



NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI
Delegatura w Rzeszowie

LRZ – 4101-012-02/2014
P/14/107

WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI
Delegatura w Rzeszowie
ul. Kraszewskiego 8, 35-016 Rzeszów
T +48 17 780 23 00, F +48 17 780 23 06
lrz@nik.gov.pl

I. Dane identyfikacyjne kontroli

Numer i tytuł kontroli	P/14/107 Działania ośrodków pomocy społecznej w zakresie rozpoznawania i monitorowania sytuacji społecznej
Jednostka przeprowadzająca kontrolę	Najwyższa Izba Kontroli Delegatura w Rzeszowie
Kontroler	Cezary Paciura – główny specjalista kontroli państwowej, upoważnienie do kontroli nr 90328 z dnia 16 czerwca 2014 r. (dowód: akta kontroli str. 1 - 2)
Jednostka kontrolowana	Miejsko-Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Strzyżowie, 38-100 Strzyżów, ul. Słowackiego 8, zwany dalej Ośrodkiem
Kierownik jednostki kontrolowanej	Kierownikiem Ośrodka od dnia 1 kwietnia 1990 r. jest Alina Banek (dowód: akta kontroli str. 3)

II. Ocena kontrolowanej działalności

Ocena ogólna

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie mimo stwierdzonych nieprawidłowości¹ działania Ośrodka w zakresie rozpoznawania i monitorowaniem sytuacji społecznej w latach 2012 – 2014 (I połowa).

Uzasadnienie oceny ogólnej

Formułując powyższą ocenę Najwyższa Izba Kontroli uwzględniła w szczególności przedstawienie sytuacji w Strategiach rozwiązywania problemów społecznych, rozpoznanie oraz określenie populacji osób kwalifikujących się do udzielenia wsparcia z zakresu pomocy społecznej, wykorzystanie możliwości udzielenia pomocy z urzędu, ocenę pracy pracowników socjalnych Ośrodka, zwłaszcza w zakresie identyfikowania i monitorowania osób wymagających pomocy społecznej.

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie przedstawienie lokalnej sytuacji w Strategiach rozwiązywania problemów społecznych na lata 2007 – 2013, a także na lata 2014 – 2020.

Jako nieprawidłowość oceniono natomiast niedostosowanie Strategii na lata 2007 – 2013 do znowelizowanego w dniu 3 maja 2011 r. przepisu art. 16b ust. 2 pkt 2 i pkt 3 lit. c ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej², obligującego do określenia prognozy zmian oraz ram finansowych, a także brak corocznego jej monitorowania przez Zespół wdrażający (oceniający), co zdaniem Najwyższej Izby Kontroli uniemożliwiło skuteczny jej monitoring.

W kontroli ustalono, iż wszyscy pracownicy socjalni zatrudnieni w Ośrodku spełniali wymogi kwalifikacyjne określone w przepisie art. 116 ust. 1 ustawy o pomocy społecznej.

Od listopada 2012 r. do sierpnia 2013 r. – 10 pracowników socjalnych Ośrodka, obsługiwało prawie 21 tys. mieszkańców, natomiast 4 pracowników miało pod

¹ Najwyższa Izba Kontroli stosuje 3-stopniową skalę ocen: pozytywna, pozytywna mimo stwierdzonych nieprawidłowości, negatywna.

² Dz. U. z 2013 r., poz. 182 ze zm.

opieką ponad 2 tys. osób, co stanowiło naruszenie przepisu art. 110 ust. 11 ustawy o pomocy społecznej.

Anonimowe ankiety przeprowadzone wśród 10 pracowników socjalnych wykazały, iż 2 spośród nich nie było należycie przygotowanych do realizacji zadań związanych z identyfikowaniem i monitorowaniem sytuacji społecznej.

Kierownictwo Ośrodka w zakresach czynności ww. pracowników, nie określiło wszystkich zadań wynikających z art. 119 ust. 1 ustawy o pomocy społecznej.

Pomimo ww. nieprawidłowości, Najwyższa Izba Kontroli pozytywnie ocenia działania pracowników socjalnych podejmowane w celu diagnozowania i monitorowania sytuacji społecznej na obszarze działania Ośrodka, co pozwoliło na zdiagnozowanie „nowych” beneficjentów pomocy społecznej. Potwierdziły to anonimowe ankiety przeprowadzone wśród beneficjentów pomocy społecznej, a także większość z informacji przedłożonych w toku kontroli przez organy administracji, organizacje społeczne, pozarządowe oraz osoby fizyczne i prawne. Stwierdzono jednak, że Ośrodek nie podjął aktywnej współpracy i nie pozyskiwał informacji od wszystkich podmiotów mogących posiadać informacje o potencjalnych beneficjentach pomocy społecznej.

W okresie objętym kontrolą nie wystąpiły przypadki sytuacji kryzysowej, polegające na ujawnieniu osoby wymagającej interwencji ze strony Ośrodka przez inny podmiot, a o której Ośrodek nie posiadał wiedzy.

Ośrodek udzielał pomocy na wniosek osób zainteresowanych oraz z urzędu. W okresie objętym kontrolą pomoc z urzędu (art. 102 ust. 2 ustawy o pomocy społecznej) stanowiła 2,5 % udzielonych świadczeń społecznych.

Według Najwyższej Izby Kontroli, pomoc ta mogła być bardziej efektywna, gdyby Ośrodek rozszerzył współpracę z podmiotami wymienionymi w art. 2 ust. 2 ustawy o pomocy społecznej.

W okresie objętym kontrolą, Ośrodek nie realizował wszystkich form pomocy, o których mowa w art. 17 i 18 ustawy o pomocy społecznej, gdyż takich potrzeb nie zdiagnozowano.

W ocenie Najwyższej Izby Kontroli, Ośrodek poza działaniami realizowanymi w ramach pracy socjalnej, nie podejmował innych niestandardowych czynności w celu zidentyfikowania beneficjentów form pomocy społecznej.

Ośrodek nie przyznawał m.in. pomocy na ekonomiczne usamodzielnienie, choć według Najwyższej Izby Kontroli przyczyną tego mógł być również fakt, iż Rada Miejska w Strzyżowie nie określiła wysokości oraz szczegółowych warunków przyznawania i zwrotu zasiłku celowego na ekonomiczne usamodzielnienie, a Ośrodek nie podejmował inicjatywy uchwałodawczej w tym zakresie (art. 43 ust. 10 ustawy o pomocy społecznej).

Ośrodek realizował dwa porozumienia zawarte z Powiatowym Urzędem Pracy w Strzyżowie w oparciu o art. 50 ust. 2 i 3 ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy³. Na ich podstawie z osobami bezrobotnymi i korzystającymi z pomocy społecznej, zawierano kontrakty socjalne.

W kontroli ustalono, że realizując porozumienie z 2 stycznia 2013 r., Ośrodek nie wywiązywał się z zapisu § 3 ust. 1 tego porozumienia i nie składał wniosku do Powiatowego Urzędu Pracy, o wydanie osobie bezrobotnej skierowania celem podpisania kontraktu socjalnego.

W okresie objętym kontrolą Ośrodek dysponował informacjami o możliwościach aplikowania w programach i projektach przeciw wykluczeniu społecznemu. Jednak ze względu na „braki kadrowe i czasowe” oraz na odrzucenie części wniosków

³ Dz. U. z 2013 r., poz. 674 ze zm.

przez Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej, Ośrodek uczestniczył tylko w dwóch programach.

Najwyższa Izba Kontroli ocenia negatywnie działania Ośrodka związane z brakiem realizacji dyspozycji określonych w art. 6 ust. 1 pkt 2 lit. c i pkt 3 lit. d ustawy z dnia 6 września 2001 r. o *dostępie do informacji publicznej*⁴ związanych z nieupowszechnianiem informacji o przedmiocie działalności. Urzędowy publikator teleinformatyczny, z informacjami o realizowanych zadaniach z zakresu pomocy społecznej, Ośrodek utworzył dopiero w toku kontroli. Nierealizowanie ww. obowiązku skutkowało tym, iż ankietowani posiadali wiedzę wyłącznie o podstawowych formach pomocy społecznej, natomiast tylko dwóch spośród nich, o możliwości jej uzyskania, dowiedziało się z internetu.

III. Opis ustalonego stanu faktycznego

1. Działania podejmowane przez Ośrodek w celu rozpoznania sytuacji społecznej oraz określenia populacji osób kwalifikujących się do udzielenia im wsparcia.

Opis stanu
faktycznego

1.1. W okresie objętym kontrolą, Ośrodek nie podejmował działań związanych z utworzeniem systemu monitorowania i diagnozowania oraz identyfikacji poszczególnych problemów społecznych na terenie Miasta i Gminy Strzyżów (Miasta i Gminy).

Kierownik Ośrodka Alina Banek wyjaśniła, że sposób monitorowania i diagnozowania problemów społecznych określono w Gminnych strategiach rozwiązywania problemów społecznych na lata 2007 – 2020.

Według Kierownika, ustawowe regulacje dotyczące monitorowania i diagnozowania, oraz identyfikacji poszczególnych problemów społecznych, umożliwiają i zapewniają dotarcie do jak najszerszego kręgu osób potrzebujących pomocy, chociaż w przepisach tych można by określić koordynatora zadań szeroko rozumianej pomocy społecznej, które zapisano w różnych aktach prawnych.

Współpraca i wymiana informacji o osobach potrzebujących pomocy odbywa się „na gorąco”. W tym celu Ośrodek współpracuje z organami administracji rządowej, samorządowej, organami pozarządowymi, Kościołem katolickim oraz osobami prawnymi i fizycznymi.

Zdaniem Kierownika Ośrodka, zapisy art. 2 ust. 2 ustawy o *pomocy społecznej* powinny precyzyjniej określać zasady współpracy i wymiany informacji, zwłaszcza pomiędzy podmiotami podlegającymi różnym szczeblom administracji.

Brak jest ustawowych rozwiązań ustalających zasady informowania Ośrodka przez sąd w przypadkach ograniczenia władzy rodzicielskiej w sytuacji zagrożenia życia i zdrowia członków rodziny, postępowań prokuratorskich związanych z nieprawidłowym funkcjonowaniem rodziny (przemocą) lub interwencji policji w rodzinie z dziećmi, w której rodzice lub opiekunowie są pod wpływem alkoholu.

Zasadnym jest zbudowanie zintegrowanego systemu pozyskiwania wszelkiej informacji o osobach potrzebujących i uzyskujących pomoc społeczną oraz utworzenie wyspecjalizowanych podmiotów, posiadających odpowiednie kwalifikacje i narzędzia do przeprowadzania analiz i diagnoz sytuacji społecznej.

Według Kierownika, pozwoliłoby to na ustalenie sposobu i metod efektywnego diagnozowania lokalnej sytuacji społecznej, a także na usprawnienie i uszczelnienie systemu świadczeń w ramach pomocy społecznej.

(dowód: akta kontroli str. 4 - 8)

⁴ Dz. U. z 2014 r., poz. 782

1.2. Ośrodek – w oparciu o art. 16a ust. 1 ustawy o pomocy społecznej – opracował ocenę zasobów pomocy społecznej na terenie Miasta i Gminy za lata 2012 – 2013.

Obowiązku opracowania oceny nie określono w dokumentach wewnętrznych Ośrodka.

