**SPRAWOZDANIE Z REALIZACJI ZADAŃ Z ZAKRESU WSPIERANIA RODZINY ZA 2014 ROK**

**Puszcza Mariańska marzec 2015r**.

Zgodnie z *ustawą z dnia 9 czerwca 2011 roku o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej (Dz. U. z 2015r., poz. 332 z późn. zm.),* zadania gminy z zakresu wspierania rodziny organizuje podmiot, którym może być ośrodek pomocy społecznej. Rada Gminy Puszcza Mariańska uchwałą nr XV/84/201 z dnia 29 grudnia 2011 roku, wyznaczyła Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Puszczy Mariańskiej jako podmiot właściwy do realizacji ustawy o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej.

 **I. Realizacja ustawy o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej** zobowiązuje do wdrażania modelowych rozwiązań pracy z rodziną wieloproblemową, w szczególności rozwój pracy socjalno – terapeutycznej i socjalno – wychowawczej z rodzinami, które są zagrożone w pełnieniu swoich funkcji. Pomoc rodzinie borykającej się z trudnościami związanymi z opieką i wychowaniem dzieci oraz skuteczna ochrona dzieci i pomoc dla nich, może być osiągnięta przez współpracę wszystkich osób, instytucji i organizacji pracującymi z dziećmi i rodzicami. Ustawa o wpieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej daje też możliwość zastosowania rozwiązań, które mogą przyczynić się do budowania spójnego i skutecznego systemu pomocy dla rodziny, która ma problemy w realizacji funkcji opiekuńczo - wychowawczej. Ośrodek Pomocy Społecznej w Puszczy Mariańskiej kontynuuje realizację rozwiązań w zakresie wspierania rodziny, kierując się dobrem dziecka, dobrem rodziny jako naturalnego środowiska rozwoju dziecka, przy współdziałaniu instytucji i organizacji, pracujących z dziećmi i rodzicami. Wskazane zadania realizowane są w oparciu o założenia programowe i ustawowe zawarte w szczególności w poniższych dokumentach:

− Strategia Rozwiązywania Problemów Społecznych w Gminie Puszcza Mariańska na lata 2007 – 2017.

− Program Przeciwdziałania Przemocy w Rodzinie oraz Ochrony Ofiar Przemocy w Gminie Puszcza Mariańska na lata 2011 – 2015.

 − Ustawa z dnia 9 czerwca 2011 roku o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej (Dz. U. z 2015 r.,

 poz. 332 z późn. zm.).

− Ustawa z dnia 12 marca 2004 roku o pomocy społecznej (Dz. U. z 2015 r., poz. 163).

**II. System opieki nad dzieckiem** – zadania gminy zawarte w ustawie o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej pozwala na stworzenie w gminie spójnego systemu pomocy dziecku i rodzinie. Do zadań gminy zgodnie z ustawą należy: − opracowanie i realizacja 3-letnich gminnych programów wspierania rodziny; − tworzenie i rozwój systemu opieki nad dzieckiem, w tym placówek wsparcia dziennego oraz pracę z rodziną przeżywającą trudności w wypełnianiu funkcji opiekuńczo-wychowawczych poprzez:

 • zapewnienie rodzinie przeżywającej trudności wsparcia i pomocy asystenta rodziny oraz dostępu do

 specjalistycznego poradnictwa,

 • prowadzenie placówek wsparcia dziennego (świetlice szkolne) oraz zapewnienie w nich miejsc dla

 dzieci;

* współfinansowanie pobytu dziecka umieszczonego w pieczy zastępczej;
* prowadzenie monitoringu sytuacji dziecka z rodziny zagrożonej kryzysem lub przeżywającej trudności w wypełnianiu funkcji opiekuńczo-wychowawczej, zamieszkałego na terenie gminy;
* sporządzanie sprawozdań z zakresu wspierania rodziny;
* realizacja zadań wynikających z programów z zakresu wspierania rodziny.

Gmina Puszcza Mariańska realizuje działania w zakresie polepszania fizycznego i psychicznego dobrostanu dzieci, w tym ograniczenie zjawiska zaniedbywania dzieci i niedostatecznej opieki nad nimi, oraz wspieranie bezpiecznej więzi miedzy opiekunem a dzieckiem.

