

Znak sprawy: MOPR/ZP/341/22/2019

Załącznik nr 7 do SIWZ

**Uwaga:**

**Ileokroć w niniejszym Opisie Przedmiotu Zamówienia jest mowa o godzinie należy przez to rozumieć jednostkę czasu równą 45 minut (szkolenia) oraz 60 minut (superwizja i coaching).**

**Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia**

**I część zamówienia**

**1. Szkolenie informacyjne w zakresie wymogów nowego modelu dot. wypracowania zakresu i sposobu wdrożenia zmiany polegającej na rozdzieleniu pracy socjalnej od pracy administracyjnej**

Tematyka: Szkolenie służyć ma przekazaniu wiedzy na temat teoretycznych założeń rozdzielenia pracy socjalnej od pracy administracyjnej realizowanego na podstawie rekomendacji organizacyjnych „Modelu realizacji usług o określonym standardzie w mieście na prawach powiatu”. Program szkolenia ma uwzględniać praktyki wykorzystania aktywnego podejścia do realizacji zadań pomocy społecznej i efektywnej obsługi klienta. Oprócz części teoretycznej szkolenie powinno obejmować również część warsztatową, w ramach której uczestnicy będą wypowiadać się na temat kierunku prowadzonych zmian, sposobu ich wprowadzenia, ostatecznego efektu dla organizacji pracy socjalnej w ich codziennej pracy. W trakcie szkolenia powinny zostać wypracowane podstawowe założenia organizacji pracy po zmianie organizacyjnej, schematy i procedury postępowania.

Uczestnicy szkolenia: pracownicy dwóch działów MOPR, w których wdrażane będą zmiany organizacyjne – pracownicy socjalni, pracownicy biurowi, kadra kierownicza, koordynatorzy usług społecznych.

Wymagania odnośnie trenera: 3 letnie doświadczenie w prowadzeniu szkoleń, znajomość zagadnień polityki społecznej, przeprowadzenie min. 6 szkoleń dla instytucji pomocy społecznej w zakresie modelu usług społecznych, znajomość modelu organizacyjnego ośrodka pomocy społecznej opartego na rozdzieleniu postępowania administracyjnego od pracy socjalnej i usług.

Łączna liczba uczestników: 56

Ilość grup szkoleniowych: 3

Liczba godzin szkolenia na grupę: 16 (2 dni po 8 godzin)

Termin realizacji: XI-XII 2019r.

**2. Szkolenie informacyjne dotyczące założeń związanych z planowaną zmianą organizacyjną polegającą na rozdzieleniu pracy socjalnej od pracy administracyjnej zgodnie z „Modelem realizacji usług o określonym standardzie w mieście na prawach powiatu”.**

Tematyka: Celem szkolenia będzie przekazanie informacji na temat zakresu zmian w organizacji pracy, przyczyn jej wprowadzenia, sposobów, spodziewanych efektów wdrożenia zmiany oraz planów dotyczących funkcjonowania MOPR w przyszłości, po zakończeniu realizacji projektu. W trakcie szkolenia przedstawione zostaną założenia teoretyczne nowego modelu organizacji MOPR.

Uczestnicy szkolenia: kadra kierownicza działów i rejonów opiekuńczych MOPR nie objętych zmianami organizacyjnymi

Wymagania odnośnie trenera: 3 letnie doświadczenie w prowadzeniu szkoleń, znajomość zagadnień polityki społecznej, przeprowadzenie min. 6 szkoleń dla instytucji pomocy społecznej w zakresie modelu usług społecznych, znajomość modelu organizacyjnego ośrodka pomocy społecznej opartego na rozdzieleniu postępowania administracyjnego od pracy socjalnej i usług.

Łączna liczba uczestników: 40

Ilość grup szkoleniowych: 1  
Liczba godzin szkolenia na grupę: 4  
Termin realizacji: XII 2019r.

