawy z dnia 19 lipca 2019r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych (t.j. Dz.U. z 2019r. poz. 1818).
- II. Szczegółowe obszary jakie mają zostać poddane badaniu to:
  - a. stan obecny (wyjściowy) – analiza i ocena aktualnie dostępnych usług społecznych i działań wspierających.
  - b. popyt na ofertę, w tym:
    - i. skierowanej do konkretnych grup odbiorców,
    - ii. zainteresowania aktualnymi oraz przyszłymi (ewentualnymi) usługami społecznymi (liczba nowych odbiorców, zmiany jakościowe w zakresie oferowanych usług),
    - iii. zidentyfikowanie grup odbiorców i dostawców usług społecznych wraz z określeniem ich profilu i charakterystyką,
    - iv. zebranie rekomendacji dotyczących planowanych nowych usług społecznych.
- III. Przedmiot zamówienia został podzielony na następujące zadania:

- **ZADANIE I**

**Termin wykonania : od dnia podpisania umowy do IX 2022**

**Diagnoza potrzeb i potencjałów mieszkańców w zakresie usług społecznych, o których mowa w art. 2 ust. 1 ustawy z dnia 19 lipca 2019r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych (t.j. Dz.U. z 2019r. poz. 1818) - (rozpoznanie potrzeb, zasobów lokalnych i ograniczeń)**

1. W ramach realizacji **Zadania I: Diagnoza potrzeb i potencjałów mieszkańców w zakresie usług społecznych**, o których mowa w art. 2 ust. 1 ustawy z dnia 19 lipca 2019r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych (t.j. Dz.U. z 2019r. poz. 1818), Wykonawca przeprowadzi badania i opracuje raport z wykorzystaniem następujących narzędzi:

a) **BADANIE I** – analiza danych zastanych - desk reaserch (dokumentów strategicznych, dostępnych danych ilościowych, itp).

- Cel badania: wskazanie potrzeb i potencjałów mieszkańców w zakresie usług społecznych
- Analiza kluczowych dokumentów (źródeł wtórnych) w zakresie polityki społecznej (m.in. Strategii Rozwoju Miasta, Strategii Rozwiązywania Problemów Społecznych, wszystkich programów wykonawczych i sprawozdań/analiz w zakresie polityki społecznej funkcjonujących w mieście Włocławek, oceny zasobów pomocy społecznej w odniesieniu do potrzeb wspólnoty samorządowej w zakresie usług społecznych i działań wspierających ich realizację.

b) **BADANIE II** – badania ilościowe wśród mieszkańców miasta Włocławek – łączenie metod on-line oraz ankiet tradycyjnych, tak aby uzyskać dane z badania min. 500 prawidłowo wypełnionych ankiet. Kwestionariusz papierowy przeprowadzany będzie wśród osób odwiedzających instytucje/organizacje/jednostki związane z pomocą społeczną; kwestionariusz internetowy udostępniony zostanie przez Zamawiającego na stronie internetowej.

Cel badania: analiza potrzeb i potencjałów mieszkańców w zakresie usług społecznych z wykorzystaniem potencjału instytucji pomocy społecznej i organizacji pozarządowych, z uwzględnieniem zasobów służących zaspokajaniu potrzeb w omawianym zakresie.

c) **BADANIE III** – badania jakościowe:

- i) kierowane do ekspertów i lokalnych specjalistów, w tym pracowników jst i jednostek organizacyjnych oraz przedstawicieli NGO, tj: panel ekspertów polegający na zbieraniu opinii grupy osób/ekspertów zaangażowanych w świadczenie usług społecznych ( min. 2 spotkania dla min. 2 grup po ok. 15 osób w każdej grupie). Skład panelu musi zostać skonsultowany z Zamawiającym, spotkania w formie stacjonarnej;
- ii) kierowane do grup mieszanych łączących lokalnych ekspertów, liderów społeczności lokalnych i odbiorców usług, tak by umożliwić wymianę informacji oraz pogłębić temat badania, tj:
  - Zogniskowane wywiady grupowe – fokusowe – kierowane do potencjalnych odbiorców, dla min. 6 grup po 12-15 osób w każdej grupie. Grupy winny być dostosowane do obszaru wsparcia oferowanego w ramach usług społecznych, z uwzględnieniem obszaru wsparcia seniorów, osób niepełnosprawnych/przewlekłe chorych, bezrobotnych,

rodzin, w tym w zakresie rodzin zastępczych i rodzinnych domów dziecka, bezdomnych, wolontariatu i NGO/PES.

