



NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI

Delegatura w Olsztynie

LOL.410.016.03.2018

Hanna Bojarska

Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Szczytnie,
ul. Bohaterów Westerplatte 12, 12-100 Szczytno

WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

P/18/040 – Organizacja i warunki pracy pracowników socjalnych

NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI

Delegatura w Olsztynie

ul. Artyleryjska 3e, 10-165 Olsztyn

T +48 89 678 82 00, F +48 89 678 82 30

lol@nik.gov.pl

Adres korespondencyjny: Skr. poczt. P-69, 10-950 Olsztyn

Dane identyfikacyjne

Jednostka kontrolowana	Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Szczytnie, ul. Bohaterów Westerplatte 12, 12-100 Szczytno (dalej: „MOPS”)
Kierownik jednostki kontrolowanej	Hanna Bojarska, dyrektor od 31 października 2001 r. (dalej: „dyrektor”).
Zakres przedmiotowy kontroli	1. Organizacja pracy pracowników socjalnych. 2. Warunki pracy pracowników socjalnych. 3. Możliwość rozwoju oraz wsparcie merytoryczne i psychologiczne dla pracowników socjalnych.
Okres objęty kontrolą	Lata 2016-2018 (I półrocze)
Podstawa prawna podjęcia kontroli	Art. 2 ust. 2 ustawy z dnia 23 grudnia 1994 r. o Najwyższej Izbie Kontroli ¹
Jednostka przeprowadzająca kontrolę	Najwyższa Izba Kontroli Delegatura w Olsztynie
Kontroler	Edyta Piskorz-Zabujść, starszy inspektor kontroli państwowej, upoważnienie do kontroli nr LOL/112/2018 z 8 października 2018 r. (akta kontroli str. 1-4)

I. Ocena ogólna² kontrolowanej działalności

OCENA OGÓLNA

MOPS przygotowując „Gminną Strategię Rozwiązywania Problemów Społecznych Miasta Szczytno do 2025 r.” (dalej: „gminna strategia rozwiązywania problemów społecznych”) dokonał dostatecznego rozpoznania potrzeb. Corocznie opracowywał ocenę zasobów w oparciu o analizę lokalnej sytuacji społecznej i demograficznej oraz rzetelnie sporządzał sprawozdania ze swojej działalności. Oferowane przez MOPS formy wsparcia były adekwatne do zdiagnozowanych problemów. Liczba zatrudnionych pracowników socjalnych spełniała wymogi art. 110 ust. 11 i 12 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej³ (dalej: „ustawa o pomocy społecznej”) dotyczące liczby zatrudnionych pracowników socjalnych w przeliczeniu na liczbę mieszkańców. Najwyższa Izba Kontroli zwraca jednak uwagę, że liczba rodzin i osób samotnie gospodarujących objętych pracą socjalną (dalej: „środowisk”) przypadająca na jednego pracownika socjalnego w latach 2016 i 2017, przekraczała ponad dwukrotnie wymóg ustawowy, co mogło mieć wpływ na skuteczność i jakość pracy socjalnej. Wskaźnik osób długotrwale korzystających z pomocy społecznej w Szczytnie wynosił w latach 2016-2017 odpowiednio 74% i 88%.

Obowiązująca w MOPS w okresie objętym kontrolą ocena ryzyka zawodowego została opracowana w 2004 r. Nie zawierała jednak ona jednego z elementów wymaganych § 39a ust. 3 rozporządzenia Ministra Pracy i Polityki Socjalnej z dnia 26 września 1997 r. w sprawie ogólnych przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy⁴

¹ Dz. U. z 2017 r. poz. 524, ze zm., dalej: ustawa o NIK.

² Najwyższa Izba Kontroli formułuje ocenę ogólną jako ocenę pozytywną, ocenę negatywną albo ocenę w formie opisowej.

³ Dz. U. z 2018 r. poz. 1508, ze zm.

⁴ Dz. U. z 2003 r. Nr 169, poz. 1650, ze zm.

(dalej: „rozporządzenie BHP”), tj. informacji o stosowanych środkach ochrony indywidualnej oraz zbiorowej.

Pracownikom socjalnym zapewniono warunki organizacji pracy niezbędne do realizacji zadań ustawowych. Pracownicy mieli możliwość korzystania z pomocy specjalistycznej oraz udziału w szkoleniach zawodowych.

II. Opis ustalonego stanu faktycznego oraz oceny częściowej⁵ kontrolowanej działalności

OBSZAR

1. Organizacja pracy pracowników socjalnych

1.1. Rozpoznanie potrzeb gminy w zakresie pomocy społecznej

Opis stanu
faktycznego

1.1.1 W 2015 r. MOPS opracował gminną strategię rozwiązywania problemów społecznych, która uchwałą Rady Miejskiej w Szczytnie z 18 grudnia 2015 r. została przyjęta do realizacji. Zawierała ona diagnozę sytuacji społecznej oraz określenie celów strategicznych projektowanych zmian, kierunków niezbędnych działań, sposobu realizacji strategii i wskaźników realizacji działań. Nie zawierała natomiast prognozy zmian w zakresie objętym strategią oraz ram finansowych realizacji strategii wymaganych art. 16b ust. 2 ustawy o pomocy społecznej elementów.

Jak wyjaśniła dyrektor brak jest szczegółowych wytycznych pomocnych w opracowaniu strategii, a Wojewoda Warmińsko-Mazurski w ramach swojego nadzoru nie stwierdził uchybień w jej zapisach. Wskazała również, że ponieważ MOPS działa jako jednostka budżetowa, to całość wydatków i dochodów mieści się w budżecie Gminy Miejskiej Szczytno i co do zasady w MOPS obowiązują roczne plany budżetowe. Skutkiem tego nie jest możliwe określenie jakichkolwiek zobowiązań finansowych w zakresie przekraczającym rok budżetowy.

Diagnozę potrzeb w zakresie pomocy społecznej opracowano z wykorzystaniem danych lokalnych instytucji, tj. urzędu miejskiego, powiatowego urzędu pracy, komendy powiatowej policji oraz danych posiadanych przez MOPS. Jak wskazała dyrektor, codzienne rozmowy z klientami pomocy społecznej oraz osobami uczestniczącymi w zajęciach w Klubie Integracji Społecznej, pozwoliły na sprecyzowanie założeń, które były przydatne do tworzenia ww. diagnozy.

Przedstawione potrzeby stanowiły podstawę do opracowania i wdrożenia lokalnych programów pomocy społecznej:

- a) „Gminnego Programu Wspierania Rodziny na terenie Miasta Szczytno na lata 2016-2018”, którego celem głównym była budowa zintegrowanego systemu wsparcia dla rodzin,
- b) „Pilotażowego programu wdrażania usług teleopiekuńczych w wybranych gminach województwa warmińsko-mazurskiego w 2018 roku” – realizowanego w ramach przyznanej dotacji celowej z budżetu Województwa Warmińsko-Mazurskiego, mającego na celu organizację i świadczenie usług opiekuńczych w formie teleopieki dla osób powyżej 60 lat,
- c) „Miejskiego Programu Przeciwdziałania Przemocy w Rodzinie oraz Ochrony Ofiar Przemocy w Rodzinie dla Miasta Szczytno na lata 2016-2020”, którego głównym celem było skuteczne przeciwdziałanie takiej przemocy oraz wszechstronna ochrona jej ofiar.

Ponadto, w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Warmińsko-Mazurskiego na lata 2014-2020, MOPS złożył wniosek na realizację programu „Aktywni i kreatywni”, który miał na celu poprawę sytuacji społeczno-

⁵ Oceny częściowe to oceny działalności w poszczególnych obszarach badań kontrolnych. Ocena częściowa może być sformułowana jako ocena pozytywna, ocena negatywna albo ocena w formie opisowej.

zawodowej oraz zintegrowanie ze społeczeństwem 20 klientów pomocy społecznej zagrożonych wykluczeniem społecznym i zawodowym. Jednakże z powodu braku możliwości zrekrutowania odpowiedniej liczby uczestników⁶, nie podpisano umowy na jego realizację.

(akta kontroli str. 51-185)

1.1.2 W okresie objętym kontrolą MOPS zgodnie z wymogiem art. 16a ust. 1 ustawy o pomocy społecznej, opracował ocenę zasobów za 2016 i 2017 rok. Oceny zasobów zawierały dane dotyczące skali potrzeb i prognozy na kolejne lata w zakresie pomocy społecznej oszacowane na podstawie danych statystycznych z lat poprzednich i rozeznania pracowników socjalnych, w tym m.in. w zakresie infrastruktury, kadry MOPS, współpracy z organizacjami pozarządowymi oraz nakładów finansowych na zadania pomocy społecznej. Obejmowała ona dane statystyczne dotyczące osób i rodzin korzystających z pomocy społecznej, rodzaje ich problemów oraz ich rozkład ilościowy.

W ocenie zasobów za 2016 i 2017 rok nie wskazano potrzeb rozwoju instytucji pomocy społecznej w mieście na lata objęte kontrolą i rok 2019 oraz zatrudnienia nowych pracowników socjalnych, pomimo że na jednego pracownika przypadało ponad 100 środowisk⁷. Jak wyjaśniła dyrektor, takie wskazanie nie miało by wpływu na wzrost zatrudnienia, gdyż podstawą do zatrudnienia jest zatwierdzony roczny plan finansowy, który uwzględnia przyznanie dodatkowych środków na wynagrodzenia w związku ze zwiększeniem etatów.

Potrzeby MOPS ujęte w ocenach zasobów za 2016 i 2017 rok nie znalazły w pełni swojego odzwierciedlenia w projektach planów finansowych, gdyż - jak wyjaśniła dyrektor - ocenę zasobów sporządza się do 30 kwietnia każdego roku, a plany finansowe do końca września⁸, tak więc wtedy kiedy jest sporządzana ocena zasobów, nie są jeszcze znane plany na kolejny rok budżetowy. W 2016 r. różnica wynikała m.in. z wprowadzonych od 1 kwietnia 2016 r. świadczeń wychowawczych 500+. Dodała również, że pierwotny plan finansowy jest zawsze mniejszy od potrzeb, ponieważ środki, jakie przyznaje wojewoda w formie dotacji (zasiłki stałe, zasiłki okresowe, składki na ubezpieczenie, pomoc państwa w zakresie dożywiania itp.), są zawsze przyznawane na początku roku w niższych kwotach w stosunku do potrzeb. Planu dotacji na ten cel zwiększane są w trakcie roku budżetowego.