### **3. Szkolenie dla pracowników socjalnych z zakresu zmiany organizacyjnej ukierunkowanej na oddzielenie pracy socjalnej od czynności administracyjnych.**

Tematyka: Celem szkolenia będzie poinformowanie pracowników socjalnych MOPR nie objętych bezpośrednio zmianami organizacyjnymi, o ich zakresie i efektach dla organizacji pracy w ramach nowego wypracowanego, modelu. Uczestniczący w szkoleniu pracownicy powinni mieć możliwość zapoznania się z założeniami wprowadzania zmian, przyczynami ich wprowadzenia, spodziewanymi skutkami dla MOPR i dla nich samych.

Uczestnicy szkolenia: pracownicy socjalni zatrudnieni w rejonach opiekuńczych i działach MOPR nie objętych zmianami organizacyjnymi

Wymagania odnośnie trenera: 3 letnie doświadczenie w prowadzeniu szkoleń, znajomość zagadnień polityki społecznej, przeprowadzenie min. 6 szkoleń dla instytucji pomocy społecznej w zakresie modelu usług społecznych, znajomość modelu organizacyjnego ośrodka pomocy społecznej opartego na rozdzieleniu postępowania administracyjnego od pracy socjalnej i usług.

Łączna liczba uczestników: 122

Ilość grup szkoleniowych: 3

Liczba godzin szkolenia na grupę: 4

Termin realizacji: XII 2019r.

### **4. Szkolenie w zakresie Postępowania Administracyjnego w pracy ośrodka pomocy społecznej.**

Tematyka: Minimalny zakres szkolenia powinien obejmować stosowanie w codziennej praktyce orzeczniczej przepisów kodeksu postępowania administracyjnego, prawidłowego wszczęcia postępowania, oceny właściwości odpowiedniego doręczenia pism i decyzji, umiejętności komunikacji ze stroną ubiegającą się o przyznanie świadczeń z zapewnieniem jej gwarancji procesowych, właściwego formułowania zapisów wywiadu środowiskowego oraz protokołów sporządzanych w trakcie prowadzonego postępowania o przyznanie świadczeń, właściwego formułowania podstawy prawnej decyzji z zakresu przyznawania lub odmowy przyznania świadczeń oraz odpowiedniego uzasadniania faktycznego podejmowanych w tym zakresie rozstrzygnięć administracyjnych.

Uczestnicy szkolenia: kadra kierownicza, pracownicy socjalni i administracyjni dwóch działów MOPR, w których wdrażane będą zmiany oraz koordynatorzy usług społecznych.

Wymagania odnośnie trenera: prawnik, praktyk w zakresie realizacji postępowań w ramach Kodeksu Postępowania Administracyjnego, posiadający min. 3 letnie doświadczenie w prowadzeniu szkoleń, przeprowadzenie min. 10 szkoleń dla instytucji pomocy społecznej w zakresie Kodeksu Postępowania Administracyjnego

Łączna liczba uczestników: 35

Ilość grup szkoleniowych: 2

Liczba godzin szkolenia na grupę: 32 (4 dni po 8 godzin)

Termin realizacji: XI - XII 2019r.

### **5. Szkolenie w zakresie postępowania w przypadku osób z zaburzeniami psychicznymi**

Tematyka: Omówienie emocji strachu, pracy ludzkich zmysłów w tym intuicji, przewidywanie zagrożenia dla życia i zdrowia ze strony klientów, zapoznanie z metodami psychomanipulacji stosowanymi przez klientów pomocy społecznej, racjonalnością i irracjonalnością, aspektami

tłumienia i unikania podstawowych emocji. Szkolenie powinno obejmować omówienie procedury w komunikacji z osobą z zaburzeniami psychicznymi/psychopatycznymi.

Uczestnicy szkolenia: pracownicy socjalni, kadra kierownicza dwóch działów MOPR, w których wdrażane będą zmiany organizacyjne oraz koordynatorzy usług społecznych.