- Indywidualne wywiady pogłębione jako uzupełnienie innych metod badawczych – mające na celu pogłębienie wiedzy o badanym zjawisku oraz lepszą obserwację respondenta opisanego w toku badania ilościowego – ilość próby oraz rodzaj respondentów ustala Wykonawca, w taki sposób aby uzyskać pożądane cele badania.

iii) Cel badania: określenie sensu i znaczenia, jakie badania przypisują określonym zjawiskom i wartościom. Efektem tego będzie poznanie opinii i spostrzeżeń badanych co do potrzeb wspólnoty samorządowej z uwagi na wykonywany zawód i charakter pracy osób mających na co dzień do czynienia z potrzebami interesariuszy usług społecznych i działań wspierających. Ponadto, badanie ma określić dynamikę grupy i przez to stawiać odpowiedzi na pytanie o szanse współpracy, wspólnego rozwiązywania problemów w kontekście potrzeb wspólnoty samorządowej, w zakresie usług społecznych i działań wspierających we Włocławku

2. Wyniki badań, o których mowa w pkt 1 zostaną przedstawione w formie raportu końcowego, dokumentu pn: „Diagnoza potrzeb i potencjałów mieszkańców w zakresie usług społecznych”, który będzie zawierał, w szczególności:
  - a) założenia diagnozy (cel, pytania, zasady).
  - b) opis zastosowanych procedur metodologicznych, formularze wywiadów.
  - c) prezentację wyników badań, wnioski z badań, rekomendacje w formie raportu oraz prezentacji.
3. Raport końcowy, o którym mowa w pkt 2 zostanie przedłożony Zamawiającemu w formie papierowej (1 egzemplarz) i elektronicznej (w formacie edytowalnym zapisanym na nośniku danych CD/DVD), w terminie nie późniejszym niż do dnia 30.09.2022r.
4. Wykonawca będzie brał udział w pracach Zespołu ds. standaryzacji usług społecznych, powołanego przez Zamawiającego:
  - a) Zakłada się udział w spotkaniach Zespołu min. 1-2 osób/ekspertów, ze strony wykonawcy, które odbywać się będą według harmonogramu ustalonego z Koordynatorem ds. standaryzacji usług społecznych, min. 1 raz w miesiącu.
  - b) Udział w spotkaniach obejmuje m.in.:
    - i) przedkładanie cząstkowych wyników badań Zespołowi ds. standaryzacji usług społecznych,
    - ii) weryfikację, opiniowanie i przygotowanie materiałów i analiz, niezbędnych do opracowania diagnozy usług społecznych, w porozumieniu z Zespołem ds. standaryzacji usług społecznych
    - iii) współpracę z Zespołem ds. standaryzacji usług społecznych na każdym etapie, wg potrzeb.
5. Spotkania, o których mowa w pkt 4, mają formę stacjonarną, za wyjątkiem sytuacji opisanej w pkt 7.
6. Podstawą rozpoczęcia realizacji Zadania 1, jest:
  - a) przedłożenie harmonogramu badań w terminie 7 dni kalendarzowych od dnia zawarcia umowy – harmonogram i jego zmiany każdorazowo wymagają pisemnej

- akceptacji Zamawiającego (dopuszczalna jest forma korespondencji poprzez e-mail), zmiana harmonogramu nie wymaga aneksu do umowy,
- b) przedłożenie metodologii, koncepcji organizacji badań i narzędzi badawczych w terminie do 14 dni kalendarzowych od dnia zawarcia umowy, materiały mogą zostać przedłożone w formie elektronicznej (na adres e-mail wskazany w umowie).
7. W przypadku ujęcia Miasta Włocławek restrykcjami ograniczającymi kontakty bezpośrednie, spotkania grupowe, przemieszczanie się, z powodu zakażeń wywołanych wirusem SARS-CoV-2, w czasie realizacji zadania, Wykonawca może zastąpić bezpośredni wywiad grupowy/dyskusję, wywiadem/dyskusją przeprowadzoną w formie zdalnej z wykorzystaniem technik i narzędzi teleinformatycznych. Powyższa zmiana wymaga zgłoszenia i uzyskania pisemnej akceptacji Zamawiającego (dopuszczalna jest forma korespondencji poprzez e-mail).

