



KPS.430.005.2018  
Nr ewid. 65/2019/P/18/040/KPS

Informacja o wynikach kontroli

## ORGANIZACJA I WARUNKI PRACY PRACOWNIKÓW SOCJALNYCH W GMINACH

DEPARTAMENT PRACY, SPRAW  
SPOŁECZNYCH I RODZINY

## MISJA

Najwyższej Izby Kontroli jest dbałość o gospodarność i skuteczność w służbie publicznej dla Rzeczypospolitej Polskiej

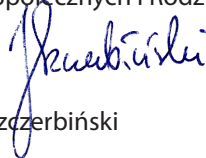
## WIZJA

Najwyższej Izby Kontroli jest cieszący się powszechnym autorytetem najwyższy organ kontroli państwowej, którego raporty będą oczekiwanym i poszukiwanym źródłem informacji dla organów władzy i społeczeństwa

### Informacja o wynikach kontroli

#### Organizacja i warunki pracy pracowników socjalnych w gminach

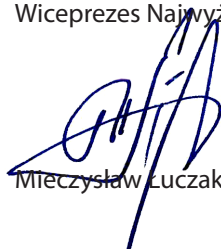
p.o. Dyrektor Departamentu Pracy,  
Spraw Społecznych i Rodziny



Jacek Szcherbiński

#### Akceptuję:

Wiceprezes Najwyższej Izby Kontroli



Mieczysław Luczak

#### Zatwierdzam:

Prezes Najwyższej Izby Kontroli



Krzysztof Kwiatkowski

Warszawa, dnia 23.07.2019 r.

Najwyższa Izba Kontroli  
ul. Filtrowa 57  
02-056 Warszawa  
T/F +48 22 444 50 00

[www.nik.gov.pl](http://www.nik.gov.pl)

# SPIS TREŚCI

WYKAZ STOSOWANYCH SKRÓTÓW, SKRÓTOWCÓW I POJĘĆ.....	4
1. WPROWADZENIE.....	7
2. OCENA OGÓLNA .....	12
3. SYNTEZA WYNIKÓW KONTROLI.....	14
4. WNIOSKI.....	29
5. WAŻNIEJSZE WYNIKI KONTROLI .....	32
5.1. Organizacja pracy pracowników socjalnych.....	32
5.2. Warunki pracy pracowników socjalnych.....	53
5.3. Możliwość rozwoju oraz wsparcie merytoryczne i psychologiczne dla pracowników socjalnych.....	89
6. ZAŁĄCZNIKI .....	95
6.1. Metodyka kontroli i informacje dodatkowe.....	95
6.2. Analiza stanu prawnego i uwarunkowań organizacyjno-ekonomicznych.....	109
6.3. Wykaz aktów prawnych dotyczących kontrolowanej działalności.....	123
6.4. Wyniki badania ankietowego dotyczącego organizacji i warunków pracy pracowników socjalnych, przeprowadzonego przez NIK .....	124
6.5. Raport zbiorczy z wyników kontroli Inspekcji Pracy .....	146
6.6. Wykaz podmiotów, którym przekazano informację o wynikach kontroli.....	152
6.7. Stanowisko Ministra do informacji o wynikach kontroli .....	153

## Wykaz stosowanych skrótów, skrótowców i pojęć

<b>Ustawa o pomocy społecznej lub ups</b>	Ustawa z dnia 12 marca 2014 r. o pomocy społecznej, Dz. U. z 2019 r. poz. 271;
<b>OPS (GOPS/ MOPS/MGOPS/ MOPR)</b>	ośrodek pomocy społecznej (gminny ośrodek pomocy społecznej/ miejski ośrodek pomocy społecznej/ miejsko-gminny ośrodek pomocy społecznej/ miejski ośrodek pomocy rodzinie). Są to jednostki organizacyjne, które wykonują w gminach zadania pomocy społecznej (art. 110 ust. 1 ups);
<b>Pomoc społeczna</b>	instytucja polityki społecznej państwa, mająca na celu umożliwienie osobom i rodzinom przezwyciężanie trudnych sytuacji życiowych, których nie są one w stanie pokonać, wykorzystując własne uprawnienia, zasoby i możliwości (art. 2 ust. 1 ups);
<b>Praca socjalna</b>	działalność zawodowa mająca na celu pomoc osobom i rodzinom we wzmacnianiu lub odzyskiwaniu zdolności do funkcjonowania w społeczeństwie poprzez pełnienie odpowiednich ról społecznych oraz tworzenie warunków sprzyjających temu celowi (art. 6 pkt 12 ups);
<b>Pracownik socjalny</b>	osoba spełniająca warunki określone ustawie o pomocy społecznej, która jest zatrudniona głównie w OPS (art. 116 ust. 1 ups);
<b>Gminna Strategia rozwiązywania problemów społecznych</b>	dokument o charakterze obowiązkowym, który opracowuje gmina w ramach zadań własnych. Strategia powinna zawierać w szczególności: diagnozę sytuacji społecznej; prognozę zmian w zakresie objętym strategią; określenie celów strategicznych projektowanych zmian, kierunków niezbędnych działań, sposobu realizacji strategii oraz jej ram finansowych, wskaźników realizacji działań. OPS realizuje zadania gminy w zakresie pomocy społecznej, w tym także zwykle to ośrodek opracowuje we własnym zakresie lub zleca firmie zewnętrznej opracowanie tego dokumentu. Natomiast zadaniem wprost przypisanym do OPS jest koordynacja realizacji tej strategii (art. 16b, 17 ust. 1 pkt 1 oraz art. 110 ust. 1 i ust. 4 ups);
<b>Sprawozdanie OPS</b>	sprawozdanie o działalności ośrodka, które kierownik OPS składa corocznie radzie gminy (art. 110 ust. 9 ups);
<b>Potrzeby w zakresie pomocy społecznej</b>	informacja o potrzebach w zakresie pomocy społecznej, przedstawiana corocznie przez kierownika OPS radzie gminy. Rada gminy, biorąc pod uwagę te potrzeby, opracowuje i kieruje do wdrożenia lokalne programy pomocy społecznej (art. 110 ust. 9 i 10 ups);
<b>Ocena zasobów pomocy społecznej, OZPS lub Ocena zasobów</b>	dokument, który gmina, powiat i samorząd województwa przygotowują w oparciu o analizę lokalnej sytuacji społecznej i demograficznej i przedstawiają corocznie odpowiednio radzie gminy, powiatu i sejmikowi województwa. Zasoby obejmują w szczególności infrastrukturę, kadre, organizacje pozarządowe i nakłady finansowe na zadania pomocy społecznej bez względu na podmiot je finansujący i realizujący. Ocena obejmuje osoby i rodziny korzystające z pomocy społecznej, rodzaje ich problemów oraz ich rozkład ilościowy, a także prognozy w tym zakresie na kolejne dwa lata. Ocena wraz z rekomendacjami jest podstawą do planowania budżetu na rok następny. Dokument ten zawiera także informacje dotyczące prognoz na kolejne lata w zakresie potrzeby świadczenia poszczególnych form pomocy społecznej, zestawienia dotyczące spełniania wskaźnika ustawowego zatrudnienia pracowników socjalnych oraz potrzeby kadrowe i finansowe OPS na kolejne lata (art. 16a ups);
<b>Sprawozdanie MRPiPS-03</b>	sprawozdanie z udzielonych świadczeń pomocy społecznej: pieniężnych, w naturze i usługach, zawierające łączne zestawienie informacji ze sprawozdań uzyskanych z poszczególnych ośrodków pomocy społecznej;

- BHP** zbiór przepisów dotyczących bezpieczeństwa i higieny pracy zawartych w Kodeksie pracy, rozporządzeniu Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 26 września 1997 r. w sprawie ogólnych przepisów i zasad bezpieczeństwa i higieny pracy oraz w innych przepisach<sup>1</sup>;
- Mobbing** działania lub zachowania dotyczące pracownika lub skierowane przeciwko pracownikowi, polegające na uporczywym i długotrwałym nękanii lub zastraszaniu pracownika, wywołujące u niego zaniżoną ocenę przydatności zawodowej, powodujące lub mające na celu poniżenie lub ośmieszenie pracownika, izolowanie go lub wyeliminowanie z zespołu współpracowników. Pracodawca jest obowiązany przeciwdziałać mobbingowi (art. 94<sup>3</sup> § 1 i 2 kodeksu pracy<sup>2</sup>);
- Ocena ryzyka zawodowego** ryzyko zawodowe to prawdopodobieństwo wystąpienia niepożądanych zdarzeń związanych z wykonywaną pracą powodujących straty, w szczególności wystąpienia u pracowników niekorzystnych skutków zdrowotnych w wyniku zagrożeń zawodowych występujących w środowisku pracy lub sposobu wykonywania pracy (Polska Norma PN-N-18002)<sup>3</sup>. Pracodawca: **ocenia i dokumentuje ryzyko zawodowe** związane z wykonywaną pracą oraz stosuje niezbędne środki profilaktyczne zmniejszające ryzyko oraz informuje pracowników o ryzyku zawodowym, które wiąże się z wykonywaną pracą, oraz o zasadach ochrony przed zagrożeniami (art. 226 pkt 1 i 2 kodeksu pracy);
- Superwizja** jest to szczególna metoda usprawniania realizacji celów instytucji pomocy społecznej i profesjonalnego doskonalenia pracowników socjalnych. Odpowiada ona zindywidualizowanym potrzebom konkretnych pracowników, umożliwia poszerzanie ich wiedzy i zdobywanie nowych umiejętności, edukuje w zakresie radzenia sobie ze stresem zawodowym oraz przeciwdziała wypaleniu zawodowemu, a także wspomaga działalność całej placówki, poprawiając koordynację działań pracowników i przepływ informacji, umożliwia również poprawę bieżących efektów pracy, sprzyja budowaniu i umacnianiu więzi w zespołach. Superwizja pracy socjalnej polega na ustawicznym rozwoju zawodowym pracowników socjalnych, służącym utrzymaniu wysokiego poziomu świadczonych usług, zachowaniu i wzmacnianiu kompetencji zawodowych, udzielaniu wsparcia, poszukiwaniu źródeł trudności w pracy i możliwości ich pokonywania. Prawo do korzystania z superwizji pracy socjalnej prowadzonej przez superwizorów pracy socjalnej ma każdy pracownik socjalny. Superwizorem pracy socjalnej może być osoba, która ukończyła szkolenie dla superwizorów pracy socjalnej, przystąpiła do egzaminu, zdała egzamin i uzyskała certyfikat superwizora pracy socjalnej. Szkolenie takie mogą realizować jednostki prowadzące kształcenie pracowników socjalnych lub szkolenia z zakresu I lub II stopnia specjalizacji w zawodzie pracownik socjalny i wykazujące się co najmniej 3-letnim doświadczeniem w tym zakresie po uzyskaniu zgody ministra właściwego do spraw zabezpieczenia społecznego na prowadzenie szkoleń dla superwizorów pracy socjalnej (art. 121a ust. 1, 2, 3 i 4 ups);
- Środowisko** rodzina lub osoba objęta pomocą społeczną;

<sup>1</sup> Dz. U. z 2003 r. poz. 1650, ze zm.

<sup>2</sup> Ustawa z dnia 26 czerwca 1974 r. Kodeks pracy (Dz. U. z 2018 r. poz. 917, ze zm.).

<sup>3</sup> <https://www.pip.gov.pl/pl/bhp/ocena-ryzyka-zawodowego/o-ocenie-ryzyka-zawodowego/6256,o-ocenie-ryzyka-zawodowego-informacja-wprowadzajaca.html>

**Wskaźniki zatrudnienia pracowników socjalnych**

kryteria zatrudnienia pracowników socjalnych przez gminy. Gmina powinna zatrudniać – nie mniej niż trzech pracowników pełnoetatowych oraz spełniać jeden z dwóch wymogów – zatrudniać jednego pracownika socjalnego w pełnym wymiarze czasu pracy na 2000 mieszkańców lub 50 rodzin/osób samotnie gospodarujących objętych pracą socjalną, czyli środowisk (art. 110 ust. 11 i 12 ups);

**Kryteria dochodowe w pomocy społecznej**

określane w rozporządzeniach Rady Ministrów – kwoty dochodów na osobę prowadzącą jednoosobowe gospodarstwo domowe oraz na osobę w rodzinie, będące podstawą ubiegania się o przyznanie większości świadczeń, w tym finansowych z pomocy społecznej (z wyjątkami, np. nie dotyczy zasiłków celowych związanych ze zdarzeniami losowymi czy klęskami żywiołowymi). W 2017 r. obowiązywały kryteria dochodowe<sup>4</sup> w wysokości 634 (na osobę samotnie gospodarującą) i 514 (na osobę w rodzinie). Kryteria dochodowe weryfikowane są co trzy lata. W październiku 2018 r.<sup>5</sup> zostały one podniesione do wysokości 701 (na osobę samotnie gospodarującą) i 528 (dla osoby w rodzinie). Przy przyznawaniu świadczenia 500+ brane były pod uwagę inne kryteria. Także na pierwsze dziecko rodzina otrzymywała to świadczenie, jeśli dochód na osobę w rodzinie nie przekraczał 800 zł i 1200 (jeśli w rodzinie było dziecko niepełnosprawne). Na drugie i kolejne dzieci świadczenie było przyznawane niezależnie od kryterium dochodowego. Świadczenie 500+ nie jest wliczane do kryterium dochodowego;

**Pomost**

system informatyczny, który powstał specjalnie na użytek Pomocy Społecznej, jako instrument usprawniający zarządzanie jej działaniami.

<sup>4</sup> Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 14 lipca 2015 r. w sprawie zweryfikowanych kryteriów dochodowych oraz kwot świadczeń pieniężnych z pomocy społecznej. (Dz. U. poz. 1058).

<sup>5</sup> Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 11 lipca 2018 r. w sprawie zweryfikowanych kryteriów dochodowych oraz kwot świadczeń pieniężnych z pomocy społecznej. (Dz. U. poz. 1358).

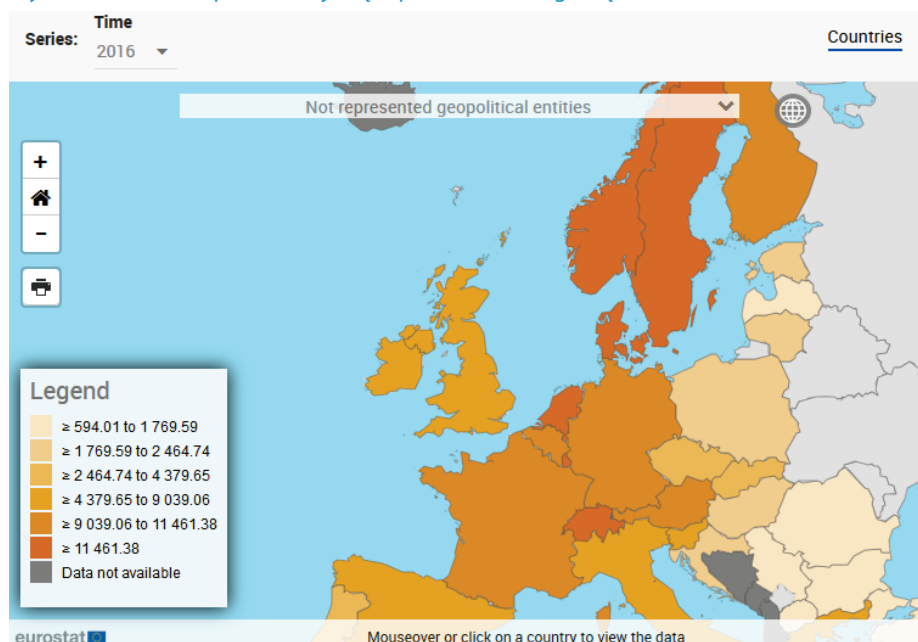


Zadania z zakresu pomocy społecznej są realizowane głównie przez organy administracji samorządowej, przy czym zaspokojenie podstawowych potrzeb społecznych należy do obowiązkowych zadań gminy. W przyjętym w Polsce systemie pomocy społecznej gminy swoje zadania w tym zakresie realizują głównie przez swoje jednostki organizacyjne – ośrodki pomocy społecznej. **Dwa i pół tysiąca ośrodków funkcjonujących w Polsce zatrudnia ok. 19 610 pracowników socjalnych**<sup>8</sup>.

Z danych Eurostatu wynika, że w 2016 r. Polska w wydatkach na pomoc socjalną w przeliczeniu na głowę mieszkańca była znacznie poniżej średniej europejskiej. Ten niekorzystny stan mógł ulec poprawie w ostatnich latach (Eurostat nie dysponuje aktualniejszymi danymi).

Mapa nr 2

Wydatki (w euro) na pomoc socjalną w przeliczeniu na głowę mieszkańca w 2016 r.



Źródło: Eurostat.

Głównym celem pomocy społecznej, jako instytucji polityki społecznej państwa, jest – zgodnie z ustawą o pomocy społecznej – umożliwienie osobom i rodzinom przezwyciężanie trudnych sytuacji życiowych, których nie są one w stanie pokonać, wykorzystując własne uprawnienia, zasoby i możliwości. Pomoc społeczna wspiera osoby i rodziny w wysiłkach zmierzających do zaspokojenia niezbędnych potrzeb i umożliwia im życie w warunkach odpowiadających godności człowieka. Zadaniem pomocy społecznej jest zapobieganie trudnym sytuacjom życiowym, których osoby i rodziny nie są w stanie pokonać wykorzystując własne uprawnienia, zasoby i możliwości, przez podejmowanie działań zmierzających do życiowego ich usamodzielnienia się oraz integracji ze środowiskiem. Świadczenia pomocy społecznej są nieskładkowe, a więc, aby z nich korzystać, nie trzeba

<sup>8</sup> Według sprawozdania MRPiPS-03/2017 ośrodki pomocy społecznej zatrudniają 56 092 pracowników, w tym 19 610 pracowników socjalnych (19 467,95 etatu). Ponadto pracownicy socjalni pracują np. w PCPR-ach (1129 osób).

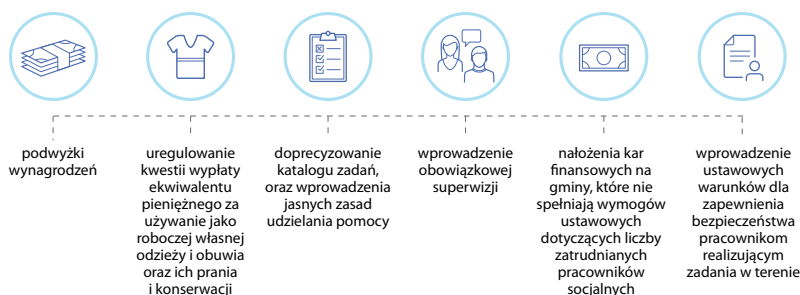


mieć historii odprowadzania składek na ubezpieczenie. Przysługują one osobom i rodzinom, których dochód nie przekracza pewnego ustalonego progu<sup>9</sup>. Pomoc społeczna obejmuje świadczenia pieniężne i świadczenia rzeczowe (niepieniężne). Są wśród nich zasiłki, pomoc rodzinom dotkniętym skutkami takich zjawisk, jak np. przemoc w rodzinie, ubóstwo, bezdomność, śmierć rodziców czy pomoc w razie sytuacji losowych lub klęsk żywiołowych. Pracownicy socjalni realizują zadania nie tylko z ustawy o pomocy społecznej, ale także z ok. 20 innych ustaw.

Celem tej kontroli było sprawdzenie, w jakich warunkach pracują pracownicy socjalni oraz czy organizacja i warunki ich pracy w gminach pozwalają im na skuteczną realizację zadań ustawowych. W wyniku porozumienia Prezesa NIK z Generalnym Inspektorem Pracy, kontrola została przeprowadzona równolegle przez obie instytucje. Inspektorzy pracy weszli w II połowie 2018 r. do ośrodków pomocy społecznej wytypowanych przez NIK i zbadali warunki pracy w nich w zakresie swoich uprawnień. Prowadzone przez kontrolerów NIK w II półroczu 2018 r. czynności kontrolne w jednostkach, zbiegły się z ogólnopolską akcją protestacyjną pracowników socjalnych, którzy wskazują na problemy dotyczące organizacji i warunków ich pracy. Oprócz szeregu postulatów płacowych, zgłaszają oni również konkretne potrzeby rozwiązań systemowych.

### Infografika nr 1

#### Najważniejsze postulaty protestujących pracowników socjalnych



Źródło: opracowanie własne NIK.

