

Lublin, dnia 20 sierpnia 2018 r.

MOPR.D.0812.1/18

Pan
Grzegorz Pawlak
Kierownik
Filii Nr 2
Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie
ul. Hutnicza 1 A
20 - 218 Lublin

WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

Na podstawie § 3 ust. 1-3 i § 7 Regulaminu wykonywania kontroli w Miejskim Ośrodku Pomocy Rodzinie w Lublinie¹, inspektorzy ds. kontroli: Renata Kuźnicka i Sylwia Łato przeprowadziły w kierowanej przez Pana Filii kontrolę planową.

Przedmiotem postępowania kontrolnego była:

- realizacja zadań pracowników socjalnych wnikających z ustawy o pomocy społecznej z zakresu przeprowadzania wywiadów środowiskowych, w szczególności:
- wypełnianie druków rodzinnych wywiadów środowiskowych,
- dokonywanie diagnozy i oceny środowisk,
- ustalanie planów pomocy i uprawnień do świadczeń pomocy społecznej,
- konstruowanie planu pomocy i pracy socjalnej w odpowiedzi na występujące problemy oraz efektywność prowadzonych działań w ramach pracy socjalnej, z uwzględnieniem wykorzystania narzędzia w postaci kontraktu socjalnego,
- sposób gromadzenia dokumentów stanowiących podstawę do ustalenia świadczeń pomocy społecznej,
- stosowanie zapisów art. 103 ustawy o pomocy społecznej,
- stosowanie „*Procedur postępowania przy kwalifikowaniu kartotek klientów do kartoteki czynnej i biernej, ustalania planu pomocy i pracy socjalnej oraz postępowania przy ustalaniu danych personalnych i adresowych osób zobowiązanych do pomocy*”, obowiązujących w tut. Ośrodku od 01 stycznia 2015 r., zwanych dalej „*Procedurami...*”

Szczegółowe ustalenia zostały przedstawione w protokole kontroli z dnia 03.08.2018 r.

Na podstawie § 22 ust. 1, 3 i 5 Regulaminu wykonywania kontroli w Miejskim Ośrodku Pomocy Rodzinie w Lublinie², po zapoznaniu się z Pana wyjaśnieniami z dnia 17.08.2018 r., przekazuję Panu niniejsze wystąpienie pokontrolne, w tym opis stwierdzonych nieprawidłowości oraz wnioski zmierzające do ich wyeliminowania.

1 Załącznik do Zarządzenia wewnętrznego nr 42/2010 Dyrektora Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie w Lublinie w sprawie ustalenia regulaminu wykonywania kontroli w Miejskim Ośrodku Pomocy Rodzinie w Lublinie.

2 Tamże.

I. Wywiady środowiskowe cz. I:

1. W przypadku 40 z 45 analizowanych środowisk, wywiady środowiskowe część I zawierały uchybienia w zakresie wypełnienia rubryk druku wywiadu środowiskowego w sposób prawidłowy i kompletny. Należało do nich:

- niezupełnianie wszystkich rubryk wywiadu środowiskowego lub zawieranie w wywiadach niekompletnych lub niespójnych informacji;
- zawieranie niepełnych informacji w wywiadach w zakresie diagnozy środowiska, w odniesieniu do zaleceń „Procedur...”.

Powyższe jest niezgodne z zapisami obowiązujących w tut. Ośrodku „Procedur...” tj.: „w wywiadzie środowiskowym cz. I należy szczegółowo wypełniać wszystkie rubryki zamieszczone w kwestionariuszu”.

2. Sporządzanie diagnoz oraz planów pomocy i pracy socjalnej w wywiadach środowiskowych część I na druku części III i IV wywiadu środowiskowego cz. IV.

Z powyższego wynika, że druk wywiadu środowiskowego był wykorzystywany niegodnie z wzorem wynikającym z załącznika nr 1 do Rozporządzenia Ministra Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej z dnia 25 sierpnia 2016 r. w sprawie rodzinnego wywiadu środowiskowego.

3. W przypadku 13 z 45 analizowanych środowisk, w wywiadach środowiskowych cz. I pracownicy socjalni nie wskazali wszystkich przesłanek do udzielenia pomocy społecznej, wynikających z art. 7 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej, tzn. nie zaznaczyli ich w dziale I 9 kwestionariusza wywiadu.

Powyższe jest niezgodne z zapisami obowiązujących w tut. Ośrodku „Procedur...” tj.: „w wywiadzie środowiskowym cz. I należy szczegółowo wypełniać wszystkie rubryki zamieszczone w kwestionariuszu”.

W odniesieniu do części I pkt 1-3 wystąpienia pokontrolnego zaleca się, aby przeprowadzając wywiady środowiskowe cz. I pracownicy socjalni wskazywali w dziale I 9 kwestionariusza wywiadu środowiskowego wszystkie przesłanki do udzielenia klientom pomocy, wynikające z art. 7 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej – w odniesieniu do sytuacji życiowej klientów. Zgodnie z zapisami „Procedur...” obowiązujących od dnia 01.01.2015 r. w Miejskim Ośrodku Pomocy Rodzinie w Lublinie: „w wywiadzie środowiskowym cz. I należy szczegółowo wypełniać wszystkie rubryki zamieszczone w kwestionariuszu”. Ponadto druki wywiadów środowiskowych należy wykorzystywać zgodnie z wzorami stanowiącymi załączniki do Rozporządzenia Ministra Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej z dnia 25 sierpnia 2016 r. w sprawie rodzinnego wywiadu środowiskowego. W celu uniknięcia powyżej opisanych sytuacji w przyszłości należy zwiększyć nadzór nad jakością przeprowadzanych wywiadów środowiskowych ze strony bezpośrednich przełożonych.