Ocenę zasobów pomocy społecznej opracowano na podstawie analizy lokalnej sytuacji społecznej i demograficznej. Wykorzystano do tego badania własne Ośrodka oraz Ośrodka Kształcenia Służb Publicznych i Socjalnych – Centrum AV w Częstochowie (Centrum AV), przeprowadzone w trakcie opracowywania Gminnych strategii rozwiązywania problemów społecznych na lata 2007 – 2013 i 2014 – 2020.

Sporządzając analizy korzystano z danych Ośrodka z zakresu pomocy społecznej, Urzędu Miejskiego w Strzyżowie, zwanego dalej Urzędem (demografia, mieszkaniowy zasób komunalny), Zespołu Ekonomiczno-Administracyjnego Szkół (informacje o szkołach i przedszkolach), a także z danych Powiatowego Urzędu Pracy w Strzyżowie (bezrobocie).

Zgodnie z art. 16a ust. 2 i 3 ustawy o pomocy społecznej, oceną objęto infrastrukturę Miasta i Gminy, kadrę Ośrodka, organizacje pozarządowe, nakłady finansowe na zadania pomocy społecznej bez względu na podmiot je finansujący i realizujący, a także osoby i rodziny korzystające z pomocy społecznej, w tym rodzaje problemów oraz ich rozkład ilościowy.

Ocenę zasobów pomocy społecznej za lata 2012 – 2013 przedstawiono Radzie Miejskiej w Strzyżowie (Radzie).

Z oceną za 2012 r. Rada zapoznała się na sesji w dniu 9 maja 2013 r., zaś za 2013 r. – 27 marca 2014 r. Z protokołów z sesji nie wynika, aby ocenom tym Rada udzieliła rekomendacji, o której mowa w art. 16a ust. 4 ww. ustawy.

(dowód: akta kontroli str. 9 - 90, 241 - 257)

Ustalone
nieprawidłowości

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

Ocena cząstkowa

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie działalność kontrolowanej jednostki w badanym obszarze.

2. Strategia rozwiązywania problemów społecznych na terenie Ośrodka w kontekście zgodności jej postanowień z przepisem art. 16b ustawy o pomocy społecznej, z przeprowadzonym wcześniej rozpoznaniem i diagnozą oraz jej monitorowanie i aktualizacja.

Opis stanu
faktycznego

2.1. W okresie objętym kontrolą na terenie Miasta i Gminy obowiązywały dwie Strategie, tj. Integracji i rozwiązywania problemów społecznych na lata 2007 – 2013 oraz Rozwiązywania problemów społecznych na lata 2014 – 2020.

Ośrodek opracował Strategie z własnej inicjatywy, przy merytorycznym wsparciu Centrum AV w Częstochowie. Obowiązku opracowania Strategii nie określono w dokumentach wewnętrznych Ośrodka.

Uchwałami Nr IX/75/07 z 5 lipca 2007 r. i Nr XXXV/337/13 z 28 listopada 2013 r. Rada przyjęła je do stosowania, a ich wykonanie powierzyła Burmistrzowi Strzyżowa oraz Ośrodkowi.

(dowód: akta kontroli str. 91, 241 - 257)

Strategie zawierały elementy określone w art. 16b ust. 2 pkt 1 i pkt 3 lit. a, b i d ustawy o pomocy społecznej, tj. diagnozę sytuacji społecznej, cele strategiczne projektowanych zmian, kierunki niezbędnych działań, sposoby i wskaźniki realizacji

oraz częściowo elementy zawarte w art. 16b ust. 2 pkt 2 i pkt 3 lit. c powołanej ustawy.

Strategia na lata 2007 – 2013 nie zawierała prognozy zmian w zakresie objętym Strategią oraz ram finansowych, o których mowa w art. 16b ust. 2 pkt 2 i pkt 3 lit. c powołanej ustawy.

Opracowując Strategie korzystano z danych Głównego Urzędu Statystycznego, Narodowego Spisu Powszechnego Ludności i Mieszkań z 2002 r., Urzędu, Powiatowego Urzędu Pracy, Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie, Komendy Powiatowej Policji oraz Poradni Psychologiczno-Pedagogicznej w Strzyżowie. Wykorzystano także dane Ośrodka oraz Państwowej Agencji Rozwiązywania Problemów Alkoholowych oraz Gminnej Komisji Rozwiązywania Problemów Alkoholowych w Strzyżowie. Na potrzeby opracowywanych Strategii, nie przeprowadzano badań środowisk zagrożonych.

Przy opracowywaniu Strategii na lata 2007 – 2013 posłużono się informacjami statystycznymi z lat 2002 – 2006, badaniami ankietowymi przeprowadzonymi w 2006 r. w placówkach oświatowych na terenie Miasta i Gminy, a także badaniami Centrum AV w Częstochowie.

W Strategii na lata 2014 – 2020 wykorzystano dane z lat 2010 – 2012 oraz badania ankietowe z 2013 r. przeprowadzone wśród osób i instytucji mających wpływ na kształt lokalnej polityki społecznej.

W Strategii na lata 2014 – 2020 ujęto kierunki działań, o których mowa w ocenie zasobów pomocy społecznej za lata 2012 – 2013.

Dotyczyło to problemów społecznych związanych z bezrobociem, długotrwałą lub ciężką chorobą, niepełnosprawnością oraz bezradnością opiekuńczo-wychowawczą. W celu strategicznym – Rozwój kapitału społecznego i ludzkiego, ujęto działania związane z rozwijaniem infrastruktury socjalnej, poprzez poszerzenie oferty lub utworzenie w razie potrzeby dziennego domu pobytu, domu pomocy społecznej lub mieszkania chronionego.

(dowód: akta kontroli str. 9 - 90, 92 - 234)

2.2. Strategie zawierały zapisy dotyczące monitorowania i ewaluacji celów strategicznych.

Monitoring celów strategicznych w latach 2007 – 2013 miał dotyczyć systematycznej oceny realizowanych działań i ich modyfikacji w przypadku istotnych zmian społecznych, mogących powstać poprzez zmianę regulacji prawnych lub „*narastania poszczególnych dolegliwości społecznych*”. Ocenie miała podlegać zgodność rozwiązywania problemów społecznych z przyjętymi w Strategii wartościami i zasadami.

Monitoring celów strategicznych na lata 2014 – 2020 ma polegać na systematycznym zbieraniu i analizowaniu informacji o realizowanych bądź zrealizowanych już działaniach. Zgromadzone w ten sposób dane, pozwolą na zidentyfikowanie i rozwiązywanie problemów społecznych mogących pojawić się w trakcie wdrażania Strategii oraz stwierdzić czy wyznaczone cele zmiierają w „*słusznym*” kierunku i przynoszą zakładane efekty.

Skuteczny monitoring i ewaluację (jak zapisano w obu Strategiach) zapewnić miał powołany przez Burmistrza Strzyżowa – Zespół wdrażający (oceniający), zwany dalej Zespołem.

Do jego zadań należy ocenienie raz w roku, poziomu wdrażania poszczególnych celów i kierunków działań Strategii. Ocenę skuteczności prowadzonej polityki społecznej wraz z sugestiami proponowanych rozwiązań lub działań

aktualizujących, Zespół ma przedstawiać Burmistrzowi i Radzie w „raporcie monitoringowym”.

(dowód: akta kontroli str. 157 - 159, 234)

Najwyższa Izba Kontroli ustaliła, iż realizacja celów i kierunków Strategii na lata 2007 – 2013 nie była przez Zespół oceniana. Burmistrz powołał Zespół 25 czerwca 2014 r. Do 30 września br. ma on sporządzić raport monitoringowy z realizacji i oceny poziomu wdrożenia Strategii za lata 2007 – 2013.

(dowód: akta kontroli str. 235 - 236)

Zarządzeniem z 4 lipca 2014 r. Burmistrz powołał Zespół monitorująco-oceniający Strategię na lata 2014 – 2020. Zadaniem Zespołu jest ocenienie poziomu wdrażania poszczególnych celów i kierunków oraz opracowanie (do 30 września każdego roku) – raportu monitoringowego.

(dowód: akta kontroli str. 237 - 238)

2.3. Zadania Ośrodka, w tym pracowników socjalnych związanych z rozpoznawaniem sytuacji społecznej na terenie Miasta i Gminy ujęto w Strategiach, w Regulaminie organizacyjnym Ośrodka (Regulaminie) oraz w zakresach czynności pracowników socjalnych.

Według Strategii, rozpoznanie lokalnej sytuacji społecznej odbywać się będzie poprzez analizę sytuacji dzieci i młodzieży uczęszczających do szkół, wnikliwą diagnozę problemów osób niepełnosprawnych i ich rodzin, monitorowanie osób i rodzin uzależnionych od alkoholu, a także poprzez systematyczne diagnozowanie sytuacji, potrzeb i oczekiwań osób w podeszłym wieku.

(dowód: akta kontroli str. 92 - 238)

W Regulaminie podano, iż do zadań komórki organizacyjnej Ośrodka – Pomoc środowiskowa, w skład której wchodzi pracownicy socjalni, należy m.in. analizowanie i ocena zjawisk „rodzających zapotrzebowanie na świadczenia pomocy społecznej”.

W zakresach czynności pracowników socjalnych zapisano, że do ich zadań należy m.in. rozpoznawanie, przygotowywanie, diagnozowanie oraz ustalanie potrzeb osób i rodzin wymagających interwencji socjalnej w rejonie swojego działania.

(dowód: akta kontroli str. 241 - 257, 492 - 507)

Ustalone
nieprawidłowości

W działalności Ośrodka w przedstawionym wyżej zakresie, Najwyższa Izba Kontroli stwierdziła nieprawidłowości polegające na niedostosowaniu Strategii na lata 2007 – 2013 do obowiązujących przepisów ustawy o pomocy społecznej, a także na nie realizowaniu obowiązku corocznego monitorowania i ewaluacji jej celów strategicznych.

W latach 2011 – 2013 Ośrodek nie aktualizował Strategii, pomimo wejścia w życie z dniem 3 maja 2011 r., przepisu art. 16b ust. 2 pkt 2 i pkt 3 lit. c ustawy o pomocy społecznej, tj. obligującego do określenia prognozy zmian w zakresie objętym strategią oraz określenia ram finansowych.

Według Kierownika Ośrodka Aliny Banek spowodowane to było brakami kadrowymi oraz „nawałem pracy”.

(dowód: akta kontroli str. 91 - 160)

Cele i kierunki Strategii na lata 2007 – 2013 nie były corocznie oceniane, gdyż Zespół, Burmistrz powołał dopiero w toku kontroli, tj. 25 czerwca 2014 r. Jego zadaniem jest sporządzenie do 30 września br. – raportu monitoringowego z realizacji i oceny poziomu wdrożenia Strategii za lata 2007 – 2013.

(dowód: akta kontroli str. 235 - 236)

Burmistrz Strzyżowa Marek Śliwiński wyjaśnił, iż Zespół nie funkcjonował, gdyż jego powołanie nie miało charakteru „obligatoryjnego”, a ww. latach „nie zachodziły istotne zmiany społeczne”.

Według Burmistrza, monitoring i ewaluację celów strategicznych oceniano systematycznie w trakcie realizowanych zadań oraz podczas corocznych sprawozdania z działalności i oceny zasobów pomocy społecznej składanych przez Kierownika Ośrodka.

(dowód: akta kontroli str. 239 – 240)

Treści Strategii nie aktualizowano, pomimo zmiany w obowiązującym stanie prawnym. Dotyczyły one m.in. zmiany przepisów ustawy o pomocy społecznej (określającej treść elementów strategii), przepisów ustawy z dnia 29 lipca 2005 r. o przeciwdziałaniu przemocy w rodzinie⁵ (regulującej zadania związane z funkcjonowaniem Zespołu Interdyscyplinarnego), wejściem w życie przepisów ustawy z dnia 9 czerwca 2011 r. o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej⁶, a także zmian w strukturze organizacyjnej Ośrodka (ŚDS).