Kontrola NIK obejmowała systemowe problemy związane z rozpoznawaniem potrzeb społecznych w gminach oraz skutecznością działań pracowników socjalnych, a także wpływu organizacji i warunków pracy na jakość wykonywanych przez nich zadań. Badania kontrolne objęły także podstawy postulatów, podnoszonych przez pracowników socjalnych.

Na podkreślenie zasługuje fakt, że zawód pracownika socjalnego jest trudny, wymagający nie tylko wysokich kwalifikacji, ale przede wszystkim odpowiednich predyspozycji.

<sup>9</sup> Zgodnie z rozporządzeniem Rady Ministrów z dnia 11 lipca 2018 r. w sprawie zweryfikowanych kryteriów dochodowych oraz kwot świadczeń pieniężnych z pomocy społecznej od 1 października 2018 r. obowiązują następujące kwoty kryteriów dochodowych z pomocy społecznej: dla osoby samotnie gospodarującej – 701 zł, dla osoby w rodzinie – 528 zł. Kryterium dla osoby samotnie gospodarującej zwiększyło się o 67 zł, a dla osoby w rodzinie – o 14 zł. Kryteria dochodowe dla świadczeń z pomocy społecznej podlegają weryfikacji co 3 lata. Kolejna będzie miała zatem miejsce w 2021 r.

Podobne problemy dotyczą pracowników socjalnych także w innych krajach. Jak wynika z badań przeprowadzonych w Wielkiej Brytanii<sup>10</sup>, stres w pracy ma związek z poważnymi dolegliwościami, m.in. takimi jak choroby układu krążenia i zwiększenie objawów wypalenia zawodowego, a „praca socjalna może być jednym z najbardziej stresujących zawodów w kraju”. Celem projektu było m.in. zbadanie poziomu stresu u pracowników socjalnych w Wielkiej Brytanii i warunków ich pracy. Wyniki były jednoznaczne. Warunki pracy pracowników socjalnych były – niezależnie od kraju oraz zakresu zadań, którymi się zajmowali i stanowiska – bardzo skromne. Poziom stresu był tak wysoki (ok. 8% pracowników socjalnych oceniało, że żyje w stałym stresie, a ok. 40–45%, było niezadowolonych z pracy bardzo lub częściowo), że ok. połowa z nich zastanawiała się nad odejściem z zawodu w ciągu najbliższych 18 miesięcy<sup>11</sup>.

W Polsce dotychczas nie obowiązują jednolite standardy dotyczące pracy socjalnej oraz organizacji i warunków pracy pracowników socjalnych. Tymczasem np. Social Work Task Force (Anglia) zaleca osiem standardów wsparcia pracowników socjalnych przez pracodawców<sup>12</sup>:

1. Ustanowienie ram rozliczalności pracy socjalnej w oparciu o wiedzę na temat dobrej praktyki pracy socjalnej oraz doświadczenie i wiedzę beneficjentów usług i pracowników socjalnych.
2. Korzystanie ze skutecznych systemów planowania pracochłonności, dla zapewnienia odpowiedniej liczby pracowników socjalnych, z odpowiednim poziomem umiejętności i doświadczenia, która będzie mogła sprostać obecnym i przyszłym wymaganiom dotyczącym usług.
3. Wdrożenie przejrzystych systemów do zarządzania obciążeniem pracą i przydzielaniem spraw w celu ochrony beneficjentów i pracowników socjalnych.
4. Zapewnienie pracownikom socjalnym warunków bezpiecznego wykonywania pracy oraz praktycznych narzędzi i zasobów, których potrzebują, aby skutecznie wykonywać swoje zadania. Ocena ryzyka i podejmowanie działań, dla jego minimalizowania i zapobiegania.
5. Zapewnienie pracownikom socjalnym odpowiednich regulaminów pracy i nadzoru nad pracą socjalną.
6. Zapewnienie możliwości dalszego rozwoju zawodowego, a także dostępu do wyników badań naukowych i wskazówek praktycznych.
7. Zapewnienie pracownikom socjalnym możliwości utrzymania swojej licencji zawodowej.

<sup>10</sup> Raport pt. Pracownicy socjalni w Wielkiej Brytanii: Warunki pracy i dobrostan, Dr Jermaine M Ravalier z Bath Spa University, starszy wykładowca psychologii i współprowadzący Psychological Research Group na tym Uniwersytecie. Prowadzi badania nad warunkami pracy i ich wpływem na zdrowie i dobrostan pracowników. Raport znajduje się pod adresem: <https://www.basw.co.uk/resources/uk-social-workers-working-conditions-and-wellbeing-0>

<sup>11</sup> Badania dotyczyły czterech krajów należących do Wielkiej Brytanii (Anglia, Walia, Szkocja i Irlandia Północna) i nieznacznie różniły się między sobą, dlatego też podano wynik w zaokrągleniu).

<sup>12</sup> <https://www.local.gov.uk/our-support/workforce-and-hr-support/social-workers/social-worker-standards/standards-employers>

8. Ustanowienie skutecznych partnerstw z instytucjami szkolnictwa wyższego i innymi organizacjami w celu wsparcia edukacji oraz ustawicznego rozwoju zawodowego w pracy socjalnej.

**Kontrola objęła 24 ośrodki pomocy społecznej, w których zatrudnionych było 468 pracowników socjalnych. Ponadto w ogólnopolskim badaniu ankietowym przeprowadzonym przez NIK wzięło udział 4206 z 19 610 pracowników socjalnych, czyli niemal jedna czwarta wszystkich zatrudnionych przez OPS. To największe tego typu badanie środowiska pracowników socjalnych w Polsce.**

Wynika z niego, że mimo dużej odpowiedzialności, która spoczywa na pracownikach socjalnych, często czują się niedoceniani. Większość odczuwa przeciążenie pracą (nadmiar środowisk objętych opieką, rozbudowana sprawozdawczość, ograniczenia finansowe), co nie pozostaje bez wpływu na jakość i skuteczność ich pracy. Frustrację wywołują też zarobki oraz brak uznania i szacunku społecznego. Aż 64,6% pracowników socjalnych z 4206 ankietowanych przez NIK ocenia, że nie spotyka się z uznaniem i szacunkiem społecznym w związku z wykonywaną pracą. Odpowiedzi „tak” i „zdecydowanie tak” wybrało zaledwie 10,2% respondentów, a 25,3% nie miało w tej kwestii zdania.

## 2. OCENA OGÓLNA

Gminy nie zapewniają pracownikom socjalnym organizacji i warunków pracy niezbędnych dla realizacji kluczowych zadań ustawowych w pomocy społecznej w wystarczającym zakresie

**Organizacja i warunki pracy pracowników socjalnych nie pozwalają w pełni na skuteczną realizację ich zadań ustawowych w zakresie pomocy społecznej. Skontrolowane ośrodki pomocy społecznej starały się prawidłowo organizować pracę, jednak liczba zadań własnych i zleconych w tym obszarze przekraczała ich możliwości kadrowe i finansowe, co skutkowało udzielaniem pomocy na podstawowym poziomie, niemal wyłącznie dla najbardziej potrzebujących, do kwoty wcześniej zaplanowanych środków budżetowych oraz w sytuacjach interwencyjnych.**

**Pracowników socjalnych jest zbyt mało.** 16 z 24 skontrolowanych OPS nie spełniało wymogu ustawy o pomocy społecznej zatrudnienia jednego pracownika socjalnego na 50 rodzin/osób samotnie gospodarujących objętych pomocą socjalną. Ok. 2500 ośrodków pomocy społecznej zatrudniało w 2017 r. 19 610 pracowników socjalnych<sup>13</sup>. Z danych ogólnopolskich MRPiPS wynikało jednak, że w 2017 r. dwóch podstawowych wymogów tej ustawy<sup>14</sup> nie spełniały 624 ośrodki (ok. 25%). Aż w 1151 ośrodkach (46%) niedotrzymał został wskaźnik – jeden pracownik socjalny na 50 środowisk objętych pomocą. Kontrola wykazała, że pracownicy socjalni byli przeciążeni pracą. Niektórzy zamiast ustawowymi 50, musieli zajmować się ponad 150 rodzinami/osobami.

Pracownicy socjalni realizują zadania z kilkudziesięciu ustaw. Każdego miesiąca pracownik socjalny w skontrolowanych ośrodkach przeprowadzał średnio 20–30 wywiadów środowiskowych, kilkadziesiąt razy odwiedzał środowisko objęte pomocą, rozpatrywał kilkadziesiąt wniosków, brał udział w 1–3 interwencji i kontaktował się z ok. 10 instytucjami oraz uczestniczył w realizacji co najmniej 1–2 programów i projektów gminnych lub krajowych. 84,2% z 4206 pracowników socjalnych, którzy wzięli udział w ankiecie NIK, oceniło, że nie ma wystarczającej ilości czasu na prowadzenie pracy socjalnej, głównie z powodu nadmiaru pracy biurowej i zbyt dużej liczby podopiecznych.

**W obecnym systemie pomocy społecznej nie są badane i wykazywane prawdziwe potrzeby społeczne w gminach.** Prognozy dotyczące liczby osób wymagających wsparcia w formie świadczeń finansowych i usług na kolejny rok określane są głównie na podstawie statystyk i z góry określonych ram finansowych narzuconych przez władze gminy, a nie rzeczywistego rozpoznania potrzeb społecznych. Powielające się dokumenty sprawozdawcze i planistyczne nie prezentują aktualnych danych na temat realnych potrzeb. Brak tego typu danych nie pozwala na skonstruowanie budżetu, który byłby odpowiedzią na rzeczywistą sytuację w gminie. Swojej roli nie spełniają także gminne strategie rozwiązywania problemów społecznych. Dwa skontrolowane ośrodki nie miały wcale takiego dokumentu, a w dziewięciu z pozostałych 22 OPS, dokumenty te miały istotne braki – w szczególności nie odzwierciedlały rzeczywistych potrzeb społecznych oraz nie zawierały liczbowych wskaźników pozwalających na ocenę realizacji zaplanowanych zadań i celów. Zarówno w ośrodkach kontrolowanych jak i w ogólnopolskiej ankiecie pracownicy socjalni przyznawali, że w ich rejonach z różnych powodów są osoby wymagające pomocy, które z niej nie korzystają. Stwierdziło tak aż 60,9% (2263 z 4206) ankietowanych pracowników socjalnych, a kolejne 27,1% (1140) badanych podało, że tego nie wie.

**System pomocy społecznej nie może też być uznany za skuteczny.** W kontrolowanych OPS od 30 do 88% osób korzystało z pomocy społecznej w sposób długotrwały (powyżej trzech lat), co oznacza, że były stałymi podopiecznymi gminy. W ciągu ostatnich dwóch lat statystyki wykazywały spadek liczby osób korzystających z pomocy społecznej, ale ich usamodzielnianie się

<sup>13</sup> Dla celów porównawczych wzięto rok 2017, jako ostatni pełny rok kalendarzowy objęty kontrolą.

<sup>14</sup> Jeden pracownik socjalny na 2000 mieszkańców/jeden pracownik socjalny na 50 środowisk objętych pomocą.

rzadziej następowało w wyniku pracy socjalnej, a częściej z powodu poprawy sytuacji finansowej, m.in. z tytułu pobierania świadczenia 500+, uzyskania prawa do emerytury lub renty, osiągnięcia wieku 18 lat lub wyjazdu za granicę.

Z kontroli oraz badania ankietowego NIK wynika, że **wyposażenie i narzędzia pracy pracowników socjalnych są na podstawowym poziomie**, który nie wystarcza do sprawnego wykonywania zadań. Tylko 21,7% ankietowanych potwierdziło, że ma do dyspozycji służbowy telefon komórkowy, 13,8% respondentów nie ma własnego komputera. Aż 21,5% napisało, że nie ma dostępu do elektronicznych baz pozwalających na ustalanie i weryfikowanie informacji o wnioskodawcach. Pozostali mieli dostęp do poszczególnych baz, ale w ograniczonym zakresie. Ankietowani wskazywali jednocześnie na zawodność i częste zawieszanie się systemu informatycznego.

Ponadto w 10 (z 24) ośrodkach warunki stworzone pracownikom socjalnym były niezgodne z przepisami BHP. W jednej z jednostek kontroler NIK w związku ze złym stanem budynku, w którym mieścił się OPS, zawiadomił kierownika jednostki oraz inspektora nadzoru budowlanego o zagrożeniu dla życia i zdrowia ludzi. W swojej pracy, zarówno w biurze jak i w terenie, pracownicy socjalni byli narażeni na kontakt z agresją fizyczną (wskazało na to prawie 50% ankietowanych), ale głównie werbalną (86%). 37% nie czuło się bezpiecznie w biurze, a aż 66% w terenie. 19,2% zaraziło się podczas pracy różnymi chorobami. Tymczasem aż w 17 z 24 skontrolowanych OPS pracodawca nie opracował ocen ryzyka zawodowego dla tego stanowiska pracy. Nie zapewnił też podstawowych środków bezpieczeństwa. Tylko w sześciu skontrolowanych OPS zainstalowano monitoring wizyjny, a w 10 przycisk antynapadowy. W dziewięciu nie stosowano żadnych zabezpieczeń. Ponadto w 16 jednostkach brakowało rozwiązań na rzecz przeciwdziałania mobbingowi i dyskryminacji. W skontrolowanych OPS pracownicy socjalni posiadali wymagane prawem kwalifikacje. Nie zapewniano im jednak w wystarczający sposób warunków rozwoju zawodowego. W 21 ośrodkach NIK stwierdziła brak poradnictwa oraz szkoleń, zwłaszcza w zakresie rozwoju osobistego i superwizji.

**99% ankietowanych przez NIK pracowników socjalnych stwierdziło, że ich wynagrodzenie wraz z dodatkiem za pracę w terenie i nagrodami nie spełnia roli motywującej do lepszej pracy.** Wg badań MRPiPS przeciętne miesięczne wynagrodzenie pracownika socjalnego w 2018 r. wyniosło 2943 zł. Wynagrodzenia tej grupy zawodowej nie były konkurencyjne na rynku pracy. Niektórzy podopieczni ośrodków uzyskiwali więcej w formie świadczeń niż zarabiał pracownik socjalny<sup>15</sup>.

*Ogólnie rzecz biorąc panuje frustracja w naszym środowisku. Zarabiamy mniej niż mają dochodu nasi klienci, jesteście wyczerpane i nikogo to nie obchodzi. Boimy się o swoje życie i zdrowie naszych rodzin... Mimo to większość z nas chce pomagać i to smutne, że jesteśmy w tym same i tracimy motywację i siły. Chciałabym, aby ktoś nam pomógł bo pomagając naszej grupie zawodowej pomagamy sobie – napisała w ankiecie NIK jedna z pracownic socjalnych.*

<sup>15</sup> Jeden z podopiecznych otrzymał miesięczne świadczenia w łącznej wysokości 8362 zł.

### 3. SYNTEZA WYNIKÓW KONTROLI

Pomoc społeczna nie obejmuje wszystkich potrzebujących

W 2017 r. ośrodki pomocy społecznej zatrudniały 56 092 pracowników, w tym 19 610 pracowników socjalnych<sup>16</sup>. Kontrola funkcjonowania 24 ośrodków pomocy społecznej w latach 2016–2018 (I połowa) oraz badanie ankietowe przeprowadzone przez NIK w grupie prawie ¼ pracowników socjalnych wykazały, że pomoc społeczna w Polsce nie obejmuje wszystkich osób wymagających wsparcia, jest udzielana na minimalnym, podstawowym poziomie i do wysokości zaplanowanego budżetu, a nie na podstawie rzeczywistych potrzeb społecznych. Przyczyną są zarówno problemy systemowe, jak i wprost związane organizacją i warunkami pracy pracowników socjalnych, które wpływają na jakość i skuteczność pomocy społecznej.

#### 1. Niedostateczne rozpoznawanie i niewykazywanie rzeczywistych potrzeb społecznych w gminach

Niewykazywanie rzeczywistych potrzeb społecznych przez OPS

Aż 67% z 290 pracowników w skontrolowanych 24 ośrodkach pomocy społecznej przyznało, że w ich rejonie są osoby wymagające pomocy społecznej, ale jednak nie są nią objęte. Jako główne przyczyny nieudzielenia im pomocy wskazali niechęć potrzebujących i nieskładanie przez nich wniosków, ale także niedostosowanie przepisów i potrzeb. W ogólnopolskim badaniu ankietowym przeprowadzonym przez NIK 60,9% (z 4206) pracowników socjalnych przyznało, że na ich terenie są osoby, które wymagają pomocy, ale z różnych powodów z niej nie korzystają, a 27,1% stwierdziło, że tego nie wie. 2563 pracowników socjalnych, którzy oceniali, że w ich gminie są osoby nieobjęte pomocą, jako powody (mogli wybrać trzy najważniejsze) wskazali na pierwszym miejscu niechęć potrzebujących, np. z powodu wstydu przed sąsiadami/znajomymi (73,6%), ale na kolejnych miejscach znalazły się: niedostosowanie przepisów i procedur do potrzeb – 54%, brak inicjatywy ze strony potrzebujących i nieskładanie przez nich wniosków – 49,4%, brak potrzebnych form pomocy – 37,5%, niewystarczające środki na pomoc społeczną w gminie – 23,8%, niewystarczającą liczbę pracowników socjalnych – 12,2%.

Ile więc jest w Polsce i w poszczególnych gminach osób potrzebujących pomocy nieobjętych wsparciem państwa? GUS podaje jedynie szacunkowe dane statystyczne (np. wskaźniki ubóstwa), a powołane do tego służby, nie badają rzeczywistej skali tego zjawiska, a jeśli nawet identyfikują większość potrzeb na swoim terenie, to ich rzetelnie nie wykazują.

Z kontroli NIK wynika, że dwa z 24 skontrolowanych ośrodków nie dysponowało w okresie objętym kontrolą żadną gminną strategią rozwiązywania problemów społecznych. Pozostałe 22 ośrodki przygotowały dokumenty strategiczne, ale ich jakość i przydatność, jako narzędzi do prowadzenia długofalowej polityki społecznej w gminie była niewielka. Powodem był m.in. brak w tych strategicznych dokumentach rzetelnej diagnozy sytuacji społecznej. Jeśli nawet diagnoza taka była tam zawarta, to zwykle ograniczała się do podania statystyk świadczeń i usług przyznawanych przez OPS w kilku kolejnych latach, niekiedy wspartych badaniem ankietowym. Strategie nie zawierały także (w dziewięciu ośrodkach) liczbowych wskaźników pozwalających na monitorowanie realizacji założonych celów i zadań.

<sup>16</sup> Dane ze sprawozdania MRPiPS-03 za rok 2017

Jedną z ważniejszych przyczyn braku w gminach strategicznych dokumentów spełniających ustawowe wymogi jest brak dobrego wzoru.

Ośrodki pomocy społecznej nie prowadzą rejestru osób potrzebujących pomocy, które nie są nią objęte. Poza kolejkami do domów pomocy społecznej, nie rejestrują ani zapytań o poszczególne formy pomocy, ani sygnałów od podmiotów i osób zewnętrznych, jeśli nie są one sformalizowane. Pomoc udzielana jest niemal wyłącznie na wniosek (97,8% w 24 jednostkach skontrolowanych) i do wysokości określonego przez gminę rocznego budżetu. Poza przyczynami czysto finansowymi, nieujawnianie faktycznej liczby potrzebujących ma jeszcze jeden istotny powód systemowy – pośrednio ośrodki przyznałyby się do nieudzielenia pomocy osobom wymagającym wsparcia, mimo posiadanej wiedzy, co naraziłoby je na zarzut zaniechania. Wnioski o pomoc są więc rejestrowane dopiero po tym, jak już zapadnie decyzja o jej udzieleniu. Niekiedy nazwiska osób oczekujących np. na usługi opiekuńcze lub zwiększenie ich wymiaru, albo na miejsce w świetlicy socjoterapeutycznej dla dziecka, odnotowywane są nieformalnie w notesach, poza oficjalną ewidencją.