**III. Wspieranie rodziny** – interdyscyplinarność działań wobec rodziny przeżywającej trudności w wypełnianiu funkcji opiekuńczo-wychowawczych, Ośrodek Pomocy Społecznej w Puszczy Mariańskiej podejmuje działania, których celem jest zapewnienie wsparcia i pomocy, szczególnie poprzez:

− analizę sytuacji rodziny i środowiska rodzinnego oraz przyczyn kryzysu w rodzinie;

− wzmocnienie roli i funkcji rodziny; − rozwijanie umiejętności opiekuńczo-wychowawczych rodziny; − podniesienie świadomości w zakresie planowania oraz funkcjonowania rodziny;

 − pomoc w integracji rodziny; − przeciwdziałanie marginalizacji i degradacji społecznej rodziny;

− dążenie do reintegracji rodziny. Wspieranie rodziny, jako zespół planowanych działań, mających na celu przywrócenie rodzinie funkcji opiekuńczo-rodzicielskich, może być prowadzone w formie:

− pracy z rodziną m.in. poprzez konsultacje, poradnictwo specjalistyczne, terapię, mediację, usługi dla rodzin z dziećmi, pomoc prawną, przydzielenie asystenta rodziny;

 − pomocy w opiece i wychowaniu dziecka poprzez placówki wsparcia dziennego oraz rodziny wspierające. Praca z rodziną podejmowana jest zarówno w rodzinie wymagającej wsparcia, by mogła poradzić sobie z doznawanymi trudnościami, tak by nie doszło do działań interwencyjnych w postaci umieszczenia dziecka w pieczy zastępczej, jak i rodzinie w sytuacji czasowego umieszczenia dziecka poza rodziną.

Wówczas działania pomocowe zmierzają do stworzenia takich warunków w funkcjonowaniu rodziców umieszczonego dziecka, by możliwy był powrót dziecka do rodziny biologicznej. Ośrodek Pomocy Społecznej w Puszczy Mariańskiej, stosując ustawę, ma na względzie przede wszystkim podmiotowość dziecka i rodziny oraz prawo dziecka do:

1) wychowania w rodzinie, a w razie konieczności wychowywania dziecka poza rodziną – do opieki i wychowania w rodzinnych formach pieczy zastępczej, jeśli jest to zgodne z dobrem dziecka;

2) powrotu do rodziny;

3) utrzymywania osobistych kontaktów z rodzicami, z wyjątkiem przypadków, w których sąd zakazał takich kontaktów;

4) stabilnego środowiska wychowawczego;

5) kształcenia, rozwoju uzdolnień, zainteresowań i przekonań oraz zabawy i wypoczynku;

6) pomocy w przygotowaniu do samodzielnego życia;

7) ochrony przed arbitralną lub bezprawną ingerencją w życie dziecka;

8) informacji i wyrażania opinii w sprawach, które go dotyczą, odpowiednio do jego wieku i stopnia dojrzałości;

9) ochrony przed poniżającym traktowaniem i karaniem;

 10) poszanowania tożsamości religijnej i kulturowej;

 11) dostępu do informacji dotyczących jego pochodzenia.

Asystent rodziny jest profesją w systemie wspierania rodziny, wprowadzoną ustawą o wspieraniu rodziny, której cechami charakterystycznymi są kompleksowe działania podejmowane wobec rodziny i polegające przede wszystkim na towarzyszeniu rodzinie, z zachowaniem profesjonalnych relacji, w pokonywaniu trudności, poprawie funkcjonowania i zmianie niekorzystnych dla rodziny sytuacji kryzysowych. Asystenci rodziny zatrudnieni w Ośrodku Pomocy Społecznej w Puszczy Mariańskiej realizują zadania:

1) pomoc w poprawie sytuacji bytowej oraz w uzyskaniu samodzielności materialnej:

- udzielanie pomocy rodzinom w poprawie ich sytuacji życiowej, w tym w zdobywaniu umiejętności prawidłowego prowadzenia gospodarstwa domowego (9 rodzin);

- udzielanie pomocy rodzinom w rozwiązywaniu problemów socjalnych (9 rodzin);

- wspieranie aktywności społecznej rodzin (9 rodzin);

