



NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI
Delegatura w Rzeszowie

LRZ.410.018.02.2018

Małgorzata Kędzior
Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej
Ul. Akademicka 2; 39-200 Dębica

WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

P/18/040 - Organizacja i warunki pracy pracowników socjalnych w gminach

I. Dane identyfikacyjne

Jednostka kontrolowana	Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Dębicy (dalej MOPS), ul. Akademicka 2; 39-200 Dębica.
Kierownik jednostki kontrolowanej	Małgorzata Kędzior, dyrektor MOPS, od 2 kwietnia 2007 r. (akta kontroli str.2)
Zakres przedmiotowy kontroli	<ol style="list-style-type: none">1. Organizacja pracy pracowników socjalnych2. Warunki pracy pracowników socjalnych3. Możliwość rozwoju oraz wsparcie merytoryczne i psychologiczne dla pracowników socjalnych
Okres objęty kontrolą	Lata 2016-2018 (I półrocze). Dla realizacji celu kontroli wykorzystane zostały także informacje i dokumenty sporządzone przed i po tym okresie.
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 Rzeszowie
Kontroler	<ol style="list-style-type: none">1. Jacek Wolan, upoważnienie do kontroli nr LRZ/127/2018 z 17 września 2018 r. (akta kontroli str.1)

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

II. Ocena ogólna² kontrolowanej działalności

OCENA OGÓLNA

W ocenie Najwyższej Izby Kontroli działania MOPS w zakresie organizacji i warunków pracy pracowników socjalnych MOPS w latach 2016-2018 (I półrocze) zmierzały do poprawy warunków pracy pracowników socjalnych a także do podniesienia jakości świadczonej pomocy.

Uzasadnienie
oceny ogólnej

W ocenie NIK, MOPS posiadał rzetelną wiedzę dotyczącą potrzeb w zakresie pomocy społecznej w Gminie Dębica. Działania MOPS były zgodne z celami i kierunkami określonymi w Strategii Rozwiązywania Problemów Społecznych Miasta Dębica na lata 2006-2020. Otrzymywane przez MOPS środki finansowe pozwalały na realizację działań i zaspokajanie potrzeb klientów MOPS. Ze swojej działalności, MOPS sporządzał rzetelne i spójne sprawozdania, które przedkładane były terminowo stosownym organom.

Zatrudnienie pracowników socjalnych w MOPS było zgodne z obowiązującymi przepisami określonymi w ustawie z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej³.

MOPS zapewniał pracownikom socjalnym właściwe warunki pracy, zgodne z przepisami BHP i prawidłowo organizował ich pracę w terenie.

Pozytywna ocena dotyczy także zapewnienia rozwoju oraz wsparcia merytorycznego i psychologicznego dla pracowników socjalnych. Pracownicy socjalni posiadali wymagane kwalifikacje, a MOPS umożliwiał im rozwój i udział w szkoleniach.

NIK zauważa, iż pomimo podjętych przez MOPS działań w kierunku minimalizacji zagrożeń w pracy pracowników socjalnych, w ocenie pracowników socjalnych, a także związku zawodowego, w MOPS miały miejsce wydarzenia o charakterze nierównego traktowania lub mobbingu. Wskazali oni także na brak zapewnienia szczepliń ochronnych dla pracowników socjalnych MOPS, szkoleń z zakresu samoobrony oraz z zakresu przygotowania do radzenia sobie w sytuacji zagrożenia.

III. Opis ustalonego stanu faktycznego oraz oceny częściowej⁴ kontrolowanej działalności

OBSZAR

1. Organizacja pracy pracowników socjalnych

1.1 Rozpoznanie potrzeb gminy w zakresie pomocy społecznej

Opis stanu
faktycznego

W okresie objętym kontrolą, MOPS realizował Strategię Rozwiązywania Problemów Społecznych Miasta Dębica na lata 2006-2020⁵, w której opracowaniu MOPS brał czynny udział. Strategia zawierała diagnozę lokalnej społeczności i określała problemy społeczne, a także wyznaczała realizację celów strategicznych, w szczególności takich jak:

- rozwój lokalnego systemu profilaktyki i opieki nad dzieckiem i rodziną,
- prowadzenie skutecznego systemu zapobiegania marginalizacji wszystkich grup społecznych, a w szczególności osób bezdomnych, uzależnionych, opuszczających zakłady karne,

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

³ Ustawa z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (Dz. U. z 2018 r. poz. 1508, ze zm.)

⁴ 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.

⁵ Uchwała Nr XXXVI/448/06 Rady Miejskiej w Dębicy z dnia 31 stycznia 2006 r.

- podniesienie świadomości o problemach i prawach osób chorych, niepełnosprawnych i starszych z ukierunkowaniem na przeciwdziałanie marginalizacji.

W Strategii wskazano kierunki działań zmierzających do realizacji wyznaczonych celów oraz podmioty realizujące cele strategiczne. Określono źródła finansowania działań zmierzających do realizacji wyznaczonych celów, jednak nie określono wielkości planowanych nakładów finansowych oraz nie wskazano planowanych wskaźników do osiągnięcia.

(akta kontroli str.3-10)

MOPS prawidłowo przygotowywał corocznie ocenę zasobów pomocy społecznej, w której podawał analizę lokalnej sytuacji społecznej i demograficznej. Przedstawiał Radzie Miasta posiadane zasoby kadrowe i infrastrukturę, zrealizowane zadania oraz poniesione nakłady finansowe na ich realizację, a także osoby i rodziny korzystające z pomocy społecznej, rodzaje występujących problemów w tym zakresie dokonując jednocześnie oceny występujących zjawisk i występujących trendów. MOPS przedstawiał również realizowane projekty i działania, przedstawiając ich cele, czas trwania i nakłady finansowe. W ocenach zasobów, MOPS nie wskazywał potrzeby zatrudnienia nowych pracowników socjalnych.

Przedkładane projekty budżetów MOPS na poszczególne lata, zawierały dane z zakresu realizacji potrzeb wynikających corocznie z oceny zasobów pomocy społecznej.

Na zaplanowane zadania na lata 2016-2018 MOPS uzyskiwał niezbędne środki do ich realizacji.

Ustalono, że MOPS terminowo (do końca marca danego roku) składał Radzie Miasta Dębica coroczne sprawozdania ze swojej działalności. Sprawozdania zawierały analizę i opis wykonanych działań, poniesione wydatki, a także osiągnięte wskaźniki.