Ośrodki pomocy społecznej powinny zgodnie z ustawą o pomocy społecznej corocznie przedstawiać radzie gminy dwa częściowo się dublujące dokumenty, w których określają potrzeby i prognozy w zakresie pomocy społecznej. Tymczasem kontrola wykazała, że dwa z 24 skontrolowanych ośrodków nie przedstawiało wcale potrzeb określonych w art. 110 ust. 9 ustawy o pomocy społecznej, a potrzeby wykazywane w Ocenach zasobów pomocy społecznej (na podstawie 16a ust. 1) ograniczały się do podania statystyk z lat wcześniejszych i nieznacznie większych prognoz na kolejne lata. W Ocenach zasobów ośrodki nie zawsze pokazywały też faktyczne potrzeby budżetowe oraz dotyczące konieczności zwiększenia zatrudnienia, mimo wykazywania nieosiągnięcia wskaźników ustawowych zatrudnienia pracowników socjalnych. [str. 32–34]

## 2. Nieplanowanie budżetu w oparciu o rzeczywiste potrzeby

Zgodnie z ustawą o pomocy społecznej Ocena zasobów wraz z rekomendacjami powinna być podstawą do planowania budżetu na rok następny. W rzeczywistości ten dokument sprawozdawczo-planistyczny ma niewielkie znaczenie przy przygotowywaniu projektu budżetu OPS. Budżety ośrodków planowane są na podstawie założeń budżetowych przesyłanych do OPS przez gminy pod koniec roku kalendarzowego. Dane w Ocenie zasobów, sporządzanej do 30 kwietnia, są już wtedy mocno nieaktualne. W efekcie projekty budżetu zwykle rozmiągają się z potrzebami wykazywanymi w Ocenach zasobów i – m.in. z przyczyn już wyżej wymienionych – nie odnoszą się do stanu rzeczywistego, który nie jest nigdzie pokazany. [str. 34–38]

Nieplanowanie budżetu na podstawie faktycznych potrzeb

### 3. Zatrudnianie niedostatecznej liczby pracowników socjalnych w stosunku do realnych potrzeb i nałożonych zadań.

Niewystarczająca liczba pracowników socjalnych w stosunku do potrzeb i nałożonych zadań

19 610 pracowników socjalnych zatrudnionych (na 19 467,75 etatach) przez ośrodki pomocy społecznej w 2017 r. udzieliło pomocy socjalnej 2 038 567 osobom z 867 888 rodzin<sup>17</sup>. Na podstawie decyzji administracyjnych przyznano świadczenia dla niemal półtora miliona osób na kwotę prawie 3,5 mld zł<sup>18</sup>. Pracownicy socjalni wzięli także udział w interwencjach kryzysowych dotyczących 62,8 tys. osób z 23,9 tys. rodzin. Zgodnie z ustawą ośrodek pomocy społecznej powinien zatrudniać w pełnym wymiarze czasu pracy jednego pracownika socjalnego na 2000 mieszkańców i/lub 50 rodzin/osób samotnie gospodarujących objętych pomocą. Ze skontrolowanych 24 ośrodków, tylko sześć spełniało w 2017 r. oba te wymogi ustawy. Aż w 16 przekroczona była liczba środowisk – podopiecznych, którymi musiał zajmować się pracownik socjalny. W skrajnych wypadkach na jednego pracownika przypadało ok. 150 podopiecznych. Z danych ogólnopolskich zebranych przez MRPiPS w kwietniu 2017 r. wynika, że prawie połowa (46%) wszystkich OPS zatrudniała zbyt mało pracowników socjalnych w przeliczeniu na liczbę podopiecznych. Nadmierne obciążenie zadaniami może wpływać na obniżenie jakości i skuteczności prowadzonej pracy socjalnej. Aż 78% pracowników socjalnych w skontrolowanych OPS i 84,2% ankietowanych oceniło, że ma zbyt mało czasu na pracę socjalną. Jako powody wskazywali głównie<sup>19</sup>: nadmiar pracy biurowej (93%), zbyt dużą liczbę podopiecznych (49,5%), brak wsparcia specjalistycznego podczas pracy z podopiecznymi (40,7%), złą organizację pracy w OPS (32,2%), trudności we współpracy z innymi podmiotami (32%), rozległy rejon opiekuńczy i problemy z dojazdem (28,7%).

Statystycznie w ciągu roku jeden pracownik socjalny zatrudniony na pełnym etacie jest obciążony ok. dziesięcioma głównymi zadaniami<sup>20</sup>:

<sup>17</sup> Dane z MRPiPS-03 za rok 2017.

<sup>18</sup> Dokładnie dotyczyło to 977 514 rodzin, w których było 2 267 519 osób.

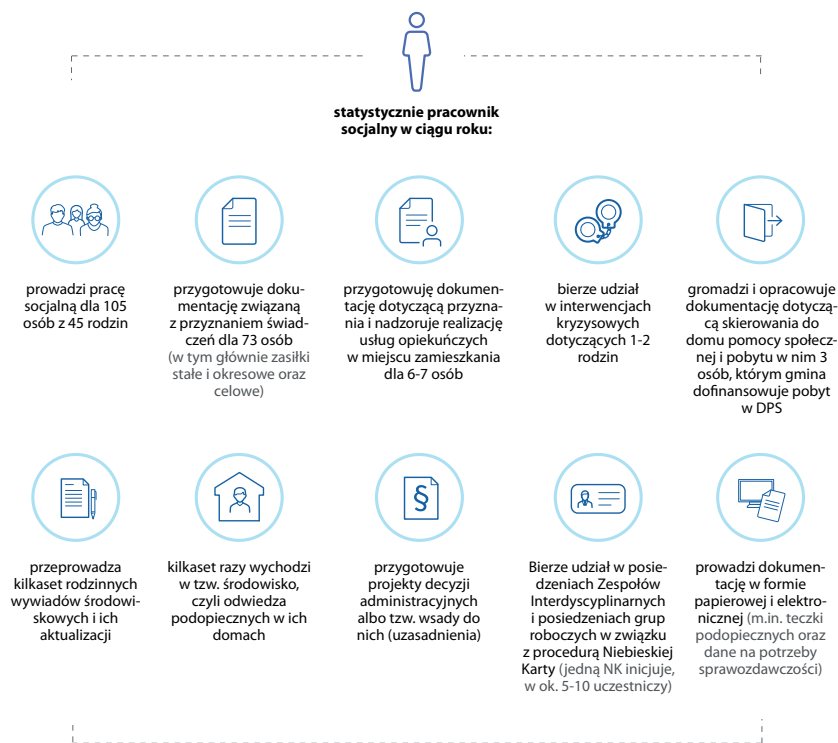
<sup>19</sup> Można było wybrać trzy najważniejsze przyczyny.

<sup>20</sup> Dla celów porównawczych wzięto liczbę 19 467,75, czyli liczbę etatów pracowników socjalnych zatrudnionych w OPS oraz dane dotyczące udzielonych świadczeń wykazanych w sprawozdaniu MRPiPS-03 za rok 2017.



## Infografika nr 2

### Statystyczne obciążenie zadaniami pracownika socjalnego



Źródło: opracowanie własne NIK na podstawie danych z MRPiPS-03 za rok 2017.

**Pracownicy socjalni realizują zadania nie tylko z ustawy o pomocy społecznej, ale także z ok. 20 innych ustaw<sup>21</sup> i kilkudziesięciu rozporządzeń. Zadania te są tylko ogólnie omówione w wielokrotnie nowelizowanej ustawie o pomocy społecznej, natomiast bardziej szczegółowe zadania i działania rozproszone są w wielu aktach prawnych sprawiając wrażenie chaosu i sami pracownicy mają z tym problem. NIK zwraca uwagę, że kwestia ta wymaga uporządkowania i być może dużej nowelizacji ustawy o pomocy społecznej, która zawierałaby katalog najważniejszych zadań pracowników socjalnych ze wskazaniem ustaw, w których są one szczegółowo omówione.** [str. 38–40, 44–50]

#### 4. Zbyt niskie wynagrodzenia, niekonkurencyjne na rynku pracy

Ustawa nakłada na pracowników socjalnych wysokie wymagania dotyczące wykształcenia i doświadczenia. Jest to zawód, który powinni wykonywać ludzie z odpowiednim profilem psychologicznym, ułatwiającym świadczenie pomocy. W związku z tym powinni oni być odpowiednio wynagradzani, a pensja wraz z nagrodami powinna motywować do lepszej pracy. Tymczasem 99% ankietowanych przez NIK pracowników socjalnych stwierdziło, że ich wynagrodzenie wraz z dodatkiem za pracę w terenie i nagrodami nie spełnia takiej roli motywującej. Zarobki pracowników socjalnych wg danych MRPiPS za kwiecień 2017 r. (dane dla całego kraju) kształtowały się na poziomie 3291,68 zł. W tym czasie (dane GUS za II kwartał 2017 r.)

#### Niskie wynagrodzenia

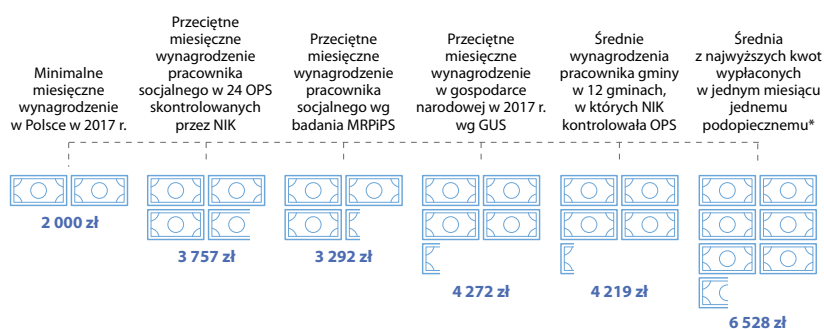
<sup>21</sup> Wykaz ustaw, z których wynikają zadania dla OPS oraz pracowników socjalnych znajduje się w załączniku 6.2. Analiza stanu prawnego i uwarunkowań organizacyjno-ekonomicznych.

przeciętne miesięczne wynagrodzenie wynosiło 4220,69 zł. W 24 skontrolowanych przez NIK ośrodkach przeciętne miesięczne wynagrodzenie pracownika socjalnego w 2017 r. wyniosło 3757 zł, czyli ok. 2600 zł na rękę. Tylko sześciu (z 290 pracowników socjalnych w kontrolowanych ośrodkach<sup>22</sup>) zarabiało powyżej 4200 zł, a siedmiu poniżej 2100 zł. Najwięcej – 111 wskazało, że zarabia w granicach 2600–3300 zł, a 95, że w granicach 2100–2600 zł.

W ogólnopolskim badaniu ankietowym NIK, 33,4% respondentów stwierdziło, że ich wynagrodzenie mieści się w przedziale 2100–2600 zł, a 42,2% w przedziale 2601–3300 zł. Powyżej średniej krajowej, czyli 4220 zł, zarabiało zaledwie 2,7% pracowników. Choć wynagrodzenia tej grupy zawodowej w ostatnich latach wzrosły, nadal nie były one konkurencyjne na rynku pracy. Niemal w każdym skontrolowanym ośrodku pracownicy socjalni zarabiali mniej niż pracownicy urzędu gminy w ich miejscowości i można było znaleźć podopiecznych, którzy uzyskiwali miesięcznie więcej w formie świadczeń z pomocy społecznej.

### Infografika nr 3

Porównanie przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia pracowników socjalnych (według badania MRPiPS oraz w 24 OPS skontrolowanych przez NIK) z minimalnym miesięcznym wynagrodzeniem i przeciętnym miesięcznym wynagrodzeniem w gospodarce narodowej w Polsce, średnim wynagrodzeniem pracowników urzędów gmin w 12 gminach (w których kontrolowane były OPS-y), oraz średnią, wyliczoną z najwyższych kwot świadczeń wypłaconych jednemu podopiecznemu w 11 skontrolowanych OPS. Dane z 2017 r., w zaokrągleniu do pełnych złotych, brutto i bez wynagrodzeń kierownictwa OPS oraz gmin<sup>23</sup>.



\*ze świadczeń pomocy społecznej w 11 OPS skontrolowanych przez NIK

Źródło: opracowanie własne NIK.

W 11 ośrodkach na prośbę NIK policzono najwyższą kwotę świadczeń (łącznie z 500+), którą otrzymał w nich w ciągu miesiąca jeden podopieczny. W zależności od OPS było to od 4 do 8 tysięcy zł. Najwyższa kwota świadczeń wypłaconych jednemu podopiecznemu tylko w jednym miesiącu wyniosła 8362 zł, czyli kilka razy tyle, ile zarabia średnio pracownik socjalny.

Z badania ogólnopolskiego MRPiPS przeprowadzonego w 2017 r. wynikało, że przeciętne miesięczne wynagrodzenie pracownika socjalnego wynosiło 3292 zł (bez kadry kierowniczej). Według badania przeprowadzonego w czerwcu 2018 r. wynagrodzenie to wyniosło 2943 zł, czyli było niższe niż przed rokiem.

<sup>22</sup> Dwóch pracowników socjalnych biorących udział w tym badaniu nie udzieliło odpowiedzi.

<sup>23</sup> W zaokrągleniu do pełnych złotych.

Kontrola NIK wykazała także inne problemy związane z wynagradzaniem pracowników socjalnych w tym m.in. nieuregulowanie w części OPS: pracy w nadgodzinach (część ośrodków w ogóle nie wykazuje takiej pracy, mimo że pracownicy socjalni biorą udział np. w nocnych interwencjach i niekiedy pracują w godzinach wieczornych i popołudniowych); zasad wypłaty ekwiwalentu z tytułu używania i prania (konserwacji) własnej odzieży i obuwia wykorzystywanych w charakterze roboczych przez pracowników terenowych; zasad naliczania i odliczeń od dodatków terenowych (od kilkunastu lat utrzymywanego na poziomie 250 zł<sup>24</sup>) za nieobecności w pracy związane z urlopami i zwolnieniami lekarskimi. Większość skontrolowanych OPS nie miało opracowanych ścieżek awansu zawodowego, a tylko niektóre wpisały wprost do regulaminów podwyżki wynagrodzeń w związku z podnoszeniem kwalifikacji przez pracowników socjalnych (np. za uzyskanie kolejnego stopnia specjalizacji). Nagrody przyznawane pracownikom socjalnym nie były wprost związane z realizacją celów wynikających z indywidualnych planów pomocy podopiecznym i skutecznością pracy socjalnej. [str. 41–44]

### 5. Wyposażenie i warunki pracy nieadekwatne do wykonywanych zadań

W 10 na 24 skontrolowane jednostki, NIK stwierdziła naruszenia przepisów dotyczących bezpieczeństwa i higieny pracy. Kontrola wykazała m.in. niedostosowanie wolnej powierzchni i kubatury pokoi do liczby pracowników (w dziewięciu ośrodkach), brak wentylacji (w ośmiu ośrodkach), zbyt wąskie drzwi, schody i korytarze (w pięciu ośrodkach). W kontrolowanych OPS pracownicy socjalni najczęściej pracowali w pokojach 3–4 osobowych. W najtrudniejszych warunkach pracowali w okresie objętym kontrolą pracownicy socjalni w ośrodkach w Augustowie i Górze Kalwarii. Od 2018 r. pracownicy z Góry Kalwarii mają już jednak nową siedzibę, która spełnia wymogi BHP. Natomiast w Augustowie budynek MOPS był w tak złym stanie, że kontroler NIK zawiadomił w trybie art. 51 ust. 1 ustawy o NIK kierownika jednostki i Powiatowego Inspektora Nadzoru Budowlanego w Augustowie o zagrożeniu dla życia i zdrowia ludzi. Podczas oględzin budynku stwierdzono: sypiący się na głowy tynk, pękające mury i stropy, wąskie strome schody, przeciekający dach, nieuszczelnione okna. W związku z zawiadomieniem NIK, PINB przeprowadził swoją kontrolę i natychmiast po jej zakończeniu nakazał gminie, by do końca 2018 r. wysiedliła trzy rodziny zajmujące część budynku, w którym była siedziba MOPS. Burmistrz Augustowa zobowiązał się natomiast do zmiany siedziby MOPS do końca sierpnia 2019 r.

Naruszenia  
przepisów BHP

Z ogólnopolskich badań ankietowych przeprowadzonych przez NIK nt. warunków pracy pracowników socjalnych wynika m.in., że tylko 1,1% ankietowanych ma pojedynczy pokój, a 33,2% pracuje w pokojach 2–3 osobowych. Większość pracowników – 56,9% pracuje w pokojach 4–6 osobowych, a 7,7% w pokojach 7–11 osobowych. Zdarzają się też ośrodki, w których pracownicy socjalni siedzą w wieloosobowych pomieszczeniach powyżej 12 osób (1%). W ankietach dla NIK pracownicy socjalni bardzo

<sup>24</sup> Dodatek został wprowadzony w 2005 r., gdy minimalne wynagrodzenie za pracę było ustanowione na poziomie 849 zł. W 2019 r. wynosi ono 2250 zł.

często wskazywali na trudności, które wynikały z pracy w wieloosobowych pokojach, głównie niemożność zapewnienia poufności podczas rozmów z podopiecznymi oraz hałas. W ponad  $\frac{3}{4}$  ośrodków nie ma pomieszczeń do przeprowadzania rozmów z podopiecznymi w warunkach zapewniających dyskrecję. Tylko 23,2% z ankietowanych, oświadczyło, że w ich ośrodku jest takie pomieszczenie. Oznacza to, że rozmowy z osobami ubiegającymi i korzystającymi z pomocy społecznej prowadzone są na korytarzach lub w pokojach pracowników socjalnych, niekiedy także w obecności innych podopiecznych i innych przypadkowych osób. W takich warunkach – w ocenie pracowników socjalnych – możliwość spełnienia wymagań RODO to fikcja.

Badanie ankietowe NIK oraz kontrola w 24 ośrodkach pomocy społecznej pokazała jednak także inne – poza nadmiernym zagęszczeniem w pokojach – zaniedbania dotyczące warunków pracy pracowników socjalnych, mogące wpływać na jakość ich pracy. Wśród 290 pracowników socjalnych w 24 skontrolowanych OPS 75 nie miało własnego komputera, a 248 nie dysponowało służbowym telefonem komórkowym.

Z badania ogólnopolskiego wynika, że zaledwie 21,7% ankietowanych pracowników socjalnych dysponuje służbowym telefonem komórkowym. 1,6% nie ma własnego biurka, a 13,8% nawet własnego komputera. 29,8% ankietowanych ocenia, że nie ma wystarczającego dostępu do urządzeń komputerowych (drukarka, ksero, skaner), a 14,4% nie ma swobodnego dostępu do Internetu. Ponadto w prawie połowie ośrodków (46,1%) nie ma osobnych toalet dla interesantów i aż w 56,5% brakuje pomieszczeń socjalnych, w których można by było w spokoju spożyć posiłek. Pracownicy socjalni skarżą się także na przestarzałe sprzęty biurowe, stare zawieszające się komputery oraz brak większych sal, w których można byłoby organizować posiedzenia grup roboczych i Zespołów Interdyscyplinarnych.

Wsparciem w pracy biurowej ośrodków pomocy społecznej miał być dostęp do elektronicznych baz danych, pozwalający na szybkie ustalenie lub weryfikację informacji o osobach ubiegających się o pomoc społeczną. Każdy pracownik socjalny miał móc korzystać z tych narzędzi m.in. za pośrednictwem Emp@tii – platformy komunikacyjnej obszaru zabezpieczenia społecznego, stworzonej ze środków unijnych. Tymczasem prawie  $\frac{2}{3}$  pracowników socjalnych w skontrolowanych jednostkach i 21,1% (887 z 4206) z ankietowanych pracowników socjalnych odpowiedziało, że nie dysponuje dostępem do żadnej z tych baz. Ponad połowa (57,4%) ma dostęp do bazy dotyczącej bezrobocia w AC Rynek Pracy, 40,8% do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej (CEIDG), a ok.  $\frac{1}{3}$  do danych osobowych w rejestrze PESEL, systemie ZUS i danych o pobieraniu świadczeń w innych jednostkach. W odpowiedziach na pytanie otwarte dotyczące warunków pracy w biurze, pracownicy socjalni bardzo często jednak wskazywali, że zamiast sprawdzać dane w bazach nadal muszą w sposób tradycyjny i pracochłonny robić to w formie pisemnie zadawanych pytań wysyłanych pocztą.