4. Diagnozy znajdujące się w wywiadach środowiskowych cz. I, sporządzone przez pracowników socjalnych nie w pełni spełniały zalecenia wynikające z „Procedur...” (łącznie 30 przypadków) tj:

- nie zawierały wskazania problemów dominujących (lub wskazania hierarchii problemów na główne i współistniejące);

- nie zawierały analizy możliwości rozwiązania problemów, czy też zmniejszenia ich rozmiarów, analizy mocnych i słabych stron klientów;
- w kilku przypadkach stwierdzono, że kwalifikacja problemu dominującego jakiej dokonali pracownicy socjalni pozostawała w sprzeczności z opisem sytuacji klientów przedstawionym w diagnozach.

Część diagnoz (16 przypadków) sporządzonych przez pracowników socjalnych odnosiła się wyłącznie do aktualnej sytuacji klientów bez analizy przyczyn trudnej sytuacji życiowej, w jakiej znaleźli się klienci. Diagnozy te nie wskazywały na związki przyczynowo – skutkowe pomiędzy poszczególnymi wydarzeniami w życiu klientów, które doprowadziły do powstania sytuacji problemowych. Szczegółowe opisy w powyższym zakresie znajdują się w części I protokołu kontroli.

Powyższe jest niezgodne z zapisami „Procedur...”: „(...) diagnoza sytuacji zgodnie z założeniami metodologicznymi winna odnosić się nie tylko do aktualnie zaistniałej sytuacji, ale także do przyczyn jej zaistnienia (...)”.

Zgodnie z obowiązującymi w tut. Ośrodku „Procedurami...” diagnozując środowiska osób ubiegających się i korzystających z pomocy, pracownicy socjalni winni wskazywać w wywiadach środowiskowych problemy dominujące, przeprowadzać analizę możliwości rozwiązania lub zmniejszenia rozmiarów problemów, dokonywać analizy mocnych i słabych stron klientów. Zawieranie powyższych informacji w diagnozach środowisk osób/rodzin ubiegających się o świadczenia z pomocy społecznej jest niezbędne w celu rzetelnego ustalenia planu pomocy na rzecz klientów oraz szczegółowego zaplanowania działań w ramach pracy socjalnej.

Zgodnie z art. 2 ust. 1 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej „pomoc społeczna jest instytucją polityki społecznej państwa, mającą na celu umożliwienie osobom i rodzinom przezwyciężenie trudnych sytuacji życiowych, których nie są w stanie pokonać, wykorzystując własne uprawnienia, zasoby i możliwości”. Zasadne jest zatem zawieranie w diagnozach sytuacji klientów informacji o możliwościach wykorzystania własnych uprawnień i zasobów.

W złożonych wyjaśnieniach przez Kierownika Filii Nr 2 MOPR z dnia 17.08.2018 r. wskazano: „(...) za konieczne należy uznać dokonywanie oceny sytuacji życiowej odbiorców pomocy w sposób kompleksowy, z uwzględnieniem hierarchii oraz genezy występujących problemów niemniej proces powyższy musi uwzględniać perspektywę czasową i w przyjętej konstrukcji kwestionariusza nie może być w całości zawarty w części I.”

Wskazuję, że przyjęte w tut. Ośrodku „Procedury...” szczegółowo określają rodzaj i zakres informacji wymaganych w treści wywiadu środowiskowego cz. I, przy jednoczesnym założeniu, że: „diagnoza powinna być systematycznie aktualizowana w przypadku wystąpienia zmian w sytuacji osoby/rodziny.” Zatem przyjęty do stosowania w tut. Ośrodku sposób konstruowania diagnozy sytuacji nie wyklucza możliwości jej uzupełniania w dalszym procesie pracy z osobą/rodziną.

5. W części diagnoz (znajdujących się w wywiadach środowiskowych cz. I) pracownicy socjalni zawarli niepełne informacje w zakresie opisu: sytuacji rodzinnej (10 przypadków), sytuacji mieszkaniowej (5 przypadków), sytuacji zawodowej i wykształcenia (10 przypadków), sytuacji zdrowotnej (3 przypadki), sytuacji materialnej (3 przypadki).

Powyższe jest niezgodne z obowiązującymi w tut. Ośrodku „*Procedurami...*”: „*Diagnoza w części I wywiadu środowiskowego winna być sporządzana w sposób rzetelny, zawierać szczegółowy opis sytuacji życiowej rodziny z uwzględnieniem między innymi następujących informacji: sytuacja rodzinna (...), sytuacja mieszkaniowa (...), wykształcenie (...), sytuacja zawodowa (...), sytuacja zdrowotna (...), sytuacja materialna (...), mocne i słabe strony rodziny, zainteresowania (...), dominujące problemy i możliwości, ich rozwiązania lub zmniejszenia ich rozmiarów.*”

W celu wyeliminowania wskazanych w części I pkt 4 i 5 niniejszego wystąpienia nieprawidłowości należy przestrzegać zapisów „*Procedur...*” oraz zwiększyć nadzór ze strony bezpośrednich przełożonych nad jakością sporządzania wywiadów środowiskowych przez pracowników socjalnych.