W okresie objętym kontrolą w jednym przypadku dyrektor MOPS wnioskowała o zwiększenie środków na działalność. Związane to było z przyznaniem przez Starostę Powiatu Szczycieńskiego środków z Krajowego Funduszu Szkoleniowego z przeznaczeniem na dofinansowanie kosztów szkolenia pracowników socjalnych⁹.

(akta kontroli str. 117-125, 186-271)

1.1.3 W okresie objętym kontrolą dyrektor, zgodnie z wymogiem art. 110 ust. 9 ustawy o pomocy społecznej, złożyła Radzie Miejskiej w Szczycie roczne sprawozdania z działalności MOPS. Dane zawarte w nich były spójne z danymi prezentowanymi m.in. w ocenie zasobów oraz w sprawozdaniach składanych do Ministra Rodziny Pracy i Polityki Społecznej (MRPiPS-03).

(akta kontroli str. 272-341)

Stwierdzone
nieprawidłowości

W działalności kontrolowanej jednostki w przedstawionym wyżej zakresie nie stwierdzono nieprawidłowości.

⁶ Osoby deklarujące udział w programie zrezygnowały z uczestnictwa.

⁷ Opisano w punkcie 1.2.2 niniejszego wystąpienia.

⁸ Na podstawie otrzymanego z Urzędu Miasta Szczycina (dalej: „Urząd Miasta”) projektu budżetu Gminy Miejskiej Szczycino, opracowywano projekt planu finansowego MOPS. Musiał on zapewniać zgodność kwot wydatków z projektem uchwały budżetowej na dany rok.

⁹ Środki te zostały przyznane we wnioskowanej kwocie (10.560 zł).

1.2. Zatrudnianie pracowników socjalnych zgodnie z potrzebami gminy i wymogami ustawowymi

Opis stanu faktycznego

1.2.1 W okresie 2016-2018 (I półrocze) MOPS odpowiadając na wnioski udzielił pomocy w łącznie 8.594 sprawach (z czego 3.648 w 2016 r., 3.305 w 2017 r. oraz 1.641 w I połowie 2018 r.), zaś w 38 sprawach pracownicy MOPS podjęli czynności z urzędu (w 15 przypadkach w 2016 r., 18 w 2017 r. oraz pięciu w I półroczu 2018 r.). Wnioski o przyznanie różnorodnych form pomocy przez podopiecznych składane były w sekretariacie MOPS lub doręczane pocztą. Wszystkie były rejestrowane w dzienniku korespondencyjnym, a następnie przekazywane do pracowników socjalnych, obsługujących rejony socjalne.

W latach 2016-2018 (I półrocze) nie było kolejek oczekujących na przyznanie udzielanych świadczeń¹⁰. Wyjątek stanowiło umieszczenie podopiecznego w Domu Pomocy Społecznej (dalej: „DPS”). MOPS nie posiadał w swoich strukturach DPS. Osoby ubiegające się o umieszczenie w DPS były kierowane do domów na terenie województwa warmińsko-mazurskiego w zależności od schorzeń oraz wieku. Jak podała dyrektorka, w MOPS po przeprowadzeniu postępowania administracyjnego wydawano jedynie decyzje o skierowaniu do odpowiedniego domu oraz o odpłatności za pobyt.

W okresie objętym kontrolą w MOPS dostępne były m.in. następujące formy wsparcia:

- Praca socjalna – polegała w szczególności na: pomocy w rozwiązywaniu bieżących problemów wynikających z dysfunkcji poprzez wsparcie finansowe, udzielaniu poradnictwa w zakresie prowadzenia gospodarstwa domowego, sprawowania opieki nad dziećmi oraz poprawy relacji w rodzinie, pomaganiu w kompletowaniu dokumentów (np. do ustalenia stopnia niepełnosprawności, dodatku mieszkaniowego, domu środowiskowego, uzyskania źródła dochodu, tj. renty, emerytury, świadczeń opiekuńczych, alimentów), prowadzeniu rozmów uświadamiających problem alkoholowy albo inne uzależnienia, motywowaniu do zmiany trybu życia, podjęcia zatrudnienia czy uzyskania nowych kwalifikacji zawodowych, informowaniu o nowych miejscach pracy. Taką formą wsparcia objęto 1.472 rodziny w 2016 r., 1.438 w 2017 r. oraz 1.096 w I połowie 2018 r.
- Poradnictwo specjalistyczne – porad psychologicznych wraz z poradnictwem rodzinnym oraz porad prawnych¹¹ udzielono 271 rodzinom w 2016 r., 239 w 2017 r. oraz 116 w I połowie 2018 r.
- Przyznanie asystenta rodziny nastąpiło w 15 przypadkach w 2016 r., w 21 w 2017 r. oraz w 15 w I połowie 2018 r.
- Wszczęcie procedury niebieskiej karty nastąpiło w 63 przypadkach w 2016 r., w 44 w 2017 r. oraz w 20 w I połowie 2018 r.
- Kontrakt socjalny¹² został zawarty w 45 przypadkach w 2016 r., w 43 w 2017 r. oraz w 31 w I połowie 2018 r.

¹⁰ Wszystkie wnioski były rozpatrywane na bieżąco.

¹¹ Pracownicy socjalni MOPS kierowali interesantów na porady nie tylko do Klubu Integracji Społecznej, ale również:

- w przypadku, gdy w rodzinie występowało uzależnienie czy przemoc - do Poradni Uzależnień, gdzie również osoby te korzystały z pomocy psychologa czy prawnika. Z tej formy pomocy skorzystały 134 osoby w 2016 r. oraz 129 osób w 2017 r.,
- do Poradni Psychologiczno-Pedagogicznej, gdzie organizowane były szkolenia dla rodziców (jedna rodzina), czy w przypadku problemów opiekuńczo-wychowawczych bądź trudności w nauce dzieci (cztery rodziny),
- do Szkoły Podstawowej nr 6 w Szczytnie, która organizowała „Szkołę dla rodziców” (jedna rodzina).

¹² Umowa między pracownikiem socjalnym, a osobą lub rodziną dotycząca zakresu rozwiązywania trudnej sytuacji życiowej, w celu wzmocnienia aktywności i samodzielności życiowej, zawodowej lub przeciwdziałaniu wykluczeniu społecznemu. Kontrakt zawierany jest w konkretnym celu, np. poprawa funkcjonowania rodziny, poprawa relacji w rodzinie, prowadzenie gospodarstwa domowego, poprawa sytuacji opiekuńczo-wychowawczej, pomoc w wyjściu z bezdomności czy aktywizacja zawodowa osoby.

- Pomoc finansowa została udzielona w 950 przypadkach w 2016 r., w 803 w 2017 r. oraz w 643 w I połowie 2018 r., a pomoc rzeczowa w 563 przypadkach w 2016 r., w 500 w 2017 r. oraz w 284 w I połowie 2018 r.

Ponadto udzielano pomocy w zakresie dożywiania w ramach wieloletniego programu wspierania finansowego gmin w zakresie dożywiania „Pomoc państwa w zakresie dożywiania” na lata 2014-2020 oraz Programu Operacyjnego Pomoc Żywnościowa 2014-2020¹³. Zorganizowano także półzimowiska i wypoczynek letni dla dzieci. Wspierano osoby zwolnione z zakładów karnych oraz przebywające w ośrodkach uzależnień. Udzielano porad prawnych i psychologicznych w Klubie Integracji Społecznej MOPS (dalej: „KIS”). Kierowano także klientów MOPS na szkolenia zawodowe.

(akta kontroli str. 342-352)

1.2.2 W okresie objętym kontrolą MOPS spełniał wymogi art. 110 ust. 11 i 12 ustawy o pomocy społecznej dotyczące liczby zatrudnianych pracowników socjalnych w przeliczeniu na liczbę mieszkańców (tj. jeden pracownik socjalny na 2.000 mieszkańców), przekroczono natomiast wskaźnik dotyczący liczby rodzin i osób samotnie gospodarujących, objętych pracą socjalną. I tak, w roku:

- 2016 – zatrudnionych było w pełnym wymiarze czasu pracy 17 pracowników socjalnych, z czego 13 pracowało w terenie. Na jednego pracownika socjalnego (pracującego w terenie) przypadało 1.837 mieszkańców oraz 113 środowisk¹⁴,
- 2017 - zatrudnionych było w pełnym wymiarze czasu pracy 16 pracowników socjalnych, z czego 13 pracowało w terenie. Na jednego pracownika socjalnego (pracującego w terenie) przypadało 1.805 mieszkańców oraz 111 środowisk,
- 2018 (I półrocze) - zatrudnionych było w pełnym wymiarze czasu pracy 17 pracowników socjalnych, z czego 13 pracowało w terenie. Na jednego pracownika socjalnego (pracującego w terenie) przypadało 1.769 mieszkańców oraz 84 środowiska.

Zgodnie z art. 110 ust. 11 ww. ustawy, ośrodek pomocy społecznej zatrudnia pracowników socjalnych proporcjonalnie do liczby ludności gminy w stosunku jeden pracownik socjalny zatrudniony w pełnym wymiarze czasu pracy na 2.000 mieszkańców lub proporcjonalnie do liczby rodzin i osób samotnie gospodarujących, objętych pracą socjalną w stosunku jeden pracownik socjalny zatrudniony w pełnym wymiarze czasu pracy na nie więcej niż 50 rodzin i osób samotnie gospodarujących.

Jak wyjaśniła dyrektor, zmniejszenie wskaźnika do 50 rodzin przypadających na jednego pracownika socjalnego wiązałoby się z zatrudnieniem większej liczby pracowników socjalnych, a to z kolei wiązałoby się ze zmianą siedziby ośrodka (brak większej liczby pomieszczeń) oraz koniecznością przyznania dodatkowych etatów i miałyby to również przełożenie na zwiększenie budżetu na wynagrodzenia w planie finansowym MOPS.