(dowód: akta kontroli str. 93 - 160)

Ocena cząstkowa

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie mimo stwierdzonych nieprawidłowości działalność kontrolowanej jednostki w badanym obszarze.

3. Poziom (jakość) współpracy Ośrodka z podmiotami posiadającymi informacje o potencjalnych beneficjentach pomocy społecznej, wymienionymi m.in. w przepisie art. 2 ust. 2 ustawy o pomocy społecznej.

Opis stanu faktycznego

3.1. W 2012 r. z pomocy społecznej udzielonej na podstawie art. 102 ust. 1 i 2 ustawy o pomocy społecznej skorzystało 1.411 osób, w 2013 r. – 1.360, a w I półroczu 2014 r. – 1.049 osób, z tego odpowiednio 1.381, 1.319 i 1.024 na podstawie wniosków złożonych przez osoby zainteresowane oraz 30, 41 i 25 – z urzędu.

W ramach pomocy świadczonej z urzędu na podstawie przepisu art. 102 ust. 2 ww. ustawy – Ośrodek z własnej inicjatywy udzielił jej w 54 przypadkach (odpowiednio 16, 21 i 17 w poszczególnych latach), zaś w wyniku współpracy z innymi podmiotami w 42 przypadkach (14, 20 i 8).

Ponadto procedurą „Niebieskiej Karty” objęto 221 rodzin (82 w 2012 r., 103 w 2013 r. oraz 36 w I półroczu 2014 r.). O stosowaniu przemocy w rodzinie informowała policja.

Do Środowiskowego Domu Samopomocy w Strzyżowie, Ośrodek skierował z urzędu 12 osób, z tego po 5 w latach 2012 – 2013 r. oraz 2 w 2014 r. (do 30 czerwca).

W latach 2012 – 2014 (I połowa) Ośrodek ponosił koszty związane z opieką i wychowaniem 29 dzieci w rodzinach zastępczych i placówkach opiekuńczo-wychowawczych w związku z realizacją ustawy o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej.

(dowód: akta kontroli str. 258 - 304)

Analiza losowo wybranej dokumentacji 25 beneficjentów pomocy społecznej wykazała, że 10 świadczeń przyznano na wniosek osób obcych (sołtysa, sąsiadów),

⁵ Dz. U. z 2005 r., Nr 180, poz. 1493 ze zm.

⁶ Dz. U. z 2013 r., poz. 135 ze zm.

8 po przekazaniu informacji przez najbliższych członków rodziny, a w 7 przypadkach na wniosek instytucji lub organizacji.

Czynności z tym związane udokumentowano w pismach, notatkach służbowych oraz w kwestionariuszach rodzinnego wywiadu środowiskowego.

Z analizy decyzji wynika, iż w 11 przypadkach udzielono zasiłku okresowego, w 6 – zasiłku celowego, a w 1 przypadku – zasiłek stały. Usługi opiekuńcze przyznano 7 osobom.

(dowód: akta kontroli str. 305 - 307)

Analiza 13 anonimowych ankiet przesłanych do Najwyższej Izby Kontroli przez beneficjentów pomocy społecznej (opisanych w pkt. 5.9. wystąpienia pokontrolnego) wykazała, iż w 5 przypadkach świadczenia udzielono z inicjatywy beneficjenta, a w 4 – na podstawie wspólnej inicjatywy beneficjenta i pracownika socjalnego. Z inicjatywy pracownika socjalnego lub sołtysa udzielono świadczeń w 4 przypadkach.

(dowód: akta kontroli str. 625 - 665)

3.2. Kierownik Alina Banek stwierdziła, iż przy rozpoznawaniu i monitorowaniu sytuacji społecznej, Ośrodek współpracował – na podstawie art. 2 ust. 2 ustawy *o pomocy społecznej* – z organizacjami społecznymi i pozarządowymi, Kościołem katolickim, oraz osobami prawnymi i fizycznymi. W okresie objętym kontrolą, współpracował:

- ze Środowiskowym Domem Samopomocy w Strzyżowie (ŚDS). Współpraca polegała na informowaniu osób z zaburzeniami psychicznymi o możliwości skorzystania z usług ŚDS, wydawaniu decyzji kierujących oraz ustalaniu odpłatności. W okresie objętym kontrolą, skierowano do ŚDS – 12 osób;
- z Gminną Komisją Rozwiązywania Problemów Alkoholowych i Punktem Konsultacyjno-Informacyjnym w Strzyżowie, zwłaszcza przy sporządzaniu wniosków o objęcie leczeniem odwykowym osób uzależnionych, motywowaniu tych osób do udziału w mitingach lub poradach (psychologa, pedagoga, socjologa);
- z Powiatowym Centrum Pomocy Rodzinie w Strzyżowie (PCPR) przy realizacji ustawy *o wspieraniu rodziny i pieczy zastępczej*;
- z funkcjonującą od 1999 r. – Jadłodajnią dla ubogich, z usług której korzysta dziennie ok. 20 osób;
- z Zespołem Opieki Zdrowotnej w Strzyżowie (ZOZ) w zakresie pomocy po zakończeniu leczenia szpitalnego;
- z Oddziałem Polskiego Czerwonego Krzyża w Strzyżowie (PCK). Współpraca polegała na typowaniu osób do objęcia pomocą w formie darów żywnościowych. W 2012 r. pomocą objęto 76 osób, a w 2013 r. i w I półroczu 2014 r. po 223 osoby;
- z Ośrodkami Szkolno-Wychowawczymi w Strzyżowie i we Frysztaku. Wspólnie typowano dzieci do dożywiania w szkołach, a także do objęcia pomocą finansową lub pracą socjalną.

Ośrodek współpracował również z siedmioma organizacjami pozarządowymi mającymi w charakterystyce działania aktywizację oraz organizowanie zajęć dla poprawy zdrowia i kondycji fizycznej osób starszych, integrowanie środowiska lokalnego, rehabilitację niepełnosprawnych oraz pomoc i opiekę nad samotnymi matkami, tj. z: Uniwersytetem Trzeciego Wieku, Stowarzyszeniem Klubu Seniora „Przyjaźń”, Podkarpackim Związkiem Emerytów i Rencistów, Polskim Związkiem Niewidomych Okręg Podkarpacki, Strzyżowskim Stowarzyszeniem Kobiet Wiejskich Gminy Strzyżów, Fundacją S.O.S. Obrony Życia Poczętego oraz Towarzystwem na

Rzecz Rehabilitacji Zdrowotnej im. Prof. Franciszka Chrapkiewicza-Chapeville'a w Strzyżowie.

Współpraca ta – według Kierownika Ośrodka – jest „*trudna*” do udokumentowania i dotyczyła głównie wymiany informacji w obszarze pomocy społecznej, udzielaniu porad oraz kierowaniu do „*odpowiednich instytucji bądź osób w celu uzyskania pomocy*”.

Współpracowano także z Kościołem Katolickim, radnymi i osobami fizycznymi, zwłaszcza w zakresie przekazywania informacji o możliwości skorzystania z pomocy społecznej.

Współpraca z Caritasem polegała na kontaktach bezpośrednich i telefonicznych w celu udzielenia pomocy osobom potrzebującym. Typowano osoby wymagające pomocy.

Efektom ww. współpracy było zidentyfikowanie „*nowych*” jak i takich osób, które już wcześniej korzystały z pomocy społecznej. Omówiono to w pkt 6.3. wystąpienia pokontrolnego.

(dowód: akta kontroli str. 297 - 302, 308 - 319, 940)

W okresie objętym kontrolą, Ośrodek w zakresie rozpoznawania i monitorowania sytuacji społecznej, nie współpracował z Poradnią Psychologiczno-Pedagogiczną (Poradnią), Stowarzyszeniem „TAK ŻYCIU w Strzyżowie (Stowarzyszeniem) oraz z Warsztatami Terapii Zajęciowej w Różance (Warsztatami).

(dowód: akta kontroli str. 940)

Według Kierownika Aliny Banek, współpracy z Warsztatami nie prowadzono, gdyż nie „*występowała taka potrzeba*”. Usługi terapeutyczne dla osób z upośledzeniem umysłowym i zaburzeniami psychicznymi z terenu Miasta i Gminy świadczy ŚDS. Pracownicy socjalni Ośrodka informowali zainteresowanych o możliwościach skorzystania z zajęć prowadzonych w Warsztatach, natomiast kontakty ograniczały się jedynie do wspólnych spotkań podczas okolicznościowych imprez dla osób niepełnosprawnych.

Współpraca z Poradnią polegała na kierowaniu do niej dzieci i młodzieży w celu objęcia specjalistycznymi usługami opiekuńczymi.

Nie podejmowano „*ścistej współpracy ze Stowarzyszeniem, gdyż nie zachodziła taka potrzeba*”. Osoby korzystające z zajęć terapeutycznych (integracja, terapia, rehabilitacja) nie wymagają form pomocy, świadczonej przez Ośrodek.

(dowód: akta kontroli str. 940)

Analiza 25 spraw dotyczących pomocy udzielonej z urzędu (po 10 z 2012 r. i 2013 r. i 5 z I półrocza 2014 r.) wykazała, że w 7 przypadkach Ośrodek udzielił świadczeń nowym osobom, tj. po pozyskaniu informacji od instytucji lub organizacji. I tak m.in.:

- na podstawie pisma Biura Rzecznika Praw Dziecka (wpłynęło do Ośrodka w dniu 26 maja 2014 r.) oraz po przeprowadzeniu wywiadu środowiskowego, decyzją z 11 czerwca br. przyznano matce dwójki małych dzieci (cierpiących na rzadką chorobę), jednorazowy zasiłek celowy w kwocie 456 zł na dofinansowanie turnusu rehabilitacyjnego;

- w dniu 15 kwietnia 2013 r. Zakład Karny w Rzeszowie poinformował, że 21 kwietnia zwolniony zostanie osadzony, zamieszkały na terenie działania Ośrodka. Po przeprowadzeniu wywiadu środowiskowego, decyzją z 23 kwietnia 2013 r. przyznano tej osobie zasiłek celowy z powodu bezrobocia (od 1 kwietnia do 31 maja 2013 r.) w kwocie 271 zł miesięcznie;

- w telefonicznej rozmowie Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie w Rzeszowie poinformowało, że na obszarze działania Ośrodka mieszka matka wraz z trójką małych dzieci, która wcześniej przebywała w mieszkaniu chronionym, a jej mąż

ma założoną „Niebieską Kartę” za znęcanie się nad rodziną. W przeprowadzonym w dniu 3 kwietnia 2014 r. wywiadzie środowiskowym stwierdzono potrzebę świadczenia pieniężnego. Decyzjami z 4 kwietnia i 8 maja 2014 r. (po aktualizacji wywiadu) przyznano tej osobie zasiłek okresowy z powodu bezrobocia (613 zł na 2 miesiące) oraz zasiłek celowy na zakup posiłku lub żywności (372 zł i 360 zł) w ramach programu wieloletniego „Pomoc państwa w zakresie dożywiania”.

(dowód: akta kontroli str. 305 - 307, 320 - 337)

3.3. W toku kontroli od 8 organizacji społecznych i pozarządowych uzyskano informacje na temat pomocy społecznej udzielanej przez Ośrodek.