- motywowanie członków rodzin do podnoszenia kwalifikacji zawodowych (1 rodzina);

2) wsparcie specjalistyczne:

- udzielanie pomocy rodzinom w rozwiązywaniu problemów psychologicznych (5 rodzin);

- udzielanie pomocy rodzinom w rozwiązywaniu problemów wychowawczych z dziećmi (9 rodzin);

- prowadzenie indywidualnych konsultacji wychowawczych dla rodziców i dzieci (9 rodzin);

- prowadzenie dokumentacji dotyczącej pracy z rodziną; opracowanie i realizacja planu pracy z rodziną (9 rodziny);

- dokonywanie okresowej oceny sytuacji rodziny, nie rzadziej niż co pół roku (9 rodzin), - monitorowanie funkcjonowania rodziny po zakończeniu pracy z rodziną (1 rodzina);

- sporządzanie, na wniosek sądu, opinii o rodzinie i jej członkach (1 rodzina);

4) współpraca z innymi podmiotami: - współpraca z jednostkami administracji rządowej i samorządowej, właściwymi organizacjami pozarządowymi oraz innymi podmiotami i osobami specjalizującymi się w działaniach na rzecz dziecka i rodziny – ramach tej współpracy zostało podpisane porozumienie z Zakładem Poprawczym w Studzieńcu którego głównym celem jest wolontarystyczna pomoc wychowanków , rodzinom w poprawie warunków mieszkaniowych poprzez drobne remonty, uporządkowanie posesji, przewiezienie mebli oraz dostarczenie opału (9 rodzin);

- współpraca z zespołem interdyscyplinarnym lub grupą roboczą, o których mowa w ustawie z dnia 29 lipca 2005 r. o przeciwdziałaniu przemocy w rodzinie lub innymi podmiotami, których pomoc przy wykonywaniu zadań uzna za niezbędną (1 rodzina).

5) czynności interwencyjne: - podejmowanie działań interwencyjnych i zaradczych w sytuacji zagrożenia bezpieczeństwa dzieci i rodzin (1 rodzina).

Ponadto w ramach swoich obowiązków każdy asystent rodziny jest zobowiązany zgodnie z ustawą o wpieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej do opracowania i realizacji planu pracy z rodziną, we współpracy z członkami rodziny i w konsultacji z pracownikiem socjalnym. W przypadku podejmowania działań na rzecz rodziny, której dzieci zostały umieszczone w pieczy zastępczej asystent zobowiązany jest do opracowania i realizacji planu pracy z rodziną we współpracy z członkami rodziny i koordynatorem rodzinnej pieczy zastępczej z uwagi na konieczność skoordynowania działań z planem pomocy dziecku umieszczonemu w pieczy zastępczej. Zadania asystenta rodziny realizowane są zgodnie z przepisami ustawowymi i polegają przede wszystkim na prowadzeniu pracy z rodzinami, u których występuje wiele sprzężonych problemów, do których należą m.in.: niskie umiejętności opiekuńczo-wychowawcze oraz prowadzenia gospodarstwa domowego, uzależnienia, bezrobocie, ubóstwo, przewlekła choroba, niepełnosprawność, przemoc, wyuczona bezradność, zaburzenia psychiczne, a których występowanie powoduje trudności w wypełnianiu funkcji opiekuńczo-wychowawczych. Praca asystenta rodziny odbywa się w miejscu zamieszkania tych rodzin i poza nim, przy aktywnym współdziałaniu i współpracy pracownika socjalnego z rejonu osoby objętej wsparciem asystenta. Decyzję o przydziale asystenta rodziny do danej rodziny podejmuje Kierownik Ośrodka Pomocy Społecznej w Puszczy Mariańskiej na podstawie wniosku pracownika socjalnego i analizy sytuacji danej rodziny.

 W 2014 roku wspierającymi, motywującymi i pomocowymi działaniami asystenta rodziny objętych zostało 9 rodzin (41 osób, w tym: 25 dzieci) w wymiarze średnio 2 godziny tygodniowo, w zależności od występujących problemów w rodzinie i ich natężenia.