6. W części diagnoz znajdujących się w wywiadach środowiskowych cz. I (18 przypadków) pracownicy socjalni dokonali opisu sytuacji klienta bez pełnej jej analizy i oceny np. w odniesieniu do sytuacji materialnej w kontekście zestawienia uzyskiwanych dochodów do przedstawianych wydatków klientów. Szczegółowe opisy w powyższym zakresie znajdują się w części I protokołu kontroli.

Powyższe jest niezgodne z obowiązującymi w tut. Ośrodku „*Procedurami...*”: „*(...) opis problemów osoby lub rodziny powinien uwzględniać zarówno to jak trudności widzi i mówi o nich osoba lub rodzina jak i to, co dostrzega tylko pracownik socjalny (...).*”

Pracownicy socjalni diagnozując środowiska rodzin/osób ubiegających się o świadczenia z pomocy społecznej winni stosować się do zapisów „*Procedur...*” w zakresie prawidłowego konstruowania diagnozy. Diagnoza sytuacji klientów ubiegających się o pomoc winna zawierać nie tylko opis sytuacji rodzin/osób, ale też wnioski, ocenę i analizę sytuacji ze strony pracownika socjalnego. W celu wyeliminowania podobnych sytuacji w przyszłości należy zwiększyć nadzór ze strony bezpośrednich przełożonych nad jakością sporządzania wywiadów środowiskowych przez pracowników socjalnych.

7. W części wywiadów środowiskowych opracowanych przez pracowników socjalnych uwidoczniła się tendencja do sporządzania ich w głównej mierze w celu kwalifikacji lub potwierdzenia uprawnień klienta do świadczeń z pomocy społecznej, a nie w celu usamodzielnienia klienta oraz w konsekwencji wyjścia z systemu pomocy społecznej. W 26 przypadkach (z 45 analizowanych środowisk) pracownicy socjalni nie dokonali pełnej analizy możliwości i zasobów klientów, które mogłyby pomóc w rozwiązaniu bądź minimalizowaniu ich problemów. Szczegółowe opisy w powyższym zakresie znajdują się w części I protokołu kontroli.

Powyższe jest niezgodne z obowiązującymi w tut. Ośrodku: „*Procedurami...*”: „*(...) Ocena sytuacji funkcjonowania osoby lub rodziny powinna składać się z następujących elementów (...) uprawnień i zasobów osoby lub rodziny oraz jej środowiska, które stanowią przeszkodę w wykorzystywaniu uprawnień i zasobów, możliwości wykorzystywania uprawnień i zasobów oraz obszarów możliwych działań odnoszących się do różnych sfer funkcjonowania osoby lub rodziny.*”

W celu wyeliminowania wskazanych w części I w punkcie 7 wystąpienia pokontrolnego nieprawidłowości, sporządzając wywiady środowiskowe pracownicy socjalni winni rozszerzyć opis i analizę działań z zakresu pracy socjalnej.

8. W 23 (z 45 analizowanych) środowisk plany pracy socjalnej nie były w pełni adekwatne do opisanych w wywiadach środowiskowych cz. I sytuacji klientów. W części wywiadów środowiskowych cz. I zauważalna była tendencja do zapisywania w pracy socjalnej ogólnych sformułowań bez wyznaczania przybliżonego terminu realizacji działań oraz osób odpowiedzialnych za ich realizację. Plany pracy socjalnej sporządzane przez pracowników socjalnych w wielu wypadkach nie zawierały ram czasowych przewidzianych na konkretne działania zarówno po stronie klienta, jak i pracownika socjalnego. Brak określenia ram czasowych powoduje rozmycie odpowiedzialności osoby korzystającej z pomocy, a w konsekwencji prowadzi do trudności z wyegzekwowaniem danego działania. Ponadto w ww. planach pracownicy socjalni często nie określali kolejności w jakiej poszczególne problemy będą rozwiązywane. Działania wpisywane przez pracowników socjalnych w pole „praca socjalna” w części wywiadów środowiskowych miały charakter ogólny np. „poradnictwo wg potrzeb”, „rozmowa na temat trudnej sytuacji życiowej”. Z powyższych zapisów dotyczących pracy socjalnej nie wynika jakie są ich cele, a w konsekwencji nie jest możliwe określenie ich efektów oraz wpływu na zniwelowanie lub rozwiązanie problemów dominujących w środowisku.

W kilku przypadkach stwierdzono, że działania wskazane w planach pracy socjalnej nie odnoszą się do wszystkich problemów występujących w środowiskach osób/rodzin korzystających z pomocy. W części planów pracy socjalnej pracownicy socjalni nie ujmowali działań z zakresu współpracy z innymi służbami m. in. kuratorzy, policja, placówki oświatowe itp.

Pracownicy socjalni konstruując plany pracy socjalnej winni w nich szczegółowo określać działania pracownika socjalnego i klienta w odniesieniu do wszystkich zdiagnozowanych problemów w środowisku. Zalecane jest wskazanie ich celu oraz perspektywy czasowej. Z planu pracy socjalnej winno wynikać jaka będzie kolejność rozwiązywania poszczególnych problemów osób/rodzin. Plany pracy socjalnej winny uwzględniać współpracę pracownika socjalnego z innymi służbami (w zależności od potrzeb m. in. kuratorzy, policja, pedagodzy), a w szczególności określać jej zakres.