Według 8,9% uczestników ogólnopolskiego badania ankietowego ich ośrodki nie wprowadziły dla terenowych pracowników socjalnych żadnych rozwiązań ułatwiających dojazd do podopiecznych podczas pracy

w terenie. Pozostałe jakąś formę wprowadziły. Najczęściej stosowanym rozwiązaniem jest zwrot kosztów przejazdu środkami transportu zbiorowego (41,6%). Pozostałe to ryczałt za korzystanie z własnego samochodu (38,7%) oraz dostęp do samochodu służbowego (28%). Pracownicy socjalni twierdzą jednak, że są to rozwiązania niewystarczające. Dostęp do samochodów służbowych jest mocno ograniczony, np. jest ich zbyt mało lub rzadko tylko dostępne, a dojazd środkami komunikacji publicznej często niemożliwy. Zmuszeni są więc korzystać z samochodów prywatnych. Ich zdaniem zwykle ryczałt z tego tytułu nie pokrywa w pełni kosztów paliwa i amortyzacji samochodu, a wielokrotnie używają samochodów prywatnych na własny koszt i ryzyko. [str. 53–71]

## 6. Zagrożenia podczas pracy w biurze i w terenie

Praca pracownika socjalnego zarówno w biurze jak i w terenie wiąże się z wieloma zagrożeniami. Zgodnie z art. 121 ust. 2 ustawy o pomocy społecznej, pracownikowi socjalnemu przysługuje ochrona prawna przewidziana dla funkcjonariuszy publicznych. Zastosowanie mają tu także przepisy Kodeksu karnego: art. 231a k.k., z którego wynika, że z ochrony prawnej przewidzianej dla funkcjonariuszy publicznych podczas lub w związku z pełnieniem obowiązków służbowych funkcjonariusz publiczny korzysta również wtedy, jeżeli bezprawny zamach na jego osobę został podjęty z powodu wykonywanego przez niego zawodu lub zajmowanego stanowiska oraz 222 k.k., który zakłada, że za naruszenie nietykalności cielesnej funkcjonariusza publicznego grozi odpowiedzialność karna.

W skontrolowanych jednostkach 1/3 pracowników socjalnych nie czuje się bezpiecznie w biurze, a 2/3 podczas pracy w terenie. Podobne wyniki dało badanie ogólnopolskie. Z ankiety NIK wynika, że 37,5% pracowników socjalnych nie czuje się bezpiecznie w biurze i aż 66% nie czuje się bezpiecznie w terenie.

We wszystkich 24 skontrolowanych przez NIK ośrodkach występowała agresja werbalna, w tym groźby i wyzwiska. Dochodziło także do blokowania wyjścia, szczucia psem lub niszczenia dokumentów. W trzech doszło natomiast do incydentów związanych z agresją fizyczną wobec pracowników socjalnych, w tym naruszenia nietykalności cielesnej.

### Zagrożenia w biurze i w terenie

Infografika nr 4

Poczucie zagrożenia podczas pracy w biurze i w terenie

#### Agresja werbalna i fizyczna wobec pracowników socjalnych



Źródło: opracowanie własne NIK na podstawie ankiet wypełnionych przez pracowników socjalnych.

## SYNTEZA WYNIKÓW KONTROLI

82,7% odpowiadających stwierdziło, że spotkało się z agresją werbalną w formie grożenia, 85,7% słyszało wyzwiska, 68,4% zetknęło się z poniżaniem, 75,1% z pomówieniami, a 59,7% z donosami.

Infografika nr 5  
Najczęstsze formy agresji werbalnej

//////////////////////////////////// Czy wobec Pani/Pana miały miejsce poniższe formy agresji werbalnej: //////////////////////////////////////

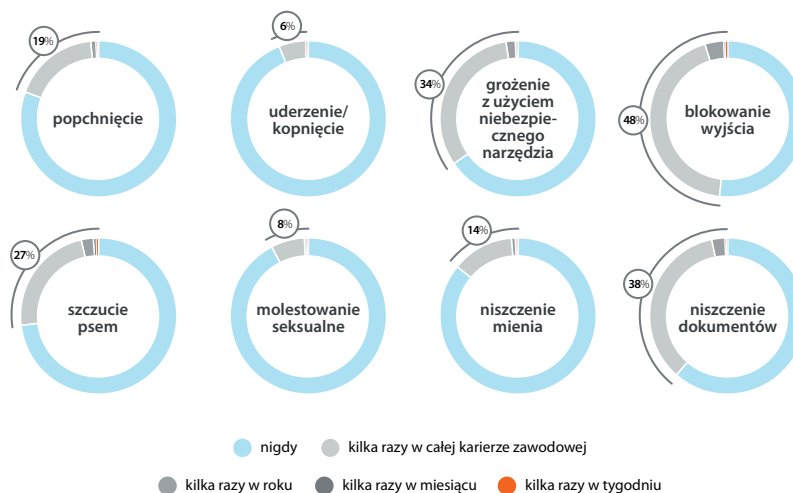


Źródło: opracowanie własne NIK na podstawie ankiet wypełnionych przez pracowników socjalnych.

Rzadziej pracownicy socjalni spotykali się z agresją fizyczną, ale aż 19,3% zostało popchniętych, 6% uderzonych lub kopniętych, 34,5% z nich grożono użyciem niebezpiecznego narzędzia, 48,3% blokowano wyjście, a 26,8% było szczute psem. Często formą agresji jest też niszczenie mienia – spotkało się z tym 14,1% pracowników socjalnych – oraz niszczenie dokumentów – dotknęło to 38,5% z nich.

Infografika nr 6  
Najczęstsze formy agresji fizycznej

//////////////////////////////////// Czy wobec Pani/Pana miały miejsce poniższe formy agresji fizycznej //////////////////////////////////////



Źródło: opracowanie własne NIK na podstawie ankiet wypełnionych przez pracowników socjalnych.

## SYNTEZA WYNIKÓW KONTROLI

Poproszeni o krótki opis przykładowej sytuacji zagrożenia, pracownicy socjalni opisali niekiedy bardzo drastyczne zdarzenia. Przy tym należy podkreślić, że zdecydowana większość pracowników socjalnych to kobiety (wśród uczestników ankiety NIK 92,4%). Najczęstsze zagrożenia, które opisali pracownicy wiązały się z nieobliczalnością i agresją osób (podopiecznych lub członków ich rodzin), którzy byli pod wpływem alkoholu, narkotyków lub środków psychotropowych. Wśród przykładów agresji, której pracownicy socjalni doświadczyli we własnym biurze, oprócz wyzwisk i wulgarnych krzyków, wymieniali oni najczęściej zagrożenie nożem lub siekierą, zagrożenie podpaleniem, niszczenie dokumentów, popchnięcia, rzuca- nie różnymi przedmiotami.

W ogólnopolskim badaniu ankietowym NIK aż 2804 (66,7%) pracowników socjalnych stwierdziło, że w ich ośrodkach nie ma zabezpieczeń w formie monitoringu wizyjnego i przycisku bezpieczeństwa. Zamontowanie monito- ringu wizyjnego w ich ośrodkach wskazało zaledwie 114 (2,7%) odpowiadają- cych. Za to coraz powszechniejszy jest przycisk bezpieczeństwa – dysponuje nim 878 (20,9%) odpowiadających pracowników socjalnych. Pracownicy socjalni, którzy nie czuli się bezpiecznie w biurze, w ankietach wskazywali jako główne powody swoich obaw: nieobliczalność i roszczeniowość klientów, którzy często przychodzą do ośrodka pod wpływem alkoholu lub też są oso- bami zaburzonymi psychicznie, po opuszczeniu zakładów karnych. Z dru- giej strony wskazywali na niezapewnienie im ochrony przez pracodawcę: kraty w oknach, uniemożliwiający ucieczkę z pokoju w razie np. podpalenia czy ataku ze strony agresywnego petenta (kraty w oknach potwierdziło 561, czyli 13,3% odpowiadających), brak monitoringu wizyjnego, brak przycisków antynapadowych, brak ochrony lub niedostateczna ochrona.

### Infografika nr 7

#### Środki bezpieczeństwa stosowane przez ośrodki pomocy społecznej



Źródło: opracowanie własne NIK na podstawie ankiet wypełnionych przez pracowników socjalnych.

Tymczasem aż 2/3 ankietowanych pracowników nie czuje się bezpiecznie podczas pracy w terenie. Jako największe zagrożenia wskazywali: agresywnych i nieobliczalnych podopiecznych i ich rodziny, będących często pod wpływem alkoholu i innych środków odurzających lub nie zrównoważonych psychicznie, którzy grożą im podpaleniem, niebezpiecznym narzędziem (nóż, siekiera), zamykają drzwi i blokują wyjście, niszczą dokumenty, szczują agresywnymi psami, a wyzwiska i wulgaryzmy są po prostu codziennością ich pracy. Mówili także o zniszczeniu ich samochodów (zniszczenie karoserii, odkręcenie śrub w kołach) oraz o groźbach wobec ich rodzin (dzieci, współmałżonków).

Pracownicy socjalni bardzo często skarżyli się na niezapewnienie im niemal żadnych środków bezpieczeństwa przez pracodawcę. W wielu ośrodkach jedyną formą zabezpieczenia jest możliwość wejścia w groźne środowisko w tzw. asyście – z drugim pracownikiem lub funkcjonariuszem Policji. W badaniu ankietowym aż, 68% pracowników socjalnych potwierdziło, że w ciągu ostatnich trzech lat brało udział w działaniach wymagających asysty Policji.

W odpowiedzi na pytania otwarte dotyczące bezpieczeństwa i warunków pracy w terenie, pracownicy bardzo często twierdzili jednak, że nie zawsze mogą liczyć na asystę drugiego pracownika (głównie z powodu braków kadrowych i niechęci kierownictwa do wysyłania w teren dwóch pracowników zamiast jednego), ale także Policja nie zawsze jest chętna, by prewencyjnie ochraniać pracownika socjalnego np. podczas sporządzania przez niego wywiadu środowiskowego.

Nie wszystkie ośrodki dbały też o ochronę swoich pracowników przed czynnikami biologicznymi, związanymi z możliwością zarażenia się np. chorobą zakaźną czy pasożytami. Tylko sporadycznie pracodawca sugerował swoim pracownikom odpowiednie szczepienia. Nie było też normą wyposażanie pracowników w rękawiczki czy środki dezynfekujące. 48 pracowników socjalnych z 290 w skontrolowanych OPS przyznało, że zaraziło się różnymi chorobami podczas swojej pracy.

Ponad połowa (53,7% odpowiadających w ogólnopolskiej ankiecie) stwierdziło, że pracodawca nie zapewnia im środków ochrony sanitarnej (np. maseczek, rękawic, środków dezynfekujących). Tymczasem aż 808 (19,2%) ankietowanych pracowników socjalnych stwierdziło, że zaraziło się chorobą w związku z wykonywaną pracą. Wymieniali m.in. choroby skórne, w tym świerzb, ale także gruźlicę, grypę żołądkową i inne choroby zakaźne oraz np. wszawicę.

Zagrożenie bezpieczeństwa pracowników socjalnych nie ustaje po zakończeniu pracy. Zwłaszcza w mniejszych miejscowościach, gdzie wszyscy się znają, pracownicy socjalni spotykają swoich podopiecznych również poza pracą, a oni znają ich rodziny i posiadają dane dotyczące ich życia prywatnego oraz miejsca zamieszkania. Występują przypadki, że agresja, czy frustracja beneficjentów pomocy społecznej kieruje się bezpośrednio przeciw pracownikowi socjalnemu, jego rodzinie czy mieniu. Takie groźby, agresywne zachowania w miejscach publicznych zgłosiło prawie 5% z ankietowanych przez NIK pracowników socjalnych. Jed-



nocześnie niewystarczająco funkcjonuje ochrona pracownika socjalnego jako funkcjonariusza publicznego. W znacznej części przestępstw przeciwko pracownikowi socjalnemu nie były podejmowane żadne działania. W części spraw pracownicy socjalni musieli występować z powództwa cywilnego. [str. 71–89]

### 7. Brak wsparcia i potrzebnych szkoleń

Pracownicy socjalni wskazywali jako istotny dla nich problem brak wystarczającego specjalistycznego wsparcia w pracy z trudnymi podopiecznymi oraz odpowiednich szkoleń. Zdaniem ankietowanych przez NIK pracowników socjalnych, pracodawcy wybierają szkolenia głównie zawodowe, przy czym głównym kryterium nie jest ich przydatność a bezpłatność. Szkolenia nie są planowane, a dobierane dosyć przypadkowo z oferty, która akurat nadejdzie do ośrodka. Szczególnie istotny jest dla nich brak szkoleń przygotowujących do radzenia sobie w sytuacji zagrożenia oraz radzenia sobie ze stresem i wypaleniem zawodowym, w tym zwłaszcza superwizji.

W dziesięciu z 24 skontrolowanych ośrodków pracownicy nie brali udziału w żadnych szkoleniach wspierających rozwój osobisty, czy radzenia sobie ze stresem i wypaleniem zawodowym.

W ogólnopolskim badaniu ankietowym NIK, ponad połowa uczestników (53%) wskazała, że pracodawca nie zapewnił im miękkich szkoleń, w tym dotyczących stresu w pracy i wypalenia zawodowego.

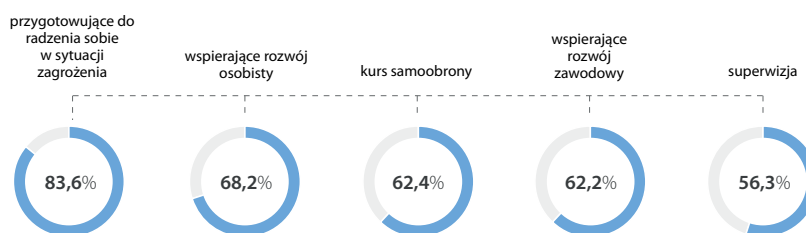
Aż w 17 badanych ośrodkach pracownicy nie mieli zapewnionego wsparcia w formie superwizji. Ponad 64% pracowników socjalnych w skontrolowanych OPS stwierdziło, że nie miało także wsparcia psychologicznego.

Także badanie ankietowe pokazało w tym zakresie niepokojącą sytuację. Prawie 60% pracowników socjalnych, stwierdziło, że pracodawca nie zapewnił im wsparcia psychologicznego i superwizji. Ponadto, część szkoleń superwizyjnych prowadzona była przez osoby bez specjalnych uprawnień. W całym kraju w 2018 r. było tylko 24 superwizorów z wymaganym przez MRPiPS certyfikatem. Jedynie nieliczne ośrodki proponowały swoim pracownikom szkolenia w zakresie radzenia sobie z różnego rodzaju zagrożeniami w tym z agresywnymi podopiecznymi. W badaniu ankietowych 1/3 pracowników socjalnych stwierdziła, że pracodawca nie zapewnił im udziału w żadnym ze szkoleń przygotowujących do radzenia sobie w sytuacji zagrożenia. Jednocześnie pracownicy wskazywali szkolenia, których im najbardziej brakuje. Należały do nich głównie: wspierające rozwój zawodowy i osobisty, a także przygotowujące do radzenia sobie w sytuacji zagrożenia oraz superwizja.

Niedostatki  
w szkoleniach i wsparciu  
superwizorów

## Infografika nr 8

Brakujące szkolenia wskazane przez pracowników socjalnych ankietowanych przez NIK



Źródło: opracowanie własne NIK.

Tylko 4,5% ankietowanych uznało, że nie brakuje im żadnych szkoleń.

Również w skontrolowanych OPS pracownicy socjalni wskazywali, że najbardziej im brakuje szkoleń przygotowujących do radzenia sobie w sytuacji zagrożenia (74%). Na kolejnych miejscach znalazły się szkolenia wspierające rozwój zawodowy i osobisty (po 55%). Na brak superwizji wskazywało 52% z nich. [str. 89–94]

## 8. Zbiurokratyzowanie pracy socjalnej, nastawionej na przyznawanie pomocy finansowej, a nie na osiągnięcie możliwych celów pomocy socjalnej – poprawę dobrostanu lub uniezależnienie się od pomocy społecznej

### Biurokracja i brak czasu na pracę socjalną

Aż 84,2% (z 4206 ankietowanych pracowników socjalnych) oceniło, że ma niewystarczającą ilość czasu na prowadzenie pracy socjalnej z podopiecznymi, a jako główny powód wskazali nadmiar pracy biurowej<sup>25</sup>. Na kolejnych miejscach znalazły się: zbyt duża liczba podopiecznych oraz zła organizacja pracy w OPS.

Pracownicy socjalni zwracali uwagę m.in. na duże obciążenie, które stanowią dla nich nieustanne przeliczanie wysokości wypłacanych świadczeń i związany z tym wymóg aktualizacji rodzinnych wywiadów środowiskowych. Zgodnie z art. 107 rodzinny wywiad środowiskowy przeprowadza się u osób i rodzin korzystających lub ubiegających się o świadczenie z pomocy społecznej (a także na podstawie innych ustaw, np. przed przyznaniem świadczeń rodzinnych, wychowawczych) w celu ustalenia ich sytuacji osobistej, rodzinnej, dochodowej i majątkowej. Pracownik socjalny ma obowiązek przeprowadzić taki wywiad także na prośbę innej jednostki pomocy społecznej. Wywiad środowiskowy może być przeprowadzany w formie papierowej lub elektronicznej. W praktyce jednak, najczęściej jest on pisany ręcznie na wydrukowanym formularzu i później przepisywany do systemu informatycznego (POMOST). Wynika to m.in. z niedostatecznego wyposażenia pracowników socjalnych w przenośne laptopy lub inne urządzenia (terminale). Z art. 107 ust. 4 ustawy o pomocy społecznej wynika ponadto, że pracownicy socjalni powinni sporządzać tzw. aktualizacje wywiadu za każdym razem, gdy osoba/rodzina ubiega się o przyznanie świadczenia z pomocy społecznej po raz kolejny, a także, gdy nastąpiła zmiana danych

<sup>25</sup> Można było wybrać trzy najważniejsze odpowiedzi.

zawartych w wywiadzie. W przypadku osób korzystających ze stałych form pomocy aktualizację sporządza się nie rzadziej, niż co sześć miesięcy, nawet jeśli żadne dane się nie zmieniają. Ankietowani pracownicy socjalni twierdzili, że często mają wrażenie, iż poprawnie wypełnione dokumenty są dużo ważniejsze niż rzeczywiście udzielana pomoc i praca socjalna, co powoduje, że nagradzani są ci, którzy potrafią barwnie opisywać, a nie rzetelnie pracować. [str. 44–50]

### 9. Brak systemu powiązania podejmowanych działań z oceną skuteczności pomocy socjalnej.

System pomocy społecznej nie wymaga od ośrodków oraz pracowników socjalnych żadnej formy rozliczania się ze skuteczności działań. Plany pomocy osobie/rodzinie, które pracownicy socjalni wpisują do kwestionariuszy wywiadów środowiskowych zawierają jedynie faktycznie podejmowane działania: przyznanie konkretnej formy pomocy (świadczenia pieniężne i niepieniężne, usługi opiekuńcze oraz praca socjalna). Brak w nich określonego w czasie celu, do którego powinna dążyć osoba/rodzina objęta pomocą i rozłożenia działań na etapy, których osiągnięcie warunkuje jakieś kolejne kroki. Wyjątkami są tu sprawy, w których zawierany jest kontrakt socjalny (narzędzie do aktywizacji bezrobotnych) oraz niekiedy umowy zawierane z rodzicami dzieci, sprawiających problemy wychowawcze. W pomocy społecznej dominuje wsparcie finansowe, które nie rozwiązuje problemów osoby/rodziny, ale pozwala im przeżyć, choć na niskim poziomie.