Wszyscy pracownicy, do obowiązków których należało prowadzenie pracy socjalnej¹⁵, w ww. okresie mieli wypłacany dodatek w wysokości 250 zł. Dodatek ten stanowił składnik wynagrodzenia brutto. W przypadku niezdolności pracownika do pracy¹⁶, był wliczany do podstawy wymiaru zasiłków oraz do podstawy wymiaru wynagrodzenia za czas niezdolności do pracy. W okresie objętym kontrolą każdemu pracownikowi socjalnemu wychodzącemu w teren przysługiwał ww. dodatek niezależnie od liczby dni pracy w terenie.

¹³ Program współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Pomocy Najbardziej Potrzebującym (Fund for European Aid to the Most Deprived – FEAD).

¹⁴ Dotyczy rodzin i osób samotnie gospodarujących objętych pracą socjalną.

¹⁵ W okresie objętym kontrolą nie było przypadku, aby pracownik socjalny nie wychodził w teren w przeciągu miesiąca, a otrzymał dodatek w wysokości 250,00 zł.

¹⁶ Wskutek choroby, konieczności osobistego sprawowania opieki nad dzieckiem lub chorym członkiem rodziny czy urlopu macierzyńskiego.

W latach 2016-2018 (I półrocze) stosunek procentowy pracowników socjalnych do wszystkich pracowników MOPS wynosił odpowiednio 27,4%, 25,4% oraz 26,2%.

Średnie wynagrodzenie pracowników socjalnych w latach 2016-2018 (I półrocze), wyniosło¹⁷ odpowiednio 2.765,06 zł, 2.961,50 zł oraz 3.120,39 zł i było wyższe od płacy minimalnej w kraju odpowiednio o 915,06 zł, 961,50 zł oraz 1.020,39 zł. Średnie wynagrodzenie pracowników socjalnych w 2016 r. i w 2017 r. było niższe od średniego wynagrodzenia w województwie warmińsko-mazurskim wg danych GUS¹⁸ odpowiednio o 963,86 zł i o 934,13 zł.

Pracownicy socjalni, zgodnie z uchwałą Rady Miejskiej w Szczytnie¹⁹, mieli możliwość dotarcia do rodzin korzystając z bezpłatnych przejazdów na wszystkich liniach autobusowych na terenie miasta. Dodatkowo w 24 przypadkach w celu dotarcia do podopiecznych skorzystano z samochodu służbowego.

(akta kontroli str. 343-350, 353-414)

Stwierdzone
nieprawidłowości

W działalności kontrolowanej jednostki w przedstawionym wyżej zakresie nie stwierdzono nieprawidłowości.

1.3. Organizacja i skuteczność pracy pracowników socjalnych

Opis stanu
faktycznego

1.3.1 Spośród 16 pracowników socjalnych, trzech zgodnie z przyjętym zakresem obowiązków zajmowało się wyłącznie pracą administracyjną MOPS, w tym:

- a) dwóch odpowiadało m.in. za: opracowanie materiałów statystycznych, sprawozdań, informacji, wniosków o dotacje celowe, nadzór nad właściwym kompletowaniem dokumentacji w celu przyznawania świadczeń z zakresu pomocy społecznej oraz wstępne podpisywanie wniosków odnośnie przyznania świadczenia lub jego odmowy i przedkładanie zastępcy dyrektora do ostatecznej decyzji, prowadzenie dokumentacji w zakresie odprowadzania składek na ubezpieczenie społeczne i zdrowotne, organizowanie dożywiania dzieci i młodzieży w szkołach i przedszkolach oraz organizowanie wypoczynku letniego i zimowego dla dzieci i młodzieży;
- b) jeden odpowiadał m.in. za: obsługę KIS, prowadzenie bazy danych osób korzystających z usług KIS, organizację różnorodnych form pomocy i samopomocy, współpracę z innymi pracownikami socjalnymi w zakresie wsparcia osób korzystających z usług KIS, współudział w opracowywaniu projektów celem pozyskania środków pozabudżetowych, sporządzanie planu zamówień publicznych oraz spraw związanych z zamówieniami publicznymi.
- c) 13 pracowników – odpowiadało za pracę z podopiecznymi w terenie.

Analiza dokumentacji potwierdzającej wykonaną pracę w wybranych trzech miesiącach okresu objętego kontrolą²⁰ wykazała m.in., że:

- Spośród trzech pracowników zajmujących się pracą administracyjną:
 - jeden dokonał m.in. merytorycznej weryfikacji 816 otrzymanych dokumentacji celem wydania decyzji w sprawie świadczeń z pomocy społecznej oraz 129 w sprawie objęcia pomocą w formie dożywiania dzieci i młodzieży, dokonał również weryfikacji sprawozdań ze wszystkich rejonów oraz sporządził zestawienia zbiorcze,
 - drugi z pracowników dokonał m.in. merytorycznej weryfikacji 408 otrzymanych dokumentacji celem wydania decyzji w sprawie świadczeń pomocy społecznej, zorganizował cztery posiedzenia komisji rozpatrującej wnioski o skierowanie do DPS, skompletował dokumenty do zmian 40 decyzji

¹⁷ Bez dodatkowego wynagrodzenia rocznego.

¹⁸ Na podstawie informacji statystycznej: Zatrudnienie i wynagrodzenia w gospodarce narodowej w 2016 r. oraz w 2017 r.

¹⁹ Nr V/27/2011 z dnia 29 marca 2011 r., w sprawie ustalenia cen i opłat za korzystanie z komunikacji miejskiej na terenie miasta Szczytno.

²⁰ Wybrano losowo trzy miesiące: wrzesień 2016 r., luty 2017 r. oraz marzec 2018 r.

odnośnie opłat za pobyt w DPS, sporządzał listy opłat za pobyt w 69 osób w DPS, przygotował raport opłaty składek do ZUS dla 491 osób, sporządził sprawozdania oraz analizy w sprawie wykonania i zapotrzebowania na środki finansowe,

- trzeci m.in. obsłużył 589 klientów KIS, przygotował i złożył wniosek w Lokalnym Systemie Informatycznym MAK2 w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Warmińsko-Mazurskiego na lata 2014-2020 o dofinansowanie projektu „Aktywni i kreatywni” zaplanowanego na lata 2017-2019²¹, przygotowywał materiały na posiedzenia komisji Rady Miejskiej w Szczytnie, dokumentację zamówienia na sprawowanie przez lekarza medycyny pracy opieki profilaktycznej nad pracownikami MOPS, sporządził raport z monitoringu strategii rozwiązywania problemów społecznych oraz sprawozdanie z działalności MOPS za 2016 r.
- W przypadku 13 pracowników odpowiedzialnych za pracę z podopiecznymi w terenie:
 - średni czas poświęcony na pracę w terenie w każdym miesiącu²² wyniósł 22 godziny, jednakże wahał się on od 11 do 36 godzin (jeden pracownik przebywał w terenie 11 godzin, dwóch – od 14,5 do 15, siedmiu – od 20 do 24, dwóch od 26 do 29, a jeden – 36),
 - średnio w każdym ww. miesiącu na jednego pracownika przypadało 60 środowisk, liczba ta wahała się od 50 do 77 (z czego na ośmiu pracownikach przypadało od 50 do 60, dla czterech od 61 do 67 oraz na jednego 77 środowisk),
 - średnio w każdym ww. miesiącu pracownicy przeprowadzali 31 wywiadów środowiskowych, liczba ta wahała się od 17 do 54 (od 17 do 21 wywiadów przeprowadziło czterech pracowników, od 24 do 31 siedmiu, a od 44 do 54 trzech pracowników).

Jak wyjaśniła dyrektor, różnice te wynikają między innymi ze specyfiki rejonów. W jednym rejonie jest np. więcej środowisk, gdzie są usługi opiekuńcze, a w innym więcej zasiłków stałych. Wybrane miesiące do kontroli są to miesiące, gdzie pracownicy socjalni przeprowadzali wywiady kontrolne, ponieważ kończył się okres, na jaki były przyznane usługi opiekuńcze oraz wywiady kontrolne związane z dalszą wypłatą zasiłków stałych²³. Wskazała również, że czasem pracownik socjalny odwiedza jedno środowisko kilka razy, bo np. nie może zastać podopiecznego lub w trakcie prowadzonego postępowania w sprawie przyznania pomocy były potrzebne dodatkowe wizyty, ponieważ np. pomimo ustaleń pracownika z podopiecznym nie dostarczono wymaganych dokumentów. Na czas poświęcony w terenie ma także wpływ oddalenie rejonu od siedziby MOPS, co wiąże się z dłuższym czasem na dotarcie. Wskazała również, że są środowiska, w których współpraca nie układa się najlepiej, pomimo dużego zaangażowania pracownika socjalnego. Dlatego też wizyty w środowiskach są częstsze. Podała, że zdarza się tak, iż aby w ogóle doszło do wizyty, pracownik socjalny szedł w to samo środowisko nawet kilka razy. Wobec powyższego przekłada się to na większą liczbę godzin przepracowanych w środowisku. Wskazała również, że społeczeństwo się starzeje i znacznie przybywa usług opiekuńczych, a są ulice w mieście gdzie osób starszych mieszka więcej, co wiąże się z tym, że jest to pomoc raczej stała (z wyjątkiem zawieszenia usług opiekuńczych na czas, kiedy osoba trafia do szpitala).

²¹ Osi Priorytetowej 11, Włączenie społeczne, Działanie 11.1 Aktywne włączenie, w tym z myślą o promowaniu równych szans oraz aktywnego uczestnictwa i zwiększaniu szans na zatrudnienie, Poddziałanie 11.1.1 Aktywizacja społeczna i zawodowa osób wykluczonych oraz zagrożonych wykluczeniem społecznym.

²² Wybranych losowo: wrzesień 2016 r., luty 2017 r. oraz marzec 2018 r.

²³ Zgodnie z ustawą o pomocy społecznej, co pół roku musi być przeprowadzony wywiad kontrolny.

Natomiast w innych rejonach jest problem np. wynikający z bezrobocia i niezaradności, a często praca socjalna pracownika socjalnego nie przynosi efektu w postaci zmniejszenia liczby środowisk.

(akta kontroli str. 415-451)

1.3.2 Liczba osób korzystających ze świadczeń MOPS w 2016 r. wyniosła 1.355, z czego 1.004 stanowiły osoby długotrwale korzystające ze świadczeń (74,1%), natomiast w 2017 r. liczba ta wyniosła odpowiednio 1.181 i 1.039 (88,0%).