II. Wywiady środowiskowe cz. IV

1. Analizowane wywiady środowiskowe zawierały uchybienia w zakresie wypełnienia druku wywiadu środowiskowego cz. IV w sposób prawidłowy i kompletny zgodnie ze wskazaniami „Procedur...”. Uchybienia stwierdzono w przypadku 17 z 79 analizowanych środowisk. Nieprawidłowości polegały na powielaniu tych samych informacji w kolejnych wywiadach środowiskowych bez skoncentrowania się na wskazaniu stopnia realizacji zobowiązań przez klientów. Część z analizowanych wywiadów środowiskowych cz. IV nie zawierała pełnych informacji, w szczególności w odniesieniu do prowadzenia odrębnych gospodarstw domowych przez członków rodziny wspólnie zamieszkujących (brak weryfikacji i oceny pracowników w tym zakresie).

2. W przypadku 21 z 79 analizowanych środowisk wywiady środowiskowe cz. IV zawierały uchybienia w zakresie prawidłowego wskazania przyczyn wystąpienia z wnioskiem o udzielenie pomocy.

3. W przypadku 45 z 79 analizowanych środowisk wywiady środowiskowe cz. IV zawierały uchybienia w zakresie pełnej analizy działań klientów wynikających z podjętych ustaleń podczas przeprowadzania kolejnych wywiadów środowiskowych tj.

- Pracownik socjalny nie dokonał analizy wszystkich zobowiązań poczynionych z klientem lub brak realizacji zobowiązań pozostał bez wpływu na udzieloną osobie/rodzinie pomoc.

- Pracownik nie przeprowadził szczegółowej oceny działań/sytuacji klienta mającej wpływ na planowaną pomoc dla rodziny/osoby.
- Pracownik socjalny nie ujął w planie pracy socjalnej wszystkich działań wynikających z opisu sytuacji rodziny/osoby.
- Pracownik socjalny planując pomoc nie dokonał pełnej oceny sytuacji klienta w oparciu o dostępną dokumentację.

4. W przypadku 55 z 79 poddanych kontroli środowisk, wywiady środowiskowe cz. IV zawierały uchybienia w odniesieniu do opisu trudności, bądź pozytywnych efektów realizowanego planu pracy socjalnej. W wywiadach brakowało informacji od kiedy dana osoba/rodzina jest objęta pomocą i w tym kontekście oceny efektywności działań mających służyć rozwiązaniu sytuacji problemowych.

5. W przypadku 52 z 79 poddanych kontroli środowisk wywiady środowiskowe cz. IV zawierały uchybienia w aspekcie modyfikacji planów pracy socjalnej np. pracownicy socjalni w kolejnych wywiadach środowiskowych powielali plan pracy socjalnej lub też nie ujmowali w planie pracy socjalnej wszystkich działań wynikających z opisu sytuacji rodziny. Należy zaznaczyć, że powyższa sytuacja dotyczyła w większości klientów niepełnosprawnych, w szczególności osób z zaburzeniami psychicznymi.

6. W kilkunastu przypadkach stwierdzono, że wywiady środowiskowe cz. IV nie zawierają informacji do jakich działań (mających służyć rozwiązaniu lub zniwelowaniu problemów dominujących) pracownik socjalny zobowiązał klienta. Sposób ujęcia oceny sytuacji klienta może sugerować, że wywiad środowiskowy miał na celu formalne uzasadnienie decyzji o przyznaniu pomocy.

Szczegółowe opisy w powyższym zakresie znajdują się w części II protokołu kontroli.

Opisane w części II pkt 1-6 wystąpienia pokontrolnego uchybienia dotyczące przeprowadzania przez pracowników socjalnych wywiadów środowiskowych cz. IV są niezgodne z zapisami „Procedur...”: „Wywiad środowiskowy cz. IV musi zawierać poza wskazaniem aktualnej sytuacji odniesienie do planu pomocy i pracy socjalnej ustalonego podczas ostatnio przeprowadzonego wywiadu, poziom realizacji, zaistniałe trudności w realizacji podjętych ustaleń oraz dalsze zaplanowane działania, niezbędne do pokonania istniejących trudności, powodujących konieczność pozostawania osoby/rodziny w systemie pomocy społecznej.”

W celu wyeliminowania opisanych w części II pkt 1-6 wystąpienia pokontrolnego uchybień pracownicy socjalni winni przestrzegać „Procedur...” obowiązujących w tut. Ośrodku. Sporządzając wywiady środowiskowe cz. IV pracownicy socjalni winni zawierać w nich informacje na temat działań, do których zostali zobowiązani klienci (mających służyć rozwiązaniu lub zniwelowaniu problemów dominujących) oraz na temat stopnia realizacji wcześniejszych zobowiązań, a także zawierać ocenę efektywności działań wdrożonych w toku pracy socjalnej wraz z wskazaniem przyczyn nie wywiązywania się przez klientów z przyjętych ustaleń. Brak realizacji zobowiązań przez klienta powinien skutkować, w zależności oceny wpływu czynników zewnętrznych na sytuację klientów, zmianą planu pomocy i pracy socjalnej zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Ponadto pracownicy socjalni przeprowadzając wywiady środowiskowe winni w większym zakresie skupić się na opisie zmian w sytuacji osoby/rodziny objętej pomocą oraz ewentualnie

przyczynach w braku osiągnięcia zmian. Pogłębiona analiza w powyższym zakresie jest niezbędna w celu zwiększenia dbałości o racjonalne planowanie pomocy na rzecz klientów, szczególnie w odniesieniu do osób długotrwale korzystających ze wsparcia tut. Ośrodka. W powyższych przypadkach zasadne byłoby stosowanie w pracy socjalnej narzędzia jakim jest kontrakt socjalny.