Wymagania odnośnie trenera: wykształcenie psychologiczne, min. 3 lata doświadczenia w prowadzeniu szkoleń, przeprowadzenie min. 6 szkoleń w zakresie komunikacji interpersonalnej i obsługi klienta.

Łączna liczba uczestników: 32

Ilość grup szkoleniowych: 2

Liczba godzin szkolenia na grupę: 8godzin (1 dzień)

Termin realizacji: I kwartał 2020r.

## **6. Szkolenie z zakresu radzenia sobie z sytuacjami trudnymi w obsłudze klienta**

Tematyka: Szkolenie powinno pozwolić na zwiększenie umiejętności radzenia sobie z trudnymi sytuacjami w obsłudze klienta, rozwinąć umiejętność radzenia sobie z emocjami w trudnych sytuacjach zawodowych. Szkolenie powinno rozwinąć kompetencję w zakresie komunikacji z klientem, wspomagać budowanie asertywnych postaw.

Uczestnicy szkolenia: pracownicy działów MOPR, w których wdrażane będą zmiany organizacyjne – pracownicy socjalni, pracownicy biurowi, kadra kierownicza, koordynatorzy usług społecznych.

Wymagania odnośnie trenera: wykształcenie wyższe humanistyczne, min. 3 lata doświadczenia w prowadzeniu szkoleń, przeprowadzenie min. 6 szkoleń w zakresie przedmiotowego szkolenia .

Łączna liczba uczestników: 56

Ilość grup szkoleniowych: 4

Liczba godzin szkolenia na grupę: 8godzin (1 dzień)

Termin realizacji: I kwartał 2020r.

## **7. Szkolenie z zakresu zarządzania stresem w codziennej pracy**

Tematyka: Podniesienie wiedzy w zakresie zagadnień związanych ze stresem, zwiększenie świadomości własnych reakcji na stres i wpływu stresu na własne zdrowie, techniki i narzędzia zarządzania stresem. W trakcie szkolenia powinien powstać indywidualny program radzenia sobie ze stresem.

Uczestnicy szkolenia: pracownicy działów MOPR, w których wdrażane będą zmiany organizacyjne – pracownicy socjalni, pracownicy biurowi, kadra kierownicza, koordynatorzy usług społecznych.

Wymagania odnośnie trenera: wykształcenie wyższe humanistyczne, min. 3 lata doświadczenia w prowadzeniu szkoleń, przeprowadzenie min. 6 szkoleń w zakresie przedmiotowego szkolenia .

Łączna liczba uczestników: 56

Ilość grup szkoleniowych: 4

Liczba godzin szkolenia na grupę: 8godzin (1 dzień)

Termin realizacji: II kwartał 2020r.

## **8. Szkolenie z zakresu rozdzielenia pracy socjalnej od postępowań administracyjnych w sprawie przyznawania świadczeń z pomocy społecznej**

Tematyka: Szkolenie powinno prezentować aspekty rozdzielenia pracy socjalnej od pracy administracyjnej według standardów wypracowanych w MOPR według „Modelu realizacji usług o określonym standardzie w mieście na prawach powiatu”. Powinno przedstawiać praktyczne sposoby wdrożenia zmian.

Uczestnicy szkolenia: pracownicy działów MOPR, w których wdrażane będą zmiany organizacyjne – pracownicy socjalni, pracownicy biurowi, kadra kierownicza, koordynatorzy usług społecznych

Wymagania odnośnie trenera: 3 letnie doświadczenie w prowadzeniu szkoleń, znajomość zagadnień polityki społecznej, przeprowadzenie min. 6 szkoleń dla instytucji pomocy społecznej w zakresie modelu usług społecznych, znajomość modelu organizacyjnego ośrodka pomocy społecznej opartego na rozdzieleniu postępowania administracyjnego od pracy socjalnej i usług.

Łączna liczba uczestników: 56

Ilość grup szkoleniowych: 4

Liczba godzin szkolenia na grupę: 8godzin (1 dzień)

Termin realizacji: I kwartał 2020r.