Brak systemu badania skuteczności pomocy socjalnej

Z ustawy o pomocy społecznej ogólnie wynika, że jej celem jest zapewnienie godnego życia oraz doprowadzenie do usamodzielnienia się podopiecznych. Przy czym jest oczywiste, że cele muszą być ustalane indywidualnie dla poszczególnych podopiecznych, ponieważ nie jest możliwe usamodzielnienie się wszystkich i w niektórych wypadkach będzie możliwe jedynie zapewnienie dobrostanu i życia w warunkach odpowiadających godności człowieka. Kwestionariusz wywiadu środowiskowego zawiera m.in. plan pomocy, zawierający m.in. proponowane dla podopiecznego świadczenia (finansowe i w naturze, usługi opiekuńcze i inne formy pomocy). Brakuje w nim jednak jasnego określenia konkretnego celu, który powinien być osiągnięty i czasu przewidzianego na jego realizację. Z kontroli NIK wynika, że OPS tak rzadko zwracały uwagę na skuteczność swoich działań, że nawet miały problem z określeniem – na pytania kontrolerów – powodów, dla których zakończyły udzielanie pomocy podopiecznym w latach objętych kontrolą. Z analizy prób – po 30 zakończonych spraw z 24 skontrolowanych jednostek – wynika, że większość spraw zakończyła się nie dzięki pracy socjalnej, ale dlatego, że podopieczni zdobyli samodzielność finansową m.in. w związku z uzyskaniem świadczenia 500+, otrzymaniem renty lub emerytury lub też znalezieniem pracy. Były jednak także sprawy (od kilku do kilkunastu na 30 badanych w poszczególnych jednostkach), w których zakończenie udzielania pomocy było możliwe dzięki skutecznej i intensywnej pracy pracowników socjalnych (m.in. doprowadzenie do zaprzestania stosowania przemocy w rodzinie, pomoc w znalezieniu pracy, poprawa umiejętności wychowawczych). Sami pracownicy w ankie-

## SYNTEZA WYNIKÓW KONTROLI

tach dla NIK mówią, że system pomocy społecznej nastawiony jest na rozdawnictwo i podtrzymuje bierność podopiecznych. Ich zdaniem, zwiększeniu skuteczności ich działań służyłaby głównie poprawa przejrzystości prawa, ułatwienie dostępu do kadry specjalistów, zwiększenie uprawnień do stosowania instrumentów motywujących podopiecznych oraz zmniejszenie liczby osób/rodzin, którymi opiekuje się jeden pracownik socjalny. Mimo trudności, prawie połowa (44,5%) ankietowanych przez NIK pracowników socjalnych odczuwa zadowolenie ze swojej pracy. [str. 50–53]

## 4. WNIOSKI

Minister Rodziny, Pracy  
i Polityki Społecznej

- 1) Ograniczenie liczby obowiązkowych dokumentów przedstawianych corocznie przez ośrodki pomocy społecznej radzie gminy, poprzez włączenie „potrzeb w zakresie pomocy społecznej” (przewidzianych w art. 110 ust. 9 i 10 ustawy o pomocy społecznej, mających być podstawą do „opracowania i kierowania do wdrożenia lokalnych programów pomocy społecznej”) do dokumentu pn. Ocena zasobów pomocy społecznej (wskazanego w art. 16a ust. 1–4 tej ustawy), który już zawiera m.in. prognozy na kolejne lata dotyczące liczby świadczeń i usług oraz osób/rodzin, wymagających poszczególnych form pomocy, a także potrzeby ośrodka w zakresie zatrudnienia i środków finansowych na wydatki w pomocy społecznej.
- 2) Określenie w art. 16a ust. 4 ustawy o pomocy społecznej takiego terminu przekazywania radzie gminy przez kierownika ośrodka pomocy społecznej Oceny zasobów pomocy społecznej, by zawierała ona aktualne informacje i rekomendacje, w tym także prognozy i potrzeby pomocy społecznej, umożliwiające realizację w praktyce zapisu z tego artykułu, że „Ocena wraz z rekomendacjami jest podstawą do planowania budżetu na rok następny”.
- 3) Zapewnienie odpowiedniej liczby superwizorów z certyfikatami przewidzianymi w ustawie, umożliwiającej organizację przez ośrodki pomocy społecznej superwizji dla pracowników socjalnych.
- 4) Zracjonalizowanie zasad i częstotliwości sporządzania przez pracowników socjalnych aktualizacji rodzinnych wywiadów środowiskowych określonych w art. 107 ust. 4 ustawy o pomocy socjalnej, który obecnie przewiduje przeprowadzanie aktualizacji mimo braku zmiany danych: „nie rzadziej, niż co 6 miesięcy” oraz każdorazowo „w przypadku ubiegania się o przyznanie pomocy społecznej po raz kolejny”.
- 5) Usprawnienie systemu teleinformatycznego, w ten sposób, aby stanowił realne wsparcie i pomoc dla pracowników socjalnych w realizacji ich obowiązków, w tym sporządzaniu wywiadów środowiskowych i ich aktualizacji w celu uniknięcia niepotrzebnych działań biurokratycznych.
- 6) Opracowanie lub udostępnienie na zasadach dobrych praktyk wzoru gminnej strategii rozwiązywania problemów społecznych, zgodnie z wymogami wobec tego dokumentu, określonymi w art. 16b ust. 2 punkty 1, 2 i 3 z podpunktami a, b, c i d ustawy o pomocy społecznej, co pozwoliłoby gminom na prowadzenie spójnej polityki społecznej na swoim terenie i wywiązanie się z obowiązków ustawowych.
- 7) Wprowadzenie w rozporządzeniu MRPiPS w sprawie rodzinnego wywiadu środowiskowego obowiązku każdorazowego sporządzania adnotacji na druku wywiadu środowiskowego o zdarzeniach związanych z zagrożeniem bezpieczeństwa pracownika socjalnego.
- 8) Opracowanie przepisów w sprawie standardów BHP dla pracowników socjalnych w biurze i w terenie. Opracowanie algorytmów pozwalających na oszacowanie poziomu ryzyka w pracy socjalnej, zawierających przesłanki dla stwierdzenia podwyższonego zagrożenia dla pracownika socjalnego, którego wystąpienie będzie się wiązało m.in. z obowiązkiem uczestniczenia drugiego pracownika socjalnego lub zapewnienia asysty Policji przy wizytach w środowisku.

- 9) Opracowanie i wprowadzenie Standardów Pracy Socjalnej.
- 10) Rozważenie w porozumieniu z Ministrem Finansów możliwości podwyższenia określonego w art. 121 ust. 3a ustawy o pomocy społecznej dodatku do wynagrodzenia dla pracowników socjalnych, do których obowiązków należy świadczenie pracy socjalnej w środowisku<sup>26</sup>, oraz wprowadzenia zasad jego rewaloryzacji, np. w powiązaniu z wysokością minimalnego wynagrodzenia za pracę.

**Jednostki samorządu  
gminnego**

W związku z dużą skalą stwierdzonych w niniejszej kontroli powtarzalnych nieprawidłowości, Najwyższa Izba Kontroli wnioskuje również do samorządów gminnych o:

- 1) Opracowanie lub zaktualizowanie gminnych strategii rozwiązywania problemów społecznych przewidzianych w art. 16b ust. 1 ustawy o pomocy społecznej w celu uczynienia z nich przydatnych narzędzi w polityce społecznej gminy przez wprowadzenie do tych dokumentów obowiązkowych elementów określonych w art. 16b ust. 2 punkty 1, 2 i 3 z podpunktami a, b, c i d ustawy o pomocy społecznej, tj. w szczególności: diagnozy sytuacji społecznej, prognozy zmian w zakresie objętym strategią, oraz określenie sposobu realizacji strategii i jej ram finansowych a także liczbowych wskaźników, umożliwiających bieżące monitorowanie realizacji zadań.
- 2) Egzekwowanie od OPS rzetelnego przedstawiania radzie gminy corocznych potrzeb pomocy społecznej przewidzianych w art. 110 ust. 9 i 10 ustawy o pomocy społecznej oraz wykazywanych w Ocenach zasobów pomocy społecznej, w powiązaniu m.in. z diagnozą społeczną zawartą w Strategii oraz zaplanowanych tam wskaźnikami służących monitorowaniu realizacji celów i zadań.
- 3) Zatrudnienie właściwej liczby odpowiednio wynagradzanych pracowników socjalnych w celu spełniania przynajmniej jednego z wymogów określonych w art. 110 ust. 11 ustawy o pomocy społecznej oraz przede wszystkim adekwatnie do rzetelnie rozpoznanych potrzeb społecznych.
- 4) Wprowadzenie w OPS procedur gwarantujących pracownikom socjalnym możliwość swobodnego korzystania z prawa do superwizji, zgodnie z art. 121a, ust. 2 ustawy o pomocy społecznej, do czego pracodawca jest zobligowany na podstawie ww. przepisu prawa.
- 5) Wyposażenie pracowników socjalnych w środki i narzędzia, zwłaszcza teleinformatyczne, niezbędne do wykonywania powierzonych zadań, w szczególności:
  - zapewnienie dostępu do komputerów, w celu m.in. usprawnienia procesu sporządzania rodzinnych wywiadów środowiskowych i ich aktualizacji;
  - zapewnienie funkcjonalnego i sprawnego dostępu do informatycznych baz danych, umożliwiających ustalenie i weryfikację informacji dotyczących osób wnioskujących o pomoc społeczną i ich rodzin.

<sup>26</sup> Dodatek w wysokości 250 zł został wprowadzony w lipcu 2005 r. i nigdy nie był zmieniany.

- 6) Przeprowadzenie kontroli przestrzegania przez ośrodki pomocy społecznej przepisów dotyczących bezpieczeństwa i higieny pracy, a w szczególności w zakresie:
- opracowania lub zaktualizowania i udokumentowania – zgodnie z wymogiem art. 226 ustawy Kodeksu pracy – ocen ryzyka zawodowego dla stanowiska pracy „pracownik socjalny”, uwzględniającej rozpoznanie w zakresie występowania czynników szkodliwych dla zdrowia w środowisku pracy pracowników socjalnych i stosowanie niezbędnych środków profilaktycznych zmniejszających ryzyko związane z tym zawodem (zagrożenia podczas pracy w terenie i w biurze);
  - opracowania i wdrożenia wewnętrznych procedur dotyczących przeciwdziałania zjawiskom mobbingu i dyskryminacji, zgodnie z wymogami art. 94<sup>3</sup> § 1, art. 94 pkt 2b i art. 94<sup>1</sup> Kodeksu pracy;
  - dostosowania warunków pracy pracowników socjalnych do wymogów określonych m.in. w rozporządzeniu Ministra Pracy i Polityki Socjalnej w sprawie ogólnych przepisów BHP, w szczególności w zakresie wolnej powierzchni i kubatury pomieszczeń przypadających na jednego pracownika oraz właściwej wentylacji pomieszczeń.
- 7) Zapewnienie pracownikom socjalnym pomocy prawnej w ich bieżącej pracy merytorycznej oraz w ramach ochrony prawnej.

## 5. WAŻNIEJSZE WYNIKI KONTROLI

Najwyższa Izba Kontroli przeprowadziła kontrolę w trzech głównych obszarach: Organizacja pracy pracowników socjalnych, Warunki pracy pracowników socjalnych i Możliwość rozwoju oraz wsparcie merytoryczne i psychologiczne dla pracowników socjalnych.

### 5.1. Organizacja pracy pracowników socjalnych

Organizacja pracy pracowników socjalnych pozwala im na realizowanie zadań ustawowych jedynie na minimalnym podstawowym poziomie

Skontrolowane przez NIK ośrodki pomocy społecznej starały się na ogół prawidłowo organizować pracę pracowników socjalnych w celu zapewnienia mieszkańcom gminy niezbędnej pomocy socjalnej. Jednak problemy zarówno systemowe, niezależne od ośrodków, jak i wprost wnikające z organizacji ich pracy, powodowały, że nie wszystkie osoby wymagające wsparcia były nim objęte. Aż 67% (z 290) pracowników socjalnych w skontrolowanych ośrodkach przyznało, że w ich rejonie są osoby, które powinny być objęte pomocą społeczną, ale z niej nie korzystają. Podobnie niepokojące są badania ogólnopolskie – 60,9% z 4206 pracowników socjalnych, którzy wypełnili ankietę przygotowaną przez NIK przyznało, że na ich terenie są osoby, które wymagają pomocy, ale z różnych powodów z niej nie korzystają. Pracownicy socjalni znają na ogół swoje środowiska, ale ujawniani są tylko ci potrzebujący, co do których jest pewność, że zostanie im udzielona pomoc. W innym wypadku ośrodki naraziłyby się same na zarzut, że nie reagowały, mimo wiedzy o trudnej sytuacji osoby czy rodziny. Skutek – pomoc udzielana jest głównie na wniosek i do wysokości określonego na dany rok budżetu, a nie na podstawie rzeczywistych potrzeb. System pomocy społecznej w Polsce nie zapewnia bowiem ani rzetelnego wykazywania potrzeb w gminach, ani nie przywiązuje wagi do skuteczności podejmowanej pracy socjalnej i innych form wsparcia. Skontrolowane przez NIK ośrodki miały problem ze wskazaniem powodów zakończenia przez nie udzielania pomocy podopiecznym i z wykazaniem, czy i w jakim zakresie usamodzielnienie się osoby czy rodziny, czyli uniezależnienie od ich pomocy, było wynikiem ich pracy, w tym pracy socjalnej.

Zbyt mało czasu na pracę socjalną

Główną formą wsparcia jest przyznawanie świadczeń finansowych, z którymi wiąże się konieczność przeprowadzania wywiadów środowiskowych i ich aktualizacji. Aż 181 z 290 pracowników socjalnych w skontrolowanych jednostkach jako przyczynę braku czasu na pracę socjalną wskazywało nadmiar pracy biurowej, a 121 – nadmiar podopiecznych<sup>27</sup>. Średnio na jednego pracownika socjalnego w skontrolowanych OPS przypadało ponad 60 środowisk. Badani w ogólnopolskiej ankiecie NIK pracownicy socjalni również przyznawali, że mają zbyt mało czasu na pracę socjalną z podopiecznymi. Mimo takich warunków organizacyjnych, jak wynika z kontroli, pracownicy socjalni starali się wykonywać

### Rozpoznanie potrzeb gminy w zakresie pomocy społecznej

Nie wszystkie gminy posiadały diagnozę sytuacji społecznej

Punktem wyjścia do systemowego świadczenia pomocy potrzebującym rodzinom i osobom samotnym jest prawidłowa i rzetelna Diagnoza sytuacji społecznej. Zgodnie z ustawą o pomocy społecznej powinna być ona zawarta w Strategii rozwiązywania problemów społecznych, która

<sup>27</sup> Można było wybrać kilka odpowiedzi.



## WAŻNIEJSZE WYNIKI KONTROLI

jest dokumentem obowiązkowym dla gmin<sup>28</sup>. Tymczasem dwa z 24 skontrolowanych ośrodków pomocy społecznej ani z własnej inicjatywy ani na zlecenie gminy nie opracowały projektu Strategii i w okresie objętym kontrolą, tj. w latach 2016–2018 (pierwsze półrocze) w tych dwóch gminach nie było aktualnego dokumentu strategicznego<sup>29</sup>.

Pozostałe 22 skontrolowane ośrodki opracowały gminne strategie, ale ich jakość i przydatność jako dokumentów, które zawierają diagnozę problemów oraz wyznaczają cele i zadania pomocy społecznej w określonym czasie oraz pozwalają na monitorowanie ich realizacji poprzez mierzalne liczbowe wskaźniki, była niewielka. Diagnoza – zgodnie ze Słownikiem języka polskiego PWN – to rozpoznanie i ocena stanu czegoś, przedstawiona na podstawie badań i analiz. Tymczasem diagnoza w Strategiach na ogół ograniczała się do podania statystyk GUS oraz OPS. Tylko niektóre ośrodki uzupełniły ją jeszcze o badania ankietowe i dane z innych instytucji. Rzadko natomiast dodawały do tych statystyk część analityczną. Dziewięć z 22 ośrodków, które miały aktualną strategię, nie wpisały do niej istotnych i wymaganych ustawą elementów<sup>30</sup>. W szczególności brakowało: prognoz zmian społecznych, ram finansowych realizacji Strategii oraz wskaźników, które pozwoliłyby na monitorowanie osiągnięcia zakładanych celów i zadań, a także planów monitoringu i ewaluacji działań. Zgodnie z art. 110 ust. 4. ustawy o pomocy społecznej to ośrodki pomocy społecznej koordynują realizację tej strategii, a więc powinny mieć wszystkie możliwe narzędzia, by ten obowiązek realizować.

Na ogół pracownicy socjalni znali potrzeby społeczne w swoim rejonie. Nie istnieje natomiast system dokumentowania informacji o osobach potrzebujących pomocy, jeśli nie są tą pomocą objęte. Skutek jest taki, że nie wiadomo, ilu potrzebujących w danej gminie pozostaje poza systemem opieki.

Aż 67% (z 290) pracowników socjalnych w skontrolowanych ośrodkach przyznało, że w ich rejonie są osoby, które powinny być objęte pomocą społeczną, ale z niej nie korzystają, a 24% stwierdziło, że tego nie wie. Jako powody nieobjęcia ich pomocą wskazywali głównie niechęć ze strony osób potrzebujących, którzy wstydzą się np. sąsiadów i znajomych oraz nieskładanie przez nich wniosków oraz niedostosowanie przepisów i procedur. W ogólnopolskim badaniu ankietowym przeprowadzonym w ramach tej kontroli przez NIK, aż 60,9% pracowników socjalnych (2563 z 4206) przyznało, że w ich rejonie są osoby, które wymagają pomocy, a jednak z niej nie korzystają. Ponadto aż 1140 (27,1%) przyznało, że tego nie wie, a tylko 503 (12%) oceniło, że nie ma takich osób.

Niska przydatność gminnych strategii

W gminach są osoby, które nie korzystają z pomocy społecznej, choć jest im potrzebna

<sup>28</sup> Obowiązek taki dla gmin wynika z art. 16b ust. 1 ustawy o pomocy społecznej. W art. 17 ust. 1 tej ustawy opracowanie i realizacja gminnej strategii wymienione są jako pierwsze z zadań własnych gminy o charakterze obowiązkowym. Zgodnie z art. 110 ust. 1 ustawy o pomocy społecznej zadania gminy w zakresie pomocy społecznej wykonują OPS, co oznacza, że w praktyce to także one opracowują gminne strategie rozwiązywania problemów społecznych. Często zadanie to jest też wprost wpisane do statutu jednostki.

<sup>29</sup> Sopot i Giżycko

<sup>30</sup> Art. 16 b ust. 2 ustawy o pomocy społecznej.

Zgodnie z art. 15 pkt 4 ustawy o pomocy społecznej, pomoc społeczna polega m.in. na analizie i ocenie zjawisk rodzących zapotrzebowanie na świadczenia pomocy społecznej. Oznacza to, że OPS powinien mieć nie tylko roczne statystyki dotyczące udzielonej pomocy (jej form oraz objętych nią osób/środowisk), ale także rozpoznanie potrzeb w zakresie pomocy społecznej na terenie gminy oraz ocenę możliwości ich zaspokojenia.

Zarówno ustalenia kontroli NIK w 24 ośrodkach, jak i badanie ankietowe pokazują, że istnieje systemowy problem z rozpoznawaniem i ujawnianiem potrzeb.

**Brak informacji  
o faktycznych potrzebach  
społecznych**

W skontrolowanych ośrodkach nie można było jednoznacznie i obiektywnie ocenić, jakie były faktyczne potrzeby społeczne i jaka była skala potrzeb niezaspokojonych. Nie wykazywały one na ogół kolejek oczekujących na udzielenie konkretnej formy pomocy (z wyjątkiem kolejek oczekujących na miejsce w DPS). Nie rejestrowały zapytań o możliwość przyznania pomocy w formie usług lub świadczenia. Wnioski o przyznanie pomocy rejestrowano dopiero, kiedy ośrodek uznawał, że jest możliwość przyznania usługi lub świadczenia, ponieważ ma na ten cel środki. Praktykę taką stosowaną przez ośrodki, wykazały także wcześniejsze kontrole NIK dotyczące m.in. usług opiekuńczych dla osób starszych oraz funkcjonowania świetlic środowiskowych dla dzieci<sup>31</sup>. Osoby oczekujące na miejsce dla dziecka w świetlicy lub na np. zwiększenie liczby dni, w których będą im świadczone usługi opiekuńcze, odnotowywane były w nieformalnych notesach i czekały na zwolnienie się miejsca lub nowy rok budżetowy.

Ośrodki i pracownicy socjalni nie prowadzili oficjalnego wykazu osób potrzebujących pomocy, ale nią nieobjętych, m.in. z obawy o zarzut nieudzielenia im wsparcia, mimo posiadanej wiedzy. Z art. 16 ust. 2 ups wynika, że gmina nie może odmówić pomocy osobie potrzebującej, nawet, jeśli obowiązek zaspokojenia jej niezbędnych potrzeb życiowych spoczywa na osobach fizycznych lub prawnych. W odpowiedziach na pytania otwarte, pracownicy socjalni wskazali, że nie mogą ujawnić wszystkich potrzebujących pomocy w swoich rejonach, ponieważ obróciłoby się to przeciwko nim. Pojawiłby się zarzut zaniechania i musieliby się tłumaczyć, dlaczego – skoro wiedzą, że ktoś potrzebuje pomocy – to jej nie udzielają.

Drugi powód to świadomość ograniczeń budżetowych. W odpowiedziach na pytania otwarte w ankiecie NIK, przyznawali, że nie są samodzielni w swoich decyzjach. Zanim zaproponują konkretną formę pomocy muszą uzgodnić to z przełożonymi, którzy kierują się m.in. możliwościami finansowymi i organizacyjnymi. Jeśli znajdą się siły i środki, to konkretny potrzebujący otrzymuje wsparcie. Jeśli nie, a sytuacja nie jest krytyczna i nie wymaga interwencji, czeka do nowego roku budżetowego. Oznacza to, że w Polsce z powodów systemowych nie są ujawniane rzeczywiste potrzeby w zakresie pomocy społecznej.