 Wspieranie rodziny, w ramach asystenta rodziny jest procesem długotrwałym, dającym bardzo trudno osiągalne i wymierne efekty działania, powodującym doprowadzenie rodziny do istotnych zmian postępowania członków rodziny i ich sytuacji życiowej, niwelowania destruktywnych zachowań członków rodziny, samodzielności w realizowaniu spraw rodzinnych, podniesieniu jakości życia członków rodziny. Przeciętny czas pracy asystenta z rodziną od 2012 roku w gminie Puszcza Mariańska to 19 miesięcy.

**Dane dotyczące rodzin:**

|  |  |
| --- | --- |
| Liczba rodzin | 9 |
| Liczba rodzin, z którymi rozpoczęto współpracę w roku 2014 | 1 |
| Liczba rodzin, z którymi asystent współpracuje powyżej roku | 8 |
| Rodziny pełne | 7 |
| Rodziny niepełne | 2 |
| Ilość osób w rodzinach, w tym: | 41 |
| dorosłych | 16 |
| dzieci | 25 |
| Liczba rodzin z dziećmi umieszczonymiw zastępczej formie opieki | 1 |
| Ilość osób dorosłych wykazujących   dysfunkcje rozwojowe, zaburzenia zachowania lub niepełnosprawność | 2 |
| Ilość dzieci z dysfunkcjami rozwojowymi lub niepełnosprawnością | 2 |
| Ilość osób z problemem alkoholowym | 4 |
| Liczba rodzin, w których została wszczęta procedura niebieskie karty | 1 |
| Liczba rodzin objętych nadzorem kuratora | 2 |
| Liczba rodzin, które skorzystały z pomocy wspierających (poradnie pedagogiczne, psychologiczne itp.) |  2 |
| Liczba rodzin, która odmówiła współpracy z asystentem | 2 |
| Ilość rodzin, w których zakończono współprace | 1 |

Zgodnie z ustawą o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej, gmina zobowiązana jest do współfinansowania pobytu dzieci umieszczonych w pieczy zastępczej w wysokości odpowiednio: 1) 10% wydatków na opiekę i wychowanie dziecka – w pierwszym roku pobytu dziecka w pieczy zastępczej; 2) 30% wydatków na opiekę i wychowanie dziecka – w drugim roku pobytu dziecka w pieczy zastępczej; 3) 50% wydatków na opiekę i wychowanie dziecka – w trzecim roku i następnych latach pobytu dziecka w pieczy zastępczej. Ośrodek Pomocy Społecznej w Puszczy Mariańskiej współfinansował pobyt dzieci umieszczonych w pieczy zastępczej po dniu 31 grudnia 2011 roku. Odpłatność pokrywano za pobyt w pieczy zastępczej za 4 dzieci w tym 1 w placówce opiekuńczo – wychowawczej (50% odpłatności) , 1 dziecko w rodzinie zastępczej niespokrewnionej (30%) oraz 2 dzieci w rodzinie zastępczej spokrewnionej (50%).

 Za pobyt w pieczy zastępczej 4 dzieci, Ośrodek Pomocy Społecznej w Puszczy Mariańskiej w 2014 roku poniósł koszt w łącznej wysokości 29 471,34 zł.

Ośrodek Pomocy Społecznej w Puszczy Mariańskiej realizuje specjalistyczne wsparcie psychologiczne i rodzinne w ramach działania Ośrodka Pomocy Społecznej.

 Adresatami tych działań są rodziny zagrożone wykluczeniem społecznym i borykające się z trudnościami opiekuńczo-wychowawczymi, które korzystają z indywidualnych porad specjalisty psychologa, pracownika socjalnego oraz asystenta rodziny.

 W 2014 roku z Poradnictwa Psychologicznego skorzystało 6 osób objętych asystą rodzinną. Ponadto 1 osób uczestniczyło w terapii dla osób uzależnionych lub współuzależnionych, a także korzystało z innych form wsparcia proponowanych przez Przychodnię Leczenia Uzależnień w Żyrardowie. Osoby objęte asystą rodzinną zarówno dzieci jak i dorośli, korzystały też z pomocy Poradni Psychologiczno– Pedagogicznej w Żyrardowie, w tym wnioskowali o wydanie opinii o dziecku (2 osoby).