### **9. Szkolenie w zakresie praktycznych wskazówek z zakresu przepisów prawa do wykorzystania w sytuacjach zagrożenia zdrowia i życia**

Tematyka: Szkolenie powinno obejmować praktyczny sposób wykorzystania przepisów prawa przez pracowników ośrodków pomocy społecznej w sytuacjach zagrożenia życia i zdrowia pracownika i klienta pomocy społecznej, min. procedura odebranie dziecka z rodziny, leczenia psychiatrycznego bez zgody, ubezwłasnowolnienia oraz inne działania będące źródłem problemów i dylematów pracownika socjalnego.

Uczestnicy szkolenia: pracownicy działów MOPR, w których wdrażane będą zmiany organizacyjne – pracownicy socjalni, pracownicy biurowi, kadra kierownicza, koordynatorzy usług społecznych

Wymagania odnośnie trenera: Prawnik, znajomość stosowania prawa w pomocy społecznej, posiadający min. 3 letnie doświadczenie w prowadzeniu szkoleń, przeprowadzenie min. 6 szkoleń dla instytucji pomocy społecznej.

Łączna liczba uczestników: 56

Ilość grup szkoleniowych: 3

Liczba godzin szkolenia na grupę: 8godzin (1 dzień)

Termin realizacji: II kwartał 2020r.

### **10. Szkolenie w zakresie radzenia sobie pracownika socjalnego w sytuacjach interwencji w pracy socjalnej**

Tematyka: Szkolenie powinno zawierać treści w zakresie psychologicznego działania interwencyjnego, wskazanie cech jakimi powinien się charakteryzować pracownik socjalny jako interwent. Podczas szkolenia uczestnicy powinni usystematyzować swoją wiedzę na temat postępowania w sytuacjach kryzysowych m.in. kryzysów emocjonalnych związanych z przemocą fizyczną, seksualną, psychiczną oraz poznać modele interwencji kryzysowej w pracy socjalnej.

Uczestnicy szkolenia: pracownicy dwóch działów MOPR, w których wdrażane będą zmiany organizacyjne – pracownicy socjalni, pracownicy biurowi, kadra kierownicza, koordynatorzy usług społecznych

Wymagania odnośnie trenera: wykształcenie psychologiczne lub socjologiczne lub specjalizacja II stopnia w zawodzie pracownika socjalnego, min. 3 lata doświadczenia w prowadzeniu szkoleń, przeprowadzenie min. 10 szkoleń w zakresie przedmiotowego szkolenia

Łączna liczba uczestników: 56

Ilość grup szkoleniowych: 3

Liczba godzin szkolenia na grupę: 8godzin (1 dzień)

Termin realizacji: II kwartał 2020r.

### **11. Szkolenie w zakresie negocjacji i mediacji w pomocy społecznej**

Tematyka: Szkolenie powinno obejmować zagadnienia z zakresu: konfliktu w relacji z klientem i w zespole pracowniczym, cykl dynamikę oraz konsekwencje konfliktu, działania i zachowania współpracowników i klientów w sytuacji konfliktowej, style reakcji na konflikt i ich wpływ na

rozwiązywani sporów, problemy utrudniające rozumienie i porozumiewanie w sytuacjach konfliktowych, zniekształcenie w ocenie sytuacji i działania poszczególnych stron, strategia rozwiązywania konfliktów, komunikacja interpersonalna sprzyjająca rozwiązaniom.

Uczestnicy szkolenia: pracownicy działów MOPR, w których wdrażane będą zmiany organizacyjne – pracownicy socjalni, pracownicy biurowi, kadra kierownicza

Wymagania odnośnie trenera: czynny mediator, min. 3 lata doświadczenia w prowadzeniu szkoleń, przeprowadzenie min. 6 szkoleń w zakresie przedmiotowego szkolenia.

Łączna liczba uczestników: 30

Ilość grup szkoleniowych: 2

Liczba godzin szkolenia: 8godzin (1 dzień) na grupę

Termin realizacji: III kwartał 2020r.