Dane zawarte w przedstawianych Radzie Miasta sprawozdaniach były zgodne z danymi wykazanymi w sprawozdaniach MRPiPS-03, w ocenie zasobów i innych dokumentach dotyczących danego okresu.

(akta kontroli str. 11-260; 301-304)

1.2 Zatrudnianie pracowników socjalnych

W okresie objętym kontrolą MOPS udzielał pomocy (wsparcia) w następujących formach:

- praca socjalna – w 2016 r. udzielono pomocy 1.396 rodzinom; w 2017 r. – 1.097; w I półroczu 2018 r. – 606;
- pogłębiona praca socjalna – prowadzona w obszarach: z osobami bezdomnymi, bezrobotnymi, rodzinami z problemami opiekuńczo-wychowawczymi, z osobami starszymi, chorymi i niepełnosprawnymi, z rodzinami/osobami dotkniętymi lub zagrożonymi problemem przemocy; w 2017 r. udzielono pomocy 20 rodzinom oraz 92 osobom; w I półroczu 2018 r. – również 20 rodzinom oraz 92 osobom;
- poradnictwo specjalistyczne (doradca zawodowy, psychiatra, psychoterapeuta, radca prawny) – oferowane zarówno dla podopiecznych ośrodka jak i dla pracowników MOPS (w tym m.in. „Superwizja pracowników socjalnych”); - w 2016 r. udzielono porad specjalistycznych dla 35 rodzin; w 2017 r. – 76; w I półroczu 2018 r. – 70;
- asystent rodziny - w 2016 r. pomocą objęto 43 rodziny; w 2017 r. – 57; w I półroczu 2018 r. – 28;

- interwencja kryzysowa – w 2016 r. działaniami objęto 120 rodzin; w 2017 r. – 127; w I półroczu 2018 r. – 50 (wszystkie rodziny, u których doszło do interwencji objęte zostały procedurą Niebieskiej Karty);
- sprawienie pogrzebu - w 2017 r. – 4 pogrzeby; w I półroczu 2018 r. – 2;
- udzielenie schronienia (dla osób bezdomnych) - w 2016 r. udzielono pomocy jednej osobie; w 2017 r. – 51; w I półroczu 2018 r. – 47;
- usługi opiekuńcze i specjalistyczne usługi opiekuńcze w miejscu zamieszkania – w 2016 r. usługami objęto 205 osób; w 2017 r. – 208; w I półroczu 2018 r. – 167;
- kierowania do domów opieki społecznej - w 2016 r. skierowano 63 pensjonariuszy; w 2017 r. – 71; w I półroczu 2018 r. – 74;
- pomoc rzeczowa (opał z dowozem) - w 2016 r. udzielono pomocy 237 rodzinom; w 2017 r. – 256; w I półroczu 2018 r. – 155;
- składki na ubezpieczenie zdrowotne (dla osób pobierających zasiłek stały) – w 2016 r. dla 31 osób; w 2017 r. – 28; w I półroczu 2018 r. – 24;
- ośrodki wsparcia (Dom Dziennego Pobytu „Dom Seniora”, Dzienny Dom „Senior+”)
 - w 2016 r. uczestniczyło w tej formie pomocy 59 osób; w 2017 r. – 53; w I półroczu 2018 r. – 64;
- placówki wsparcia dziennego (trzy świetlice na terenie Dębicy) - w 2016 r. w zajęciach uczestniczyło 148 wychowanków; w 2017 r. – 137; w I półroczu 2018 r. – 87;
- kierowanie na zajęcia do Klubu Integracji Społecznej (dla osób bezrobotnych) – w 2016 r. w zajęciach udział wzięło 8 osób; w 2017 r. – 12; w I półroczu 2018 r. – 10;
- kierowanie na zajęcia do Centrum Integracji Społecznej – w 2016 r. skierowano 31 osób; w 2017 r. – 28; w I półroczu 2018 r. – 24;
- wypożyczalnia sprzętu rehabilitacyjnego – w 2016 r. wnioski złożyło 610 osób; w 2017 r. – 650;
- pomoc finansowa (zgodnie z ustawą o pomocy społecznej) – w 2016 r. pomocą objęto 1.497 rodzin (tj. 3.308 osób w rodzinach); w 2017 r. – 1.374 rodzin (2.928 osób); w I półroczu 2018 r. – 1.089 rodzin (2.274 osoby);
- skierowania po pomoc żywnościową w ramach PO Pomoc Żywnościowa 2014-2020 – w 2016 r. wydano 482 skierowania; w 2017 r. – 334.

Wymienione formy pomocy udzielane przez MOPS w latach 2016-2018 (I półrocze) wynikały z potrzeb zgłaszanych przez podopiecznych MOPS. Rejestracją wniosków o przyznanie pomocy (różnych form) w MOPS, zajmuje się punkt pierwszego kontaktu (dziennik podawczy), w ramach którego prowadzona jest ewidencja dokumentów wpływających do MOPS.

Ustalono, że w MOPS nie występują kolejki oczekujących na poszczególne formy pomocy, sprawy załatwiane były na bieżąco tj. w terminie do jednego miesiąca.

Nie stwierdzono, skarg na działania MOPS dotyczących świadczonej pomocy.

(akta kontroli str. 11-263)

MOPS spełniał wymogi ustawowe (art. 110 ust. 11 i 12 ustawy o pomocy społecznej) dotyczące liczby zatrudnianych pracowników socjalnych w przeliczeniu na liczbę mieszkańców. Na dzień 8 listopada 2018 r. liczba osób zameldowanych na terenie miasta, na pobyt stały i czasowy wynosiła 44 361 mieszkańców, co w przeliczeniu na 2000 mieszkańców przypadających na jednego pracownika socjalnego wynosi 22,46 etatów. Na koniec 2016 r. liczba pracowników socjalnych zatrudnionych w MOPS wynosiła 24 osoby, na koniec 2017 r. – 22, na koniec I półrocza 2018 r. - 24. Liczba pracowników socjalnych była zgodna z wykazą

w corocznych Ocenach zasobów. Wszyscy wymienieni pracownicy pracowali w terenie. Liczba środowisk przypadająca na jednego pracownika socjalnego wynosiła: w 2016 r. – 52; w 2017 r. – 48; w I półroczu 2018 r. – 45. W przedstawionej w ankietach, opinii pracowników socjalnych dotyczącej czasu na prowadzenie pracy socjalnej z podopiecznymi, 52% ankietowanych wskazało, iż ma niewystarczającą ilość czasu na realizację tego zadania. Jako główne przyczyny braku czasu wskazano: - zbyt duża liczba podopiecznych 62% ankietowanych, - nadmiar pracy biurowej 57%, - częste zmiany prawa 19%.