III. Stosowanie art. 103 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej.

1. W 15 przypadkach (z 45 analizowanych środowisk) stwierdzono, że pracownicy socjalni nie wskazali w wywiadach środowiskowych cz. I wszystkich osób zobowiązanych do pomocy na rzecz osób ubiegających się o przyznanie świadczeń zgodnie z zapisami art. 103 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej.

2. W 21 przypadkach z 45 analizowanych środowisk stwierdzono, że pracownicy socjalni nie dołączyli do dokumentacji klientów wywiadu środowiskowego cz. II u osób zobowiązanych do pomocy.

3. W 19 przypadkach stwierdzono, że pracownicy socjalni skierowali wnioski o przeprowadzenie wywiadów cz. II z osobami zobowiązanymi do pomocy po okresie od kilku miesięcy do kilkunastu lat od daty zgłoszenia się klienta z prośbą o pomoc. Wywiady środowiskowe cz. II nie były aktualizowane zgodnie z terminem podanym w „Procedurach...”

4. W kilku przypadkach stwierdzono w dokumentacji klientów brak adnotacji potwierdzających czynności pracownika socjalnego dotyczące ustalenia danych adresowych osób zobowiązanych do pomocy.

Szczegółowe opisy w powyższym zakresie znajdują się w części I i II protokołu kontroli.

Opisane w części III pkt 1-4 wystąpienia pokontrolnego nieprawidłowości są niezgodne z art. 103 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej oraz z zapisami obowiązujących w tut. Ośrodku „Procedur...”: „Pracownik socjalny współpracujący ze środowiskiem, jest zobowiązany do dopełnienia formalności niezbędnych do ustalenia możliwości świadczenia pomocy na rzecz osoby/rodziny korzystającej ze świadczeń pomocy społecznej, przez członków rodziny. W sytuacji, gdy osoba/rodzina objęta wsparciem odmawia podania danych osobowych i adresowych rodziny zobowiązanej do świadczenia pomocy lub ich nie zna, na pracowniku socjalnym spoczywa obowiązek ustalenia niezbędnych informacji w powyższym zakresie (...). Każda podejmowana czynność winna zostać odnotowana w aktach sprawy. Do kartoteki klienta należy wpiąć kopie korespondencji prowadzonej w celu dopełnienia powyższych formalności. Wywiad środowiskowy cz. II winien być przeprowadzany nie rzadziej niż co dwa lata w zależności od potrzeb.”

Zgodnie z obowiązującymi „Procedurami...” pracownicy socjalni winni wskazywać w wywiadach środowiskowych wszystkie osoby zobowiązane do pomocy na rzecz osób ubiegających się o przyznanie świadczeń zgodnie z zapisami art. 103 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej. Do dokumentacji klientów należy dołączyć pismo potwierdzające wystąpienie z prośbą o przeprowadzenie wywiadu cz. II oraz dokonać adnotacji w tym zakresie w dokumentacji klientów. Dokumentacja klientów winna zawierać informacje o działaniach potwierdzających czynności pracownika socjalnego dotyczące ustalenia danych adresowych osób

zobowiązanych do pomocy. Powyższe czynności winny być wykonywane przez pracowników socjalnych niezwłocznie po sporządzeniu wywiadu środowiskowego z osobą/rodziną ubiegającą się o pomoc. Ponadto należy zwiększyć nadzór ze strony bezpośrednich przełożonych nad jakością sporządzania wywiadów środowiskowych przez pracowników socjalnych.

IV. Wizytowanie środowisk przez pracowników socjalnych.

1. W odniesieniu do 47 z 89 analizowanych środowisk stwierdzono nieprawidłowości w odniesieniu do wizytowania środowisk przez pracowników socjalnych tzn. realizacja wizyt miała miejsce rzadziej niż raz na trzy miesiące lub częstotliwość wizyt w środowisku była nieadekwatna do skali zdiagnozowanych problemów np. w środowiskach gdzie, występuje problem niewydolności opiekuńczo – wychowawczej lub pracownik socjalny planował w ramach pracy socjalnej monitorowanie środowiska pod kątem prawidłowości korzystania z przyznanej pomocy.

2. W 23 z 87 poddanych kontroli środowiskach pracownicy socjalni nie określili szczegółowo celu wizyty w środowisku.

3. W przypadku 54 z 87 analizowanych środowisk stwierdzono nieprawidłowości w zakresie opisywania przez pracowników socjalnych (w notatkach z wizyt w środowisku) realizacji podjętych działań w ramach prowadzonej pracy socjalnej. Nieprawidłowości polegały na:

- opisywaniu przez pracowników bieżącej sytuacji rodzin/osób bez odniesienia do poczynionych w okresie wcześniejszym ustaleń z klientem lub też pracownicy odnosili się do nich tylko częściowo;
- nie wyznaczaniu klientom przybliżonych terminów realizacji podjętych ustaleń;
- pracownicy socjalni opisywali w notatkach z wizyt w środowisku realizację działań z planu pracy socjalnej, jednak praca socjalna nie odnosiła się do wszystkich aspektów funkcjonowania rodzin/osób.