Anonimowe ankiety wypełniło łącznie 56 osób, z tego po 5 z Poradni Psychologiczno – Pedagogicznej, Koła Caritas przy Parafii Niepokalanego Poczęcia NMP, Towarzystwa na Rzecz Rehabilitacji Zdrowotnej im. Prof. Franciszka Chrapkiewicza-Chapeville’a, PCK i Stowarzyszenia „TAK ZYCIU”, po 6 z ŚDS i Jadłodajni dla ubogich, 7 z Punktu Konsultacyjno-Informacyjnego w Strzyżowie, a także 12 beneficjentów pomocy uczestniczących w Programie „Czas na aktywność w Gminie Strzyżów”.

Z ankiet wynika, iż ankietowani wiedzieli gdzie oraz o jaką pomoc społeczną mogą się ubiegać. Do Ośrodka zwróciliby się o świadczenia pieniężne. Spośród innych form pomocy, co trzeci ankietowany wymienił pomoc żywnościową (dożywianie), 12,2 % – zakup sprzętu rehabilitacyjnego, a 10,7 % – poradę, informację. Ankietowani posiadali wiedzę o podstawowej, najczęściej udzielanej formie pomocy – nie wskazując innych, pozostałych form wymienionych w art. 17 i 18 ustawy o pomocy społecznej.

Spośród 56 ankietowanych, 54 uzyskało pomoc, chociaż według 17 z nich kryteria dochodowe na jednego członka rodziny lub osoby samotnie gospodarującej, przekraczały kwoty wymienione w art. 8 ust. 1 pkt 1 i 2 ustawy o pomocy społecznej. O możliwości uzyskania pomocy, ankietowani najczęściej dowiadywali się bezpośrednio w Ośrodku lub od pracownika socjalnego (53,7 %), od znajomych (28,6 %) oraz od rodziny (9,7 %). Sporadycznie o świadczeniach z pomocy społecznej informowali ich kuratorzy sądowi, pracownicy administracji samorządowej lub sołtysi. Dwie osoby o możliwości uzyskania pomocy, dowiedziały się z internetu.

Główną przyczyną ubiegania się o pomoc było bezrobocie (stwierdziło tak 76,5 % ankietowanych), niepełnosprawność (39,0 %), długotrwała lub ciężka choroba (56,8 %), ubóstwo (31,1 %) oraz zdarzenie losowe i sytuacja kryzysowa (17 % ankietowanych).

Wśród ankietowanych nie było osób, które zwróciły się o pomoc społeczną i w Ośrodku jej nie uzyskały.

(dowód: akta kontroli str. 338 - 420, 909 - 939)

3.4. Analiza sprawozdań MPIPS-03 z udzielonych świadczeń pomocy społecznej – pieniężnych, w naturze i usługach oraz SKŁ-EMRENT składki na ubezpieczenia emerytalno-rentowe za 2012 i 2013 r. wykazała, że Ośrodek w tym okresie nie przyznawał cudzoziemcom pomocy, o której mowa w art. 5a ustawy o pomocy społecznej oraz pomocy cudzoziemcom, którzy uzyskali zgodę na pobyt tolerowany na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej (RP).

Cudzoziemcom nie udzielano również (ze względu na brak takich przypadków) świadczeń w formie interwencji kryzysowej, schronienia, posiłku, niezbędnego ubrania oraz zasiłku celowego.

(dowód: akta kontroli str. 258 - 296)

Potwierdziła to informacja Wojewody Podkarpackiego (Wojewody) z której wynika, iż w latach 2012 – 2013 nie toczyło się żadne postępowanie administracyjne w oparciu o art. 53 ust. 1 pkt 15 bądź art. 53a ust. 2 pkt 4 ustawy z dnia 13 czerwca 2003 r. *o cudzoziemcach*⁷.

W latach 2012 – 2013 Wojewoda wydał cztery decyzje o udzieleniu cudzoziemcom zgody na pobyt tolerowany na terytorium RP, ale żaden z nich nie otrzymał zgody na pobyt na obszarze działania Ośrodka.

(dowód: akta kontroli str. 421 - 423)

Z informacji otrzymanej z Zakładu Karnego w Rzeszowie wynika, iż zwalnianych informowano o możliwościach uzyskania pomocy w ośrodkach pomocy społecznej. W latach 2012 – 2013 z powodu trudności w przystosowaniu do życia po zwolnienia z zakładu karnego, Ośrodek przyznał pomoc 11 osobom.

(dowód: akta kontroli str. 258 - 296, 424 - 425)

W latach 2012 – 2013 Ośrodek nie udzielał świadczeń w formie schronienia, niezbędnego ubrania, zasiłku celowego na pokrycie wydatków na świadczenia zdrowotne osobom niemającym dochodu i możliwości uzyskania świadczeń na podstawie przepisów o powszechnym ubezpieczeniu w Narodowym Funduszu Zdrowia, zasiłku celowego w formie biletu kredytowanego czy sprawienia pogrzebu. W 2012 r. Ośrodek nie udzielał zasiłku celowego na pokrycie wydatków powstałych w wyniku zdarzenia losowego, zaś w 2013 r. zasiłku okresowego kontynuowanego niezależnie od dochodu na podstawie art. 38 ust. 4a i 4b oraz zasiłku celowego niezależnie od dochodu na podstawie art. 39a ust. 1 i 2 ustawy *o pomocy społecznej*.

W kontroli ustalono, iż Ośrodek nie realizował zadania własnego gminy, o którym mowa w art. 17 ust. 2 pkt 2 ustawy *o pomocy społecznej*, tj. nie przyznawał i nie wypłacał pomocy na ekonomiczne usamodzielnienie w formie zasiłków, pożyczek oraz pomocy w naturze. Nie dysponował także uchwałą Rady określającą wysokość oraz szczegółowe warunki przyznawania i zwrotu zasiłku celowego na ekonomiczne usamodzielnienie.

(dowód: akta kontroli str. 258 - 296, 427)

Z informacji złożonej w kontroli przez Powiatowy Urząd Pracy w Strzyżowie (PUP) wynika, iż nie posiadał on wiedzy o osobach, którym przysługiwałyby pomoc społeczna na ekonomiczne usamodzielnienie (art. 17 ust. 2 ustawy *o pomocy społecznej*).

(dowód: akta kontroli str. 430 - 431)

Kierownik Ośrodka Alina Banek wyjaśniła, że ww. form pomocy nie przyznawano „ponieważ nie zaistniała taka potrzeba oraz nie zostały złożone wnioski o tego rodzaju świadczenia. Tym samym nie zostały wydane w tych sprawach decyzje administracyjne przyznające bądź odmowne”.

Pracownicy socjalni prowadzili „szeroko pojętą” pracę socjalną, współpracowali z władzami i środowiskiem lokalnym w celu zidentyfikowania potencjalnych beneficjentów pomocy społecznej. O formach pomocy społecznej informowali klientów i ich rodziny, upublicznili to także na nowo utworzonej stronie internetowej oraz na tablicach ogłoszeń.

(dowód: akta kontroli str. 908)

W kontroli ustalono, iż Ośrodek poza standardowymi działaniami realizowanymi w ramach pracy socjalnej, nie podejmował innych czynności w celu zidentyfikowania beneficjentów niewystępujących form pomocy społecznej.

⁷ Dz. U. z 2011 r. Nr 264, poz. 1573 ze zm.

Uwagi dotyczące
badanej działalności

Uwagi Najwyższej Izby Kontroli dotyczą braku procedur, o których mowa w art. 43 ust. 10 ustawy *o pomocy społecznej*. W kontroli stwierdzono, iż Ośrodek nie wystąpił do Rady z projektem uchwały określającej wysokość oraz szczegółowe warunki przyznawania i zwrotu pomocy osobie lub rodzinie, zasiłku celowego na ekonomiczne usamodzielnienie.

Według Z-cy Kierownika Danuty Midury, Ośrodek nie zdiagnozował takich potrzeb, dlatego nie wystąpił do Rady o podjęcie stosownej uchwały w tej sprawie.

(dowód: akta kontroli str. 258 - 296, 427)

3.5. Z informacji przekazanych w kontroli przez cztery instytucje (Zamiejscowy Zespół Kuratorskiej Służby Sądowej Sądu Rejonowego, ZOZ, Miejski Zespół Szkół i Dom Dziecka w Strzyżowie) oraz sołtysów Grodziska i Wysokiej Strzyżowskiej wynika, iż jakość współpracy z Ośrodkiem była dobra, a według sołtysa Wysokiej Strzyżowskiej, „*zgłaszane problemy*” wyjaśniano „*szybko i na bieżąco, co pozwalało interweniować niezwłocznie*”.

Współpraca z Ośrodkiem polegała m.in. na wymianie informacji podczas kontaktów telefonicznych, osobistych, pisemnych oraz w trakcie posiedzeń Zespołu Interdyscyplinarnego. Zdarzały się także przypadki, że kuratorzy sądowi i sołtysi wraz z pracownikami socjalnymi spotykali się z osobami potrzebującymi pomocy.

Według Kierownika III Zamiejscowego Zespołu Kuratorskiej Służby Sądowej Sądu Rejonowego, „*znajomość osób objętych pomocą*” przez pracowników socjalnych Ośrodka należy uznać „*za bardzo dobrą*”.

Kuratorzy, ZOZ oraz Dom Dziecka nie posiadali wiedzy o osobach, którym odmówiono udzielenia pomocy społecznej, a pomocy takiej by wymagali.

Ośrodek zwracał się (za wyjątkiem Zamiejscowego Zespołu Kuratorskiej Służby Sądowej i Domu Dziecka) o wskazanie osób wymagających pomocy społecznej. Osobom tym pomocy udzielono. Tak było m.in. w przypadku trzech osób i jednej rodziny, zgłoszonych przez sołtysa Wysokiej Strzyżowskiej.

(dowód: akta kontroli str. 428 - 464)

Uwagi dotyczące
badanej działalności

W ocenie Najwyższej Izby Kontroli Ośrodek nie wykorzystał możliwości wynikających z art. 2 ust. 2 ustawy *o pomocy społecznej* i nie podjął aktywnej współpracy z wszystkimi podmiotami w zakresie identyfikowania i monitorowania sytuacji społecznej.

(dowód: akta kontroli str. 428 - 464)

3.6. Według Kierownika Aliny Banek – w okresie objętym kontrolą Ośrodek „*zdiagnozował i objął pomocą wszystkie osoby i rodziny, które tego wymagały i jednocześnie spełniały kryteria ustawowe*”.

Pracownicy socjalni Ośrodka „*reagowali niezwłocznie na każdy sygnał niezależnie od sposobu zgłoszenia*”. Część z nich otrzymała świadczenia pieniężne, pozostali świadczenia niepieniężne m.in. w postaci pracy socjalnej, porad specjalistycznych, czy pomocy żywnościowej.

Może się jednak zdarzyć, że na terenie działania Ośrodka znajdzie się osoba lub rodzina „*borykająca się z problemami nieujawnionymi na zewnątrz*”. Wynika to z tego, że osoby te nie chcą informować o trudnej sytuacji, gdyż wstydzą się negatywnego ich postrzegania. Może to m.in. wynikać z nieporozumień, przemocy w rodzinie czy uzależnienia od alkoholu. Zdarzają się osoby, które nie chcą przyjąć oferowanej pomocy. Dotyczy to zwłaszcza bezdomnych niewyrażających zgody na umieszczenie w schronisku lub noclegowni oraz osób niegodzących się na podjęcie leczenia.