Stosunek procentowy pracowników socjalnych do wszystkich pracowników zatrudnionych w MOPS wynosił od 20,2% w 2017 r. do 22,9% w 2016 r.

(akta kontroli str. 264-269; 462-477)

Średnie miesięczne wynagrodzenie pracowników socjalnych MOPS wyniosło:

- w 2016 r. – 3.248,68 zł, co stanowiło: - 175,6% płacy minimalnej (1.850 zł); - 92,2% wynagrodzenia ogółem pracowników MOPS łącznie z kadrami zarządzającą (3.522,87 zł); - 85,6% pracowników Urzędu Miasta Dębica bez kadry zarządzającej (3.797,25 zł); - 84,7% przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia w gospodarce narodowej dla woj. podkarpackiego (3.836,50 zł);
- w 2017 r. – 3.467,40 zł, co stanowiło: - 173,4% płacy minimalnej (2.000 zł); - 90,82% wynagrodzenia ogółem pracowników MOPS łącznie z kadrami zarządzającą (3.818,30 zł); - 81,3% pracowników Urzędu Miasta Dębica bez kadry zarządzającej (4.267,20 zł); - 88,5% przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia w gospodarce narodowej dla woj. podkarpackiego (3.920,08 zł).

Najwyższa miesięczna kwota wypłacanych świadczeń przez MOPS w badanym okresie wynosiła 6.224 zł (3.000 zł świadczenia rodzinne + 1.124 zł świadczenia wychowawcze + 2.100 zł świadczenia alimentacyjne), natomiast średnia kwota tych świadczeń wynosiła 1.848 zł.

W okresie objętym kontrolą, wszyscy pracownicy socjalni świadczący pracę w środowisku, pobierali dodatek do wynagrodzenia w wysokości 250 zł. Kwota środków budżetowych (rządowych) przeznaczonych na wypłatę tego dodatku w latach 2016-2018 (I półrocze) wyniosła łącznie 121.424,22 zł i przeznaczona była w całości na wypłatę tego dodatku, natomiast ze środków własnych (budżet Gminy Dębica) pokryte zostały koszty tego świadczenia (pochodne), których łączna kwota wyniosła 56.814,98 zł.

Wszyscy pracownicy socjalni MOPS mieli założone „księgi wyjść” w teren, w których wpisywano godziny wyjścia i powrotu, adres miejsca do którego udawał się pracownik oraz cel wyjścia. Wszyscy pracownicy „wychodzący w teren” korzystali z samochodu służbowego MOPS. Nie wypłacano zwrotu kosztów podróży z tytułu świadczenia pracy w terenie przez pracowników socjalnych.

(akta kontroli str. 269-298)

1.3 Organizacja i skuteczność pracy pracowników socjalnych

W 2017 r. MOPS rozpoczął realizację projektu pt. „Reorganizacja Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Dębicy” w ramach działania 2.5 Skuteczna pomoc społeczna Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój. Celem projektu było wdrożenie usprawnień organizacyjnych polegających na oddzieleniu pracy administracyjnej od pracy socjalnej oraz usług socjalnych w MOPS. Zakładany czas trwania projektu: od 01.04.2017r. do 31.03.2019 r. Całkowita wartość projektu wynosi 359 900,64 zł. Projekt w całości był finansowany ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego.

Realizacja projektu ma na celu podniesienie jakości pracy pracowników socjalnych oraz całego MOPS. Wprowadzone w wyniku działań projektowych zmiany

wprowadzają rozwiązania optymalizujące wykorzystanie kwalifikacji i kompetencji zatrudnionych pracowników i mają wpłynąć na zwiększenie udziału pracy socjalnej w podejmowanych codziennie czynnościach zawodowych.

Grupę docelową projektu stanowią pracownicy Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Dębicy. Projekt ma na celu również podniesienie bezpieczeństwa pracy pracowników.

MOPS realizując wymieniony program, wprowadził od października 2017 r., rozwiązania polegające na podzieleniu pracowników socjalnych na pracowników administracyjnych oraz na świadczących pogłębioną pracę socjalną.

Pracownicy przeprowadzający postępowania administracyjne, w tym wywiady środowiskowe w terenie, wchodzi w skład zespołu ds. świadczeń przyznanych decyzją i ich liczba wynosi 18 osób.

Natomiast 5-ciu pracowników socjalnych, pracujących na stanowiskach pogłębionej pracy socjalnej, pracuje z osobami i rodzinami w obrębie następujących problemów:

- osoby starsze, chore i niepełnosprawne
- osoby bezrobotne
- osoby bezdomne
- rodziny z problemami opiekuńczo- wychowawczymi
- osoby i rodziny dotknięte lub zagrożone zjawiskiem przemocy.

Po wprowadzeniu reorganizacji pracy, wszyscy pracownicy socjalni MOPS pracowali w terenie.

Natomiast w latach 2016-2017 r. (do października) nie było rozdzielania pracy socjalnej na administracyjną i pogłębioną. W tych latach również wszyscy pracownicy socjalni pracowali w terenie, co potwierdzone było w „książkach wyjść”.

MOPS prowadził ewidencję ilości prowadzonych i „załatwionych” spraw przez każdego z pracowników socjalnych w miesiącu, które uwzględniało: liczbę zrealizowanych spraw, liczbę dni pracujących (z uwzględnieniem urlopów), liczbę spraw pozostałych (tj. wywiady, przedłużenia, wezwania, skierowania itp.).

Powyższy system oceniania pracy pracowników MOPS pozwalał – w ocenie NIK, na dokonywanie obiektywnych ocen realizacji zadań przez poszczególnych pracowników.

Liczba pracowników socjalnych MOPS zaspokajała potrzeby gminy w tym zakresie, a ich liczba była zgodna z wymogami przepisu określonego w art. 110 ust. 11 i 12 ustawy o pomocy społecznej.

(akta kontroli str. 11-106; 269; 275-300)

Z analizy sprawozdań i opracowań MOPS wynika, że głównym powodem korzystania ze świadczeń pomocy społecznej w badanym okresie było ubóstwo, długotrwała lub ciężka choroba, bezrobocie oraz niepełnosprawność. Świadczona przez MOPS pomoc społeczna wykazywała tendencję spadkową w obszarach:

- z tytułu ubóstwa: w 2016 r. liczba rodzin objętych świadczeniem wynosiła 990 (2.142 osoby w rodzinach), a w 2017 r. świadczeniem objęto 868 rodzin (1.816 osób w rodzinach),
- z tytułu bezrobocia: w 2016 r. objęto świadczeniem 801 rodzin (1.983 osoby w rodzinach), w 2017 r. świadczeniem objęto 673 rodziny (1.611 osób w rodzinach),
- z tytułu bezradności w sprawach opiekuńczo-wychowawczych: w 2016 r. objęto świadczeniem 255 rodzin (881 osób w rodzinach), w 2017 r. świadczeniem objęto 225 rodzin (800 osób w rodzinach).