- **ZADANIE II**

**Termin wykonania: IX-XI.2022**

**Partycypacyjne wypracowanie standardu usług społecznych:**

1. **Zadanie II: Partycypacyjne wypracowanie standardu usług społecznych**, obejmować będzie konsultacje społeczne w grupach interesariuszy - (grupy fokusowe), polegające na zwróceniu się z prośbą o wyrażenie opinii na określony temat do odpowiednio dobranej grupy osób.
2. Uczestnicy grupy fokusowej powinni dysponować pewnym doświadczeniem lub opinią w sprawie, której dotyczy spotkanie. Dobierając uczestników, należy pamiętać, aby były to osoby reprezentatywne i odpowiednio doświadczone. Grupy winny być dostosowane do obszaru wsparcia oferowanego w ramach usług społecznych, z uwzględnieniem obszaru wsparcia seniorów, osób niepełnosprawnych/przewlekłe chorych, bezrobotnych, rodzin, w tym w zakresie rodzin zastępczych i rodzinnych domów dziecka, bezdomnych, wolontariatu i NGO/PES.
3. Grupa fokusowa powinna być dobrana z uwzględnieniem:
  - a) ekspertów i lokalnych specjalistów, w tym pracowników jst i jednostek organizacyjnych oraz przedstawicieli NGO
  - b) potencjalnych odbiorców usług społecznych.
4. Dobór próby badawczej spoczywa na Wykonawcy.
5. Próba badawcza powinna spełniać cztery cechy:
  - a) reprezentatywność – powinna być reprezentatywna lub możliwie najbardziej zbliżona do reprezentatywnej, czyli powinna możliwie wiarygodnie odzwierciedlać badaną populację,
  - b) poprawność – próba powinna identyfikować możliwie najwięcej błędów,
  - c) protekcja – do próby powinno zostać zaliczone tak wiele istotnych materialnie elementów jak to możliwe,
  - d) prewencja – audytowani nie wiedzą, które elementy zostaną zaliczone do próby.
6. Wykonawca będzie brał udział w pracach Zespołu ds. standaryzacji usług społecznych, powołanego przez Zamawiającego.
7. Spotkania, o których mowa w pkt 6, mają formę stacjonarną, za wyjątkiem sytuacji opisanej w pkt 10.

8. Zakłada się udział w spotkaniach Zespołu min. 1-2 osób/ekspertów ze strony wykonawcy, które odbywać się będą według harmonogramu ustalonego z Koordynatorem ds. standaryzacji usług społecznych, min. 1 raz w miesiącu. Udział w spotkaniach obejmuje m.in.:
  - a) przedkładanie cząstkowych wyników badań Zespołowi ds. standaryzacji usług społecznych,
  - b) weryfikację, opiniowanie i przygotowanie materiałów i analiz, niezbędnych do wypracowania standardów usług społecznych, w porozumieniu z Zespołem ds. standaryzacji usług społecznych
  - c) współpraca z Zespołem ds. standaryzacji usług społecznych na każdym etapie, wg potrzeb.
  - d) przedstawienie wyniku konsultacji społecznych, w ramach partycypacyjnego wypracowania standardu usług społecznych, w formie raportu w postaci dokumentu i prezentacji multimedialnej.
9. Raport końcowy, powstały jako wynik działań objętych zadaniem II t.j. partycypacyjnym wypracowaniem standardu usług społecznych, zostanie przedłożony Zamawiającemu w formie papierowej (1 egzemplarz) i elektronicznej (w formacie edytowalnym zapisanym na nośniku danych CD/DVD), w terminie nie późniejszym niż do dnia 30.11.2022r.
10. W przypadku ujęcia Miasta Włocławek restrykcjami ograniczającymi kontakty bezpośrednie, spotkania grupowe, przemieszczanie się, z powodu zakażeń wywołanych wirusem SARS-CoV-2, w czasie realizacji zadania, Wykonawca może zastąpić bezpośredni wywiad grupowy/dyskusję, wywiadem/dyskusją przeprowadzoną w formie zdalnej z wykorzystaniem technik i narzędzi teleinformatycznych. Powyższa zmiana wymaga zgłoszenia i uzyskania pisemnej akceptacji Zamawiającego (dopuszczalna jest forma korespondencji poprzez e-mail).