Kierownik Ośrodka stwierdziła, iż pracownicy socjalni w swojej pracy borykają się z trudnościami. Zaliczyła do nich ograniczone środki finansowe, niskie kryterium ustawowe osób samotnie gospodarujących, brak wrażliwości społecznej na problemy i potrzeby drugiego człowieka, stygmatyzację i napiętnowanie ze strony środowiska lokalnego, brak współpracy rodziny z pracownikiem socjalnym, ograniczoną ilość miejsc w zakładach opiekuńczo-leczniczych oraz brak schronienia dla ofiar przemocy na obszarze działania Ośrodka.

Pomimo współpracy pomiędzy instytucjami mającymi styczność z osobami lub rodzinami „brak jest ustawowych rozwiązań, które uściśliłyby przepływ informacji”. W przypadku tragedii w opinii mediów „winnym zaistniałej sytuacji jest zawsze pomoc społeczna”. Jest to krzywdzące dla pracowników pomocy społecznej, gdyż „po drodze” prowadzącej do nieszczęśliwych przypadków jest wiele instytucji, które wcześniej miały kontakt z pokrzywdzonymi osobami, szczególnie dziećmi.

Do działań i czynności, które korzystnie wpłynęłyby na rozpoznanie sytuacji społecznej, Kierownik Ośrodka zaliczyła pełnienie dyżurów lub zorganizowanie pracy pracowników socjalnych w systemie 2-zmianowym, skrócenie załatwiania spraw w sytuacjach kryzysowych, np. w przypadku kierowania osoby uzależnionej od alkoholu na leczenie odwykowe, zatrudnienie w szkołach pedagoga, psychologa, pomoc sąsiedzka (dla osób samotnych, starszych) czy też utworzenie dla osób w podeszłym wieku w celu zagospodarowania im czasu wolnego – domu dziennego pobytu.

(dowód: akta kontroli str. 465 - 467)

Ustalone
nieprawidłowości

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

Ocena cząstkowa

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie działalność kontrolowanej jednostki w badanym obszarze.

4. Informowanie w BIP o zakresie udzielania pomocy społecznej.

Opis stanu
faktycznego

4.1. Najwyższa Izba Kontroli ustaliła, iż do lipca 2014 r. Ośrodek nie posiadał własnej strony internetowej lecz korzystał ze strony Urzędu.

Uwagi dotyczące
badanej działalności

Na stronie Urzędu (www.strzyzow.pl/bip/) – jednostki organizacyjne, podano nazwę, adres, telefon, nazwisko kierownika oraz e-mail Ośrodka. Według informacji zamieszczonych na dzień 31 lipca 2014 r., Ośrodek mieści się przy ul. Łukasiewicza 10, chociaż faktycznie od 2007 r. siedzibę ma przy ul. Słowackiego 8 w Strzyżowie. Stronę internetową Urzędu zaktualizowano, podając właściwy adres Ośrodka.

W dniu 9 lipca 2014 r. Ośrodek utworzył własną stronę internetową (<http://mgopis.itl.pl>). Strona ta – jak wyjaśniła Kierownik Ośrodka Alina Banek – jest cały czas „aktualizowana i modyfikowana”. Pełne i rzetelne informacje o wszystkich świadczonych usługach z zakresu pomocy społecznej opublikowane zostaną na stronie Biuletynu Informacji Publicznej (BIP).

Aktualnie na stronie internetowej Ośrodka – BIP podano informacje z zakresu pomocy społecznej, świadczeń rodzinnych oraz informacje o Funduszu Alimentacyjnym. Zamieszczono także druki wniosków, zaświadczeń i oświadczeń. Strona spełniała wymagania art. 6 ust. 1 pkt 2 lit. c i pkt 3 lit. d ustawy o dostępie do informacji publicznej w zakresie przedmiotu działalności Ośrodka oraz kompetencji, sposobu przyjmowania i załatwiania spraw z zakresu pomocy społecznej.

W dniu 1 sierpnia br. na dwóch tablicach ogłoszeń Ośrodka nie zamieszczono informacji o możliwych formach pomocy społecznej. Podano natomiast informacje o szkoleniach organizowanych przez Ochotniczy Hufiec Pracy w Tarnowie, Ośrodek

Szkolenia Zawodowego w Rzeszowie oraz przez Stowarzyszenie CRAS – Centrum Rozwoju i Aktywizacji Społecznej w Rzeszowie.

(dowód: akta kontroli str. 469 - 477)

Ustalone
nieprawidłowości

W działalności kontrolowanej jednostki w przedstawionym wyżej zakresie stwierdzono nieprawidłowość związaną z niewypełnieniem dyspozycji określonych w przepisie art. 6 ust. 1 pkt 2 lit. c i pkt 3 lit. d ustawy o *dostępie do informacji publicznej*, dotyczącej nieudostępniania informacji o realizowanych zadaniach z zakresu pomocy społecznej.

Ośrodek utworzył BIP dopiero w trakcie kontroli. Z wyjaśnienia Kierownika Ośrodka wynika, iż wcześniej tego nie zrobiono ze względu na ograniczone środki finansowe, a prace przy stronie, prowadzono „*gdy pozwalały na to obowiązki*”.

(dowód: akta kontroli str. 469 - 476)

Ocena cząstkowa

Najwyższa Izba Kontroli ocenia negatywnie działalność kontrolowanej jednostki w badanym obszarze.

5. Realizacja obowiązków przez pracowników socjalnych, związanych z identyfikowaniem potencjalnych beneficjentów i monitorowaniem beneficjentów pomocy społecznej.

Opis stanu
faktycznego

5.1. Obszar działania Ośrodka obejmował 15 miejscowości, w tym Miasto Strzyżów. Na dzień 1 stycznia 2012 r., 31 grudnia 2013 r. oraz na koniec czerwca 2014 r. zamieszkiwało na nim odpowiednio 20.914, 20.827 i 20.779 osób.

(dowód: akta kontroli str. 478 - 481)

W kontroli ustalono, iż w okresie od 1 stycznia do 12 listopada 2012 r. oraz od 14 sierpnia 2013 r. do dnia zakończenia kontroli Ośrodek zatrudniał 11 pracowników socjalnych. Od 13 listopada 2012 r. do 13 sierpnia 2013 r. w Ośrodku pracowało 10 pracowników socjalnych, obsługując prawie 21 tys. osób.

(dowód: akta kontroli str. 482 - 487)

5.2. Pracownicy socjalni zatrudnieni w Ośrodku spełniali wymogi kwalifikacyjne, określone w przepisie art. 116 ust. 1 ustawy o *pomocy społecznej*.

(dowód: akta kontroli str. 482 - 491)

5.3. W Regulaminie podano zadania pracownika socjalnego wynikające z art. 119 ustawy o *pomocy społecznej*. Obowiązki pracowników socjalnych, Kierownik ustaliła w zakresach czynności. W zakresach wszystkich pracowników socjalnych nie określono zadań zawartych w art. 119 ust. 1 pkt 8 i 9 ustawy o *pomocy społecznej*, natomiast w zakresach 4 pracowników nie ujęto zadań wynikających z art. 119 ust. 1 pkt 6 powołanej ustawy.

W Regulaminie jak i w zakresach czynności pracowników socjalnych nie określono metod dotarcia (sposobu monitorowania) do osób potrzebujących pomocy społecznej. W dokumentach wewnętrznych Ośrodka nie ujęto dobrych praktyk odnośnie rozpoznania sytuacji społecznej.

(dowód: akta kontroli str. 250 - 257, 492 - 507)

5.4. Pracownicy socjalni wywiązywali się z zadań w zakresie:

- dokonywania analizy i oceny zjawisk, powodujących zapotrzebowanie na świadczenia z pomocy społecznej oraz kwalifikowania do uzyskania tych świadczeń (art. 119 ust. 1 pkt 2 ustawy o *pomocy społecznej*).

Kwalifikowanie osób do uzyskania świadczeń z pomocy społecznej odbywało się po przeprowadzeniu wywiadu środowiskowego, obserwacji zachowań oraz po analizie dokumentów dotyczących sytuacji rodzinnej i materialnej osób.

(dowód: akta kontroli str. 305 - 307, 312 - 315, 508 - 539)

- pobudzania społecznej aktywności i inspirowania działań samopomocowych w zaspokajaniu niezbędnych potrzeb życiowych osób, rodzin, grup i środowisk społecznych (art. 119 ust. 1 pkt 6 ww. ustawy).

Pracownicy socjalni motywowali klientów do uczestnictwa w projekcie systemowym „Czas na aktywność w Gminie Strzyżów”, w zajęciach Klubu Integracji Społecznej i Punktu Konsultacyjno-Informacyjnego, a także do udziału w terapii rodzinnej, w spotkaniach ze specjalistami oraz do uczestniczenia w zajęciach Uniwersytetu Trzeciego Wieku.

(dowód: akta kontroli str. 308 - 319, 338 - 420, 508 - 539, 804 - 890, 910 - 939)

- współpracy i współdziałania z innymi specjalistami w celu przeciwdziałania i ograniczania patologii i skutków negatywnych zjawisk społecznych, łagodzenia skutków ubóstwa (art. 119 ust. 1 pkt 7 ustawy o pomocy społecznej). Zasady tej współpracy omówiono w pkt 3.2. i 3.5. wystąpienia pokontrolnego.

Pracownicy socjalni współpracowali m.in. z kuratorami sądowymi, policją, prokuraturą, psychologiem, pielęgniarkami środowiskowymi, pedagogami szkolnymi, socjologiem z ZOZ.

(dowód: akta kontroli str. 4 - 8, 428 - 464, 508 - 539)

- inicjowania nowych form pomocy osobom i rodzinom mającym trudną sytuację życiową oraz inspirowanie powołania instytucji świadczących usługi służące poprawie sytuacji takich osób i rodzin (art. 119 ust. 1 pkt 8 ww. ustawy).

Odbywało się to poprzez rozpowszechnianie ulotek, plakatów i folderów o możliwości uczestnictwa w projekcie systemowym „Czas na aktywność w Gminie Strzyżów”, w szkoleniach, stażach, pracach społecznie użytecznych (pracach interwencyjnych, robotach publicznych) organizowanych w celu pomocy osobom mającym trudną sytuację życiową.

Klientom Ośrodka pomagano poprzez leczenie uzależnień oraz uczestniczenie w terapii rodzinnej. Organizowano akcje „Szlachetna paczka”, Wigilia dla osób samotnych i potrzebujących, kwalifikowano dzieci do wypoczynku zimowego i letniego. Ośrodek był współorganizatorem olimpiady dla osób niepełnosprawnych oraz szkolenia młodzieży z rodzin zagrożonych patologią.

(dowód: akta kontroli str. 508 - 539, 804 - 814)

- współuczestniczenie w inspirowaniu, opracowywaniu, wdrożeniu oraz rozwijaniu regionalnych i lokalnych programów pomocy społecznej ukierunkowanych na podniesienie jakości życia (art. 119 ust. 1 pkt 9 ustawy o pomocy społecznej).

Ośrodek uczestniczył w opracowywaniu Strategii na lata 2007 – 2020, inicjował pomoc dla osób niepełnosprawnych poprzez udostępnienie konta Towarzystwa na Rzecz Rehabilitacji Zdrowotnej im. Prof. Franciszka Chrapkiewicza-Chapeville'a w celu umożliwienia przekazania 1 % podatku dochodowego na rzecz organizacji pożytku publicznego, a także współorganizował konferencję pn. „Wady postawy i młodzieży – profilaktyka”.