Natomiast odnotowano wzrost świadczonej pomocy przez MOPS z tytułu:

- długotrwałej lub ciężkiej choroby: w 2016 r. objęto świadczeniem 725 rodzin (1.461 osób w rodzinach), w 2017 r. świadczeniem objęto 745 rodzin (1.408 osób w rodzinach),
- niepełnosprawności: w 2016 r. objęto świadczeniem 545 rodzin (1.066 osób w rodzinach), w 2017 r. świadczeniem objęto 562 rodziny (1.033 osoby w rodzinach),
- przemocy w rodzinie: w 2016 r. objęto świadczeniem 6 rodzin (18 osób w rodzinach), w 2017 r. świadczeniem objęto 13 rodzin (37 osób w rodzinach).

Jak wynika z powyższego zestawienia, w okresie objętym kontrolą, nastąpił wyraźny (ponad 50%) wzrost świadczonej pomocy przez MOPS z tytułu przemocy w rodzinie.

W okresie objętym kontrolą nastąpił spadek świadczonej przez MOPS pomocy dla osób długotrwale korzystających z pomocy (powyżej 3 lat), z 1.170 osób w 2016 r. do 909 osób w 2018 r. – spadek o 261 osób tj. o 22%. Pomimo spadku ilości świadczeń dla osób długotrwale korzystających z pomocy (tj. powyżej 3 lat), ich udział procentowy w ogólnej liczbie osób korzystających z pomocy społecznej wzrósł z 35% w 2016 r. do 40% w 2018 r.

Jak podała Dyrektor MOPS, główną przyczyną spadku ilości świadczeń realizowanych przez MOPS było podjęcie zatrudnienia przez członków rodzin oraz poprawa sytuacji finansowej rodzin po otrzymaniu świadczenia 500+, a także uzyskanie świadczeń emerytalnych.

(akta kontroli str. 11-257; 261-263; 305-309; 340)

Poddano analizie 30 spraw prowadzonych przez pracowników socjalnych w obszarach: praca socjalna z rodziną z problemami opiekuńczo-wychowawczymi; praca socjalna z osobą i rodziną z problemem przemocy; praca socjalna z osobami (wieloproblemowość); które zostały zakończone w okresie objętym kontrolą. W każdym analizowanym przypadku strony określały cel (działania) jaki miał być osiągnięty. Spośród analizowanych spraw - w czterech przypadkach została wszczęta procedura Niebieskiej Karty - w jednym przypadku nie doszło do realizacji zamierzonych celów (umieszczenie dzieci w rodzinie zastępczej) - w pozostałych przypadkach wyznaczone cele określone przez strony zostały osiągnięte. W badanych sprawach, okres korzystania z pomocy wynosił od jednego do dziewięciu miesięcy, pracownicy socjalni korzystali z pomocy specjalistów (radcy prawnego, psychoterapeuty). Poddane analizie sprawy nie dotyczyły przyznania świadczeń/pomocy materialnej (np. zasiłku, żywności, opału itp.). Na 30 analizowanych przypadków, w 25 prowadzonych sprawach przez pracowników socjalnych osiągnięto rezultaty pozwalające na stwierdzenie, iż w wyniku intensywnej pracy socjalnej pracowników MOPS (pracownicy socjalni oraz specjaliści) doszło do uniezależnienia się (rodziny lub osób objętych pomocą) od pomocy społecznej.

W ocenie NIK działania pracowników socjalnych były skuteczne i doprowadziły do zamierzonych celów.

(akta kontroli str. 307-339)

W okresie objętym kontrolą nie wpłynęły do MOPS oraz organów nadrzędnych (Urząd Miasta Dębica) skargi dotyczące jakości pracy pracowników socjalnych.

(akta kontroli str. 341-342)

Stwierdzone
nieprawidłowości

W działalności kontrolowanej jednostki w przedstawionym wyżej zakresie nie stwierdzono nieprawidłowości

OCENA CZĄSTKOWA

W ocenie Najwyższej Izby Kontroli, MOPS podjął działania zmierzające do prawidłowej organizacji pracy pracowników socjalnych.

MOPS posiadał wiedzę dotyczącą rzeczywistych potrzeb Gminy w zakresie pomocy społecznej. Realizowane przez MOPS działania były zgodne z celami kierunkami w przyjętej przez Gminę Dębica Strategii Rozwiązywania Problemów Społecznych na lata 2006-2020. W ocenie NIK, zatrudnienie pracowników socjalnych w MOPS było zgodne z obowiązującymi przepisami określonymi w ustawie o pomocy społecznej i zapewniało prawidłową obsługę osób korzystających z pomocy MOPS. Otrzymywane przez MOPS środki finansowe pozwalały na realizację działań i zaspakajanie potrzeb klientów MOPS.

Sporządzane przez MOPS sprawozdania były rzetelne i przedkładane terminowo. NIK pozytywnie ocenia także podjęte działania związane z reorganizacją pracy, w tym pracowników socjalnych MOPS, których efektem było usprawnienie ich pracy.

OBSZAR

2. Warunki pracy pracowników socjalnych

2.1 Ocena ryzyka zawodowego pracowników socjalnych

Opis stanu
faktycznego

Każdy pracownik socjalny MOPS na szkoleniu wstępnym BHP zapoznawany jest z ryzykiem zawodowym na danym stanowisku pracy, co potwierdza własnoręcznym podpisem na zaświadczeniu o ukończeniu szkolenia.

W okresie objętym kontrolą dla wszystkich pracowników socjalnych MOPS dokonano oceny ryzyka zawodowego pracowników socjalnych w formie karty oceny ryzyka zawodowego, gdzie wyszczególniono najważniejsze zagrożenia na stanowisku pracy, jak również działania profilaktyczne. Ryzyko zawodowe w okresie objętym kontrolą na stanowisku pracownika socjalnego oceniono jako – małe i średnie, dopuszczalne. Oceny ryzyka zawodowego dla pracowników socjalnych MOPS, uwzględniały specyfikę zagrożeń związanych z pracą na tym stanowisku, w szczególności dotyczącą pracy w terenie, z agresywnym klientem, osobami roszczeniowymi będącymi pod wpływem alkoholu i środków odurzających itp.