Na podstawie analizy 30 spraw zakończonych w okresie 2016-2018 (I półrocze)²⁴, ustalono m.in. że:

- a) w każdym przypadku pomoc udzielana była na wniosek,
- b) średni czas trwania pomocy wyniósł 28 miesięcy, z czego w 12 przypadkach trwał do roku (od dwóch do 10 miesięcy), w sześciu od 13 do 24 miesięcy, w sześciu od 25 do 30 miesięcy i w sześciu przypadkach od 40 do 144 miesięcy,
- c) w każdym przypadku pracownicy socjalni przeprowadzali wizyty w środowisku po złożeniu przez osobę każdego wniosku o pomoc (w celu m.in. aktualizacji wywiadu środowiskowego), a w siedmiu przypadkach wizyty te były częstsze, odbywały się m.in. w celu monitoringu środowiska,
- d) pomoc udzielana była m.in. w formie zasiłków celowych na zakup posiłku lub żywności w ramach programu „Pomoc państwa w zakresie dożywiania na lata 2014-2020” (w każdym przypadku), okresowych (18 przypadków), dożywiania dzieci w szkołach bądź przedszkolach (11 przypadków), celowych na zakup opału (trzy przypadki), celowych na zakup odzieży (trzy przypadki),
- e) w każdym przypadku prowadzono pracę socjalną (m.in. motywowanie do aktywnego poszukiwania pracy, pomoc w rozwiązywaniu problemów np. spraw urzędowych czy zdrowotnych oraz problemów opiekuńczo-wychowawczych, kierowanie do KIS w celu pomocy w napisaniu CV oraz możliwości przeglądania aktualnych ofert pracy, zgłoszenie rodzin do „Szlachetnej paczki”),
- f) w każdym przypadku zakończenie sprawy wynikało z usamodzielnienia się rodziny, tj. w:
 - 22 przypadkach (73,3%) – osoba korzystająca z pomocy podjęła pracę,
 - pięciu przypadkach (16,7%) – otrzymała świadczenia 500+,
 - jednym (3,3%) – otrzymała rentę rodzinną z ZUS,
 - jednym (3,3%) – uzyskała świadczenia pielęgnacyjnego na niepełnosprawne dziecko,
 - jednym (3,3%) – konkubent osoby korzystającej z pomocy znalazł zatrudnienie, w związku z tym dochód, jakim rodzina zaczęła dysponować przekraczał kryterium dochodowe kwalifikujące do dalszego świadczenia pomocy,
- g) dodatkowo na skutek pracy pracowników socjalnych:
 - jedna osoba podjęła leczenie odwykowe w Oddziale Terapii Uzależnienia od Alkoholu Wojewódzkiego Zespołu Lecznictwa Psychiatrycznego w Olsztynie,
 - jedna osoba (matka dwójki małych dzieci) została skierowana na leczenie psychiatryczne (zaangażowanie pracownika socjalnego polegało m.in. na częstych interwencjach w środowisku, formułowaniu pism do sądów oraz do Komendy Powiatowej Policji w Szczycinie i uczestnictwie w rozprawach sądowych),
 - w jednym przypadku dzieci powróciły z pieczy zastępczej pod opiekę rodziców (pracownik socjalny podpisał z rodziną kontrakt socjalny dotyczący

²⁴ Próbie wybrano spośród wszystkich 147 zakończonych w okresie objętym kontrolą spraw, w których powodem przyznania pomocy były problemy opiekuńczo-wychowawcze, ubóstwo i przemoc. Próba wyniosła 30 spraw, z czego w 14 problemem, który spowodował konieczność sięgnięcia po pomoc było ubóstwo, natomiast w pozostałych 16 wielopropblematyczność.

m.in. zachowania trzeźwego stylu życia, przeprowadzał częste wizyty kontrolne i motywował rodzinę do zmiany postawy życiowej),

- jedna osoba uzyskała świadczenie pielęgnacyjne na niepełnosprawne dziecko (pomoc w załatwianiu spraw urzędowych związanych z uzyskaniem tego świadczenia, informowanie o możliwości uzyskania pomocy prawnej w związku z odwołaniem od orzeczenia Wojewódzkiego Zespołu ds. Orzekania o Niepełnosprawności, udzielanie porad i informacji, wspieranie osoby zniecierpliwionej przewlekłością sprawy, chcącej zrezygnować z dalszego badania dziecka, pracownik socjalny przekonał ją jednak do dalszego działania w tej sprawie, uzasadniając że może się to przyczynić do poprawy sytuacji rodziny, motywowanie i wspieranie osoby zmęczonej opieką nad trójką chorych dzieci - zaproponowano jej dodatkowo pomoc psychologa w MOPS).

(akta kontroli str. 186-253, 452-477)

1.3.3 W okresie objętym kontrolą głównymi problemami społecznymi występującymi na terenie Miasta Szczytno były: niepełnosprawność (z tego powodu udzielono pomocy i wsparcia 432 rodzinom w 2016 r. i 373 w 2017 r.), bezrobocie (odpowiednio 489 i 406), długotrwała lub ciężka choroba (odpowiednio 310 i 347) oraz ubóstwo (odpowiednio 330 i 223). Pracownicy MOPS podjęli odpowiednie działania w celu pomocy osobom objętym ww. problemami. I tak, w przypadkach:

a) niepełnosprawności:

- współpracując: ze stowarzyszeniem „Lazarus” – zapewniono zaopatrzenie w sprzęt medyczny, środki higieny (pieluchy, pieluchomajtki) oraz leki dla podopiecznych MOPS poprzez opiekunki (155 osobom w 2016 r., 235 w 2017 r. i 120 w I połowie 2018 r.); z Powiatowym Centrum Pomocy Rodzinie w Szczytnie i innymi na terenie kraju – przeprowadzano wywiady środowiskowe na zlecenie PCPR, informowano o możliwościach skorzystania z dopłat z Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych; ze służbą zdrowia – zgłaszano podopiecznych do objęcia pomocą medyczną lekarza lub pielęgniarki środowiskowej, bądź usługami opiekuńczymi (151 osobom zapewniono usługi opiekuńcze w 2016 r., 159 w 2017 r. oraz 155 w I połowie 2018 r.),
- udzielono wsparcia finansowego z powodu choroby (310 rodzinom zapewniono takie wsparcie w 2016 r., 347 w 2017 r. oraz 275 w I połowie 2018 r.),
- w ramach aktywizacji społecznej i zawodowej – osoby z orzeczoną stopniem niepełnosprawności uczestniczyły w szkoleniach zawodowych w Warsztacie Terapii Zajęciowej (32 osoby w 2016 r., 33 w 2017 r. oraz 35 w I połowie 2018 r.) i w Środowiskowym Domu Samopomocy (34 osoby w 2016 r., 32 w 2017 r. oraz 30 w I połowie 2018 r.) oraz w zajęciach KIS (sześć osób w 2016 r., 10 w 2017 r. oraz dwie w I połowie 2018 r.),
- w ramach programu wdrażania usług teleopiekuńczych objęto 20 osób powyżej 60 roku życia,

b) bezrobocia – działania MOPS dotyczyły w szczególności:

- współpracy z Powiatowym Urzędem Pracy w Szczytnie (dalej: „PUP”) – pośrednictwo pracy, kierowanie podopiecznych do prac społecznie - użytecznych, w 2016 r. realizacja III edycji Programu Aktywizacja i Integracja dla 24 osób klientów pomocy społecznej,
- współpracy z instytucjami i organizacjami pozarządowymi - kierowanie podopiecznych na staże zawodowe oraz szkolenia,
- pracy socjalnej – mobilizowanie podopiecznych do rejestracji w PUP w Szczytnie (489 osób w 2016 r., 406 w 2017 r. i 285 w I połowie 2018 r.),

mobilizowanie do poszukiwania pracy, kierowanie przez pracowników socjalnych na zajęcia w KIS (35 osób w 2016 r., 45 w 2017 r. oraz 15 w I połowie 2018 r.), pomoc w napisaniu CV oraz listu motywacyjnego w KIS (sześć osób w 2016 r., 11 w 2017 r. oraz 11 w I połowie 2018 r.), zapoznanie z ofertami pracy w KIS (77 osób w 2016 r., 50 w 2017 r. oraz 25 w I połowie 2018 r.),

- prowadzenia karty aktywizacji dla bezrobotnych podopiecznych - aktywne poszukiwanie pracy, rozliczanie z pracownikiem socjalnym z aktywności zawodowej, podpisywanie i realizacja kontraktów socjalnych (50 osób w 2016 r., 43 w 2017 r. oraz 31 w I połowie 2018 r.),
 - działalności KIS: skierowano 30 osób do uczestnictwa w projekcie „Lepsze jutro”, a 44 – do projektu „Kurs na kompetencje w gminie wiejskiej i miejskiej Szczytno”; w latach 2016-2018 (I półrocze) odpowiednio 35, 45 i 15 osób ukończyło program reintegracji, a 86, 47 i 25 podjęło zatrudnienie,
- c) długotrwała lub ciężka choroba - działania MOPS obejmowały m.in.:
- zabezpieczenie usług opiekuńczych dla osób z długotrwałą lub ciężką chorobą, w 2016 r. – zapewniono 151 osobom usługi opiekuńcze, a 310 rodzinom wsparcie finansowe, w 2017 r. odpowiednio 159 i 347, natomiast w I połowie 2018 r. odpowiednio 155 i 275,
 - kierowanie osób do DPS – w 2016 r. skierowano sześć osób, w 2017 r. – 10 i w I połowie 2018 r. – cztery osoby oraz opłacanie pobytu w DPS w poszczególnych latach – odpowiednio za 37, 43 i 36 osób,
 - pomoc w wypełnianiu dokumentów m.in. do Powiatowego Zespołu ds. Orzekania o Niepełnosprawności lub do Zakładu Ubezpieczeń Społecznych, w uzyskaniu własnego źródła dochodu, miejsca w domu pomocy społecznej, środowiskowym domu samopomocy, warsztacie terapii zajęciowej, sprzętu rehabilitacyjnego, otrzymania specjalnego zasiłku opiekuńczego oraz pomoc w uzyskaniu ubezpieczenia zdrowotnego w celu dalszej kontynuacji leczenia,
- d) ubóstwo:
- zapewnienie jednego gorącego posiłku w okresie jesienno – zimowym,
 - kierowanie osób bezdomnych do schronisk,
 - kwalifikowanie oraz wydawanie skierowań do pomocy żywnościowej w ramach Programu Operacyjnego Pomoc Żywnościowa 2014-2020 współfinansowanego z Europejskiego Funduszu Pomocy Najbardziej Potrzebującym FEAD,
 - praca socjalna – pomoc w naturze, przekazywanie sprzętów gospodarstwa domowego rodzinom najbardziej potrzebującym, wytypowanie rodzin do „Szlachetnej Paczki”, organizowanie odzieży i obuwia osobom najbardziej potrzebującym, pobyt dzieci z rodzin ubogich na koloniach oraz półzimowiskach.