 W wyniku działań asystenta rodzin 1 osoba została skierowana i uczestniczyła w projekcie systemowym „Program Aktywizacji Osób Bezrobotnych z terenu Gminy Puszcza Mariańska-Szansa Na Pracę” współfinansowanym z Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego. Głównym celem projektu było ograniczenie zjawiska marginalizacji społecznej i zawodowej osób korzystających z form wsparcia Ośrodka Pomocy Społecznej w Puszczy Mariańskiej będących w wieku aktywności zawodowej zamieszkałych na terenie gminy Puszcza Mariańska oraz przygotowanie tych osób do aktywnego uczestnictwa w życiu społecznym i rynku pracy. Współdziałanie z innymi instytucjami i organizacjami w zakresie pomocy rodzinom przeżywającym problemy rodzicielskie to jedno z zadań asystenta rodziny. Asystenci realizując plan pomocy rodzinie współpracowali przede wszystkim z przedstawicielami:

1) Zespołu Kuratorskiej Służby Sądowej w Żyrardowie /w sprawach 2 rodzin,

2) placówek oświatowych / 9 rodzin,

3) Poradni Psychologiczno – Pedagogicznej w Żyrardowie /2 rodziny,

4) Przychodni Leczenia Uzależnień w Żyrardowie /1 rodzin,

5) służb medycznych (np. lekarze rodzinni, pielęgniarki środowiskowe) /9 rodzin,

6) Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie w Śremie/1 rodzina,

7) Posterunku Policji w Puszczy Mariańskiej /1 rodzina,

8) placówek opiekuńczo –wychowawczych /1 rodzina,

9)sądu, prokuratury /1 rodzina.

W 2014 roku przeprowadzono analizy, opracowania statystyczne i sprawozdania z realizacji zadań wynikających z ustawy o wpieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej, a w tym:

1. sprawozdanie finansowo - rzeczowe z wykonania przez gminę zadań z zakresu wspierania rodziny i systemu pieczy zastępczej kierowane do Wojewody Mazowieckiego;
2. sprawozdanie końcowe z realizacji Resortowego programu wspierania rodziny i systemu pieczy zastępczej na rok 2013 kierowane do Wojewody Mazowieckiego.

**IV. Organizacja pracy asystenta rodziny** .

 Asystent rodziny pracuje z rodzinami wieloproblemowymi. Wymaga to od niego szerokiej wiedzy i umiejętności niezbędnych do realizacji zadań oraz profesjonalizmu zachowań w trudnych okolicznościach. Ośrodek Pomocy Społecznej w Puszczy Mariańskiej zatrudniał w 2014r. 2 asystentów rodziny na umowę o zlecenie w ramach zadaniowego czasu pracy, posiadających odpowiednie wykształcenie i doświadczenie w realizacji zadań na podobnym stanowisku, obecnie jest to 1 pracownik. Model pracy z rodziną objętą asystą rodzinną zakłada współpracę pracownika socjalnego i asystenta rodziny na każdym etapie pracy z rodziną. Współpraca pracownika socjalnego z asystentem rodziny ma charakter ciągły począwszy od fazy planowania, konstruowania długoterminowych celów (w oparciu o narzędzie jakim jest plan pracy z rodziną i kontrakt socjalny), również poprzez pozostałe fazy: realizacji planu (radzenie sobie z napotkanymi przeszkodami, podejmowanie interwencji, dokonywanie koniecznych zmian w ustalaniu celów głównych i szczegółowych zawartych w kontraktach socjalnych i planach pracy współpraca z partnerami w obszarze wspierania rodziny), a także w fazie monitorowania rodziny. Pracownik socjalny w początkowym etapie współpracy służy asystentowi, zarówno posiadaną wiedzą teoretyczną, jak i swoim doświadczeniem w pracy z konkretną rodziną. Natomiast w etapach późniejszych współpraca polega na wymianie posiadanych informacji –często znacznie szerszych ze strony asystenta z uwagi na dużą częstotliwość kontaktów oraz zdobyte przez członków rodziny zaufanie. Jednak to pracownik socjalny podejmuje ostateczne decyzje w ważnych kwestiach dotyczących rodziny i wyznacza wspólne kierunki działań dla siebie i asystenta rodziny w zakresie realizacji działań, mających na celu wsparcie potrzebujących rodzin. Współpraca pomiędzy pracownikami oparta jest na partnerstwie rozwoju kompetencji, współpracę merytoryczną, rozwój osobisty i rozwój samoświadomości. Pracownik socjalny włącza asystenta rodziny w spotkania o charakterze interdyscyplinarnym celem nawiązania jak największej sieci kontaktów, która następnie stanowić będzie jego kapitał kompetencyjny. Współpraca obydwóch pracowników ma na celu wzajemne uzupełnianie się w zakresie posiadanych zasobów i podejmowanie jednolitego kierunku działań wobec adresatów pracy socjalnej. Asystent rodziny i pracownik socjalny uzupełniają się w podejmowanych działaniach i wymieniają nie tylko wiedzą na temat danej rodziny ale również swoim doświadczeniem, a wszystko po to aby osiągnąć jak najbardziej zadawalające wyniki w podejmowanych działaniach i tym samym jak najlepiej pomóc rodzinom słabszym społecznie. W 2014 roku, Gmina Puszcza Mariańska uczestniczyła w realizacji „Resortowego programu wspierania rodziny i systemu pieczy zastępczej na rok 2014”, którego celem było wspomaganie i wspieranie jednostek samorządu terytorialnego szczebla gminnego w budowaniu systemu wspierania rodzin, przeżywających trudności w wypełnianiu funkcji opiekuńczo-wychowawczych przez dofinansowanie zatrudnienia asystentów rodziny. Na realizację tego programu pozyskano kwotę 20 279,00 zł, co pozwoliło znacznej części pokryć koszty zatrudnienia 2 asystentów rodziny. Wydatki w wysokości 4 328,24 zł zostały pokryte z budżetu gminy puszcza Mariańska.