Każdy z pracowników socjalnych MOPS, własnoręcznym podpisem potwierdził zapoznanie się z ryzykiem zawodowym na swoim stanowisku pracy.

(akta kontroli str. 343-348)

2.2 Działania pracodawcy na rzecz spełniania wymogów BHP dla pracowników socjalnych

W okresie objętym kontrolą MOPS był poddany kontroli przez Państwową Inspekcję Pracy. Zakres kontroli obejmował m.in.: - prawną ochronę pracy (akta wewnątrzzakładowe, stosunek pracy, prowadzenie dokumentacji pracowniczej, legalność zatrudnienia, urlopy wypoczynkowe, czas pracy, wynagrodzenie za pracę, równe traktowanie w zatrudnieniu); umowy cywilnoprawne; Zakładowy Fundusz Świadczeń Socjalnych; bezpieczeństwo i higiena pracy (w tym profilaktyczne badania lekarskie, szkolenia z zakresu BHP, ocena ryzyka zawodowego, odzież i obuwie robocze, środki ochrony indywidualnej, obiekty i pomieszczenia pracy, przejścia i dojścia do stanowisk pracy, pomieszczenia higieniczno-sanitarne, wyposażenie i ergonomia stanowiska pracy przy monitorze ekranowym, wypadki przy pracy); Społeczną Inspekcję Pracy. Państwowa Inspekcja Pracy nie stwierdziła

nieprawidłowości w wymienionych wyżej zakresach, wskazując jedynie drobne „uchybienia” dotyczące m.in. utrudnionego dostępu do kilku stanowisk pracy.

Wszyscy pracownicy socjalni MOPS mieli aktualne badania profilaktyczne i szkolenia z zakresu BHP.

(akta kontroli str. 349-383)

W MOPS zatrudniony był Inspektor ds. BHP (1/2 etatu) i Starszy Inspektor ds. BHP (1/4 etatu), a jednemu pracownikowi powierzono pełnienie funkcji Społecznego Inspektora Pracy.

W okresie objętym kontrolą, w MOPS odnotowano jeden wypadek przy pracy - krwotok podpajęczynówkowy, spowodowany emocjami i napięciem związanymi ze sprawami służbowymi. Wypadkowi uległ pracownik administracyjno-biurowy MOPS.

W MOPS obowiązywały normy przydziału odzieży roboczej i ochronnej oraz obuwia i sprzętu ochronnego a pracownikom MOPS wypłacany był ekwiwalent z tego tytułu (MOPS nie wyposażał pracowników w przewidzianą dla stanowiska odzież i obuwie).

Pracownicy socjalni mieli do dyspozycji maski ochronne oraz jednorazowe rękawiczki, które znajdowały się u kierownika działu.

Przedstawiciele działającego w MOPS związku zawodowego, zwrócili uwagę m.in. na brak zapewnienia szczepień ochronnych dla pracowników socjalnych MOPS.

Natomiast 24% (tj. 5 osób na 21) ankietowanych pracowników socjalnych MOPS podało, że w ciągu ostatnich 3 lat w związku z wykonywaną pracą zaraziła się chorobami.

(akta kontroli str. 349-392; 462-477)

Oględziny budynku oraz pomieszczeń pracy pracowników socjalnych wykazały m.in. że budynek MOPS, w którym znajdują się pomieszczenia pracowników socjalnych, jest budynkiem parterowym z parkingiem dla samochodów z wydzielonymi miejscami dla osób niepełnosprawnych. W budynku nie występują bariery dla osób niepełnosprawnych (brak schodów, progów itp. barier), stan korytarzy i pomieszczeń prawidłowy, zadbane i estetyczny. W budynku znajdowały się dwa pomieszczenia socjalne wyposażone w niezbędny sprzęt AGD (m.in. kuchenki, lodówki, czajniki itp.), bieżącą wodę (zlew, ciepła i zimna woda) a także zestawy do sporządzania i spożywania posiłków.

Bezpośrednio przy wejściu do budynku znajdowały się okienka tzw. pierwszego kontaktu, do przyjmowania wniosków, w których dyżury pełniły pracownicy socjalni.

W budynku znajdowało się pięć pomieszczeń sanitarnych (dla pracowników i klientów MOPS), w tym jedno dostosowane do potrzeb osób niepełnosprawnych.

Pomieszczenia pracowników socjalnych MOPS zlokalizowane były w prawym skrzydle tego budynku. Pracownicy socjalni zajmowali łącznie 8 pomieszczeń, w tym: 3 pokoje po 4 stanowiska pracy, 2 pokoje po 3 stanowiska, 1 pokój z 2 stanowiskami oraz 2 pokoje po 1 stanowisku. Na jednego pracownika socjalnego przypadało od 4,3 m² do 8,9 m² podłogi i ponad 13 m³ kubatury. Pokoje były prawidłowo oświetlone, w oknach zamontowano żaluzje. Stan mebli, posadzek oraz okien i drzwi był prawidłowy.

Każdy pracownik socjalny posiadał biurko i komputer, a na jeden pokój przypadała jedna drukarka. Dla potrzeb pracowników socjalnych były 2 kserokopiarki (z instrukcjami ich obsługi). W budynku wydzielono 2 pomieszczenia do rozmów, szkoleń i narad zarówno pracowników jak i klientów MOPS.

(akta kontroli str. 393-397)

2.3 Naruszanie praw pracowniczych pracowników socjalnych, w tym mobbing

W MOPS nie odnotowano naruszania praw pracowniczych pracowników socjalnych. W 2014 r. w MOPS wdrożona została Procedura Postępowania w Przypadku Ewentualnego Wystąpienia Zjawisk o Charakterze Mobbingu w MOPS w Dębicy⁶. W MOPS nie stwierdzono wpisów i skarg oraz postępowań dotyczących wystąpienia przypadków naruszenia przepisów o równym traktowaniu, w tym o molestowaniu i dyskryminacji lub mobbingu. Kontrola Państwowej Inspekcji Pracy przeprowadzona w 2018 r. również nie stwierdziła nieprawidłowości w tym zakresie.

W sekretariacie MOPS wywieszona była Informacja dla pracowników dotycząca Równego Traktowania w Zatrudnieniu, w której ujęte były również zagadnienia dotyczące przeciwdziałania mobbingowi.