<sup>31</sup> M.in. kontrole pn. Usługi opiekuńcze świadczone osobom starszym w miejscu zamieszkania (P/17/043) i Funkcjonowanie placówek wsparcia dziennego dla dzieci (P/16/040).

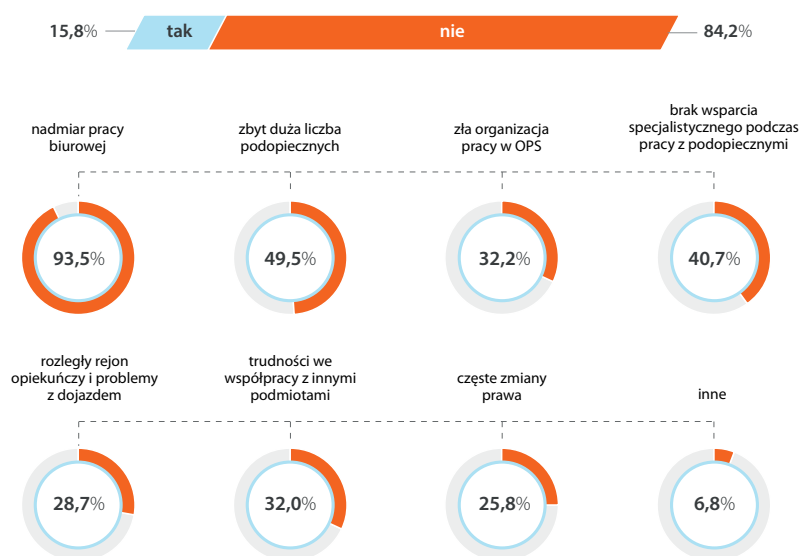
## WAŻNIEJSZE WYNIKI KONTROLI

Zapytani o przyczyny nieobjęcia wszystkich potrzebujących pomocą, pracownicy socjalni wskazali głównie (mogli wybrać trzy najważniejsze) „Niechęć potrzebujących, np. z powodu wstydu przed sąsiadami/znajomymi” (1887 odpowiedzi). Na kolejnych pozycjach znalazły się natomiast: Niedostosowanie przepisów i procedur do potrzeb (1384 odpowiedzi). Brak inicjatywy, nieskładanie wniosków przez potrzebujących (1266 odpowiedzi). Brak potrzebnych form pomocy (961 odpowiedzi). Niewystarczające środki na pomoc społeczną w gminie (610 odpowiedzi).

Infografika nr 9

Przyczyny braku czasu na pracę socjalną wskazywane przez pracowników socjalnych

//////////////////// Czy ma Pani/Pan wystarczającą ilość czasu na prowadzenie pracy socjalnej z podopiecznymi? //////////////////////



Źródło: opracowanie własne NIK.

Ośrodki nie zawsze przedstawiały gminom rzeczywiste zapotrzebowanie w zakresie środków finansowych oraz zatrudnienia pracowników, w tym socjalnych, ograniczając się do bazowania na danych statystycznych oraz poruszając się w granicach finansowych narzuconych przez władze gminy.

Zgodnie z ustawą o pomocy społecznej ośrodki powinny przedstawiać potrzeby w zakresie pomocy społecznej w dwóch dokumentach:

- Na podstawie art. 110 ust. 9 ustawy o pomocy społecznej, kierownik OPS ma obowiązek corocznego przedstawiania radzie gminy potrzeb w zakresie pomocy społecznej, które stanowią dla rady gminy podstawę do opracowania i wdrożenia lokalnych programów pomocy społecznej (ust. 10 tego samego art.). Dokument ten nie ma określonego terminu sporządzenia (z wyjątkiem tego, że powinien być corocznie) ani formy. Ponieważ obowiązek jego opracowania zawarty jest w tym samym artykule, co obowiązek przedstawiania radzie gminy corocznego sprawozdania, część ośrodków do sprawozdania dodaje niewielki rozdział pt. Potrzeby. Inne przygotowują odrębny dokument.

- Ponadto, zgodnie z art. 16a ust. 1 ustawy o pomocy społecznej ośrodki w oparciu o analizę lokalnej sytuacji społecznej i demograficznej mają obowiązek sporządzania w terminie do 30 kwietnia dokumentu pn. Ocena Zasobów Pomocy Społecznej. Dokumenty te są składane na ogół w formie elektronicznej (formularze OZPS znajdują się na stronie MRPiPS<sup>32</sup>) i zawierają stałe pozycje wymienione w ust. 2 i 3 ww. art., w szczególności: infrastrukturę, kadrę i nakłady finansowe na zadania pomocy społecznej oraz osoby i rodziny korzystające z pomocy społecznej, rodzaje ich problemów oraz ich rozkład ilościowy, a także dane dotyczące skali potrzeb i prognoz na kolejne lata, dotyczących poszczególnych form pomocy oraz liczby zatrudnianych i potrzebnych pracowników socjalnych. Dokument zawiera też wskaźniki, m.in. dotyczące zatrudnienia pracowników socjalnych w przeliczeniu na liczbę mieszkańców oraz środowisk. Zgodnie z art. 16a ust. 4 ustawy o pomocy społecznej Ocena zasobów wraz z rekomendacjami powinna być podstawą do planowania budżetu na rok następny.

Nie wszystkie ośrodki przedstawiały radzie gminy analizę potrzeb pomocy społecznej

Kontrola NIK wykazała, że dwa<sup>33</sup> z 24 skontrolowanych ośrodków wcale nie przedstawiało w kontrolowanym okresie potrzeb radzie gminy, łamiąc tym samym ustawowy obowiązek. W pozostałych ośrodkach przedstawiane potrzeby nie zawsze stanowiły podstawę do opracowania i wdrożenia lokalnych programów pomocy społecznej. Ośrodki nie mają na to wpływu darzało się, że władze gminy opracowywały i wdrażały lokalne programy niezależnie od OPS. Wszystkie skontrolowane ośrodki sporządzały natomiast Oceny zasobów. Dane statystyczne w OZPS w skontrolowanych jednostkach były na ogół rzetelne i spójne z innymi sprawozdaniami. Jednak w dwóch ośrodkach<sup>34</sup> NIK stwierdziła, że były one nierzetelne, a w jednym, że wystąpiły drobne rozbieżności między różnymi dokumentami sprawozdawczymi<sup>35</sup>.

Wymagane dokumenty sprawozdawcze i planistyczne nie spełniają swojej roli

Kontrola NIK wykazała także problemy systemowe związane z tymi dokumentami sprawozdawczymi i planistycznymi:

Zgodnie z ustawą, Ocena zasobów wraz z rekomendacjami powinna być podstawą do planowania budżetu na rok następny. Tymczasem z ustaleń kontroli wynika, że jest to praktycznie niemożliwe do zrealizowania. Na podstawie art. 16a ust. 1 o pomocy społecznej Ocena zasobów kierownik ośrodka przekazuje Radzie Miasta (Gminy) w terminie do 30 kwietnia, co oznacza, że jest ona przygotowywana na początku II kwartału. Plan finansowy OPS przygotowywany jest w IV kwartale. Oznacza to, że dane, potrzeby i prognozy z Oceny zasobów za rok np. 2018, sporządzanej w kwietniu 2019 r., mogą być wykorzystane do przygotowania budżetu dopiero na rok 2020. Skutek jest taki, że potrzeby, w tym finansowe, zawarte w Ocenach zasobów, nie mają nic wspólnego z o wiele później opracowywanym projektem planu finansowego ośrodka. Ponadto

<sup>32</sup> Formularze Oceny zasobów za rok 2017 dostępne są pod adresem: <https://www.mpips.gov.pl/pomoc-spoeczna/narzedzie-oceny-zasobow-pomocy-spoecznej/ocena-zasobow-pomocy-spoecznej---formularz-2017/>.

<sup>33</sup> Kolbuszowa i Murów.

<sup>34</sup> Września, Giżycko.

<sup>35</sup> Sopot.

## WAŻNIEJSZE WYNIKI KONTROLI

w rzeczywistości planowanie budżetu na kolejny rok w ośrodkach odbywa się na podstawie założeń do planu finansowego na kolejny rok budżetowy przekazywanych do OPS przez gminę.

### Przykład

Wyjaśnienie Dyrektora **MOPS w Giżycku**: Ocena zasobów była podstawą do planowania budżetów MOPS w Giżycku na rok następny, jednak nie znalazła w pełni swojego odzwierciedlenia w projektach planów finansowych. Było to spowodowane rozbieżnością w terminach sporządzania Oceny zasobów (początek II kwartału) oraz planu finansowego (IV kwartał). Kiedy sporządzana była ocena zasobów, nie były znane założenia do planu finansowego na kolejny rok budżetowy.

Ponadto pierwotny plan finansowy był zawsze mniejszy od potrzeb, ponieważ środki, jakie przyznaje wojewoda w formie dotacji (zasiłki stałe, zasiłki okresowe, składki na ubezpieczenie, pomoc państwa w zakresie dożywiania itp.) były zawsze przyznawane na początku roku w niższych kwotach w stosunku do potrzeb. Plany dotacji na ten cel zwiększano w trakcie roku budżetowego.

Przedstawianie potrzeb pomocy społecznej w gminie w dwóch różnych dokumentach (Potrzeby pomocy społecznej i Ocena zasobów wraz z rekomendacjami) niepotrzebnie zwiększa obciążenie ośrodków pracą biurokratyczną. Ponadto, przy określaniu zasad sporządzania tych dokumentów nie wskazano, by odnosiły się one w jakikolwiek sposób do celów i zadań oraz wskaźników zaplanowanych do osiągnięcia w gminnych strategiach rozwiązywania problemów społecznych. Tworzone są więc one niejako w oderwaniu od długoplanowej polityki społecznej gminy.

Zdaniem NIK, należałoby rozważyć zarówno ograniczenie liczby tych dokumentów, jak i określenie ich zakresu i terminów sporządzania, w taki sposób, by były one przydatnym narzędziem do planowania budżetów gmin w obszarze pomocy społecznej zarówno rocznych, jak i wieloletnich.

Z kontroli NIK wynika, że w Ocenach zasobów ośrodki wykazywały potrzeby i prognozy na kolejne lata dotyczące liczby osób/rodzin wymagających poszczególnych form pomocy, głównie w oparciu o statystykę i nie zawsze zgłaszały potrzebę zatrudniania nowych pracowników społecznych, mimo wykazywania w tym dokumencie niespełniania wymogów ustawowych ich zatrudnienia w przeliczeniu na liczbę mieszkańców i środowisk. Potrzeby finansowe określano na poziomie nieznacznie wyższym niż budżety z lat poprzednich. W razie konieczności OPS podejmowały działania w celu uzyskania środków wystarczających do realizacji zadań ustawowych określonych w prognozach potrzeb zawartych w Ocenach zasobów. W trakcie roku budżetowego wnioskowały do rady gminy o zwiększenie środków na działalność OPS. Wnioski te były zwykle uwzględniane, a w planach finansowych OPS w ciągu roku dokonywano stosownych zmian. OPS poruszały się jednak w granicach finansowych wyznaczonych wcześniej przez gminy, a wnioski o zmiany w planie finansowym były wcześniej uzgadniane z władzami gminy. Zwykle wnioskowano o dodatkowe środki dopiero po potwierdzeniu, że zostaną one przyznane.

Nie wszystkie ośrodki opracowywały coroczne sprawozdania z działalności

Zgodnie z art. 110 ust. 9 ustawy o pomocy społecznej ośrodek ma obowiązek składania radzie gminy corocznego sprawozdania ze swojej działalności. Tymczasem kontrola wykazała, że trzy z 24 skontrolowanych OPS nie przekazywały radzie miasta sprawozdań opisowych<sup>36</sup>, a dwa z nich<sup>37</sup> wcale ich nie sporządzały. Kierownicy tych jednostek tłumaczyli, że składają sprawozdania w formie ustnej lub też, że ustawa nie wskazuje, w jakim terminie mają one być sporządzane. Faktycznie ustawa nie określiła tego terminu, ograniczając się do wskazania, że jest to obowiązek coroczny. Kontrola wykazała ponadto, że dwa skontrolowane ośrodki sporządzały sprawozdania nierzetelnie, a wykazywane w nich dane były odmienne od innych sprawozdań sporządzanych przez OPS, w tym MRPiPS-03.

### 5.1.2. Zatrudnianie pracowników socjalnych zgodnie z potrzebami gminy i wymogami ustawowymi

Zgodnie z art. 110 ust. 11 i 12 ustawy o pomocy społecznej OPS powinien zatrudniać nie mniej niż 3 pracowników socjalnych w pełnym wymiarze czasu pracy<sup>38</sup> oraz spełniać jeden z dwóch wymogów: zatrudniać przynajmniej jednego pracownika socjalnego w pełnym wymiarze czasu pracy na dwa tysiące mieszkańców lub proporcjonalnie do liczby rodzin i osób samotnie gospodarujących, objętych pracą socjalną, w stosunku jeden pracownik na nie więcej niż 50 rodzin/osób samotnie gospodarujących.

W 2017 r. wszystkie ośrodki pomocy społecznej (2520) zatrudniały 19 610 pracowników socjalnych.

25% gmin w Polsce nie spełnia wymogów ustawowych dotyczących liczby zatrudnionych pracowników socjalnych

Według danych MRPiPS z czerwca 2017 r. żadnego z wymogów tego art. ustawy nie spełniały 624 ośrodki tj. 25% wszystkich. Warunku zatrudnienia minimum trzech pracowników socjalnych oraz wskaźnika jednego pracownika na dwa tysiące mieszkańców nie spełniało 911 OPS (37%), a wskaźnika zatrudniania jednego pracownika socjalnego na 50 rodzin/osób nie spełniało aż 1151 OPS (46%)<sup>39</sup>.

<sup>36</sup> Murów, Września, Kolbuszowa.

<sup>37</sup> Murów i Kolbuszowa.

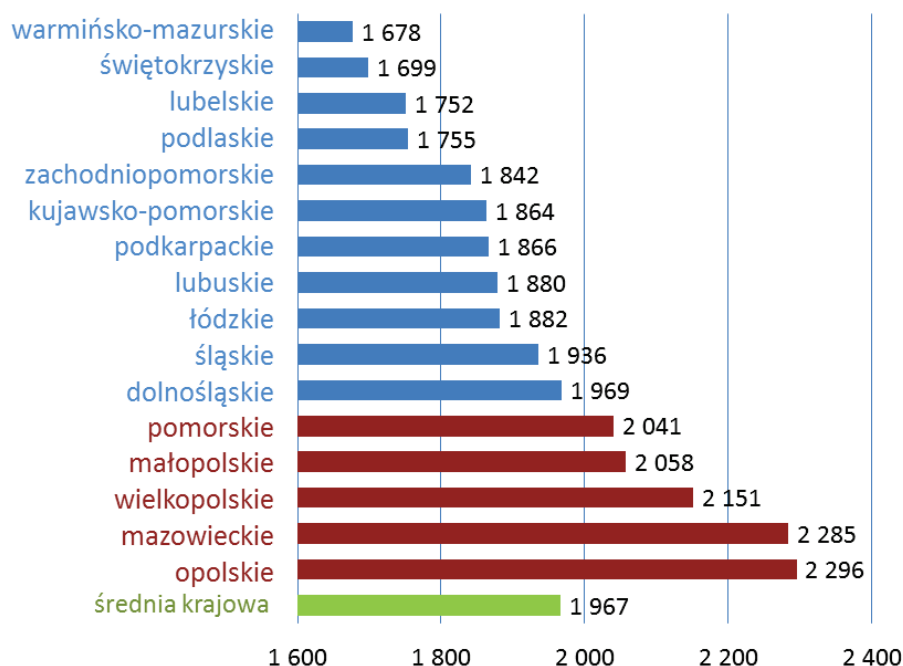
<sup>38</sup> W MRPiPS trwają prace, by ograniczyć ten wymóg do dwóch pracowników w pełnym wymiarze czasu pracy.

<sup>39</sup> Dane MRPiPS przekazane na potrzeby tej kontroli.

## WAŻNIEJSZE WYNIKI KONTROLI

Wykres nr 2

Liczba mieszkańców przypadających na jednego pracownika socjalnego według województw



Źródło: opracowanie własne NIK na podstawie danych GUS dot. liczby mieszkańców oraz danych MRPIPS dot. zatrudnienia pracowników socjalnych w 2017 r.).

Z 24 skontrolowanych przez NIK ośrodków w 2017 r.<sup>40</sup> tylko sześć spełniało wymogi ustawy dotyczące liczby zatrudnianych pracowników na liczbę mieszkańców i na liczbę środowisk. Trzy zatrudniały zbyt mało pracowników w przeliczeniu na liczbę mieszkańców, a w aż 16 przekroczona była liczba 50 rodzin/osób pod opieką jednego pracownika. Przy czym jeden z ośrodków<sup>41</sup> nie spełniał żadnego z wymogów, a na jednego pracownika socjalnego przypadało w nim 2204 mieszkańców i średnio 149 środowisk.

Poza Wołczynem, NIK stwierdziła także znaczne (ponad dwukrotne) przeciążenie pracowników socjalnych pracą ze zbyt wieloma środowiskami w MOPS w Szczytnie (111 rodzin/osób na pracownika). Z wyjaśnień kierowników tych jednostek wynikało wprost, że przyczyną zatrudniania zbyt małej liczby pracowników socjalnych w stosunku do potrzeb są braki finansowe.

### Przykłady

Kierownik **OPS w Wołczynie** wyjaśniła, że w związku z niespełnieniem warunku określonego w art. 110 ust.11 ustawy o pomocy społecznej, OPS w Wołczynie na komisjach i sesjach Rady Miejskiej w Wołczynie przy przedstawianiu Oceny Zasobów Pomocy Społecznej i Sprawozdań z działalności Ośrodka informował o brakach w zatrudnieniu pracowników socjalnych i prosił o zwiększenie środków na ten cel. Informacja pisemna o niespełnianiu wymogu zatrudnienia pracowników socjalnych była ujęta w projekcie planu

<sup>40</sup> Do analiz został wybrany rok 2017, z uwagi na to, że był to ostatni pełny rok kalendarzowy objęty kontrolą NIK.

<sup>41</sup> Wołczyn.

## WAŻNIEJSZE WYNIKI KONTROLI

na lata 2016–2018. W budżecie na 2018 r. OPS otrzymał środki na zatrudnienie pracownika socjalnego, jednak nie na cały rok, dlatego nowy pracownik socjalny został zatrudniony od 1 lipca 2018 r. Od tego czasu spełniamy wymóg ustawy zatrudnienia pracowników socjalnych w przeliczeniu na liczbę mieszkańców.

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

Według ustawy OPS obowiązkowo powinien, zatrudniać minimum trzech pracowników socjalnych w pełnym wymiarze czasu pracy. Gmina może natomiast sama zdecydować, czy chce spełniać warunek zatrudnienia na liczbę mieszkańców czy na liczbę środowisk. Jednocześnie ustawodawca, nie określił żadnych konsekwencji wynikających z niespełniania żadnego z tych warunków. Nie doprecyzował także sposobu obliczania wskaźnika „jeden pracownik socjalny na 50 rodzin/osób objętych opieką”. W efekcie do przelicznika brani są pod uwagę wszyscy pracownicy socjalni zatrudnieni w ośrodkach, a nie ci, którzy pracują w terenie z podopiecznymi. W praktyce więc wskaźniki te, podawane m.in. w obowiązkowych dokumentach pn. Ocena zasobów pomocy społecznej, nie ujawniają rzeczywistego stanu i faktycznego obciążenia pracą z podopiecznymi.

Ponad połowa ankietowanych przez NIK pracowników socjalnych miała pod opieką więcej niż 50 środowisk

Średnio pracownicy socjalni w ośrodkach objętych kontrolą mieli pod opieką ponad 60 środowisk. W ogólnopolskim badaniu ankietowym NIK aż 58,4% z 4206 badanych podało, że ma ponad 50 środowisk pod swoją opieką. W tym 6,8% badanych musiało zajmować się ponad 100 środowiskami. Niektórzy mieli ich niemal 200.

Zbyt duża liczba podopiecznych może wpływać na obniżenie jakości i skuteczności pracy socjalnej. Prawie 50% ankietowanych pracowników socjalnych stwierdziło, że ma zbyt mało czasu na prowadzenie pracy socjalnej z podopiecznymi z powodu ich zbyt dużej liczby.