(akta kontroli str. 313-341, 478-481)

1.3.4 W latach 2016-2018 (I półrocze) do MOPS oraz organów nadrzędnych wpłynęło 12 skarg i wniosków na pracę pracowników socjalnych. I tak:

- a) pięć skarg złożyła jedna osoba, dotyczyły one m.in. nieotrzymywania świadczeń z pomocy społecznej. Skargi skierowane były pierwotnie do różnych instytucji, m.in. do Kancelarii Prezesa Rady Ministrów, Samorządowego Kolegium Odwoławczego w Olsztynie (dalej: „SKO”) czy Urzędu Marszałkowskiego Województwa Warmińsko-Mazurskiego, po czym trafiały do Urzędu Miasta w Szczytnie. W każdym przypadku dyrektor niezwłocznie składała pisemne wyjaśnienia. Zarzuty nie potwierdziły się. Dyrektor złożyła do Burmistrza Miasta Szczytna wniosek o wyłączenie z prowadzenia spraw ww. osoby. Burmistrz swoim postanowieniem wyłączyła dyrektora, a do SKO złożono wniosek

dotyczący m.in. wyznaczenia innego organu do załatwiania spraw tej osoby. Powodem wyłączenia było m.in. nękanie pracowników licznymi telefonami przez całą rodzinę osoby składającej skargę, stosowanie gróźb, wyzwisk oraz krzyków wobec pracowników MOPS. Ponadto z powodu naruszenia cielesnego pracownika oraz stosowania gróźb wobec zastępcy dyrektora, toczyło się postępowanie karne przeciwko osobie skarżącej.

- b) dwie skargi złożyła jedna osoba, z czego:
- jedna skarga została skierowana do Wojewódzkiego Sądu Administracyjnego (dalej: „WSA”) na niedopuszczanie do pomocy społecznej poprzez wyłączenia się pracowników i całego MOPS. Skarga dotyczyła również równolegle ciągłego zmieniania przez SKO kolejnych ośrodków pomocy społecznej do prowadzenia spraw osoby skarżącej. WSA skargę odrzucił,
 - jedna dotyczyła m.in. celowego działania pracownika w celu uniemożliwienia otrzymania przez osobę skarżącą pomocy społecznej. Dyrektor, po uzyskaniu wyjaśnień od pracownika, uznała skargę za bezzasadną,
- c) skarga dotycząca niezadowolenia z wysokości przyznanej pomocy społecznej dla rodziny, która wpłynęła pierwotnie do Warmińsko-Mazurskiego Urzędu Wojewódzkiego w Olsztynie. Dyrektor udzieliła niezwłocznie wyjaśnień, dokumentując udzielanie świadczeń zgodnie z obowiązującymi przepisami, uwzględniając jednocześnie możliwości finansowe MOPS,
- d) odwołanie do SKO od niesłusznie potrąconego przez MOPS dodatku mieszkaniowego z zasiłku stałego w jednym miesiącu, które zostało uznane za skargę i przekazane do rozpatrzenia. Dyrektor niezwłocznie złożył wyjaśnienia, wskazując m.in., że osoba skarżąca nie złożyła wniosku o ww. dodatek, a zasiłek został wypłacony zgodnie z wydaną wcześniej decyzją,
- e) skarga sąsiadki osoby korzystającej z pomocy dotycząca stosowania oskarżeń przez pracownika w stosunku do osoby skarżącej oraz udzielania pomocy finansowej, która jest następnie przeznaczana na zakup alkoholu. Dyrektor, po zapoznaniu się z pisemnymi wyjaśnieniami pracownika, udzieliła odpowiedzi wyjaśniając, że skarga jest bezpodstawna,
- f) skarga na utrudnianie przez pracownika socjalnego MOPS umieszczenia w DPS ojca osoby skarżącej. Dyrektor, po zapoznaniu się z pisemnymi wyjaśnieniami pracowników, udzieliła odpowiedzi wyjaśniając, że skarga jest bezpodstawna,
- g) wniosek o zmianę pracownika socjalnego z uwagi na jego niekompetencje i brak wyrozumiałości w trakcie przeprowadzenia wywiadu środowiskowego. Na podstawie wyjaśnień dwóch pracowników socjalnych, którzy przeprowadzili ww. wywiad, dyrektor nie znalazła podstaw do zmiany pracownika. Niezwłocznie udzielono osobie wnioskującej odpowiedzi.

W każdym ww. przypadku dyrektor niezwłocznie żądała wyjaśnień od pracowników, a następnie udzielała pisemnej odpowiedzi na złożoną skargę.

W ww. okresie nie wpłynęły do Burmistrza Miasta Szczytno, Przewodniczącego Rady Miejskiej w Szczytnie oraz dyrektora skargi pracowników MOPS dotyczące nieprzestrzegania praw pracowniczych.

(akta kontroli str. 482-499)

Stwierdzone
nieprawidłowości

OCENA CZĄSTKOWA

W działalności kontrolowanej jednostki w przedstawionym wyżej zakresie nie stwierdzono nieprawidłowości.

MOPS opracował i realizował gminną strategię rozwiązywania problemów społecznych. Corocznie opracowywał ocenę zasobów w oparciu o analizę lokalnej sytuacji społecznej i demograficznej oraz rzetelnie sporządzał sprawozdania ze swojej działalności. Oferowane przez MOPS formy wsparcia/narzędzia były adekwatne do zdiagnozowanych problemów należących do głównych przyczyn korzystania z pomocy społecznej. Liczba zatrudnionych pracowników socjalnych

spełniała wymogi art. 110 ust. 11 i 12 ustawy o pomocy społecznej dotyczącej liczby zatrudnionych pracowników socjalnych w przeliczeniu na liczbę mieszkańców. Najwyższa Izba Kontroli zwraca jednak uwagę, że liczba środowisk przypadająca na jednego pracownika socjalnego w latach 2016 i 2017 przekraczała ponad dwukrotnie wymóg ustawowy, co mogło mieć wpływ na skuteczność i jakość pracy socjalnej. Wskaźnik osób długotrwale (powyżej trzech lat) korzystających z pomocy społecznej w Szczycinie wynosił w latach 2016-2017 od 74 do 88%. NIK docenia jednak, że w 22 spośród 30 objętych szczegółowym badaniem spraw zakończonych (73,3%), podjęte przez pracowników socjalnych działania, doprowadziły do usamodzielnienia się osób korzystających z pomocy społecznej dzięki znalezieniu zatrudnienia.

OBSZAR

2. Warunki pracy pracowników socjalnych

2.1 Ocena ryzyka zawodowego pracowników socjalnych

Opis stanu faktycznego

W okresie 2016-2018 r. (I półrocze) w MOPS nie przeprowadzono oceny ryzyka zawodowego pracowników (w tym pracowników socjalnych). Obowiązującą w okresie objętym kontrolą ocenę ryzyka zawodowego pracowników przeprowadzono we wrześniu 2004 r. Zawierała ona kartę charakterystyki stanowiska pracy, identyfikację czynników szkodliwych, uciążliwych i niebezpiecznych na stanowisku pracy oraz kartę oceny ryzyka zawodowego (opis czynności wykonywanych na stanowisku, identyfikację zagrożeń, ryzyko oraz sposób redukcji lub utrzymania ryzyka na akceptowalnym poziomie). W analizie ryzyka uwzględniono m.in., jako możliwe niebezpieczne zdarzenia, kontakt ze szkodliwymi czynnikami biologicznymi (wirusy, bakterie, grzyby czy pasożyty) oraz kontakty z ludźmi mogącymi zachowywać się w sposób agresywny.

Wszyscy pracownicy socjalni zostali poinformowani o ryzyku zawodowym, które wiąże się z wykonywaną pracą oraz o zasadach ochrony przed zagrożeniami, a także o zagrożeniach dla zdrowia i życia, co zostało potwierdzone ich podpisem na oświadczeniach znajdujących się w ich aktach osobowych.

(akta kontroli str. 500-522)

Stwierdzone nieprawidłowości

W działalności kontrolowanej jednostki w przedstawionym wyżej zakresie stwierdzono następującą nieprawidłowość:

W obowiązującej ocenie ryzyka zawodowego pracowników socjalnych MOPS nie uwzględniono jednego z elementów wymaganych § 39a ust. 3 rozporządzenia BHP, tj. nie odniesiono się do stosowanych na stanowiskach pracy środków ochrony indywidualnej oraz zbiorowej.

Dyrektor wskazała, że ww. ocenę zaplanowano do aktualizacji do końca bieżącego roku. Dodała, że dokumenty: „Tabela norm przydziału środków do higieny osobistej pracowników” oraz „Tabela norm przydziału odzieży i obuwia roboczego na określonych stanowiskach pracy” obowiązujące w MOPS są załącznikami do obowiązującego Regulaminu Pracy. Wyjaśniła, że z natłoku zadań, przeoczono aktualizację dokumentu, uważając równocześnie, że sporządzona ocena ryzyka jest aktualna, ponieważ warunki pracy pracowników nie uległy zmianie.

(akta kontroli str. 343-350, 500-522)

2.2. Działania pracodawcy na rzecz spełniania wymogów BHP dla pracowników socjalnych

Opis stanu faktycznego

2.2.1 W latach 2016-2018 (I półrocze) MOPS nie był objęty kontrolą w zakresie przestrzegania przepisów i zasad BHP.

Jak podał Przewodniczący Związku Zawodowego Pracowników MOPS (dalej: „Przewodniczący ZZP”), jego zdaniem warunki pracy pracowników socjalnych są zgodne z wymogami ogólnych przepisów BHP.