Pracownikom socjalnym MOPS udzielano urlopu wypoczynkowego w taki sposób, aby jedna jego część wypoczynku trwała nie krócej niż 14 dni. Dodatkowo pracownikom socjalnym (o stażu powyżej 5 lat) udzielano dodatkowego urlopu wypoczynkowego⁷ w wymiarze 10 dni roboczych (raz na dwa lata).

W MOPS obowiązuje Regulamin Pracy⁸, w którym określono m.in. czas pracy pracowników. Ustalono, że w MOPS prowadzona była ewidencja czasu pracy pracowników w postaci imiennych kart ewidencyjnych, w których wykazywana była liczba godzin przepracowanych przez danego pracownika. W przypadkach, gdy występowały prace w godzinach nadliczbowych, Dyrektor MOPS udzielała – na pisemny wniosek pracownika, czasu wolnego we wskazanym przez pracownika terminie.

(akta kontroli str. 342; 349-383; 388-392; 398-403)

Pomimo braku zgłoszeń lub skarg dotyczących naruszania praw pracowniczych pracowników socjalnych, w ankietach wypełnionych przez pracowników socjalnych MOPS (ankiety przeprowadzone zostały w trakcie kontroli), pracownicy wypowiedzieli się, iż w ich odczuciu w ciągu ostatnich trzech lat w MOPS dochodziło do:

- mobbingu - 10% ankietowych,
- nierównego traktowania – 35% ankietowanych,
- dyskryminacji – 10% ankietowanych.

W przedłożonych postulatach przez związek zawodowy pracowników działający w MOPS również podniesiono problem występowania w MOPS „sytuacji mobbingowych” oraz braku „poszanowania praw pracowniczych”.

(akta kontroli str. 387; 462-477)

Dyrektor MOPS wyjaśniła, że *„bezpośredni przełożony w ciągu ostatnich lat nie miał zgłoszeń od pracowników socjalnych dotyczących: mobbingu, dyskryminacji, popchnięć, /.../. Od 2007 r. pracownicy Ośrodka są zapoznawani z zagadnieniem przeciwdziałania mobbingowi i dyskryminacji w miejscu pracy. W 2014 r. Zarządzeniem Dyrektora Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej nr 20/2014 z dnia 11 czerwca 2014 r. zostały wprowadzone Procedury Postępowania w Przypadku Ewentualnego Wystąpienia Zjawisk o Charakterze Mobbingu w MOPS w Dębicy, natomiast w 2018 r. wprowadzono do w/w Procedur zmiany.*

Nie może umknąć uwadze fakt, że w sekretariacie siedziby MOPS w Dębicy w widocznym miejscu jest powieszona Informacja dla pracowników dotycząca

⁶ Zarządzenie nr 20/2014 z dnia 11.06.2014 r. Dyrektora MOPS

⁷ Zgodnie z art. 121 ust. 3 ustawy o pomocy społecznej

⁸ Zarządzenie nr 26/04 z dnia 2.12.2004 r. Dyrektora MOPS

Równego Traktowania w Zatrudnieniu, w której są ujęte również sprawy dotyczące przeciwdziałania mobbingowi. W 2014 r. wszyscy pracownicy MOPS zostali przeszkoleni przez radcę prawnego z w/w zagadnienia. Od tego czasu każdy nowo zatrudniony pracownik jest zaznajamiany z powyższymi procedurami, co potwierdza złożonym oświadczeniem. Ponadto corocznie odbywa się wewnętrzne szkolenie pracowników z zakresu kontroli zarządczej, gdzie również porusza się tematykę etyki zawodowej i przeciwdziałania mobbingowi i dyskryminacji w miejscu pracy.

Pracownicy socjalni mają stały dostęp do szkoleń. Nie wszyscy chcą jednak z nich korzystać. Część szkoleń jest wyjazdowych, a niektóre szkolenia organizowane są także w tut. Ośrodku np. superwizja”.

(akta kontroli str. 388-392)

2.4 Współpraca pracowników socjalnych z innymi organami i instytucjami

MOPS nie zawierał umów czy porozumień w zakresie współpracy z innymi podmiotami, w których pracownicy wykonują czynności służbowe z zakresu pomocy społecznej.

(akta kontroli str. 264-268)

Jak wyjaśniła Dyrektor MOPS „pracownicy socjalni nie zgłaszają problemów z korzystaniem z prawa pierwszeństwa przy wykonywaniu czynności zawodowych w urzędach, instytucjach i innych placówkach. Pracownicy socjalni posiadają legitymację pracownika socjalnego, którą legitymują się podczas wykonywania obowiązków służbowych. Zdarzają się incydentalne przypadki np. w przychodniach zdrowia, ale są one rzadkością”.

Pracownicy socjalni MOPS, w wypełnionych ankietach nie podawali informacji, aby występowały trudności we współpracy z innymi instytucjami i podmiotami w trakcie wykonywania czynności służbowych.

(akta kontroli str. 264-268; 462-477)

2.5 Bezpieczeństwo pracy pracowników socjalnych w ośrodku i w terenie

Dla zapewnienia bezpieczeństwa pracownikom socjalnym MOPS w biurze, do każdego pokoju zakupiono system alarmujący w postaci pilota. W przypadku zagrożenia pracownicy socjalni mogli wezwać firmę ochroniarską poprzez wciśnięcie przycisku.

W pokojach, w których pracował tylko jeden pracownik, zainstalowany został dzwonek/alarm, którego w przypadku zagrożenia można użyć, alarmując systemem dźwiękowym oraz świetlnym, współpracowników o niebezpiecznej sytuacji.

Ponadto, w dni wypłat zasiłków w kasie, na terenie ośrodka pracował specjalnie oddelegowany pracownik ochrony, który pilnował porządku i bezpieczeństwa zarówno osób pobierających świadczenia jak i pracowników.

(akta kontroli str. 264-268)

Pracując w terenie pracownicy socjalni nie byli wyposażeni w środki ochrony osobistej zakupionej przez MOPS. Nie zgłaszali takiej konieczności. W Ośrodku, w 2018 r. miała miejsce wizyta przedstawiciela firmy, który oferował zdalny system monitorowania pracy pracowników będących w terenie, w celu zapewnienia im bezpieczeństwa, poprzez stały, telefoniczny dostęp do osób, które mogłyby czuć

nad ich bezpieczeństwem. Pracownicy socjalni nie zgodzili się na takie rozwiązanie, nie chcieli przyłączenia się do takiego systemu nadzorującego.