### Opinia z ankiet

*Zdecydowanie za dużo środowisk! Pracę socjalną można dobrze świadczyć przy ok. 30–40 środowiskach. Przepisy obowiązujące powodują, że zajmujemy się wyłącznie przeliczaniem zasiłków, bo ktoś dostał zasiłek pielęgnacyjny z nadpłatą, albo zasiłki rodzinne, a to znowu dodatek mieszkaniowy, czy np. podjął uczestnictwo w Centrum Integracji Społecznej z końcem miesiąca i przez 3 miesiące ma różne kwoty dochodu, więc przez 3 miesiące trzy razy biegniemy w środowisko i trzy razy przeliczamy świadczenia. Nie jesteśmy pracownikami socjalnymi, a mobilnymi księgowymi z pensją sprzątaczek!*

Pracownicy socjalni stanowią przeciętnie tylko 35% osób zatrudnionych w ośrodkach

Ze sprawozdania MRPiPS-03 za rok 2017 wynika, że wszystkie ośrodki pomocy społecznej zatrudniały 56 092 pracowników, w tym 19 610 pracowników socjalnych. Oznacza to, że stanowili oni przeciętnie 35% wśród osób zatrudnionych w ośrodku. W skontrolowanych przez NIK oraz PIP 24 ośrodkach pomocy społecznej zatrudnionych było 1905 osób, w tym 468 pracowników socjalnych. Większość pracowników socjalnych



## WAŻNIEJSZE WYNIKI KONTROLI

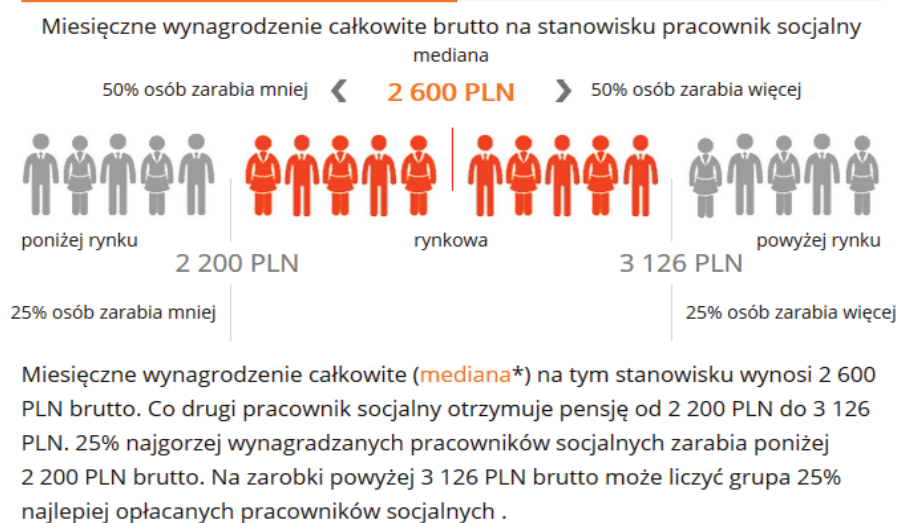
zatrudnionych była na stałą umowę o pracę. Tylko w jednym z 24 skontrolowanych ośrodków znaczącą formą zatrudnienia (pięciu pracowników socjalnych) była umowa zlecenie. Państwowa Inspekcja Pracy w dwóch przypadkach zakwestionowała zawarcie umowy cywilno-prawnej w warunkach noszących cechy stosunku pracy.

Według danych MRPiPS za kwiecień 2017 r. (dla całego kraju) średnie wynagrodzenie personelu kierowniczego ośrodków (dyrektorzy/kierownicy, zastępcy, także kierownicy komórek organizacyjnych) wynosiło ok. 5139 zł. Pracownicy socjalni zarabiali średnio 3292 zł, a pracownicy socjalni terenowi 3287 zł (a więc mniej, mimo że otrzymują 250 zł tzw. dodatku terenowego)<sup>42</sup>. Dla porównania, przeciętne miesięczne wynagrodzenie w gospodarce narodowej w drugim kwartale 2017 r. GUS oszacował na poziomie 4220,69 zł. Jeszcze mniej korzystnie wynagrodzenie tej grupy zawodowej wypadło w Ogólnopolskim Badaniu Wynagrodzeń (marzec 2017 r., na próbie 793 pracowników socjalnych). Wynikało z niego, że 25% pracowników socjalnych zarabia poniżej 2200 zł, 25% powyżej 3126 zł., 50% zarabia w przedziale między 2200 zł a 3126 zł, a mediana<sup>43</sup> wynosi 2600 zł.

Infografika nr 10

Ogólnopolskie Badanie Wynagrodzeń (marzec 2017 r.)

### Zarobki pracowników socjalnych



Źródło: wynagrodzenia.pl

Badanie powtórzone przez ten sam Ośrodek w lutym 2019 r. pokazało wzrost wynagrodzeń pracowników socjalnych – mediana wzrosła z 2600 zł do 3220 zł.

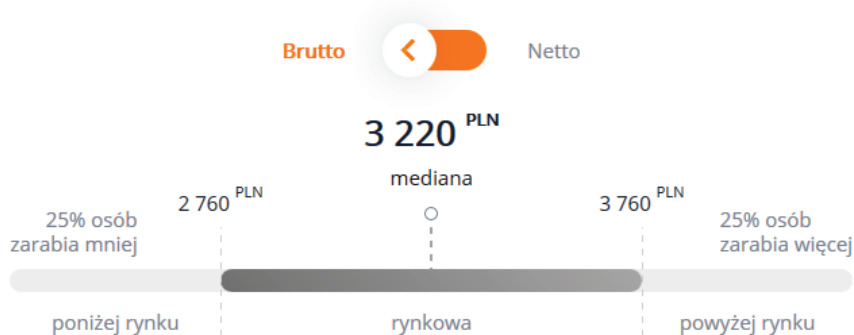
<sup>42</sup> Dla porównania, wynagrodzenie personelu administracji wynosiło 2915 zł, miesięcznie, a innego personelu zatrudnionego w OPS 2573 zł.

<sup>43</sup> Mediana – jest to wartość dzieląca wszystkie dane na dwa równe zbiory. Poniżej i powyżej mediany znajduje się dokładnie po 50% zgromadzonych w badaniu wyników. W przypadku badania wynagrodzeń znaczy to, że połowa badanych zarabia poniżej mediany, a połowa powyżej.

## WAŻNIEJSZE WYNIKI KONTROLI

Infografika nr 11

Ogólnopolskie Badanie Wynagrodzeń (luty 2019 r.)<sup>44</sup>



grupa stanowisk: sektor publiczny

próba: 150 - pracowników socjalnych

Źródło: wynagrodzenia.pl

Zarobki 97,3% ankietowanych przez NIK pracowników socjalnych są niższe od średniej krajowej

W 24 skontrolowanych przez NIK ośrodkach przeciętne miesięczne wynagrodzenie pracownika socjalnego w 2017 r. wyniosło 3757,2 zł, co oznacza, że na rękę dostawali ok. 2600 zł. Najniższe średnie zarobki pracowników socjalnych – poniżej 3000 zł brutto – wykazano w ośrodkach w Chełmie (2617 zł), Swarzędzu (2881 zł) i Szczytnie (2962 zł). W ośmiu ośrodkach wynagrodzenie wyniosło powyżej 4 tys. zł, a tylko w jednym powyżej 5 tys. zł. W 11 na 12 gmin, z których uzyskano dane, przeciętne wynagrodzenie pracownika gminy było wyższe niż pracownika socjalnego od kilkuset do ponad 2 tysięcy zł. Z 290 pracowników socjalnych zatrudnionych w skontrolowanych ośrodkach tylko sześć osób zarabiało powyżej 4200 zł, siedem zarabiało poniżej 2100 zł. Najwięcej – 111 napisało, że zarabia w granicach 2600–3330 zł, a 95 – w granicach 2100–2600 zł. (dwóch nie udzieliło odpowiedzi na to pytanie).

W ogólnopolskim badaniu ankietowym NIK, na pytanie, w jakim przedziale mieści się Pani/Pana wynagrodzenie miesięczne brutto, 6% podało, że jest to poniżej 2100 zł, a więc płacy minimalnej. 33,4% respondentów stwierdziło, że ich wynagrodzenie mieści się w przedziale 2100–2600 zł, a 42,2%, że w przedziale 2601–3300 zł. Powyżej średniej krajowej, czyli ponad 4220 zł, zarabiało zaledwie 2,7% pracowników. Aż 81,5% ankietowanych przez NIK oceniło, że zarabia poniżej 3300 zł, a więc poniżej mediany wykazywanej przez przywoływany wyżej Ośrodek i średniego wynagrodzenia podawanego w danych MRPiPS.

Świadczenia otrzymywane przez beneficjentów pomocy mogą być wyższe niż wynagrodzenia pracowników socjalnych

Niemal w każdym OPS można było także znaleźć podopiecznych, którzy uzyskiwali miesięcznie więcej w formie świadczeń z pomocy społecznej niż mógł zarobić pracownik socjalny. Jeden z podopiecznych w kontrolowanych przez NIK ośrodkach otrzymał świadczenia finansowe w łącznej wysokości 8362 zł (w tym z 500+), czyli ponad dwa razy więcej niż pracownik socjalny. Dla porównania w ośrodku w Chełmie, gdzie pracownik socjalny

<sup>44</sup> <https://wynagrodzenia.pl/moja-placa/ile-zarabia-pracownik-socjalny>

## WAŻNIEJSZE WYNIKI KONTROLI

zarabia przeciętnie 2617 zł, najwyższa kwota świadczeń wypłacona miesięcznie jednemu podopiecznemu wyniosła prawie 6 tys. zł (dokładnie 5963,74 zł). Budzi to frustrację i demotywuje do pracy.

### Opinie z ankiet

*Wypalenie zawodowe, wynagrodzenie za pracę nie jest równoważne z wykonywaną pracą zawodową. Rodziny korzystające z 500+ mają godniejsze życie niż ja, mają podane na tacy, nie muszą pracować i tak im wszystko się należy. Pracownik socjalny zaniedbuje swoje obowiązki wobec swojej rodziny, aby służyć innym, nie jest doceniany. Nie pamiętam, kiedy była podwyżka wynagrodzenia.*

*Zarobki groszowe, obciążenie psychiczne – zero wsparcia. Zamiast pomagać to wspiera się alkoholizm i patologię, dając zasiłki zamiast motywować do działania (...), matki rodzą dzieci nie idą do pracy, bo po co jak dostają rządowe 500+ (...), dostają dodatki nic nie muszą robić, zero inicjatywy, zasiłki mają takie jak ja wypłaty i to za ciężką pracę.*

*Lubię swoją pracę, i chciałabym nadal pracować. Jednak mam również własną rodzinę, którą muszę utrzymywać, a zarobki wraz z dodatkiem stażowym 20% i dodatek w terenie to kwota 2100 zł netto. Jak mogę pomagać moim podopiecznym, gdy ich dochody obecnie są znacznie większe. Zawsze wykonywałam pracę najlepiej jak potrafiłam i nadal to robię jednak podwyżka wynagrodzenia byłaby dla mnie dodatkową motywacją i poprawą mojego życia osobistego.*

Oprócz podstawowej pensji i dodatku stażowego, zgodnie z art. 121 ust. 3a ustawy o pomocy społecznej pracownikowi socjalnemu zatrudnionemu w OPS, do którego podstawowych obowiązków należy świadczenie pracy socjalnej w środowisku, w tym przeprowadzanie rodzinnych wywiadów środowiskowych poza siedzibą jednostki, przysługuje wypłacany co miesiąc dodatek do wynagrodzenia w wysokości 250 zł. Dodatek ten nie był rewaloryzowany od kilkunastu lat<sup>45</sup> i zdaniem pracowników socjalnych jest zbyt niski. Wypłacały go wszystkie skontrolowane przez NIK ośrodki, jednak w niektórych różnie interpretowano zasady dotyczące pomniejszania go w związku z nieobecnościami w pracy spowodowanymi urlopami oraz zwolnieniami lekarskimi. Zdaniem NIK, należałoby wydać jednoznaczную interpretację tych przepisów.

Kontrolowane jednostki, na ogół także zgodnie z art. 121 ust. 3c ups wypłacały pracownikom socjalnym, do których obowiązków należało świadczenie pracy socjalnej w środowisku lub przeprowadzanie rodzinnych wywiadów środowiskowych poza siedzibą jednostki, zwrot kosztów przejazdów z miejsca pracy do miejsc wykonywania przez niego czynności zawodowych, w przypadku braku możliwości zapewnienia dojazdu środkami pozo- stającymi w dyspozycji zatrudniającego go pracodawcy.

Z odpowiedzi udzielonych w badaniu ogólnopolskim przez ankietowanych pracowników socjalnych wynika jednak, że prawie 9% ośrodków nie wprowadziło żadnych ułatwień. W pozostałych odpowiedziach dominowały zwrot kosztów przejazdu środkami transportu zbiorowego, ryczałt

**Dodatek za pracę w terenie wynoszący 250 zł nie był rewaloryzowany od kilkunastu lat**

<sup>45</sup> Dodatek w wysokości 250 zł został wprowadzony do ustawy o pomocy społecznej w lipcu 2005 r. (art. 121 ust. 3a). W tym czasie minimalne wynagrodzenie za pracę było ustalone na poziomie 849 zł (Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 14 września 2004 r. w sprawie wysokości minimalnego wynagrodzenia za pracę w 2005 r. (Dz. U. z 2004 r. Nr 201, poz. 2062).

za korzystanie z własnego samochodu oraz dostęp do samochodu służbowego. (zagadnienie to zostało szczegółowo omówione w obszarze II, dotyczących warunków pracy pracowników socjalnych).

W sposób niejednoznaczny ośrodki traktowały także obowiązek wypłacania ekwiwalentu pieniężnego z tytułu konieczności używania przez pracowników socjalnych w terenie własnej odzieży i obuwia w charakterze. A np. w MOPS w Sopocie dodatek ten był pomniejszany o podatek dochodowy od osób fizycznych, co było niezgodne przepisami. Także Państwowa Inspekcja Pracy w swoich kontrolach odnotowała, że część ośrodków nie wypłacała bądź bezpodstawnie zaniżała wysokość ekwiwalentu za pranie i konserwację odzieży.

100% z 290 pracowników socjalnych, którzy wypełnili ankiety w 24 jednostkach kontrolowanych przez NIK oraz 94,8%, czyli 3987 z 4206 pracowników socjalnych, którzy wypełnili ankiety on-line, stwierdziło, że ich wynagrodzenie wraz z dodatkiem za pracę w terenie i nagrodami nie spełnia roli motywującej do lepszej pracy.

Uregulowanie i wzrost wynagrodzeń stanowiło istotną część postulatów podnoszonych przez środowisko pracowników socjalnych podczas ogólnopolskiej akcji protestacyjnej w 2018 r. W tym zakresie postulowali oni m.in. o: wypłacany co miesiąc przez pracodawcę dodatek do wynagrodzenia zasadniczego w wysokości 12% przeciętnego wynagrodzenia w gospodarce narodowej ogłaszanego za rok poprzedni; zrównanie wysokości wynagrodzeń pracowników zatrudnionych w jednostkach pomocy społecznej z tymi pracującymi w urzędach gmin; wyrównanie wynagrodzenia zasadniczego wśród najslabiej zarabiających; wprowadzenie tzw. dodatku patronackiego za opiekę nad praktykantem lub stażystą; wprowadzenie ekwiwalentu pieniężnego za używanie własnej odzieży i obuwia, ich prania i konserwacji w wysokości uwzględniającej aktualne ceny. MRPiPS uznając częściowo zasadność postulatów finansowych pracowników socjalnych, jednocześnie uważa, że nie jest ich adresatem, ponieważ za utrzymanie ośrodków pomocy społecznej, w tym wynagrodzenia pracowników, odpowiadają gminy.

Mimo niezadowolenia z zarobków, 44,5% ankietowanych przez NIK odczuwa zadowolenie z wykonywania pracy pracownika socjalnego.

### Organizacja pracy pracowników socjalnych

Różnorodna struktura organizacyjna ops

Skontrolowane ośrodki pomocy społecznej miały bardzo różnorodną strukturę. W małych gminach wiejskich, zatrudniających kilku pracowników socjalnych stanowili oni jeden dział i zajmowali się wszystkimi zadaniami pomocy społecznej w gminie.

#### Opinie z ankiet

*W gminach wiejskich pracownicy socjalni zajmują się wszystkim (...) rodzinami, starszymi, uzależnionymi, niepełnosprawnymi, pracują z ofiarą i sprawcą przemocą, zajmują się działaniami środowiskowymi, sami muszą znać się doskonale na prawie i wiedzieć wszystko. Pracownik socjalny na wsi nie ma wsparcia prawnego i psychologicznego, superwizji. Porównując charakter pracy pracownika socjalnego na wsi i w mieście widać dużą różnicę i obciążenie pracą. Na wsi pracownik socjalny to człowiek orkiestra – powinien być wprowadzany dodatek wiejski tak jak u nauczycieli wiejskich.*

## WAŻNIEJSZE WYNIKI KONTROLI

*W gminach wiejskich pracownicy socjalni są od wszystkiego, począwszy od przyjęcia wniosku, wywiadu, opracowanie i wydanie decyzji, wysyłanie, listy wypłat itd. np. przyjmowanie korespondencji od listonosza, noszenie jej na pocztę, wystawianie kart pracy opiekunkom domowym, rozliczanie ich godzin pracy, odpowiedzialność za pracę grup roboczych przy zespołach interdyscyplinarnych (protokoły, pilnowanie żeby pozostali członkowie prowadzili monitoring) prowadzenie archiwum, kart dużej rodziny, odpisywanie na korespondencję nie dotyczącą pracowników socjalnych, sprawozdania nie tylko w systemie POMOST i wiele innych prac związanych z działalnością GOPS, a nie koniecznie wynikające z zadań pracy pracownika socjalnego.*

*Pracownik socjalny pracujący na wsi ma cały zakres zadań wynikający z ustawy o pomocy społecznej, musi być psychologiem, pedagogiem, terapeutą uzależnień, specjalistą od przemocy, natomiast o superwizji lub szkoleniach może zapomnieć z powodu braku środków. Do tego dochodzą sprawozdania kwartalne, księgowanie rachunków i faktur w Sygnity Pomost, opisywanie list, faktur, rachunków do księgowej w Urzędzie Gminy, bo przecież w GOPS nie ma własnej księgowej, która znałaby się na księgowaniu i klasyfikacji budżetowej Pomocy Społecznej. Pracownik socjalny musi znać przepisy prawa pracy, rachunkowości i szereg innych przepisów dotyczących przeciwdziałaniu przemocy i alkoholizmowi oraz stricte związanych z pomocą.*

W małych gminach wiejskich i miejsko-wiejskich, większość pracowników socjalnych pracowała w terenie i miała przyznane swoje rejony. A oprócz tego, kilku pracowników socjalnych zajmowało się innymi zadaniami.

### Przykłady

W **MOPS w Augustowie** zatrudniano 66 pracowników, w tym 15 pracowników socjalnych (tj. 22,7% zatrudnionych ogółem), z których 13 pracowało w siedzibie MOPS i jednocześnie w terenie. Z pozostałych dwóch pracowników socjalnych, jeden świadczył pracę w Biurze Obsługi Mieszkańców, a drugi prowadził placówkę wsparcia dziennego (tj. świetlicę dla dzieci „Nowa Ostoja”).

Spośród 14 pracowników socjalnych zatrudnionych w **MOPS w Biłgoraju** w 2017 r. jeden zajmował się wyłącznie pracą biurową w MOPS (m.in. weryfikacją dokumentacji podopiecznych, zasadności i kwot przyznanej pomocy). Do obowiązków kolejnego pracownika należało przede wszystkim prowadzenie i koordynowanie spraw związanych z umieszczaniem i pobytem podopiecznych w domu pomocy społecznej, obsługa zespołu interdyscyplinarnego, funkcjonującego w ramach procedury „Niebieskiej Karty”. Pozostali pracowali w terenie.

Część ośrodków zatrudniała swoich pracowników socjalnych w podziale na działy i sekcje, pozwalające na specjalizację.

### Przykład

Z 22 pracowników zatrudnionych w 2017 r. w **MOPS w Sopocie**, w terenie pracowało 21. W okresie objętym kontrolą przypisani oni byli do trzech działów: Działu Pracy Socjalnej, podzielonego na sekcje: Wsparcia Środowiskowego, ds. Rodzin i ds. Osób Bezdomnych; Działu Pomocy Seniorom i Osobom Niepełnosprawnym, w tym Sekcja ds. Usług Opiekuńczych oraz Działu Pieczy Zastępczej. Rozmieszczenie pracowników socjalnych w ramach różnych działów i sekcji prowadziło do uzyskania większej specjalizacji pracowników w tematyce, z którą stykają się w codziennej pracy.