4. W przypadku 57 z 87 analizowanych środowisk stwierdzono nieprawidłowości w zakresie opisywania modyfikacji działań w ramach prowadzonej pracy socjalnej.

Opisane w części IV pkt 1 - 4 wystąpienia pokontrolnego uchybienia dotyczące realizacji przez pracowników socjalnych wizyt w środowisku są niezgodne z zapisami „Procedur...”: „Środowiska zakwalifikowane do kartotek czynnych wymagają dokonywania przez pracownika socjalnego systematycznych wizyt kontrolnych w celu: ustalenia właściwych form pomocy oraz analizy realizacji prowadzonych działań socjalnych lub ich weryfikacji z częstotliwością adekwatną do skali zdiagnozowanych problemów, nie rzadziej jednak niż raz na trzy miesiące. Każda wizyta, jej cel, podjęte ustalenia oraz efekty prowadzonych działań socjalnych winny zostać odnotowane w kartotece klienta. Wpis musi zawierać datę wizyty, cel, odniesienie do realizacji dotychczasowych działań w ramach prowadzonej pracy socjalnej (dotyczy klienta i pracownika socjalnego) oraz ustalenie dalszego planu działania lub weryfikacja dotychczasowego planu pracy socjalnej”.

Należy zauważyć, że częstotliwość kontaktu pracownika socjalnego z klientem jest istotnym czynnikiem wpływającym na efektywność działań prowadzonych w środowisku. W celu wyeliminowania opisanych w części IV pkt 1 - 4 wystąpienia pokontrolnego uchybień dotyczących wizytowania środowisk pracownicy socjalni winni przestrzegać „Procedur...” obowiązujących w tut. Ośrodku.

V. Plany pracy socjalnej na dany rok kalendarzowy.

1. W przypadku 8 z 91 poddanych kontroli środowisk, akta spraw nie zawierały planów pracy socjalnej na dany rok kalendarzowy.

2. W przypadku 53 z 91 poddanych kontroli środowisk plany pracy socjalnej zawierały następujące uchybienia:

- brak spójności działań zapisanych w planach pracy socjalnej z faktycznie realizowanymi działaniami przez pracowników socjalnych, opisanymi w wywiadach środowiskowych czy też notatkach z wizyt w środowisku;
- zapisywanie w planach pracy socjalnej ogólnych stwierdzeń np. „poradnictwo i wsparcie wg potrzeb”, „aktywizacja zawodowa” uniemożliwiających w praktyce weryfikację działań podjętych przez pracowników socjalnych;
- brak ujmowania w planach pracy socjalnej wszystkich działań wynikających z opisanej sytuacji klientów;
- brak wskazania w planach pracy socjalnej przybliżonych terminów realizacji działań.

Zgodnie z zapisami obowiązujących w tut. Ośrodku „Procedur...”: „(...) **Uzgodnienie planu pracy socjalnej winno nastąpić podczas pierwszej wizyty w środowisku w danym roku kalendarzowym lub alternatywnie podczas wizyty w środowisku w roku poprzednim, uwzględniającej wniosek o pomoc obejmującą rok następny. (...) Plan pomocy oraz plan pracy socjalnej winien podlegać systematycznej analizie pod kątem realizacji i ulegać weryfikacji na przestrzeni roku, adekwatnie do zmian zachodzących w sytuacji życiowej świadczeniobiorców.**”

W celu wyeliminowania opisanych w części V pkt 1 - 2 wystąpienia pokontrolnego nieprawidłowości pracownicy socjalni winni przestrzegać obowiązujących w tut. Ośrodku „Procedur...”. Ponadto wskazane jest zapisywanie w planach pracy socjalnej (oprócz ogólnych stwierdzeń wynikających z przyjętych kodów pracy socjalnej) konkretnych działań mających na celu wyeliminowanie lub zmniejszenie rozmiarów problemów występujących w środowiskach, zarówno po stronie klienta jak i pracownika socjalnego oraz przybliżonych terminów realizacji działań, umożliwiających w praktyce weryfikację ich realizacji.

VI. Sposób gromadzenia dokumentacji stanowiącej podstawę do ustalenia uprawnień do świadczeń z pomocy społecznej.

1. W przypadku 2 wywiadów środowiskowych cz. IV przeprowadzonych z P. [REDAKTOWANE] z dnia 08.08.2017 r. i 01.09.2017 r. stwierdzono, iż pracownik socjalny zawarł w wywiadach informację o rejestracji klientki w MUP, jednak nie potwierdził tych danych w systemie informatycznym SEPI (do wywiadów nie dołączono wydruków potwierdzających powyższą informację). Należy zauważyć, że w decyzjach przyznających klientce pomoc finansową z dnia 24.08.2017 r. jako przesłankę do udzielenia pomocy wskazano bezrobocie.

W celu wyeliminowania nieprawidłowości pracownicy socjalni winni zawierać w wywiadach środowiskowych informację o weryfikacji rejestracji w Miejskim Urzędzie Pracy, klientów będących osobami bezrobotnymi, w systemie informatycznym. Powyższa informacja winna być każdorazowo potwierdzona wydrukiem z systemu informatycznego i dołączona do akt klientów.