(dowód: akta kontroli str. 312 - 315, 508 - 539)

5.5. Najwyższa Izba Kontroli przeprowadziła anonimowe badanie ankietowe jakości pracy 10 pracowników socjalnych Ośrodka.

Wszyscy ankietowani pracownicy stwierdzili, iż mają niewystarczającą ilość czasu aby pracę socjalną realizować w taki sposób jak by chcieli. Według ankietowanych „bardzo dużo czasu” zajmuje im „biurokracja” (dokumentowanie wykonanych

czynności). Dla 2 pracowników socjalnych utrudnieniem była również praca w Zespole Interdyscyplinarnym i w grupie roboczej.

Na dobre wyposażenie lokali biurowych m.in. w biurka, komputery, dostęp do internetu wskazało 8 osób, zaś 2 zwróciło uwagę na dużą liczbę pracowników w pokoju, co według nich przeszkadza klientom Ośrodka.

Dwóch pracowników stwierdziło, iż oprócz zadań związanych z pomocą społeczną, wykonują także inne czynności. Tylko jedna z tych osób to uzasadniła (opracowuje projekty związane z wykluczeniem społecznym, rekrutuje osoby do szkoleń i warsztatów, powołuje także specjalistów).

Kierownictwo Ośrodka jak i Urząd nie stwarza barier w realizacji niestandardowych działań związanych z identyfikacją osób i niesieniem pomocy społecznej, a także w uczestniczeniu w szeroko rozumianych programach i projektach służących zapobieganiu wykluczeniu społecznemu.

Z ww. ankiet wynika, iż 8 pracowników socjalnych należycie jest przygotowanych do realizacji zadań związanych z identyfikowaniem i monitorowaniem sytuacji społecznej, określonych w art. 119 ust. 1 pkt 2, 6, 7 8 i 9 ustawy o *pomocy społecznej*. Natomiast 2 wskazało na brak takiego przygotowania z tym, iż tylko jedna uzasadniła to brakiem szkoleń z zakresu monitorowania sytuacji społecznej. Pracownicy socjalni w razie potrzeby otrzymywali wsparcie ze strony radcy prawnego lub osób pracujących w innych specjalistycznych zawodach.

(dowód: akta kontroli str. 540 - 560)

5.6. Analiza dokumentacji 25 beneficjentów pomocy społecznej, w tym 7, którym Ośrodek udzielił wsparcia po informacjach otrzymanych od innych podmiotów wykazała, że pracownicy socjalni we wszystkich przypadkach, wywiady środowiskowe przeprowadzali zgodnie z art. 107 ustawy o *pomocy społecznej* oraz w okresie 14 dni od złożenia wniosku przez beneficjenta, tj. w terminie określonym w § 2 rozporządzeń Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 25 stycznia 2011 r.⁸ i z dnia 8 czerwca 2012 r. w *sprawie rodzinnego wywiadu środowiskowego*⁹.

Pracownicy socjalni w przeprowadzonych wywiadach nie umieszczali adnotacji o możliwości skorzystania przez osoby oczekujące pomocy, z programów przeciw wykluczeniu społecznym realizowanych w Ośrodku. Treść wywiadów nie zawierała zapisów zachęcających beneficjentów (u których przeprowadzono wywiad środowiskowy) do przekazania innym osobom informacji, o możliwości zwrócenia się do Ośrodka i skorzystania z pomocy.

(dowód: akta kontroli str. 305 - 307)

5.7. Według Regulaminu, pracownicy socjalni Ośrodka wchodzili w skład komórki organizacyjnej „*Pomoc środowiskowa*” i podlegali bezpośrednio Z-cy kierownika do zadań którego należało organizowanie i nadzorowanie kontroli wewnętrznych oraz systematyczne śledzenie zmian w przepisach prawa.

Kontrolę wewnętrzną w stosunku do pracowników socjalnych w zakresie identyfikacji i monitorowania sytuacji społecznej sprawowało kierownictwo Ośrodka. Polegało to na bieżącej analizie postępowań (spraw) prowadzonych przez pracowników socjalnych poprzez badanie ich zgodności z obowiązującymi przepisami prawa, ustaleniu przyczyn, skutków oraz osób odpowiedzialnych za ewentualnie stwierdzone nieprawidłowości i eliminowaniu takich przypadków.

Zadania związane z nadzorem nad pracownikami uregulowano w regulaminie kontroli zarządczej Ośrodka.

⁸ Dz. U. Nr 27, poz. 138

⁹ Dz. U. z 2012 r., poz. 712

(dowód: akta kontroli str. 250 - 257, 561 - 589)

Kompleksowa kontrola przeprowadzona w listopadzie 2013 r. przez pracowników Wydziału Polityki Społecznej Podkarpackiego Urzędu Wojewódzkiego w Rzeszowie w przedmiocie realizacji zadań samorządu gminnego w zakresie pomocy społecznej (prowadzenia dokumentacji, zasadności przyznawania, prawidłowości wydawanych decyzji oraz oceny stopnia realizacji zaspokajania potrzeb) – istotnych nieprawidłowości nie stwierdziła.

(dowód: akta kontroli str. 590 - 612)

5.8. Z dniem 31 grudnia 2013 r. wszedł w życie przepis art. 121a ust. 1 ustawy o pomocy społecznej, na podstawie którego pracownik socjalny ma prawo do korzystania z poradnictwa prowadzonego przez superwizorów pracy socjalnej, w celu zachowania i wzmocnienia kompetencji zawodowych, utrzymania wysokiego poziomu świadczonych usług oraz przeciwdziałania zjawisku wypalenia zawodowego.

W kontroli ustalono, iż przez ponad 7 miesięcy od wejścia w życie przepisu, o którym mowa w art. 121a ust.1 ustawy o pomocy społecznej, pracownicy socjalni Ośrodka nie korzystali z prawa do poradnictwa prowadzonego przez superwizorów pracy socjalnej.

Kierownik Ośrodka Aliny Banek wyjaśniła, że rozmawiała w tej sprawie z Burmistrzem Strzyżowa, jednak ze względu na brak środków finansowych oraz szczegółowych przepisów wykonawczych, zatrudnienie superwizora odłożono na rok następny.

Ww. stwierdziła, iż dziewięciu pracowników Ośrodka ukończyło studia wyższe gdzie obowiązkowym przedmiotem była superwizja, zaś pracownicy socjalni, superwizję prowadzą poprzez wymianę „doświadczeń, przemyśleń, wspólne zastanawianie się nad źródłami trudności, szukaniem istoty problemu oraz dochodzenie do nowych rozwiązań”. Działania takie poszerzają wiedzę pracowników socjalnych o możliwych sposobach identyfikowania i monitorowania beneficjentów.

(dowód: akta kontroli str. 623 - 624, 789 - 803)

5.9. Najwyższa Izba Kontroli do wybranych beneficjentów pomocy społecznej wysłała ankiety na temat jakości pracy socjalnej, świadczonej przez pracowników socjalnych Ośrodka. Anonimowe ankiety wysłano do losowo wybranych 20 beneficjentów pomocy społecznej, na które odpowiedziało 13.

Z ankiet tych wynika, że:

- z jakości pracy socjalnej pracowników Ośrodka zadowolonych było 11 beneficjentów.
Niezadowolone było dwie osoby. Jedna „nie zawsze” ze względu na „zbywanie”, że „nie ma pieniędzy”, a druga z powodu „zmuszania, natręctwa” oraz braku możliwości szczegółowego wyjaśnienia sytuacji;
- pracownicy socjalni traktowali beneficjentów w sposób uprzejmy, a 12 spośród nich stwierdziło, że poświęcono im wystarczającą ilość czasu;
- o możliwych formach pomocy społecznej oraz o możliwościach uczestnictwa w programach osłonowych, przeciw wykluczeniu społecznemu, bądź programach dotyczących aktywności lokalnej, pracownicy socjalni nie poinformowali odpowiednio 3 i 4 spośród 13 beneficjentów;
- pomoc społeczna otrzymana z Ośrodka poprawiła sytuację 12 beneficjentów.

(dowód: akta kontroli str. 625 - 665)

W działalności Ośrodka w przedstawionym wyżej zakresie stwierdzono nieprawidłowości związane z nieprzestrzeganiem zapisów art. 110 ust. 11 i art. 119 ust. 1 pkt 6, 8 i 9 ustawy *o pomocy społecznej*. Stwierdzono również niedostosowanie Regulaminu do aktualnej struktury organizacyjnej Ośrodka.

Najwyższa Izba Kontroli ustaliła, iż w okresie od 13 listopada 2012 r. do 13 sierpnia 2013 r. – 10 pracowników socjalnych obsługiwało ok. 21 tys. mieszkańców, a czterech spośród tych pracowników miało pod opieką więcej niż 2 tys. osób. Było to niezgodne z art. 110 ust. 11 ww. ustawy *o pomocy społecznej*, który stanowi, iż ośrodek opieki społecznej zatrudnia pracowników socjalnych proporcjonalnie do liczby ludności gminy, w stosunku jeden pracownik socjalny na 2 tys. mieszkańców.

(dowód: akta kontroli str. 478 - 487)

Z-ca Kierownika Ośrodka Danuta Midura, wyjaśniła, że po powołaniu jej w listopadzie 2012 r. na Zastępcę, rejon który obsługiwała podzielono pomiędzy innych pracowników socjalnych, a od lutego do sierpnia 2013 r. zajmowała się nim stażystka, pod opieką wyznaczonych pracowników socjalnych. Według Zastępcy nie miało to negatywnego skutku dla osób potrzebujących pomocy.

Rejony pracowników socjalnych różnią się liczbą mieszkańców. Wynika to z „braku możliwości oddzielenia małej liczby mieszkańców od danej wsi. Nie bez znaczenia jest również sytuacja, gdy pracownik socjalny swoim działaniem obejmuje np. trzy małe wsie znacznie od siebie oddalone. Według Zastępcy Kierownika, liczba mieszkańców nie jest przełożeniem na liczbę osób korzystających z pomocy.

(dowód: akta kontroli str. 488)

W zakresach wszystkich pracowników socjalnych Ośrodka nie określono zadań zawartych w art. 119 ust. 1 pkt 8 i 9 ustawy *o pomocy społecznej*, zaś w zakresach 4 pracowników zadań ujętych w art. 119 ust. 1 pkt 6 powołanej ustawy.

(dowód: akta kontroli str. 250 - 257, 492 - 507)

W Regulaminie z 31 grudnia 2010 r. podano, iż w skład Ośrodka wchodzi Środowiskowy Dom Samopomocy, który faktycznie w strukturze organizacyjnej nie funkcjonuje od 1 stycznia 2014 r.

(dowód: akta kontroli str. 250 - 257, 613 - 622)

Kierownik Alina Banek wyjaśniła, że pracowników socjalnych o swoich obowiązkach informowano ustnie. Brak aktualizacji zakresów czynności pracowników socjalnych oraz Regulaminu wynikał z nadmiaru „obciążenia obowiązków służbowych dotyczących ważnych spraw życiowych naszych podopiecznych”. Zmiana zakresów czynności jak i Regulaminu nastąpi „niezwłocznie”.

(dowód: akta kontroli str. 941 - 942)

Ocena cząstkowa

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie mimo stwierdzonych nieprawidłowości działalność kontrolowanej jednostki w badanym obszarze.

6. Działania, (w tym nieobowiązkowe) podejmowane przez Ośrodek służące ujawnieniu potencjalnych beneficjentów pomocy społecznej.