W przypadkach sytuacji niebezpiecznych pracownicy socjalni mogli korzystać z pomocy Straży Miejskiej oraz Firmy Ochroniarskiej.

W ramach procedury Niebieskiej Karty pracownik socjalny pracował w terenie wspólnie z asystą Policji. Policjanci dzielnicowi uczestniczyli w spotkaniach grup roboczych w sprawach związanych z procedurą Niebieskiej Karty.

Jak podała Dyrektor MOPS „pracownicy socjalni, gdy jest taka potrzeba mogą wyjść w teren w asyście drugiego pracownika lub policjanta. Nie ma sformalizowanych zasad w tym zakresie, ale jest zgoda przełożonych, o której pracownicy wiedzą i gdy jest potrzeba/konieczność korzystają ze wsparcia drugiego współpracownika.

W ramach dobrej współpracy, pracując w środowiskach niebezpiecznych, trudnych, nieznanach, w celu rozeznania panującej w nich sytuacji, pracownicy razem z policjantem dzielnicowym wychodzą w teren wspólnie, co zapewnia im bezpieczeństwo, szczególnie w przypadku osób, o których ze środowiska napływają informacje, że są niebezpieczne i mogą stanowić zagrożenie.

W ostatnich latach nie kierowano do Komendy Powiatowej Policji proceduralnych próśb o asystę policji przy wykonywaniu przez pracowników socjalnych czynności służbowych. Wszelkie wspólne wyjścia w teren odbywają się na zasadzie współpracy. Policjanci nigdy nie odmówili nam pomocy.

Przypadki agresji ze strony osób korzystających, najczęściej agresji słownej, mają miejsce w Ośrodku niemal w każdym tygodniu. Klienci są agresywni słownie: przeklinają, wyzywają oraz przychodzą do ośrodka pod wpływem alkoholu, przez co również zachowują się niestosownie tj. krzyczą, wyklinają pracowników. Podobne sytuacje zdarzają się również w terenie, kiedy pracownicy są wyzywani i wyganiani z mieszkań przy użyciu wulgaryzmów. W 2011 r. miało miejsce zdarzenie, kiedy klient pchnął pracownika administracyjnego na szafę, znajdującą się w biurze. Sprawa została zgłoszona na policję, rozgrywała się w sądzie, zakończyła się po siedmiu latach umorzeniem”.

(akta kontroli str. 264-268)

Z uzyskanych informacji od Komendanta Powiatowego Policji w Dębicy, wynika że „w latach 2016-2018 w sprawie procedury „Niebieska Karta” dzielnicowi Komendy Powiatowej Policji w Dębicy uczestniczyli i uczestniczą w procedurach grup roboczych Zespołu Interdyscyplinarnego. W ramach dobrej współpracy, pracując w środowiskach patologii społecznej, w których dochodzi do stosowania przemocy fizycznej oraz agresji słownej dzielnicowi wspólnie z pracownikami socjalnymi wykonują powierzone im zadania, /.../ obecność policjanta dzielnicowego zapewnia poczucie bezpieczeństwa. W latach 2016-2018 MOPS nie występował z wnioskami do KPP w Dębicy o udzielenie asysty w podejmowanych czynnościach przez pracowników socjalnych. KPP w Dębicy w wymienionym czasie nie odnotowała ani nie prowadziła postępowań karnych, co do przypadków agresji w stosunku do pracowników socjalnych”.

(akta kontroli str. 404)

W latach 2016 i 2017 pracownicy MOPS (łącznie 24) brali udział w szkoleniach z zakresu postępowania w sytuacji zagrożenia zdrowia i życia podczas wykonywania obowiązków służbowych. W 2018 r. 10 pracowników socjalnych MOPS brało udział w szkoleniu z zakresu komunikacji z trudnym roszczeniowym klientem MOPS i reagowanie w sytuacjach zagrażających bezpieczeństwu pracownika pomocy społecznej.

Wypowiadając się na temat potrzeb szkoleniowych, 63% ankietowanych pracowników socjalnych podało, że odczuwa brak szkolenia z zakresu kursu samoobrony a 55% ankietowanych podało, że brak im szkoleń z zakresu przygotowania do radzenia sobie w sytuacji zagrożenia.

Również przedstawiciele związku zawodowego pracowników MOPS zgłaszali potrzebę przeszkolenia z zakresu samoobrony, a także wyposażenia pracowników socjalnych w gaz pieprzowy.

(akta kontroli str. 387; 405-448; 462-477)

Stwierdzone
nieprawidłowości

W działalności kontrolowanej jednostki w przedstawionym wyżej zakresie nie stwierdzono nieprawidłowości

OCENA CZĄSTKOWA

W ocenie Najwyższej Izby Kontroli, MOPS zapewnił właściwe warunki pracy pracownikom socjalnym. MOPS prawidłowo dokonał oceny ryzyka dla wszystkich pracowników socjalnych i zapoznał ich z występującymi zagrożeniami w związku z wykonywaną pracą.

NIK stwierdza, iż MOPS posiadał dobre warunki lokalowe a każdy pracownik socjalny posiadał własne biurko i komputer z dostępem do internetu. Do pracy w terenie pracownicy socjalni mieli do dyspozycji samochód służbowy, a ich wszystkie wyjścia w teren były rzetelnie udokumentowane. Pracownicy socjalni pracując w terenie mogli korzystać z asysty drugiego pracownika a w uzasadnionych przypadkach z asysty policji, a także mieli do dyspozycji maski ochronne oraz jednorazowe rękawiczki.

Pomimo braku formalnych umów i porozumień MOPS współpracował z Policją i innymi służbami i instytucjami w zakresie niesienia pomocy beneficjentom MOPS.

NIK zauważa, iż pomimo braku formalnych zgłoszeń z zakresu równego traktowania pracowników oraz organizowanych przez MOPS szkoleń zapobiegających tego rodzaju zjawiskom, w ocenie pracowników socjalnych a także związku zawodowego MOPS, w MOPS miały miejsce zdarzenia o znamionach nierównego traktowania lub mobbingu.

NIK zwraca także uwagę, iż przedstawiciele działającego w MOPS związku zawodowego zgłosili brak zapewnienia szczepień ochronnych dla pracowników socjalnych MOPS, a 24% ankietowanych pracowników socjalnych MOPS podało, że w ciągu ostatnich 3 lat w związku z wykonywaną pracą zaraziła się chorobami.

OBSZAR

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

3.1 Kwalifikacje i szkolenia pracowników socjalnych

Opis stanu
faktycznego

Wszyscy pracownicy socjalny MOPS posiadali kwalifikacje wymagane do wykonywania zawodu, określone w art. 116 ust. 1 ustawy o pomocy społecznej.