**V. Rekomendacje**

W 2015 roku w zakresie wspierania rodzin przeżywających problemy rodzicielskie za kluczowe i ważne przyjęto: − realizowanie gminnego programu wspierania rodziny;

− tworzenie warunków do podnoszenia kwalifikacji asystentów rodziny;

 − realizację i intensyfikację działań profilaktycznych i metod pracy z rodziną, mających na celu utrzymanie dzieci w ich naturalnym środowisku;

 − prowadzenie różnorodnych form środowiskowej pomocy rodzinom dysfunkcyjnym;

− realizację i wzmocnienie działań asystentów rodziny poprzez prowadzenie systematycznej i bezpośredniej pracy z rodziną mającą trudności w prawidłowym funkcjonowaniu;

− zacieśnienie współpracy między asystentami i innymi instytucjami działającymi w obszarze wspierania rodziny i tym samym zapewnienie spójnego i interdyscyplinarnego systemu wsparcia rodzin słabszych społecznie borykających się z trudnościami w wypełnianiu funkcji rodzicielskich;

− wspomaganie funkcjonowania rodzin z grup zagrożonych wykluczeniem społecznym, poprzez rozwój systemu wsparcia rodziny i profilaktykę oraz usługi wysokospecjalistyczne; − stworzenie warunków do działania rodzin wspierających oraz promowanie tej formy wsparcia;

− zapewnienie specjalistycznego poradnictwa i konsultacji oraz różnych form terapii i mediacji;

− stworzenie warunków do powstania i rozwoju grup wsparcia oraz grup samopomocowych dla rodzin z problemami opiekuńczo- wychowawczymi;

− podejmowanie działań na rzecz włączenia rodzin borykających się z trudnościami rodzicielskim do społeczności lokalnej.

System wsparcia rodziny w gminie Puszcza Mariańska ma charakter lokalny i stwarza możliwość skorzystania z tego systemu odpowiednio do potrzeb rodziny mając na uwadze przede wszystkim:

− dobro dzieci potrzebujących szczególnej ochrony i pomocy ze strony dorosłych, środowiska rodzinnego, atmosfery szczęścia, miłości i zrozumienia, troskę o ich harmonijny rozwój, przyszłą samodzielność życiową oraz zapewnienie ochrony przysługujących im praw i wolności;

 − wspieranie rodzin ryzyka i zachęcanie do korzystania z dostępnej oferty wsparcia i pomocy.