Opis stanu faktycznego

6.1. Kierownik Ośrodka poinformowała, że w celu wyszukiwania osób mających trudności z ujawnieniem swoich potrzeb, pracownicy socjalni Ośrodka stale współpracowali z władzami lokalnymi, radnymi, sołtysami, przewodniczącymi rad osiedlowych, policją, sądem, prokuraturą, szkołami, PUP, PCPR, Gminną Komisją Rozwiązywania Problemów Alkoholowych, Punktem Konsultacyjno-Informacyjnym, Zespołem Interdyscyplinarnym oraz Specjalnym Ośrodkiem Szkolno-Wychowawczym w Strzyżowie i we Frysztaku. Sporadycznie kontaktowali się również z Poradnią Psychologiczno-Pedagogiczną w Strzyżowie.

Pracownicy socjalni monitorowali wspólnie z policją miejsca, w których mogły przebywać osoby potrzebujące pomocy. Wyszukiwano osoby bezdomne, samotne oraz osoby i rodziny znajdujące się w trudnej sytuacji. Udzielano im pomocy i wsparcia m.in. w postaci świadczeń pieniężnych i niepieniężnych (zakupu opału, możliwości zjedzenia ciepłego posiłku w Jadłodajni dla ubogich lub w razie potrzeby pobytu w schronisku lub noclegowni). Ze szkołami kontaktowano się w celu udzielenia pomocy dla dzieci (dożywianie, wypoczynek letni i zimowy), z ZOZ wymieniano informacje o osobach opuszczających szpital i wymagających pomocy społecznej, a wspólnie z Punktem Konsultacyjno-Informacyjnym wyszukiwano osoby wymagające leczenia odwykowego.

Do „dobrych praktyk” w stosunku do osób już ujawnionych można zaliczyć współpracę z PUP przy organizowaniu prac interwencyjnych i prac społecznych. Ośrodek, jako jeden z pierwszych w regionie od 1995 r., wspierał ze środków pomocy społecznej prace interwencyjne i roboty publiczne, a od 2006 r. – prace społecznie użyteczne.

Czynności podejmowane przez pracowników socjalnych zapisywano w wywiadzie środowiskowym i w formie notatek służbowych.

Do dobrych praktyk zaliczyć można prowadzenie zeszytów spraw bieżących, w których pracownicy socjalni odnotowywali codzienne działania w swoich rejonach opiekuńczych.

Postępowań tych w Ośrodku nie skatalogowano i nie opisano w formie „dobrych praktyk”, gdyż – jak wyjaśniła Kierownik Ośrodka – pracownicy nie wystąpili z taką propozycją.

(dowód: akta kontroli str. 4 - 8, 297 - 302, 305 - 307, 308 - 319, 428 - 464, 666 - 705)

6.2. Na podstawie art. 9a ust. 2 i 3 ustawy o *przeciwdziałaniu przemocy w rodzinie*, Burmistrz z dnia 15 kwietnia 2011 r. powołał Zespół Interdyscyplinarny, zwany dalej Zespołem. Celem Zespołu było planowanie strategii postępowania w przypadkach przemocy w rodzinie oraz problemów dzieci i młodzieży, opracowywanie metod, sposobu przekazywania informacji i monitorowania prowadzonych działań.

W skład Zespołu, działającego na podstawie regulaminu organizacyjnego z 17 maja 2012 r. wchodził kuratorzy sądowi, przedstawiciele policji, Gminnej Komisji Rozwiązywania Problemów Alkoholowych, placówek oświaty, ochrony zdrowia, a także przedstawiciele organizacji pozarządowych i Ośrodka.

Zgodnie z art. 9a ust. 8 ustawy o *przeciwdziałaniu przemocy w rodzinie*, Zespół działał na podstawie porozumień o współpracy z 10 marca 2011 r., które Burmistrz zawarł z Prezesem Sądu Rejonowego, Komendantem Powiatowym Policji, Dyrektorem Zespołu Opieki Zdrowotnej, Przewodniczącym Gminnej Komisji Rozwiązywania Problemów Alkoholowych, Dyrektorem Miejsko Gminnego Zarządu Oświaty oraz Kierownikiem Ośrodka.

W celu realizacji zadań wynikających z art. 6 ustawy o *przeciwdziałaniu przemocy w rodzinie*, Burmistrz zawarł porozumienie ze Starostą Powiatu Strzyżowskiego. Na podstawie tego porozumienia PCPR miało udzielać pomocy osobom z terenu Miasta i Gminy w zakresie poradnictwa psychologicznego, prawnego i socjalnego. PCPR prowadziło także ośrodek interwencji kryzysowej wspierający osoby dotknięte problemem przemocy z obszaru działania Ośrodka.

Ze sprawozdań za lata 2012 – 2013 wynika, iż Zespół realizował działania określone w Miejsko Gminnym Programie Przeciwdziałania Przemocy w Rodzinie na lata 2008 – 2013. Dotyczyły one m.in. diagnozowania zjawisk przemocy w rodzinie oraz oddziaływania na sprawców.

W 2012 r. do Zespołu wpłynęło 94 *Niebieskie Karty (Karty)*, w związku z rozpoznaniem zaburzeń życia w 82 rodzinach, wywołanych nadużywaniem alkoholu i stosowaniem przemocy. W 2013 r. założono 153 *Karty*, które dotyczyły 103 rodzin, zaś w I połowie 2014 r., przemoc stwierdzono w 36 rodzinach.

Do rozwiązywania problemów przemocy utworzono grupy robocze, gdzie na spotkania zapraszano ofiary i sprawców przemocy. W wyniku działań interwencyjnych Zespołu oraz planu pomocy, w 2012 r. zaprzestano przemocy w 41 rodzinach, w 2013 r. w 91 oraz w 18 w I połowie 2014 r.

(dowód: akta kontroli str. 706 - 737)

6.3. W okresie objętym kontrolą Ośrodek pozyskiwał i wykorzystywał informacje dotyczące potrzeb społecznych zgłaszane przez inne podmioty, zobowiązane do przeciwdziałania bezrobociu, zapobiegania przemocy w rodzinie oraz pomocy w zakresie rehabilitacji zawodowej i społecznej.

Pozyskiwano również informacje od organizacji społecznych, pozarządowych, kościołów oraz osób fizycznych i prawnych.

W ramach realizowanej współpracy zidentyfikowano 376 osób wymagających udzielenia pomocy społecznej, z tego 127 w 2012 r., 139 w 2013 r. i 110 w I półroczu 2014 r. Najwięcej informacji wpłynęło z placówek oświatowych – 85, od osób fizycznych – 77, z PCPR – 60, z ZOZ – 56, z PUP – 42 i od organizacji pozarządowych – 34.

Informacje takie wpływały również od Rzecznika Praw Dziecka (8), zakładów karnych (10) i od kościołów (4).

Spośród tych osób – 22, tj. 9 w 2012 r., 8 w 2013 r., 5 w 2014 r. zidentyfikowano jako, tzw. „*nowe*”. Osobom tym udzielono stosownej pomocy wykorzystując możliwości działania z urzędu i na wniosek.

Ośrodek w zakresie pozyskiwania informacji odnośnie potrzeb społecznych nie współpracował z Poradnią Psychologiczno-Pedagogiczną i Stowarzyszeniem „*TAK ŻYCIU*” w Strzyżowie oraz z Warsztatami Terapii Zajęciowej w Różance.

Ośrodek nie pozyskiwał informacji od PFRON, zespołów ds. orzekania o stopniu niepełnosprawności, podmiotów prowadzących turnusy rehabilitacyjne, społecznych rad od osób niepełnosprawnych i administracji osiedli bądź budynków, w celu określenia potencjalnych beneficjentów pomocy społecznej.

(dowód: akta kontroli str. 305 - 307, 320 - 337, 738, 940)

6.4. W okresie objętym kontrolą, funkcjonowały dwa porozumienia zawarte z PUP na podstawie art. 50 ust. 2 i 3 ustawy o *promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy*.

Porozumienia z dnia 1 lipca 2009 r. i 2 stycznia 2013 r. zawarto w celu wymiany informacji o osobach bezrobotnych zarejestrowanych w PUP i korzystających ze świadczeń pomocy społecznej.

Na podstawie tych porozumień, z osobami bezrobotnymi zawarto w 2012 r. – 35, w 2013 r. – 34, a w I półroczu 2014 r. – 33 kontrakty socjalne.

Analiza wykazała, iż Ośrodek nie realizował zapisów § 3 ust. 1 porozumienia zawartego w styczniu 2013 r.

(dowód: akta kontroli str. 740 - 743, 753, 943 - 945)

Ośrodek korzystał z możliwości wynikających z wdrożenia elektronicznej drogi do dwukierunkowej wymiany informacji z PUP odnośnie beneficjentów obszaru rynku pracy i pomocy społecznej na poziomie lokalnym (projekt e-platforma).

Na podstawie umów z 6 września 2013 r. PUP poprzez system informatyczny elektronicznej wymiany informacji SEPI (Samorządowa Elektroniczna Platforma Informacyjna) udostępnił upoważnionym pracownikom Ośrodka wybrane dane

osobowe z ewidencji bezrobotnych i klientów, zaś Ośrodek wybrane dane osobowe ze zbioru pomoc społeczna i świadczenia rodzinne.

Umowy obowiązywały od 29 listopada 2013 r. do 30 czerwca 2014 r. Aneksami z 24 czerwca 2014 r. przedłużono termin ich obowiązywania do 30 czerwca 2015 r.

(dowód: akta kontroli str. 754 - 788)

6.5. W trakcie szkoleń, konferencji, narad oraz podczas spotkań z innymi pracownikami ośrodków pomocy społecznej, pracownicy wymieniali doświadczenia z innymi pracownikami w zakresie identyfikacji i monitorowania sytuacji społecznej.

W okresie objętym kontrolą 10 pracowników Ośrodka uczestniczyło w 25 szkoleniach, w tym 8 w 13 szkoleniach członków i kandydatów do Zespołu Interdyscyplinarnego oraz z procedury *Niebieskiej Karty*.

W 4 szkoleniach dotyczących pracy i komunikacji z osobą zaburzoną psychicznie z jej rodziną i otoczeniem, profilaktyki przemocy, pracy socjalnej z osobami starszymi oraz w szkoleniu praca społeczna – aktualne problemy udział wzięło 5 pracowników socjalnych.

Pozostałe szkolenia dotyczyły m.in. szkoleń z Systemu Elektronicznej Platformy Integracyjnej (SEPI) oraz obsługi oprogramowania dziedzinowego OU POMOST i POMOST STD.

Przedstawiciele Ośrodka uczestniczyli także w konferencji zorganizowanej w listopadzie 2012 r. przez Wojewodę pn. Współdziałanie miarą skuteczności – rola Specjalistycznych Ośrodków Wsparcia dla Ofiar Przemocy w Rodzinie, jako instytucji pomocowych oraz w naradach, w których udział brali przedstawiciele Podkarpackiego Urzędu Wojewódzkiego, Podkarpackiego Forum Pomocy Społecznej, policji, służby zdrowia, straży pożarnej, ośrodków interwencji kryzysowej, ośrodków wsparcia dla ofiar przemocy w rodzinie, gminnych komisji rozwiązywania problemów alkoholowych, zespołów interdyscyplinarnych oraz pracownicy innych ośrodków z terenu województwa.

(dowód: akta kontroli str. 789 - 803)

6.6. W okresie objętym kontrolą Ośrodek informował w mediach o możliwościach korzystania z programów przeciw wykluczeniu społecznemu.