## **12. Szkolenie w zakresie prawidłowego postępowania z klientem zgłaszającym się po pomoc do ośrodka pomocy społecznej**

Tematyka: Szkolenie powinno obejmować: reguły i zasady stosowane w profesjonalnej obsłudze klienta; etapy obsługi klienta; niezbędne kompetencje pracowników w obsłudze klienta; efektywna komunikacja w kontakcie z klientem. Szkolenie powinno wyposażyć pracowników w kompetencje zawodowe służące nawiązywaniu kontaktów z klientami zgłaszającymi się po pomoc oraz prawidłowego rozpoznawania jego sytuacji problemowej.

Uczestnicy szkolenia: pracownicy socjalni działów MOPR, w których wdrażane będą zmiany organizacyjne

Wymagania odnośnie trenera: wykształcenie wyższe humanistyczne, min. 3 lata doświadczenia w prowadzeniu szkoleń, przeprowadzenie min. 6 szkoleń w zakresie przedmiotowego szkolenia .

Łączna liczba uczestników: 12

Ilość grup szkoleniowych: 1

Liczba godzin szkolenia: 32 (4 dni po 8 godzin)

Termin realizacji: III kwartał 2020r.

## **13. Szkolenie w zakresie pracy z niezmotywowanym klientem**

Tematyka: Szkolenie powinno obejmować następujące zagadnienia: sytuacja zmiany oraz powody, cele i obszary zmiany u klienta, wprowadzenie zmiany oraz podstawowe warunki jej skutecznego wprowadzania, opór klienta przed zmianą i źródła tego oporu, praca z klientem z perspektywy jego oporu przed zmianą, rozpoznanie gotowości do współpracy z pracownikiem socjalnym, określenie możliwości i prawdopodobieństwa zmiany u klienta, diagnozowanie motywów konkurencyjnych klienta, etyczne i prawne granice odpowiedzialności w pracy pracownika socjalnego.

Uczestnicy szkolenia: pracownicy działów MOPR, w których wdrażane będą zmiany organizacyjne – pracownicy socjalni, koordynatorzy usług społecznych

Wymagania odnośnie trenera: wykształcenie wyższe humanistyczne, min. 3 lata doświadczenia w prowadzeniu szkoleń, przeprowadzenie min. 6 szkoleń w zakresie przedmiotowego szkolenia

Łączna liczba uczestników: 35

Ilość grup szkoleniowych: 2

Liczba godzin szkolenia na grupę: 16 (2 dni po 8 godzin)

Termin realizacji: III kwartał 2020r.

## **14. Szkolenie w zakresie pracy socjalnej z osobami zaburzonymi psychicznie**



Tematyka: Omówienie zagadnień związanych z: zaburzeniami psychicznymi m.in. diagnozy i leczenia, psychospołeczną sytuacją osób zaburzonych psychicznie, efektywną komunikacją pracownika socjalnego w kontakcie z klientem zaburzonym psychicznie, działaniem pracownika socjalnego w przypadku kryzysu doświadczanego przez osobę zaburzoną psychicznie, zadaniami i obowiązkami instytucji wspierających pracownika socjalnego.

Uczestnicy szkolenia: pracownicy działów MOPR, w których wdrażane będą zmiany organizacyjne – pracownicy socjalni, pracownicy biurowi, kadra kierownicza, koordynatorzy usług społecznych.

Wymagania odnośnie trenera: wykształcenie medyczne, min. 3 lata doświadczenia w prowadzeniu szkoleń, przeprowadzenie min. 6 szkoleń w zakresie przedmiotowego szkolenia.

Łączna liczba uczestników: 31

Ilość grup szkoleniowych: 1

Liczba godzin szkolenia na grupę: 16 (2 dni po 8 godzin)

Termin realizacji: styczeń 2021r.