2. W przypadku 3 środowisk korzystających z pomocy MOPR w formie zasiłku stałego kontrolujący stwierdzili, że pracownik socjalny nie przeprowadził w środowisku wywiadu środowiskowego cz. IV w przeciągu 6 miesięcy od daty poprzedniego wywiadu. Powyższe dotyczyło środowisk:

- P. ██████████ (w aktach sprawy znajduje wywiad środowiskowy cz. IV z dnia 31.01.2018 r., do dnia 03.08.2018 r. nie przeprowadzono kolejnego wywiadu);
- P. ██████████ (w aktach sprawy znajduje wywiad środowiskowy cz. IV z dnia 28.10.2016 r., kolejny został przeprowadzony po 8 miesiącach dnia 21.06.2017 r.);
- P. ██████████ (w aktach sprawy znajduje wywiad środowiskowy cz. IV z dnia 05.04.2017 r., kolejny został przeprowadzony po 7 miesiącach dnia 08.11.2017 r., a następny został przeprowadzony również po 7 miesiącach dnia 07.06.2018 r.).

Powyższe jest niezgodnie z zapisami art. 107 ust. 4 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej: „(...) W przypadku osób korzystających ze stałych form pomocy aktualizację sporządza się nie rzadziej niż co 6 miesięcy, mimo braku zmiany danych”.

W celu wyeliminowania nieprawidłowości pracownicy socjalni winni przestrzegać zapisów art. 107 ust. 4 ustawy z dnia 12 marca 2004 o pomocy społecznej.

3. W przypadku środowiska P. ██████████ nie dokonano pełnej weryfikacji uzyskanego przez klienta dochodu. W aktach sprawy znajduje się wywiad środowiskowy cz. IV z dnia 21.02.2018 r. Wywiad przeprowadzono w związku z pismem z Samodzielnego Publicznego ZOZ MSWiA w Lublinie gdzie klient przebywał od 08 do 14 lutego 2018 r. Klient nie posiadał ubezpieczenia zdrowotnego. W MUP zarejestrował się w dniu 20.02.2018 r. Z treści analizowanego wywiadu wynika, że klient: „ostatnie zatrudnienie podjął w grudniu 2017 r. bez umowy o pracę.” Z dołączonego do wywiadu oświadczenia klienta wynika, że klient pracował w listopadzie i grudniu 2017 r. bez umowy. Nie wskazano kiedy klient podjął pracę, co było jego źródłem utrzymania w okresie kiedy nie uzyskiwał pomocy finansowej z MOPR. Powyższych ustaleń dokonał pracownik Działu świadczeń społecznych MOPR F-2. Z załączonego do dokumentacji wydruku z SEPI z dnia 05.03.2018 r. wynikało, że klient w dniu 26.07.2017 r. został wyrejestrowany z MUP z powodu podjęcia pracy. Ze złożonego przez klienta szczegółowego oświadczenia z dnia 07.03.2018 r. wynika, że klient pracował od 26.07.2017 r., podjął zatrudnienie w oparciu o umowę do 30.09.2017 r. W okresie od października do grudnia 2017 r. klient pracował dorywczo. Z dokumentacji nie wynika, kiedy klient otrzymał wynagrodzenie za pracę w lipcu 2017 r. i czy uzyskana kwota wynagrodzenia miała wpływ na pobieraną pomoc w formie zasiłku okresowego do sierpnia 2018 r. przyznanego decyzją MOPR.F2-DS.4012.3746.1.2017 z dnia 24.05.2017 r.

4. W 2 przypadkach nie zostały zweryfikowane pełne informacje na temat środowiska przed opisaniem cz. III, IV i V wywiadu środowiskowego cz. IV. Powyższe dotyczyło:

- Środowiska P. ██████████: Wywiad środowiskowy cz. IV sporządzony w całości w dniu 18.01.2018 r. do którego dołączono wydruk z platformy SEPI z dnia 02.02.2018 r. z informacją potwierdzającą rejestrację klienta w MUP.

- Środowiska P. [REDAKTED] Wywiad środowiskowy sporządzony w całości w dniu 26.02.2018 r. do którego dołączono oświadczenie klienta z dnia 28.02.2018 r. dotyczące źródła utrzymania i uzyskiwanego dochodu.

W celu wyeliminowania nieprawidłowości opisanych w części V pkt 3 i 4 wystąpienia pokontrolnego pracownicy socjalni winni zawierać w wywiadach środowiskowych szczegółowe informacje na temat sytuacji klientów, w szczególności sytuacji materialnej. Część III, IV i V wywiadu środowiskowego cz. IV powinna być sporządzana po uzyskaniu przez pracownika socjalnego dokumentacji istotnej dla ustalenia prawidłowego planu pomocy i pracy socjalnej.

VII. Efektywność prowadzonych działań w ramach pracy socjalnej z uwzględnieniem wykorzystania narzędzia w postaci kontraktu socjalnego.