- **ZADANIE III**

**Termin wykonania: X-XI.2022**

**Opracowanie projektu włocławskiego standardów usług społecznych.**

1. **Zadanie III: Opracowanie projektu włocławskiego standardów usług społecznych** zawierające m.in.
  - a) cele,
  - b) rezultaty,
  - c) zasady współpracy,
  - d) ramy monitoringu i kontroli jakości usług oraz zasady przyznawania usług,
  - e) obowiązki wykonawcy,
  - f) wzory dokumentów
2. Projekt włocławskiego standardu usług społecznych, oparty na diagnozie i partycypacji będzie:
  - a) precyzować rzeczywiste potrzeby mieszkańców w zakresie usług społecznych,
  - b) wskazywać zasoby instytucji pomocy społecznej i organizacji pozarządowych służących zaspokajaniu potrzeb w zakresie usług społecznych i działań wspierających.
3. Wykonawca będzie brał udział w pracach Zespołu ds. standaryzacji usług społecznych, powołanego przez Zamawiającego. Zakłada się udział w spotkaniach Zespołu min. 1-2

- osób/ekspertów ze strony wykonawcy, które odbywać się będą według harmonogramu ustalonego z Koordynatorem ds. standaryzacji usług społecznych, min. 1 raz w miesiącu.
4. Spotkania, o których mowa w pkt 3, mają formę stacjonarną, za wyjątkiem sytuacji opisanej w pkt 7.
  5. Projekt wrocławskiego standardu usług społecznych powinien być konsultowany i zaakceptowany przez Zespół ds. standaryzacji usług społecznych.
  6. Wykonanie zadania III polegać będzie na przedłożeniu Zamawiającemu gotowego Projektu wrocławskiego standardów usług społecznych, w formie papierowej (1 egzemplarz) i elektronicznej (w formacie edytowalnym zapisanym na nośniku danych CD/DVD), w terminie nie późniejszym niż do dnia 30.11.2022r.
  7. W przypadku ujęcia Miasta Wrocławek restrykcjami ograniczającymi kontakty bezpośrednie, spotkania grupowe, przemieszczanie się, z powodu zakażeń wywołanych wirusem SARS-CoV-2, w czasie realizacji zadania, dopuszcza się aby Wykonawca uczestniczył w spotkaniach Zespołu w formie zdalnej z wykorzystaniem technik i narzędzi teleinformatycznych.


- **ZADANIE IV**

**Termin wykonania: VII.2023 – III.2024**

**Ewaluacja założeń oraz wypracowanie ewentualnej korekty standardów.**

1. **Zadanie IV: Ewaluacja założeń oraz wypracowanie ewentualnej korekty standardów,** obejmować powinna m.in.:
  - a) określenie przedmiotu badań, rozważenie zakładanych celów projektu oraz skutków,
  - b) wybór metody badawczej jako narzędzia ewaluacji, wybór kryteriów oceny, m.in.
    - i) Trafność – dopasowanie treści, metodologii, formy projektu do oczekiwań uczestników.
    - ii) Efektywność – badanie stopnia użytych zasobów w stosunku do osiągniętych celów (np. koszty na przekładane rezultaty).
    - iii) Skuteczność – badanie stopnia realizacji założonych celów programowych,
    - iv) Użyteczność – możliwości zastosowania nabytej wiedzy i umiejętności w praktyce.
    - v) Trwałość – czy wprowadzone zmiany poprzez projekt będą trwałe
  - c) określenie grupy badawczej - „kto” zostanie objęty badaniem, określenie próby badawczej .Dobór próby spoczywa na Wykonawcy, po konsultacji z Zespołem ds. standaryzacji usług. Próba powinna spełniać cztery cechy:
    - i) reprezentatywność – powinna być reprezentatywna lub możliwie najbardziej zbliżona do reprezentatywnej, czyli powinna możliwie wiarygodnie odzwierciedlać badaną populację,
    - ii) poprawność – próba powinna identyfikować możliwie najwięcej błędów,
    - iii) protekcja – do próby powinno zostać zaliczone tak wiele istotnych materialnie elementów jak to możliwe,
    - iv) prewencja – audytowani nie wiedzą, które elementy zostaną zaliczone do próby.
  - d) Analiza kosztów i korzyści – ukazująca zależność pomiędzy odniesionymi korzyściami a poniesionymi kosztami.