Wszyscy pracownicy socjalni zatrudnieni w okresie objętym kontrolą w MOPS posiadali aktualne orzeczenia lekarskie wskazujące, iż są zdolni do wykonywania pracy na stanowisku pracownika socjalnego oraz szkolenia okresowe z zakresu BHP. W ww. okresie żaden z pracowników socjalnych nie uczestniczył w wypadku przy pracy.

W MOPS dostępne były do pobrania (w pokoju administratora) w miarę potrzeby rękawice gumowe, maseczki na twarz oraz kombinezony flizelinowe. W łazienkach znajdowały się ręczniki jednorazowe, dozowniki z płynami do mycia oraz dezynfekcji rąk. Pracownicy mieli wydzielone dla siebie łącznie trzy pomieszczenia zamykane na klucz (w każdym pokoju był klucz do łazienek), w których znajdowały się cztery toalety. Dodatkowo dostępne były płyny dezynfekująco-odkażające, używane m.in. po wizycie osób, które budzą obawy zainfekowania pomieszczenia. Pracownikom socjalnym przysługiwał również zestaw odzieży (kurtka ocieplana oraz wiosenna raz na 36 miesięcy i obuwie półbuty oraz obuwie ocieplane raz na 24 miesiące). W przypadku gdy pracownik korzystał z własnej odzieży i obuwia, miał prawo do ekwiwalentu pieniężnego wypłacanego raz w roku.

Pracownicy socjalni docierali do podopiecznych w terenie korzystając ze środków komunikacji miejskiej (bezpłatne przejazdy autobusowe), pieszo bądź korzystając z samochodu służbowego.

Jak wskazała dyrektor, pracownicy socjalni pracujący w terenie obsługują jedynie obszar miasta Szczytna. Wykonując pracę w terenie poruszają się głównie pieszo i komunikacją miejską, z której korzystają bezpłatnie. W każdej sytuacji nagłej interwencji jest możliwość skorzystania z samochodu służbowego. Również z każdego miejsca od przystanku komunikacji miejskiej jest możliwość dotarcia do środowiska. Wskazała, że nie miała i nie ma wiedzy, że pracownicy socjalni poruszają się prywatnymi samochodami w godzinach pracy. Dodała, że w porozumieniu z Burmistrzem Miasta Szczytno, nie przewidywała zapewnienia zwrotu kosztów korzystania z samochodów prywatnych do celów służbowych przez pracowników socjalnych. Wiązałoby się to z koniecznością dodatkowych badań lekarskich oraz zwiększeniem budżetu jednostki.

Pracownicy socjalni nie byli szczepieni przeciwko chorobom, którymi mogli się zarazić będąc w środowisku. Dyrektor wyjaśniła, że pracownicy socjalni byli informowani o możliwości wykonania szczepień na koszt pracodawcy. Szczepienia były dobrowolne i żaden z pracowników nie wyraził chęci skorzystania ze szczepienia.

(akta kontroli str. 343-350, 441-451, 523-583)

2.2.2 W wyniku oględzin budynku i pomieszczeń, w których przebywali pracownicy socjalni MOPS, stwierdzono m.in., że:

- Pracownicy socjalni przebywali w sześciu pomieszczeniach, z czego pięć to były pokoje pracowników, natomiast jedno pomieszczenie było pokojem KIS.
- Wszyscy pracownicy socjalni pracujący w terenie oraz pracownik mający w zakresie obowiązków obsługę KIS, posiadali swoje komputery, natomiast dwóch pracowników zajmujących się wyłącznie pracą administracyjną na miejscu posiadało jeden komputer. Dyrektor wyjaśniła, że czynności, które ci pracownicy wykonują, nie wymagają, aby każdy z nich miał oddzielny komputer. Każdy z nich ma możliwość skorzystania z komputera.
- Brak było oddzielnego pomieszczenia socjalnego. Dyrektor wyjaśniła, że wszystkie pokoje w budynku MOPS zagospodarowane są na pomieszczenia biurowe, w których pracownicy realizują swoje zadania. Z uwagi na brak większej

liczby pomieszczeń, nie ma możliwości zapewnienia odrębnego pomieszczenia socjalnego.

- Brak było oddzielnego pomieszczenia, w którym pracownicy socjalni mogliby samodzielnie porozmawiać z klientem pomocy. Jak wyjaśniła dyrektor, w MOPS istnieje możliwość samodzielnej rozmowy pracownika socjalnego z klientem pomocy społecznej w pokoju na drugim piętrze, który zajmują psycholog i prawnik KIS. Wskazała, że specjaliści udzielają wsparcia klientom w każdy poniedziałek od 8.00 do 14.00 i czwartek od 8.30 do 13.30, a w pozostałych dniach i godzinach pracy pokój ten może być wykorzystywany na potrzeby pracowników socjalnych.
- Wszystkie pomieszczenia budynku MOPS utrzymane były w czystości. Stan pomieszczeń socjalnych i sanitarnych był dobry. W toaletach znajdowały się dozowniki z płynami do mycia rąk oraz środkami dezynfekującymi i ręczniki papierowe (jednorazowe).
- Wszystkie pomieszczenia, w których przebywali pracownicy socjalni miały powierzchnię i wysokość zapewniające spełnienie wymagań bezpieczeństwa i higieny pracy. Na każdego z pracowników przypadało co najmniej 13 m³ wolnej objętości pomieszczenia oraz co najmniej 2 m² wolnej powierzchni podłogi (niezajętej przez urządzenia techniczne, sprzęt itp.). Na korytarzu parteru i I piętra nie było krat utrudniających ewentualną ewakuację.

(akta kontroli str. 441-451, 584-615)

Stwierdzone
nieprawidłowości

W działalności kontrolowanej jednostki w przedstawionym wyżej zakresie nie stwierdzono nieprawidłowości.

2.3. Naruszanie praw pracowniczych pracowników socjalnych, w tym mobbing

Opis stanu
faktycznego

W latach 2016-2018 (I półrocze) kwestie przestrzegania praw pracowniczych, przepisów o równym traktowaniu, w tym o molestowaniu i dyskryminacji lub mobbingu pracowników socjalnych MOPS nie były przedmiotem badania sądów pracy, Państwowej Inspekcji Pracy, właściwej Komisji Rady Miejskiej, ani innego organu.

Jak wyjaśnił Przewodniczący ZZP, związek zawodowy nie posiada wiedzy, aby dochodziło do przypadków naruszenia przepisów o równym traktowaniu, molestowania czy dyskryminacji pracowników socjalnych MOPS.

Wszyscy pracownicy socjalni MOPS zapoznani zostali z przepisami dotyczącymi równego traktowania w zatrudnieniu, co zostało przez nich potwierdzone podpisaniem stosownych oświadczeń znajdujących się w ich aktach osobowych. Treść przepisów o równym traktowaniu w zatrudnieniu znajdowała się również na tablicy w sekretariacie MOPS.

Zapisy dotyczące przeciwdziałania mobbingowi, znajdowały się w Regulaminie Pracy MOPS. Wskazano w nim m.in., że w sytuacji, gdy pracownik uzna, że został poddany mobbingowi, może wystąpić z pisemną skargą do pracodawcy. W przypadku zaś, gdy skarga uznana zostanie za zasadną, wobec sprawcy lub sprawców mobbingu pracodawca może zastosować karę, a w miarę możliwości pracodawca może przenieść poszkodowanego pracownika na jego wniosek lub za jego zgodą na inne stanowisko.

W MOPS przestrzegane były przepisy czasu pracy, a wszyscy pracownicy socjalni zatrudnieni w MOPS co najmniej pięć lat, do których obowiązków należała praca socjalna oraz przeprowadzanie wywiadów środowiskowych, korzystali z dodatkowego urlopu, o którym mowa w art. 121 ust. 3 ustawy o pomocy społecznej.

Żaden z pracowników nie składał skarg związanych z przestrzeganiem praw pracowniczych w MOPS.

(akta kontroli str. 469-499, 524, 616-617)

Stwierdzone
nieprawidłowości

W działalności kontrolowanej jednostki w przedstawionym wyżej zakresie nie stwierdzono nieprawidłowości.

2.4. Współpraca pracowników socjalnych z innymi organami i instytucjami

Opis stanu
faktycznego

2.4.1 Wykonując w okresie objętym kontrolą zadania pomocy społecznej, MOPS współpracował z organizacjami społecznymi i pozarządowymi, które mogły być pomocne w realizacji ustawowych zadań MOPS, bądź mogły posiadać informację o potencjalnych beneficjentach pomocy społecznej.

Jak wskazała dyrektor, współpraca określana jest na bieżąco w ramach spotkań organizowanych przez Burmistrza Miasta Szczytna, czy też naczelników Urzędu Miejskiego i układa się ona poprawnie. Dyrektor podała, że w celu uzupełnienia i poszerzenia współpracy z jednostkami i organizacjami społecznymi, a także swojej oferty rozpowszechniony został folder „Klub Integracji Społecznej” oraz informator „Gdzie szukać pomocy w Szczytnie”, w których to przybliżono mieszkańcom oferty podmiotów, które przyczyniają się do przezwyciężenia trudnych sytuacji życiowych. Informator został umieszczony na stronie BIP MOPS, na stronie internetowej Komendy Powiatowej Policji w Szczytnie, a także rozpowszechniony w różnych instytucjach i placówkach na terenie miasta. W celu realizacji ustawowych zadań pomocy społecznej zawarto porozumienia m.in. z Caritas Diecezji Ełckiej prowadzącym Schronisko im. Św. Ojca Pio w Ełku, Stowarzyszeniem Pomocni Ludziom Rucewo im. Zenona Noconia prowadzącym Schronisko dla osób bezdomnych, Stowarzyszeniem na Rzecz Bezdomnych Dom Modlitwy „Agape” Borowy Młyn, Stowarzyszeniem Monar Schronisko dla Osób Bezdomnych Markot w Marwałdzie, Stowarzyszeniem Monar Centrum Pomocy Bliźniemu Markot w Marwałdzie, Powiatowym Urzędem Pracy w Szczytnie, Aresztem Śledczym w Szczytnie oraz Stowarzyszeniem Trzeźwości „Czerwone Korale”.