### **15. Szkolenie w zakresie oceny wiarygodności klientów przy realizacji zadań pracownika socjalnego**

Tematyka: Omówienie zagadnień związanych z: wykrywaniem oznak nieszczerości i wprowadzania w błąd - motywy kłamania, charakterystyka osoby kłamającej, czynniki wpływające na zachowania osoby kłamającej, poznanie metod wykrywania kłamstwa, sposobem oceny wiarygodności klienta, poznanie prawdy i sposobów uzyskiwania rzetelnych informacji.

Uczestnicy szkolenia: pracownicy działów MOPR, w których wdrażane będą zmiany organizacyjne – pracownicy socjalni, pracownicy biurowi, kadra kierownicza

Wymagania odnośnie trenera: psycholog kryminalny lub śledczy, min. 3 doświadczenie w bezpośredniej pracy związanej z osobami pozostającymi w konflikcie z prawem

Łączna liczba uczestników: 30

Ilość grup szkoleniowych: 2

Liczba godzin szkolenia na grupę: 16 (2 dni po 8 godzin)

Termin realizacji: I 2021r.

## **II część zamówienia**

### **1. Grupowa superwizja pracy socjalnej.**

Tematyka: Prowadzenie konsultacji i wymiana informacji o bieżących zagadnieniach związanych z pracą pracownika socjalnego. Superwizja ma umożliwić wypracowanie metod, schematów, modeli podejścia do rozwiązywania problemów oraz rozwiązań tych problemów z wykorzystaniem wiedzy i umiejętności innych pracowników socjalnych. Superwizor powinien czuwać nad prawidłowością metodyczną i teoretyczną podejmowanych rozwiązań.

Uczestnicy superwizji: pracownicy działów MOPR, w których wdrażane będą zmiany organizacyjne – pracownicy socjalni, pracownicy biurowi, kadra kierownicza.

Wymagania odnośnie trenera: certyfikowany superwizor pracy socjalnej wpisany do rejestru Ministerstwa Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej.

Łączna liczba uczestników: 26

Ilość grup szkoleniowych: 2

Liczba godzin superwizji na grupę: 1 raz w miesiącu 4 godziny przez okres 15 miesięcy

Termin realizacji: XI 2019 r. - I 2021 r.

### **2. Indywidualna superwizja pracy socjalnej**

Tematyka: wzmocnienie kompetencji pracowników socjalnych, rozwiązywanie problemów, które napotyka pracownik socjalny w swojej codziennej pracy z Klientami pomocy społecznej, wypracowanie indywidualnych metod i sposobów walki ze stresem, radzenia sobie ze zmianą.

Uczestnicy superwizji: pracownicy działów MOPR, w których wdrażane będą zmiany organizacyjne – pracownicy socjalni, pracownicy biurowi, kadra kierownicza.

Wymagania odnośnie trenera: certyfikowany superwizor pracy socjalnej wpisany do rejestru Ministerstwa Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej.

Łączna liczba uczestników: 26

Ilość grup szkoleniowych: -

Liczba godzin superwizji: 30 w okresie 15 miesięcy

Termin realizacji: XI 2019 r. - I 2021r.

### **III część zamówienia**

#### **1. Coaching dla kadry kierowniczej**

Tematyka: wsparcie kierowników w fazie reorganizacji ich komórek organizacyjnych, pomoc przy stworzeniu planu i sposobu podejścia do poszczególnych pracowników zarządzanych przez kierowników działów, kompetencje kierownicze powinny być rozwijane na bazie indywidualnych zdolności i mocnych stron.

Uczestnicy Coachingu: kadra kierownicza działów MOPR, w których wdrażane będą zmiany organizacyjne.

Wymagania odnośnie Coacha: wykształcenie wyższe humanistyczne, wiedza i doświadczenie w zakresie zagadnień związanych z zarządzaniem zasobami ludzkimi, min. 3 letnie doświadczenie w prowadzeniu coachingu

Liczba uczestników: 4

Liczba godzin coachingu: 32 (4 godziny co 2 miesiące)

Termin realizacji: XI 2019 r. - I 2021r.