1. W przypadku 3 z 16 analizowanych kontraktów socjalnych nie zostały one sporządzone na formularzach wg wzoru stanowiącego załącznik do Rozporządzenia Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 8 listopada 2010 r. w sprawie wzoru kontraktu socjalnego. W przypadku kontraktu z dnia 11.06.2018 r. zawartego z P. [REDAKTED] nazwa kontraktu (część B) była niespójna z jego treścią - rubryki zawarte w części II – IX kontraktu socjalnego dotyczą części A wzoru kontraktu. W przypadku kontraktu zawartego z P. [REDAKTED] z dnia 29.05.2018 r. nazwa kontraktu (część A) była niespójna z jego treścią - rubryki zawarte w części II – IX kontraktu socjalnego dotyczą części B wzoru kontraktu. W przypadku klienta P. [REDAKTED] [REDAKTED] (kontrakt socjalny z dnia 05.06.2017 r.) - został zawarty kontrakt socjalny część B, mimo że klient nie zalicza się do kategorii osób w szczególnej sytuacji na rynku pracy, o których mowa w art. 49 ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy. Z treści kontraktu wynika, że klient został wyrejestrowany z MUP i nie posiada statusu osoby bezrobotnej.

2. W przypadku 3 z 16 podanych kontroli kontraktów stwierdzono uchybienia w zakresie wypełniania jego poszczególnych rubryk. Uchybienia dotyczyły:

- Kontraktu socjalnego z dnia 27.03.2018 r. zawartego z P. [REDAKTED]. W części II pkt 5 kontraktu socjalnego pracownik socjalny wskazuje na osobę P. [REDAKTED], której kontrakt nie dotyczy.
- Kontraktu socjalnego z dnia 29.05.2018 r. zawartego z P. [REDAKTED]. W części III kontraktu socjalnego pracownik socjalny wskazuje na osobę P. [REDAKTED], której kontrakt nie dotyczy.
- Kontraktu socjalnego zawartego z P. [REDAKTED], ocenionego 20.04.2018 r. Nie wpisano daty zawarcia kontraktu. Zarówno klient jak i pracownik socjalny podpisali kontrakt nie wskazując daty.

3. W 1 przypadku okazana kontrolującą dokumentacja nie zawierała oceny z realizacji działań ustalonych w kontraktach socjalnych, pomimo zakończenia działań w kontrakcie. Sytuacja dotyczyła kontraktu zawartego z P. [REDAKTED] (kontrakt z dnia 19.12.2017 r.). Ocena była przewidziana na dzień 29.06.2018 r.

4. W 2 przypadkach nie oceniono jednoznacznie celu głównego kontraktu socjalnego, a w 4 nie dokonano oceny wszystkich celów szczegółowych zawartych w analizowanych kontraktach.

5. W 1 przypadku ocena końcowa z realizacji działań w ramach kontraktu socjalnego nie została sporządzona w planowanym terminie, przy czym pracownik socjalny nie wskazał przyczyn zmiany terminu przeprowadzenia oceny kontraktu (dotyczy kontraktu socjalnego zawartego z P. [REDACTED]).

6. W przypadku 2 kontraktów socjalnych pracownicy socjalni sporządzili ocenę na niekompletnym wzorze dokumentu. Powyższa sytuacja dotyczyła ocen kontraktów socjalnych zawartych z P. [REDACTED] (ocena z dnia 20.04.2018 r.), i P. [REDACTED] (ocena z dnia 11.07.2018 r.). Ponadto w przypadku kontraktu socjalnego zawartego z P. [REDACTED] pracownik socjalny nieprawidłowo wskazywał w ocenie datę kontraktu socjalnego np. w dniu 16.01.2018 r. został zawarty kontrakt socjalny, pracownik sporządził ocenę w dniu 06.04.2017 r. Jako datę zawarcia ocenianego kontraktu pracownik wskazuje w ocenie dzień 06.04.2017 r.

W celu wyeliminowania powyższych nieprawidłowości pracownicy socjalni winni przestrzegać zapisów Rozporządzenia Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 8 listopada 2010 r. w sprawie wzoru kontraktu socjalnego i wykorzystywać druki kontraktów socjalnych zgodnie z wzorem stanowiącym załącznik do Rozporządzenia. Formularze kontraktów socjalnych winny być wypełniane kompletnie i starannie, aby nie dochodziło do sytuacji wskazanych powyżej w części VII pkt 2, 4-6 wystąpienia pokontrolnego. Ponadto oceny realizacji działań zawartych w kontraktach socjalnych winny zawierać nie tylko informacje tj. czy kontrakt socjalny został zakończony i z jakim skutkiem, ale również czy został osiągnięty cel główny i wszystkie wskazane w kontrakcie cele szczegółowe lub jakie były przyczyny niepowodzeń w tym zakresie oraz informację o przyczynach zmiany terminu przeprowadzenia oceny kontraktu. Powyższe informacje są niezbędne do ustalenia pełnego obrazu efektywności wdrożonych działań w środowiskach objętych pomocą społeczną.

Zgodnie z § 22 ust. 5 Regulaminu wykonywania kontroli w Miejskim Ośrodku Pomocy Rodzinie w Lublinie informuję, że w ciągu 14 dni od daty otrzymania wystąpienia pokontrolnego należy zawiadomić Dyrektora o wykonaniu wniosków lub o przyczynach ich nie wykonania.

DYREKTOR
MIEJSKIEGO OŚRODKA POMOCY RODZINIE
w Lublinie
Małgorzata Domańska

Otrzymują:

1. Adresat.
2. Zastępca Dyrektora MOPR ds. pomocy środowiskowej.
- ③ 3. Aa.

*Otrzymałem
dn 20082018
Gregorz Bartak*

Z-ca Dyrektora
Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie w Lublinie

Edyta Bujalska-Pawlak

okwizmiczka
20.08.2018