Dodatkowo zawarto umowę z Bankiem Spółdzielczym w Szczytnie na prowadzenie obsługi kasowej MOPS we wszystkich jego punktach zlokalizowanych na terenie miasta Szczytna (wyplata przyznanych zasiłków z pomocy społecznej oraz świadczeń od kwietnia 2016 roku). Jak wskazała dyrektor, dokonano tego w celu poprawy bezpieczeństwa pracowników socjalnych na terenie MOPS. Podała, że w okresie wcześniejszym, gdy świadczenia były wypłacane w kasie MOPS, dochodziło do agresywnych zachowań klientów pobierających świadczenia, którzy często byli pod wpływem alkoholu, co utrudniało pracę pracowników socjalnych oraz stwarzało zagrożenie bezpieczeństwa pracowników.

(akta kontroli str. 343-350)

2.4.2 Pracownicy socjalni nie zgłaszali w okresie objętym kontrolą trudności z korzystania z prawa pierwszeństwa przy wykonywaniu swoich zadań w urzędach, instytucjach i innych placówkach.

Dyrektor wskazała, że sporadycznie zdarza się, aby pracownik socjalny nie otrzymywał odpowiedniego wsparcia z instytucji, które mają zbieżne lub podobne kompetencje do kompetencji pracowników socjalnych. W trakcie swojej pracy, pracownicy socjalni napotykają na problemy wynikające ze współpracy w nagłych przypadkach i zdarzeniach z podmiotami trzecimi (kuratorami, służbą zdrowia, policją). Wyjaśniła, że pracownicy wymienionych instytucji stoją na stanowisku, że nie posiadają kompetencji do pomocy w nagłych zdarzeniach, a kompetencje te leżą wyłącznie po stronie Ośrodka Pomocy Społecznej. Dyrektor dodała, że brak jest

uregulowań prawnych w sytuacjach, gdy kurator nie może wejść w środowisko (w sytuacji nagłego zdarzenia), gdy nie ma postanowienia sądu lub gdy wypisana zostaje osoba bezdomna w złym stanie zdrowia ze szpitala, której nie chce przyjąć schronisko.

(akta kontroli str. 343-350)

Stwierdzone
nieprawidłowości

W działalności kontrolowanej jednostki w przedstawionym wyżej zakresie nie stwierdzono nieprawidłowości.

2.5. Bezpieczeństwo pracy pracowników socjalnych w ośrodku i w terenie

Opis stanu
faktycznego

W okresie objętym kontrolą w siedzibie MOPS nie stosowano żadnych środków bezpieczeństwa (np. ochrony fizycznej, umowy z agencją ochrony, przycisku alarmującego itp.), a pracownicy wychodzący do pracy w teren nie byli wyposażeni w żadne środki ochrony bezpieczeństwa osobistego.

Dyrektor wyjaśniła, że m.in. w celu podniesienia bezpieczeństwa pracy pracowników socjalnych w siedzibie MOPS, wypłata świadczeń została przekazana od kwietnia 2016 r. do realizacji przez Bank Spółdzielczy w Szczytnie. Od tego czasu nie zdarzają się przypadki agresywnego zachowywania podopiecznych w stosunku do pracowników socjalnych. Dodała również, że w celu zapewnienia bezpieczeństwa pracownikom socjalnym w terenie stosowana jest m.in. zasada, że pierwsze wejście w środowisko odbywa się w obecności drugiego pracownika socjalnego. Jeżeli jest podejrzenie, czy obawa, że w środowisku będzie niebezpiecznie, pracownik socjalny zawsze ma możliwość wyjścia w teren z drugim pracownikiem socjalnym lub też z policjantem. W sytuacjach problemowych, pracownik socjalny ma możliwość ochrony ze strony Straży Miejskiej.

W MOPS przyjęto zasadę, że wszelkie ataki agresji wobec pracowników socjalnych zgłaszane są do bezpośredniego przełożonego, a w razie konieczności wzywana jest Policja bądź Straż Miejska. W przypadku natomiast, gdy czyn wypełnia znamiona przestępstwa, kierowane jest zawiadomienie o podejrzeniu jego popełnienia. W okresie objętym kontrolą nie wystąpiły przypadki agresji, które pracownicy zgłosili przełożonym.

W latach 2016-2018 (I półrocze) spośród wszystkich 5.067 czynności służbowych przeprowadzonych przez pracowników socjalnych w terenie, 984 dokonano przy udziale drugiego pracownika. Fakt wspólnego wyjścia w środowisko odnotowywany był w zeszycie wyjść²⁵. Zaewidencjonowano w tym czasie również 36 czynności przeprowadzonych w asyście funkcjonariusza Policji. Jednakże, jak wskazała dyrektor, nie wszyscy pracownicy odnotowywali w zeszycie wyjść wizyty w środowisku z funkcjonariuszem policji, takich wyjść było znacznie więcej. Wyjaśniła, że wyjścia w asyście policjantów (dzielnicowych) są uzgadniane przez pracowników socjalnych z dzielnicowymi najczęściej w formie telefonicznej (pracownicy sami telefonują do dzielnicowych i umawiają się na wyjście w środowisko). Podała również, że asysty dzielnicowych są uzasadnione, gdyż wynikają one z obawy pracowników o własne bezpieczeństwo, a wskazane są również w przypadku prowadzonej procedury Niebieskiej Karty. Dodała, że nie było potrzeby występowania na piśmie do Komendanta Policji o asystę.

Komenda Powiatowa Policji w Szczytnie, jak podał I Zastępca Komendanta Powiatowego Policji w Szczytnie, nie prowadzi ewidencji zgłoszeń pracowników MOPS o udzielenie asysty. Policjanci dzielnicowi wielokrotnie uczestniczyli we wspólnych z pracownikami socjalnymi kontrolach miejsc zamieszkania osób będących pod opieką MOPS i najczęściej dotyczyły one prowadzonych procedur

²⁵ Nie było w ww. okresie pisemnych zasad w tym zakresie.

przeciwdziałania przemocy w rodzinie. Wskazał, że w ww. okresie pracownicy MOPS dokonali trzech zgłoszeń o incydentach, tj.:

- w maju 2016 r. petent MOPS oświadczył, że „zrobi sobie coś, albo komuś”, mężczyzna ten był leczony psychiatrycznie. Interwencja została przekazana do Pogotowia Ratunkowego,
- w czerwcu 2016 r. petent MOPS zniszczył samochód służbowy MOPS, co spowodowało uszkodzenie o wartości 1.000,00 zł. Przyjęto zawiadomienie o naruszeniu w kierunku art. 288 §1 ustawy z dnia 6 czerwca 1997 r. Kodeks karny²⁶,
- w październiku 2016 r. nietrzeźwy mężczyzna przed budynkiem MOPS spożywał alkohol i poszukiwał pracownicy, przez którą spędził sześć miesięcy w więzieniu. Mężczyzna został ukarany mandatem i w obecności patrolu oddalił się.

W okresie objętym kontrolą zorganizowano dla pracowników socjalnych MOPS szkolenia, które poruszały m.in. problem radzenia sobie z agresją ze strony klientów, w tym szkolenie „W zderzeniu z psychopata” oraz „Warsztaty dla pracowników socjalnych zatrudnionych w miejskich/gminnych ośrodkach pomocy społecznej w zakresie sposobów postępowania w sytuacji kryzysowej”.

(akta kontroli str. 343-350, 618-623)

Stwierdzone
nieprawidłowości

W działalności kontrolowanej jednostki w przedstawionym wyżej zakresie nie stwierdzono nieprawidłowości.

OCENA CZĄSTKOWA

W MOPS obowiązywała w okresie objętym kontrolą ocena ryzyka zawodowego opracowana w 2004 r. Nie uwzględniono w niej jednak jednego z elementów wymaganych § 39a ust. 3 rozporządzenia BHP elementów, tj. informacji o stosowanych środkach ochrony indywidualnej oraz zbiorowej. Pracownicy socjalni mieli zapewnione właściwe warunki pracy w zakresie BHP, korzystali także z bezpłatnych przejazdów autobusowych komunikacją miejską, posiadali aktualne orzeczenia lekarskie wskazujące, iż są zdolni do wykonywania pracy na stanowisku pracownika socjalnego oraz szkolenia okresowe z zakresu BHP. W latach 2016-2018 (I półrocze) nie prowadzono spraw sądowo-pracowniczych, których stroną był MOPS. Pracownicy nie składali również żadnych skarg dotyczących przestrzegania ich praw pracowniczych. Pracownicy socjalni mieli również możliwość udziału w zorganizowanych szkoleniach, które poruszały problem radzenia sobie z agresją ze strony klientów.

OBSZAR

3. Możliwość rozwoju oraz wsparcie merytoryczne i psychologiczne dla pracowników socjalnych

3.1 Kwalifikacje i szkolenia pracowników socjalnych

Opis stanu
faktycznego

Wszyscy pracownicy socjalni zatrudnieni w MOPS w latach 2016-2018 (I półrocze), posiadali odpowiednie kwalifikacje do pełnienia tego zawodu, tj. spełniali wymogi wynikające z art. 116 ust. 1 ustawy o pomocy społecznej.

W okresie objętym kontrolą corocznie przeprowadzano analizę potrzeb szkoleniowych. Uwzględniano w niej zagadnienia związane m.in. z bezpieczeństwem pracy pracownika socjalnego. Ww. potrzeby stanowiły podstawę do sporządzenia planów finansowych uwzględniających m.in. środki na szkolenia na dany rok budżetowy.

W latach 2016-2018 (I półrocze), spośród 18 zatrudnionych pracowników socjalnych²⁷ 16 uczestniczyło w szkoleniach podnoszących ich kwalifikacje. Były to m.in.: „Warsztaty dla pracowników socjalnych w zakresie sposobów postępowania

²⁶ Dz. U. z 2018 r. poz. 1600, ze zm.