- e) Analiza efektywności – prezentująca zależność pomiędzy oddziaływaniem długofalowym a zainwestowanymi środkami. Pomagająca odpowiedzieć na pytania: Czy przy użyciu tych samych środków można było uzyskać lepsze efekty? Czy te same efekty działań można było uzyskać przy mniejszych kosztach,
  - f) Analiza słabych i mocnych stron (SWOT) – zestawienie silnych i słabych stron projektu; szans i zagrożeń dla przedsięwzięcia (czynniki zewnętrzne). Rezultatem tej analizy powinno być formułowanie wniosków dotyczących przyszłości danego projektu.
  - g) Benchmarking – porównywanie między sobą projektów oraz organizacji działających w tej samej tematyce. W ten sposób następuje uczenie się od siebie – wymiana doświadczeń, zastosowanych rozwiązań.
  - h) Powstanie raportu ewaluacyjnego, uogólnienie zebranych wniosków, stworzenie modelu działań na przyszłość. Raport ewaluacji powinien zawierać wszystkie etapy ewaluacji, począwszy od przedmiotu badań i kontekstu ewaluacji (co i jak badane, w jakich okolicznościach) przez procedury badawcze (jak i jakimi metodami), wyniki badań (zebrane dane, interpretacje danych, wyników), po wnioski z ewaluacji (ukazanie specyfiki obszaru badań – zalety i słabości) i rekomendacje (zalecenia i sugestie ułatwiające podejmowanie decyzji).
  - i) Upowszechnienie i zastosowanie wyników ewaluacji - zapoznanie się osób odpowiedzialnych za projekt z wynikami ewaluacji, wyciągnięcie wniosków, podjęcie słusznych decyzji na przyszłość.
2. Wykonawca będzie brał udział w pracach Zespołu ds. standaryzacji usług społecznych, powołanego przez Zamawiającego. Zakłada się udział w spotkaniach Zespołu min. 2 osób/ekspertów. Spotkania odbywać się będą według harmonogramu ustalonego z Koordynatorem ds. standaryzacji usług społecznych, w zależności od potrzeb. Wykonawca powinien konsultować z Zespołem dobór próby badawczej oraz metod badawczych.
  3. Spotkania, o których mowa w pkt 2, mają formę stacjonarną, za wyjątkiem sytuacji opisanej w pkt 4.
  4. W przypadku ujęcia Miasta Włocławek restrykcjami ograniczającymi kontakty bezpośrednie, spotkania grupowe, przemieszczanie się, z powodu zakażeń wywołanych wirusem SARS-CoV-2, w czasie realizacji zadania, Wykonawca może zastąpić bezpośredni wywiad grupowy/dyskusję, wywiadem/dyskusją przeprowadzoną w formie zdalnej z wykorzystaniem technik i narzędzi teleinformatycznych. Powyższa zmiana wymaga zgłoszenia i uzyskania pisemnej akceptacji Zamawiającego (dopuszczalna jest
  5. Wykonawca zobowiązany jest przedłożyć raport ewaluacji do akceptacji przez Zespół ds. standaryzacji usług społecznych.
  6. Raport końcowy powinien zostać przedłożony w formie papierowej (1 egzemplarz) i elektronicznej (w formacie edytowalnym zapisanym na nośniku danych CD/DVD), w terminie nie późniejszym niż do dnia 31.03.2024r.

DYREKTOR  
Miejski Górnicy i Pracownicy Rodzinie  
w Włocławku  
  
Piotr Górnicki