(akta kontroli str. 405-448)

MOPS organizował szkolenia wewnętrzne dla pracowników MOPS, których łącznie w badanym okresie zorganizowano 31. Szkolenia wewnętrzne organizowane przez MOPS dotyczyły tematyki wynikającej ze zgłaszanych potrzeb przez pracowników, zmian w obowiązujących przepisach (dotyczących opieki społecznej, kpa itp.) oraz szkoleń obowiązkowych (np. BHP).

Ponadto pracownicy MOPS uczestniczyli w szkoleniach i kursach zewnętrznych (tj. realizowanych przez jednostki zewnętrzne), w których łączna liczba osób biorących

w nich udział wyniosła 397 (tj. jednostki uczestnictwa). Za udział w wymienionych szkoleniach i kursach pracownicy MOPS nie ponosili odpłatności.

W latach 2016-2018 wszyscy pracownicy socjalni MOPS brali udział w szkoleniach podnoszących kwalifikacje. Liczba szkoleń, w jakich uczestniczyli poszczególni pracownicy socjalni MOPS wynosiła od 3 do 25.

(akta kontroli str.405-448)

Pracownicy socjalni MOPS mogli uzyskiwać awans zawodowy na starszego pracownika socjalnego po 5 latach pracy. Mogli również awansować na specjalistów pracy socjalnej. W roku 2016 w MOPS, na starszego pracownika socjalnego awansowało 3 pracowników, a na specjalistów pracy socjalnej 5.

W 2017 r. na starszego pracownika socjalnego awansowało 2 pracowników.

Osoby, które awansowały na wyższe stanowiska zawodowe otrzymały podwyżki płac pracowniczych, zgodnie z obowiązującym w MOPS regulaminem wynagradzania.

(akta kontroli str. 264-268; 349-383)

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

Pracownicy socjalni MOPS mogli korzystać ze wsparcia specjalistycznego w związku z prowadzoną pracą socjalną. Pomoc specjalistyczna obejmowała: obsługę prawną, psychoterapeutyczną, psychiatryczną oraz doradztwo zawodowe.

MOPS zawierał umowy na świadczenie wymienionych usług, z których mogli korzystać pracownicy socjalni. Analiza próby 30 zakończonych spraw wykazała, iż pracownicy socjalni korzystali ze specjalistycznej pomocy.

(akta kontroli str. 11-214; 261-263; 310-339; 449-461)

Pracownicy socjalni mogli korzystać z pomocy psychologa w związku ze stresem związanym z pracą oraz wypaleniem zawodowym. W MOPS pracował psychoterapeuta, z którego pomocy mogli korzystać pracownicy MOPS. Pracownicy socjalni brali udział w szkoleniach dotyczących wypalania zawodowego, „przerzucenia zawodowego” i radzenia sobie ze stresem (jeden pracownik odmówił udziału).

(akta kontroli str. 11-214; 261-268; 405-448)

Z analizy ankiet w zakresie dotyczącym potrzeb szkoleniowych wynika, że 63% ankietowanych odczuwa brak szkolenia z zakresu kursu samoobrony, a 55% ankietowanych brak szkoleń z zakresu przygotowania do radzenia sobie w sytuacji zagrożenia.

Również przedstawiciele związku zawodowego pracowników MOPS zgłaszali potrzebę przeszkolenia z zakresu samoobrony.

Jak wyjaśniła Dyrektor MOPS, „z uwagi na zainteresowanie szkoleniem z zakresu samoobrony /.../, trwa obecnie monitorowanie ofert szkoleniowych, tak aby początkiem przyszłego roku można by było przeprowadzić szkolenie”.

(akta kontroli str. 387-392; 462-477)

Wszyscy pracownicy socjalni MOPS zostali objęci superwizją. W MOPS superwizja była dobrowolna, a superwizorzy prowadzili ją w dwóch formach: grupowej i indywidualnej. W latach 2016-2018 zorganizowanych było łącznie 11 sesji

superwizji dla pracowników socjalnych MOPS, do których dostęp mieli wszyscy pracownicy socjalni.

Superwizje prowadziła osoba spoza MOPS, z którą MOPS zawarł umowę. Prowadzący superwizje posiadał kwalifikacje zgodne z przepisem art. 121a ust. 3 ustawy o pomocy społecznej.

(akta kontroli str. 388-392; 405-461)

W odpowiedziach udzielonych w ankietach, pracownicy socjalni MOPS potwierdzili, iż w ostatnich trzech latach brali udział w superwizji, a 10% ankietowanych stwierdziło, że brakuje im tego szkolenia.

(akta kontroli str. 462-477)

Stwierdzone
nieprawidłowości

W działalności kontrolowanej jednostki w przedstawionym wyżej zakresie nie stwierdzono nieprawidłowości

OCENA CZĄSTKOWA

Najwyższa Izba Kontroli stwierdza, iż podejmowane przez MOPS działania zapewniały rozwój oraz wsparcie merytoryczne i psychologiczne dla pracowników socjalnych. MOPS zatrudniał pracowników socjalnych, którzy posiadali wymagane kwalifikacje, a także poprzez udział w szkoleniach zapewnił im możliwość rozwoju i podnoszenia kwalifikacji. W ocenie NIK, MOPS prawidłowo wspierał pracowników socjalnych w przypadkach wystąpienia stresu i wypalenia zawodowego, zapewniając im możliwość kontaktu ze specjalistami i udział w szkoleniach zapobiegających negatywnym skutkom wystąpienia stresu lub wypalenia zawodowego.

NIK zwraca uwagę, iż w ankietach przeprowadzonych wśród pracowników socjalnych MOPS, w ponad połowie wypowiedzi zasygnalizowano brak szkoleń z zakresu samoobrony oraz z zakresu przygotowania do radzenia sobie w sytuacji zagrożenia. Podobne uwagi zgłaszali przedstawiciele związku zawodowego pracowników MOPS.

IV. Uwagi i wnioski

W związku z niestwierdzeniem nieprawidłowości, Najwyższa Izba Kontroli nie formułuje uwagi ani wniosków.

V. 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 Rzeszowie. 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.

Rzeszów, 17 grudnia 2018 r.

Kontroler

Najwyższa Izba Kontroli
Delegatura w Rzeszowie
Dyrektor

Jacek Wolan
Główny Specjalista Kontroli
Państwowej

Wiesław Motyka

/.../

/.../