²⁷ Dotyczy liczby zatrudnionych pracowników socjalnych w całym badanym okresie (łącznie z zastępstwami).

w sytuacji kryzysowej”, „Praca z osobami dotkniętymi problemem przemocy w rodzinie a syndrom wypalenia zawodowego”, „Profilaktyka agresji i przemocy rówieśniczej. Procedury interwencyjno-profilaktyczne”, „Procedura odebrania dziecka”, „Pomoc społeczna a ochrona zdrowia psychicznego”, „Kontrakt socjalny - skuteczne narzędzie pracy pracownika socjalnego”, „Pomoc społeczna a ochrona zdrowia psychicznego”, „W zderzeniu z psychopatą”. Dodatkowo 11 pracowników uczestniczyło w szkoleniu „Terapia skoncentrowana na rozwiązaniach - kurs podstawowy” (obejmujący 70 godzin szkoleniowych). Głównym celem szkolenia było m.in. dostarczenie wiedzy pracownikom socjalnym na temat terapii i podejścia skoncentrowanego na rozwiązaniach oraz naukę umiejętności i ich wykorzystania w praktyce pomocowej.

Jak wyjaśniła dyrektor, w szkoleniach nie uczestniczyły dwie osoby, gdyż jedna z nich została zatrudniona 17 maja 2018 r., a druga zajmowała się wyłącznie pracą na miejscu związaną z nadzorem nad właściwym kompletowaniem dokumentacji w celu przyznawania świadczeń z zakresu pomocy społecznej oraz zatwierdzaniem planu pomocy w kwestionariuszu wywiadu środowiskowego.

Na 18 pracowników socjalnych zatrudnionych w okresie objętym kontrolą w MOPS, trzech posiadało specjalizację zawodową z zakresu pracy socjalnej, z czego jeden – I stopień uzyskany 2005 r., zaś dwóch pozostałych – II stopień, uzyskane w 2008 r. i 2010 r. W latach 2016-2018 (I półrocze) żaden z pracowników nie wnioskował o umożliwienie mu zdobycia specjalizacji zawodowej.

(akta kontroli str. 441-451, 624-650)

Stwierdzone
nieprawidłowości

W działalności kontrolowanej jednostki w przedstawionym wyżej zakresie nie stwierdzono nieprawidłowości.

3.2. Wsparcie specjalistyczne w pracy z wieloproblemowymi podopiecznymi oraz w związku ze stresem i wypaleniem zawodowym

Opis stanu
faktycznego

3.2.1 Pracownicy socjalni w związku z prowadzoną pracą mogli korzystać ze wsparcia specjalistycznego. I tak w okresie 2016-2018 (I półrocze) 133 środowiska zostały objęte pomocą psychologa, 30 – doradcy zawodowego, 96 – specjalistów ds. uzależnień, 154 – prawnika oraz cztery – psychiatry.

Spośród 30 badanych spraw²⁸, w sześciu korzystano z pomocy specjalistów (w jednym przypadku z pomocy psychologa szkolnego, w jednym z pomocy prawnej i pomocy psychologa w KIS, w jednym przypadku skierowano osobę mającą problemy m.in. opiekuńczo-wychowawcze do poradni pedagogiczno-psychologicznej, w trzech zaś skierowano osoby do podjęcia leczenia odwykowego). MOPS w okresie objętym kontrolą zatrudniał psychologa i prawnika (na umowę zlecenie na potrzeby KIS) oraz radcę prawnego. Pracownicy socjalni mieli możliwość korzystania z ich pomocy.

W okresie objętym kontrolą jeden pracownik korzystał dwukrotnie z pomocy psychologa w związku ze stresem i wypaleniem zawodowym. Jak wskazała dyrektor, więcej pracowników takiej potrzeby nie zgłaszało. Jednakże przeprowadzone zostało szkolenie pracowników MOPS (osobą prowadzącą był psycholog), które w swoim zakresie miało tematykę wypalenia zawodowego oraz metody i techniki przeciwdziałania stresowi zawodowemu.

(akta kontroli str. 651-653)

²⁸ Opisanych w punkcie 1.3.2 wystąpienia pokontrolnego.

3.2.2 W MOPS w okresie 2016-2018 (I półrocze) nie funkcjonowały żadne pisemne zasady dotyczące superwizji²⁹. Żaden z pracowników socjalnych nie został nią objęty (tj. nie korzystali z usług realizowanych przez certyfikowanego superwizora pracy socjalnej). Jak wskazała dyrektor, pracownicy mieli możliwość wnioskowania o superwizję, jednakże nikt w latach 2016-2018 (I półrocze) nie złożył takiego wniosku.

Dyrektor wyjaśniła, że przyjęta w ustawie o pomocy społecznej definicja superwizji pracy socjalnej sprowadza się do ustawicznego rozwoju zawodowego pracowników socjalnych, co służy utrzymaniu wysokiego poziomu świadczonych usług, zachowaniu i wzmacnianiu kompetencji zawodowych, udzielaniu wsparcia, poszukiwaniu źródeł trudności w pracy i możliwości ich pokonywania, a podstawowe narzędzie techniki superwizji opiera się na procedurze rozwiązywania problemów, stanowiących podstawę ogólnych metodycznych umiejętności w pracy socjalnej. Uwzględniając zapotrzebowanie oraz propozycję pracowników socjalnych w MOPS zostało zorganizowane szkolenie „Terapia Skoncentrowana na Rozwiązaniach” (dalej: „TSR”). Szkolenie zostało zrealizowane w siedzibie MOPS w Szczytnie w trzech dwudniowych sesjach, w tym warsztatów i wykładów. Przeprowadzone zostało przez czterech doświadczonych psychologów klinicznych. W trakcie szkolenia przedstawiono wiele przykładów przydatnych w działaniu pracowników socjalnych, przekazano praktyczne wskazówki do wykorzystania w pracy, nowe spojrzenie na pracę z klientem. Pracownicy mieli możliwość prezentowania swoich trudności w pracy z poszczególnymi klientami oraz zapoznania się z zaproponowanymi przez szkółących metody pracy rozwiązań z określonymi klientami. Zdaniem dyrektor udział w szkoleniu TSR pozwala pomagać pracować nie tylko z klientami w kryzysie, ale także zostaje wykorzystane do wspierania pracownika socjalnego w procesie jego zawodowej aktywności, poprzez uzyskane poradnictwo specjalistyczne, wprowadzenie technik zapobiegających wypaleniu zawodowemu czy superwizji ich pracy. Dodatkowo dyrektor podała, że chętni pracownicy socjalni kierowani byli na szkolenia dotyczące „Pracy z osobami dotkniętymi problemami przemocą rodzinie - a syndrom wypalenia zawodowego”, a w zakresie zwiększenia poziomu bezpieczeństwa zawodowego - odbyli warsztaty przeprowadzone przez zespół specjalistów z Komendy Wojewódzkiej Policji w Olsztynie w zakresie sposobów postępowania w sytuacji kryzysowej. Dyrektor wyjaśniła, że w ww. zorganizowanych trzech szkoleniach przeprowadzonych w ostatnim okresie, mieli możliwość uczestnictwa wszyscy pracujący w jednostce pracownicy socjalni. Dodała, że MOPS otrzymuje oferty szkoleń dla pracowników socjalnych organizowanych przez różne instytucje. Oferty tych szkoleń na bieżąco kierowane są do pracowników socjalnych. Pracownicy, którzy deklarują chęć uczestnictwa w szkoleniach biorą w nich udział.

(akta kontroli str. 343-350, 441-451, 654-655)

Stwierdzone
nieprawidłowości

OCENA CZĄSTKOWA

W działalności kontrolowanej jednostki w przedstawionym wyżej zakresie nie stwierdzono nieprawidłowości.

Pracownicy socjalni MOPS posiadali kwalifikacje wymagane do wykonywania swojego zawodu. Uczestniczyli w specjalistycznych szkoleniach podnoszących ich kwalifikacje. Mieli również możliwość korzystania ze wsparcia specjalistycznego, np. psychologów, doradców zawodowych czy specjalistów ds. uzależnień.

²⁹ Zgodnie z art. 121a ust. 1 ustawy o pomocy społecznej, superwizja polega na ustawicznym rozwoju zawodowym pracowników socjalnych, służącym utrzymaniu wysokiego poziomu świadczonych usług, zachowaniu i wzmacnianiu kompetencji zawodowych, udzielaniu wsparcia, poszukiwaniu źródeł trudności w pracy i możliwości ich pokonywania. Prowadzona jest ona przez osoby posiadające certyfikat superwizora pracy socjalnej.

III. Wnioski

W związku ze stwierdzoną nieprawidłowością, Najwyższa Izba Kontroli, na podstawie art. 53 ust. 1 pkt 5 ustawy o NIK, przedstawia następujący wniosek:

Wnioski

- Dokonać aktualizacji oceny ryzyka zawodowego uwzględniając w niej stosowane na stanowiskach pracy środki ochrony zbiorowej i indywidualnej.

IV. Pozostałe informacje i pouczenia

Wystąpienie pokontrolne zostało sporządzone w dwóch egzemplarzach; jeden dla kierownika jednostki kontrolowanej, drugi do akt kontroli.

Prawo zgłoszenia
zastrzeżeń

Zgodnie z art. 54 ustawy o NIK kierownikowi jednostki kontrolowanej przysługuje prawo zgłoszenia na piśmie umotywowanych zastrzeżeń do wystąpienia pokontrolnego, w terminie 21 dni od dnia jego przekazania. Zastrzeżenia zgłasza się do dyrektora Delegatury NIK w Olsztynie. Prawo zgłaszania zastrzeżeń, zgodnie z art. 61b ust. 2 ustawy o NIK, nie przysługuje do wystąpienia pokontrolnego zmienionego zgodnie z treścią uchwały w sprawie zastrzeżeń.

Obowiązek
poinformowania
NIK o sposobie
wykonania wniosków

Zgodnie z art. 62 ustawy o NIK należy poinformować Najwyższą Izbę Kontroli, w terminie 21 od otrzymania wystąpienia pokontrolnego, o sposobie wykonania wniosku pokontrolnego oraz o podjętych działaniach lub przyczynach niepodjęcia tych działań.

W przypadku wniesienia zastrzeżeń do wystąpienia pokontrolnego, termin przedstawienia informacji liczy się od dnia otrzymania uchwały o oddaleniu zastrzeżeń w całości lub zmienionego wystąpienia pokontrolnego.

Olsztyn, 29 listopada 2018 r.

Kontroler

Edyta Piskorz-Zabujść

starszy inspektor kontroli państwowej

Dyrektor Delegatury

Najwyższej Izby Kontroli w Olsztynie
z up.

Piotr Wanic
p.o. Wicedyrektor

.....
podpis