W miesięczniku Samorządu i Towarzystwa Miłośników Ziemi Strzyżowskiej „Waga i Miecz” zamieszczano informacje o kontynuowaniu rozpoczętych w 2008 r., działań w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki pt. „Czas na aktywność w Gminie Strzyżów”. Głównym celem tego projektu było zapobieganie wykluczeniu społecznemu poprzez wzrost kompetencji społecznych i zawodowych zdiagnozowanych klientów Ośrodka oraz ich otoczenia. W lipcu - sierpniu 2012 r. informowano o podpisaniu, aneksu do umowy na realizację kursów podnoszących kwalifikacje 19 jego uczestników. W ramach projektu realizowano także Program Aktywności Lokalnej, skierowany do 15 kobiet dotkniętych przemocą w rodzinie, nieporadnych życiowo, bez przygotowania zawodowego i zagrożonych wykluczeniem społecznym. W maju - czerwcu 2014 r. zamieszczono informację o rozpoczęciu drugiego etapu projektu. W kwietniu kurs spawacza rozpoczęło 10 mężczyzn, zaś 21 kobiet wymagających aktywizacji społecznej uczestniczyło (od maja br.) w Programie Aktywności Lokalnej.

Gazetom codziennym „Nowiny” i Super Nowości” udzielano telefonicznych informacji o liczbie udzielonych zasiłków okresowych i pomocy materialnej dla uczniów.

Ośrodek nie promował w mediach form pomocy społecznej.

(dowód: akta kontroli str. 804 - 814)

6.7. Ośrodek był informowany o możliwościach aplikowania w programach przeciw wykluczeniu społecznemu. Informacje takie przekazywało Ministerstwo Pracy

i Polityki Społecznej, Wydział Polityki Społecznej Podkarpackiego Urzędu Wojewódzkiego, Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej w Rzeszowie, a także Zarząd Województwa Podkarpackiego .

W 2012 r. Zarząd Województwa Podkarpackiego poinformował Ośrodek o 3 konkursach z zakresu profilaktyki i rozwiązywania problemów alkoholowych, przeciwdziałania przemocy w rodzinie i przeciwdziałania narkomanii.

Z wyjaśnienia Z-cy Kierownika Danuty Midury wynika, iż ze względu na „braki kadrowe i czasowe”, do konkursów tych Ośrodek nie przystąpił.

Z informacji przedłożonych w kontroli w wyniku, iż Ośrodek otrzymał 3 informacje o programach, tj. „Czas na aktywność w Gminie”, „Wspieranie Jednostek Samorządu Terytorialnego w Tworzeniu Systemu Przeciwdziałania Przemocy w Rodzinie” oraz o programie „Asystent rodziny i koordynator rodzinnej pieczy zastępczej”.

W okresie objętym kontrolą Ośrodek uczestniczył w dwóch programach oraz złożył trzy wnioski o dofinansowanie projektów przeciw wykluczeniu społecznemu, z czego dwa odrzucono.

Od 2008 r. Ośrodek realizuje projekt systemowy „Czas na aktywność w Gminie Strzyżów” skierowany do osób zagrożonych wykluczeniem społecznym i korzystających z pomocy społecznej. Projekt opisano w pkt 6.6. wystąpienia pokontrolnego.

W dniu 30 maja 2014 r. Gmina Strzyżów zawarła z Wojewodą, umowę dotyczącą wsparcia realizacji zadania publicznego realizowanego w ramach „Programu asystent rodziny i koordynator rodzinnej pieczy zastępczej na rok 2014”. Na tej podstawie Ośrodek podpisał umowę na świadczenie usług przez asystenta rodziny na okres od 29 kwietnia do 31 grudnia 2014 r. Na dzień 31 lipca br. asystent pracował z 7 rodzinami.

Koordinator Klubu Integracji Społecznej Ośrodka, przesłał do Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej (Ministerstwa) trzy wnioski przeciw wykluczeniu społecznemu.

W 2012 r. przesłano wniosek o dofinansowanie projektu Programu Ośłonowego, „Wspieranie Jednostek Samorządu Terytorialnego w Tworzeniu Systemu Przeciwdziałania Przemocy w Rodzinie” – „Razem przeciw przemocy”. Celem projektu było zdiagnozowanie zjawiska przemocy domowej.

W 2013 r. złożono wniosek w ramach programu „Aktywne Formy Przeciwdziałania Wykluczeniu Społecznemu” pn. „Podmiot zatrudnienia socjalnego partnerem Ośrodka i PUP w realizacji kontraktów socjalnych”, w którym uczestniczyć miało 20 osób korzystających z pomocy społecznej.

Oba wnioski nie uzyskały wsparcia Ministerstwa.

W 2014 r. Ministerstwo pozytywnie oceniło projekt realizowany w ramach Programu Ośłonowego „Wspieranie Jednostek Samorządu Terytorialnego w Tworzeniu Systemu Przeciwdziałania Przemocy w Rodzinie” pod tytułem „Zobacz – Zatrzymaj – Zmień – Nie! Dla Przemocy w Twoim Domu”. Projekt będzie realizowany w okresie od września do grudnia 2014 r. i uczestniczyć w nim ma 15 kobiet doświadczonych przemocą domową z terenu Miasta i Gminy.

(dowód: akta kontroli str. 815 - 890)

6.8. W okresie objętym kontrolą w Ośrodku nie opracowano procedur określających sposoby współpracy m.in. z policją, urzędami pracy, przychodniami i placówkami udzielającymi świadczeń zdrowotnych, schroniskami, szkołami, organizacjami

pozarządowymi, administracjami osiedli czy kościołami w celu rozpoznania sytuacji społecznej osób wymagających wsparcia.

Kierownik Ośrodka stwierdziła, iż współpraca z ww. podmiotami oparta była na kontaktach telefonicznych, osobistych i wynikała z „*potrzeby danej chwili*”, zaś sprawy załatwiano na bieżąco.

(dowód: akta kontroli str. 891 - 892)

6.9. Kierownik Ośrodka Alina Banek wyjaśniła, że nieobowiązkowe działania służące identyfikowaniu „*potrzebujących*” dotyczyły wymiany doświadczeń w prowadzeniu indywidualnych spraw klientów pomocy społecznej. Doświadczenia te upowszechniano poprzez „*kontakty i współpracę telefoniczną i osobistą*” z innymi ośrodkami pomocy społecznej z terenu powiaty strzyżowskiego. Nie upowszechniano ich w BIP.

(dowód: akta kontroli str. 891 - 892)

Ustalono
nieprawidłowości

W działalności kontrolowanej jednostki w przedstawionym wyżej zakresie stwierdzono nieprawidłowość polegającą na nierealizowaniu zapisów § 3 ust. 1 porozumienia zawartego z PUP w dniu 2 stycznia 2013 r.

W kontroli ustalono, iż Ośrodek nie składał wniosku do PUP, o wydanie osobie bezrobotnej skierowania celem podpisania kontraktu socjalnego.

(dowód: akta kontroli str. 741 - 743, 943 - 945)

Kierownik Alina Banek wyjaśniła, że wniosków o podpisanie kontraktu socjalnego osobie bezrobotnej nie wydawano, ponieważ „*nie traciła ona statusu osoby bezrobotnej*”. Po podpisaniu kontraktu socjalnego, pracownik socjalny na bieżąco wymieniał informacje z PUP. Nie wszystkie zapisy porozumienia udokumentowano na piśmie, gdyż ich procedury pochłaniają „*dużo czasu*”.

(dowód: akta kontroli str. 740 - 743, 753)

Ocena cząstkowa

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie mimo stwierdzonej nieprawidłowości działalność kontrolowanej jednostki w badanym obszarze.

7. Realizacja wniosków pokontrolnych.

7.1. Najwyższa Izba Kontroli nie przeprowadzała w Ośrodku kontroli dotyczących:

1) *Zatrudnienia socjalnego jako instrumentu działań na rzecz rozwiązywania trudnej sytuacji życiowej oraz wzmocnienia aktywności osób zagrożonych wykluczeniem społecznym (P/13/110);*

2) *Realizacji kontraktów socjalnych przez miejskie i gminne ośrodki pomocy społecznej (P/13/102).*

(dowód: akta kontroli str. 893 - 895)

Ocena cząstkowa

Najwyższa Izba Kontroli nie oceniała działalności kontrolowanej jednostki w tym zakresie.

8. Skargi z zakresu identyfikowania i monitorowania sytuacji społecznej.

8.1. W okresie objętym kontrolą nie wpłynęły do Ośrodka i Urzędu, skargi lub interwencje parlamentarzystów związane z identyfikowaniem i monitorowaniem sytuacji społecznej na terenie Miasta i Gminy.

(dowód: akta kontroli str. 896 - 807)

Najwyższa Izba Kontroli nie oceniała działalności kontrolowanej jednostki w tym zakresie.

IV. Uwagi i wnioski

Wnioski pokontrolne

Przedstawiając powyższe oceny i uwagi wynikające z ustaleń kontroli, Najwyższa Izba Kontroli, na podstawie art. 53 ust. 1 pkt 5 ustawy z dnia 23 grudnia 1994 r. o Najwyższej Izbie Kontroli¹⁰, wnosi o:

- 1) podjęcie działań w celu zatrudnienia wymaganej liczby pracowników socjalnych zgodnie z przepisem art. 110 ust. 11 ustawy o pomocy społecznej;
- 2) dostosowanie Regulaminu organizacyjnego do aktualnej struktury organizacyjnej Ośrodka, zaś zakresów czynności pracowników socjalnych do zadań wynikających z art. 119 ust. 1 ustawy o pomocy społecznej;
- 3) realizowanie zapisów porozumienia zawartego z Powiatowym Urzędem Pracy w Strzyżowie w dniu 2 stycznia 2013 r. w oparciu o art. 50 ust. 2 i 3 ustawy o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy;
- 4) podjęcie działań w celu aktualizowania zapisów Strategii rozwiązywania problemów społecznych na lata 2014 – 2020 w razie ewentualnych zmian społecznych i przepisów prawnych;
- 5) podjęcie działań w celu ustalenia warunków, trybu przyznawania i zwrotu zasiłku celowego na ekonomiczne usamodzielnienie, o których mowa w art. 43 ust. 10 ustawy o pomocy społecznej;
- 6) rozważenie podjęcia współpracy z możliwie szerokim kręgiem podmiotów określonych w art. 2 ust. 2 ustawy o pomocy społecznej w celu pozyskania jak największego zasobu informacji, o potencjalnych beneficjentach pomocy społecznej.

V. Pozostałe informacje i pouczenia

Prawo zgłoszenia zastrzeżeń

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

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 Rzeszowie.

Obowiązek poinformowania NIK o sposobie wykorzystania uwag i wykonania wniosków

Zgodnie z art. 62 ustawy o NIK, proszę o poinformowanie Najwyższej Izby Kontroli, w terminie 21 dni od dnia otrzymania wystąpienia pokontrolnego, o sposobie wykorzystania uwag i wykonania wniosków pokontrolnych oraz o podjętych działaniach lub przyczynach niepodjęcia tych działań.

¹⁰ Dz. U. z 2012 r., poz. 82 ze zm.

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.

Rzeszów, dnia września 2014 r.

Najwyższa Izba Kontroli
Delegatura w Rzeszowie

Dyrektor

Kontroler

Wiesław Motyka

Cezary Paciura
Gł. specjalista kontroli państwowej