Część natomiast zdecydowała się na oddzielenie pracy socjalnej od pracy administracyjnej związanej z wydawaniem decyzji.

## WAŻNIEJSZE WYNIKI KONTROLI

### Przykłady

W **MOPS w Łapach** w 2017 r. zatrudniano 19 pracowników i wszystkich wykazywano jako pracujących w terenie. W regulaminie MOPS wyodrębniono dodatkowo komórkę organizacyjną odpowiadającą głównie za prowadzenie postępowań i sporządzanie decyzji administracyjnych (zespół ds. świadczeń przyznawanych decyzją, wyodrębniony w ramach działu pomocy socjalnej), w skład której weszło pięć osób.

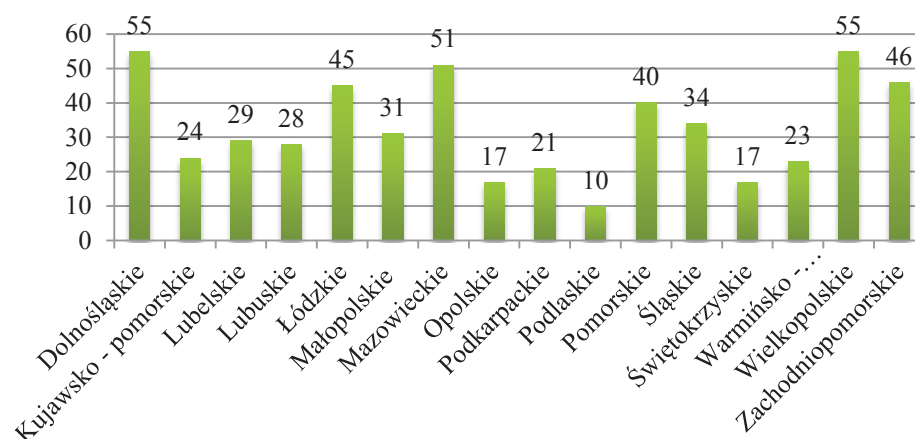
W **MOPS w Sopotie** w Dziale Świadczeń nie byli zatrudnieni pracownicy socjalni. Dział ten zajmował się świadczeniami w zakresie pomocy społecznej, w tym w zakresie przygotowania i rejestracji, decyzji, postanowień, pism w zakresie postępowania administracyjnego oraz odwoławczego. Pracownicy socjalni co do zasady nie wprowadzali też wywiadów środowiskowych do systemu POMOST.

Większość op  
nie oddzieliła pracy  
socjalnej od pracy  
związanej z wydawaniem  
decyzji o pomocy  
finansowej

Ośrodki, które zdecydowały się na oddzielenie pracy administracyjnej związanej z wydawaniem decyzji od socjalnej należą jednak do mniejszości. Z badania, które wykonało MRPiPS w 2017 r. wynikało, że zaledwie w 526 z nich (21%) wprowadziło taki podział. W pozostałych 1969 jednostkach (79%) nadal pracownicy socjalni łączyli te zadania.

Wykres nr 3

Liczba ośrodków, w których dokonano rozdzielenia działań socjalnych od czynności administracyjnych wg województw



Źródło: raport MRPiPS pn. Analiza wyników jednorazowego badania przeprowadzonego przez Departament Pomocy i Integracji Społecznej Ministerstwa Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej przekazany na potrzeby niniejszej kontroli.

Główną przyczyną  
nieoddzielenia  
pracy socjalnej  
od administracyjnej jest  
brak kadry

W przywołanym wyżej badaniu MRPiPS na pytanie, czy taki podział jest konieczny, ośrodki odpowiedziały niemal równo po połowie – 1240 na tak i 1245 na nie. Ale już na pytanie, czy w ich ośrodkach rozdzielenie pracy administracyjnej od socjalnej jest możliwe, aż 1418 (59%), powiedziało, że nie. Jako przyczyny wskazały głównie „brak kadry” (1120 jednostek, co stanowi 79% wszystkich ośrodków, które odpowiedziały negatywnie); „brak warunków technicznych” 289 ośrodków (co jest równe 20%). Dziewięć ośrodków (1%) wskazało negatywne nastawienie kierownictwa oraz władz gminnych. Niniejsza kontrola nie daje jednoznacznej odpowiedzi, które rozwiązanie jest lepsze. W ankiecie dla NIK, pracownicy socjalni również byli podzieleni w swoich opiniach co do takiego rozdzielenia. Część to sobie chwaliła, uznając, że ich to realnie odciążało. Część jednak, wskazy-

wała, że to i tak oni muszą przygotować „wsad”, czyli uzasadnienie do decyzji administracyjnej, a inni tylko wklejają je do gotowego szablonu decyzji. Uważali także, że to pozbawia ich kolejnego narzędzia, którym mogą motywować swoich podopiecznych. Wprawdzie mogą proponować przyznanie jakiegoś świadczenia czy usług, ale ktoś inny o tym decyduje.

### Opinia z ankiet

*Jednym z problemów jest ‘ubezwłasnowolnienie’ pracowników socjalnych, którzy muszą pytać się o wszystko przełożonych. Jako grupa specjalistów nie mogą zdecydować, że Pani X powinna otrzymać pomoc w danej wysokości i formie, ponieważ kierownik według widzimisię zmienia propozycje prac. soc. Gdyby lekarz tak miał leczyć pacjentów to byłoby śmieszne a w pomocy społecznej jest ok.*

Aż 84,2% (z 4206) ankietowanych pracowników socjalnych jako główny powód braku czasu na pracę z podopiecznymi wskazało nadmiar pracy biurowej. Na kolejnych miejscach znalazły się: zbyt duża liczba podopiecznych, brak wsparcia specjalistycznego podczas pracy z podopiecznymi oraz zła organizacja pracy w OPS.

Z kontroli NIK wynika, że pracownicy socjalni są przeciążeni zadaniami. Realizują je nie tylko w oparciu o ustawę o pomocy społecznej, ale także kilkudziesięciu innych ustaw<sup>46</sup>. 19 610 pracowników socjalnych zatrudnionych (na 19 467,75 etatach) przez ośrodki pomocy społecznej w 2017 r. udzieliło pomocy społecznej 2 038 567 osobom z 867 888 rodzin. Na podstawie decyzji administracyjnych przyznano świadczenia dla prawie półtora miliona osób (1 421 258), na kwotę prawie 3,5 mld zł. (3 457 712 tys. zł)<sup>47</sup>, (w tym m.in. zasiłki stałe i okresowe, schronienia, posiłek, usługi opiekuńcze). Pracownicy socjalni wzięli także udział w interwencjach kryzysowych dotyczących 62,8 tys. osób z 23,9 tys. rodzin. Gminy sfinansowały również pobyt w domach pomocy społecznej dla 59 355 osób na kwotę 1 mld 420 tys. zł. Najczęstsze przyczyny udzielania pomocy to bezrobocie, długotrwała choroba i niepełnosprawność. Wśród podopiecznych pomocy społecznej dominują jednak osoby i rodziny tzw. wieloproblemowe, gdzie przyczyny nieradzenia sobie w sytuacji życiowej są złożone. Dla wszystkich tych osób pracownicy socjalni musieli:

- zgromadzić dokumentację dotyczącą sytuacji życiowej, majątkowej i finansowej;
- przeprowadzić rodzinne wywiady środowiskowe nie tylko z osobą ubiegającą się o pomoc, ale także członkami rodziny, jeśli tacy byli (współmałżonkiem, wstępnymi i/lub zstępnymi) i na bieżąco dokonywać ich aktualizacji (co pół roku, jeśli dane się nie zmieniały i przed każdym przyznaniem kolejnego świadczenia lub usługi);
- przygotować decyzje administracyjne przyznające świadczenie lub usługi (nawet jeśli robili to inni pracownicy ośrodka, to uzasadnienie takiej decyzji, tzw. wsad, przygotowywał zwykle pracownik socjalny);
- uczestniczyć w działaniach interwencyjnych;

**Biurokracja**  
główną przyczyną niewystarczającego czasu na prowadzenie pracy socjalnej

**Pracownicy socjalni realizują zadania wynikające z ustawy o pomocy społecznej oraz kilkudziesięciu innych ustaw**

<sup>46</sup> Główne ustawy, które zawierają zadania pracowników socjalnych, wymienione są w Załączniku nr 6.2. Analiza stanu prawnego i uwarunkowań organizacyjno-ekonomicznych.

<sup>47</sup> Dokładnie dotyczyło to 977 514 rodzin, w których było 2 267 519 osób.

## WAŻNIEJSZE WYNIKI KONTROLI

- uczestniczyć w posiedzeniach Zespołów Interdyscyplinarnych i grup roboczych przy procedurze Niebieskiej Karty (związanych z przemocą w rodzinie);
- uczestniczyć w posiedzeniach zespołów w domach dziecka, dotyczących sytuacji dziecka i monitorować sytuację dziecka pozostającego w pieczy zastępczej, a urlopowanego na czasowy pobyt u rodziny biologicznej;
- wprowadzać do rodzin asystentów rodziny;
- na bieżąco współpracować z sądami i kuratorami sądowymi;
- monitorować realizację usług opiekuńczych i jakość pracy opiekunów osób starszych w miejscu zamieszkania;
- realizować projekty i programy gminne i krajowe wspólnie z innymi podmiotami działającymi w obszarze pomocy społecznej;
- nadzorować pomoc żywnościową;
- zajmować się bezrobotnymi;
- udzielać pomocy osobom opuszczającym zakłady karne;
- pracować z osobami uzależnionymi;
- zapewnić pomoc bezdomnym;
- wykonywać pracę biurową, w tym prowadzić dokumentację podopiecznych, korespondencję z innymi podmiotami oraz uzupełniać dokumentację sprawozdawczą.

W skontrolowanych jednostkach średnio na pracownika przypadało miesięcznie 20–30 wywiadów środowiskowych i ich aktualizacji, kilkadziesiąt wyjść w środowisko, rozpatrzenie kilkadziesiąt wniosków, udział w 1–3 interwencji i kontakt z ok. 10 instytucjami oraz udział w realizacji co najmniej 1–2 programów i projektów gminnych lub krajowych.

### Opinie z ankiet

*Zajmuję się wszystkim od przyjęcia wniosku, wywiad, skompletowanie dokumentów, przygotowanie i wydanie decyzji oraz dostarczenie i inne odpowiedzi na pisma i wywiady dla innych ośrodków, listy wypłat, itd. itd.*

*Pracownik socjalny musi wykonywać naraz wiele czynności, dodatki mieszkaniowe, dodatki energetyczne, praca w zespole interdyscyplinarnym, praca socjalna, praca środowiskowa, interwencje kryzysowe, obrabianie wywiadów, obsługa składnicy akt, praca z obsługą korespondencji wychodzącej i przychodzącej – i to są tylko moje obowiązki dla jednego pracownika, a za dodatkowe obowiązki brak wynagrodzenia, wszystko wrzucone w zakres obowiązków, aby nie wiązało się to, jako dodatkowa praca i nie trzeba było wynagradzać.*

*Oprócz pracy socjalnej i związanych z tym zadaniami zajmuję się jeszcze stypendiami, wydawaniem żywności, całą obsługą grup roboczych w ramach procedury Niebieskiej Karty a ostatnio też promowaniem programu Czyste Powietrze i programem 300+.*

*Zbyt duże obciążenie dodatkowymi zadaniami typu: realizacja dodatkowych projektów, prowadzenie Niebieskich Kart, zastępstwa na nieobsadzonych rejonach.*

*Pracuję w OPS od 30-u lat. Z roku na rok obiecywało się nam zmniejszenie 'biurokracji', tymczasem jest odwrotnie. Druki do wypełnienia pracy socjalnej /rozszerzonej/ plus wywiady, wpisanie do programu POMOST opisu sytuacji w rodzinie – powtarzamy to, co papierowo wpisaliśmy do teczki klienta. Uważam, że niepotrzebne dublowanie tych samych treści. Odpisywanie na pisma, raporty, itp.*



## WAŻNIEJSZE WYNIKI KONTROLI

*W związku ze znacznym nadmiarem pracy biurowej oraz dużej ilości klientów (założeniem była praca do 50-u środowisk na pracownika) oraz rozległy teren (braki kadrowe), trudności we współpracy z innymi instytucjami.*

Pracownicy socjalni zwracali także uwagę na ogromne obciążenie, które stanowią dla nich nieustanne przeliczanie wysokości wypłacanych świadczeń i związany z tym wymóg aktualizacji rodzinnych wywiadów środowiskowych.

Zgodnie z art. 107 rodzinny wywiad środowiskowy przeprowadza się u osób i rodzin korzystających lub ubiegających się o świadczenie z pomocy społecznej (a także na podstawie innych ustaw, np. przed przyznaniem świadczeń rodzinnych, wychowawczych) w celu ustalenia ich sytuacji osobistej, rodzinnej, dochodowej i majątkowej. Pracownik socjalny ma obowiązek przeprowadzić taki wywiad także na prośbę innej jednostki pomocy społecznej. Wywiad środowiskowy może być przeprowadzany w formie papierowej lub elektronicznej. W praktyce jednak, najczęściej jest on pisany ręcznie na wydrukowanym formularzu i później przepisywany do systemu informatycznego (POMOST). Wynika to m.in. z niedostatecznego wyposażenia pracowników socjalnych w przenośne laptopy lub inne urządzenia (terminale). Formularz wywiadu środowiskowego (cz. I) składa się z 19 stron, plus załączniki<sup>48</sup>. Z art. 107 ust. 4 ustawy o pomocy społecznej wynika ponadto, że pracownicy socjalni powinni sporządzać tzw. aktualizacje wywiadu (cz. IV kwestionariusza) za każdym razem, gdy osoba/rodzina ubiega się o przyznanie świadczenia z pomocy społecznej po raz kolejny, a także, gdy nastąpiła zmiana danych zawartych w wywiadzie. W przypadku osób korzystających ze stałych form pomocy aktualizację sporządza się nie rzadziej, niż co 6 miesięcy, nawet jeśli żadne dane się nie zmieniają.

Zbyt częste aktualizacje wywiadów środowiskowych

Zbyt obszerny formularz aktualizacji wywiadu środowiskowego, sporządzany nawet, gdy nie było żadnej zmiany

### Opinie z ankiet

*Również wywiad środowiskowy pozostawia wiele do życzenia: cz. I trzeba wpisywać kilka razy informacje o stanie zdrowia – po co? Chyba wiemy, co piszemy! Aktualizacja wywiadu cz. IV – bezsensowny opis sytuacji klienta, gdy nic się nie zmienia. Czas na zmianę druków wywiadów, bowiem wydaje się pieniądze na papier bezsensownie. Brak tu oszczędności pieniędzy, rola Ministerstwa pozostawia wiele do życzenia.*

*Ze względu na brak możliwości zaplanowania pomocy na dłuższy okres, np. 3 miesiące muszą przychodzić na wywiady środowiskowe do poszczególnych środowisk niemal co miesiąc, nawet jeśli dochód rodziny nie ulega zmianie. Uważam, że osoby z orzecznym umiarkowanym stopniem niepełnosprawności powinny pracować, a nie otrzymywać prawo do zasiłku stałego. Zasiłek stały jest na tyle niski, że nie starcza na godziwe życie, Klienci i tak przychodzą i otrzymują inną pomoc socjalną. Dodatkowo problemem jest wliczany do dochodu dodatek mieszkaniowy, który powoduje, że osoby, które wykorzystują wszystkie możliwości są na tym stratne, gdyż ich świadczenia są przez to mniejsze niż osób, które tego nie robią. Dodatkowym kłopotem jest źle zaprojektowany System POMOST, który jest przestarzały i nieintuicyjny oraz konieczność koperowania listów, numerowania akt – zajmuje to za dużo czasu, który potrzebny jest do prowadzenia postępowań.*

<sup>48</sup> Wzór kwestionariusza rodzinnego wywiadu środowiskowego został określony załącznikiem nr 1 do rozporządzenia Ministra Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej z dnia 25 sierpnia 2016 r. w sprawie rodzinnego wywiadu środowiskowego. Pełny tekst aktu prawnego znajduje się pod adresem: <http://prawo.sejm.gov.pl/isap.nsf/DocDetails.xsp?id=WDU20170001788>.

## WAŻNIEJSZE WYNIKI KONTROLI

*Ogromna ilość papierów, sprawozdań. Czasami zastanawiam się czy nie można by było uprościć procedur dot. przyznawania pomocy. W kółko piszemy to samo, np. jeżeli klient zwraca się po pomoc co miesiąc konieczne jest zrobienie wywiadu, a można by było zrobić to na protokole, jeżeli oczywiście sytuacja się nie zmieniła.*

*Zbyt duża ilość papierologii, która przytłacza pracę, która powinna polegać na pomocy i rozmowie. Z osobami starszymi, wymagającymi usług opiekuńczych nie ma czasu na rozmowę, tylko podpisać kartę i uciekać dalej. Niestety duże przerzucanie odpowiedzialności przez rodziny podopiecznych na pracowników socjalnych. Bezsensowne przeprowadzanie wywiadów, co pół roku u starszych osób mających usługi opiekuńcze i wydawanie dwóch decyzji, mimo że usługi są kontynuowane w stałym wymiarze.*

*Kilkanaście druków do jednego wywiadu do podpisania przez osoby niepełnosprawne, starsze.*

Wpływ na ograniczenie czasu na pracę socjalną w terenie ma również wprowadzony w niektórych ośrodkach obowiązek powrotu pracownika socjalnego do ośrodka po zakończeniu pracy w terenie przed zamknięciem ośrodka, co w przypadku większych odległości i problemów z dojazdem jest czasochłonne.

*Konieczność powrotu do OPS po zakończonej pracy w terenie – strata czasu na dodatkowe przejazdy.*

*Przymusowy powrót z terenu do biura (rano biuro, potem teren i ponownie biuro); grafik wygląda tak: 7:00–8:00 biuro, potem teren i powrót od 11:00–15:00 biuro lub 7:00–11:00 biuro, po 11-tej teren i od 14:00–15:00 biuro, czyli nie trzeba pytać, ile mamy czasu na teren, (...) czyli spieszymy się w terenie, co klient wyczuwa; wyliczyć łatwo, że więcej czasu to biuro.*

*Konieczność każdorazowego powrotu do ośrodka z terenu, co powoduje konieczność przerywania wywiadu środowiskowego w przypadkach bardziej skomplikowanych problemów i konieczności poświęcenia większej ilości czasu na wywiad.*

*Utrudnieniem jest konieczność powrotu pracownika socjalnego z terenu do biura przed zakończeniem czasu pracy, co bardzo utrudnia pracę w terenie, ponieważ w przypadku dużych odległości pracownik socjalny mniej czasu może poświęcić na pracę z podopiecznym...*

Ankietowani przez NIK pracownicy socjalni zwracali również uwagę na fakt, że godziny pracy ośrodków pomocy społecznej pokrywają się z godzinami pracy podopiecznych, co powoduje, że pracownik socjalny w swoim przepisowym czasie pracy nie ma możliwości przeprowadzenia wywiadu środowiskowego u podopiecznego. Ponadto pracownicy socjalni są zobowiązani do udziału w działaniach interwencyjnych, które odbywają się po godzinach pracy, np. związanych z odebraniem dziecka lub poszukiwaniem w terenie osób bezdomnych. Zdaniem NIK pracownicy socjalni pracujący w terenie powinni mieć możliwość elastycznego rozliczania czasu pracy.

### Skuteczność pracy pracowników socjalnych

Ośrodki pomocy społecznej, nie mają wprost zapisanego obowiązku analizowania skuteczności swoich działań. Niektóre kontrolowane jednostki miały problem z policzeniem na potrzeby NIK liczby spraw zakończonych, czyli takich, w których zaprzestano udzielania pomocy społecznej,

Brak wymogu analizy skuteczności pracy ops

oraz podania przyczyn zaprzestania udzielania takiej pomocy. Zgodnie z art. 3 ust. 1 i 2 ustawy o pomocy społecznej pomoc społeczna wspiera osoby i rodziny w wysiłkach zmierzających do zaspokojenia niezbędnych potrzeb i umożliwia im życie w warunkach odpowiadających godności człowieka. Zadaniem pomocy społecznej jest zapobieganie trudnym sytuacjom życiowym, których osoby i rodziny nie są w stanie pokonać, wykorzystując własne uprawnienia, zasoby i możliwości, przez podejmowanie działań zmierzających do życiowego usamodzielnienia osób i rodzin oraz ich integracji ze środowiskiem.

NIK podjęła próbę oceny skuteczności prowadzonej pracy socjalnej. W tym celu w skontrolowanych jednostkach przeanalizowano m.in. sprawozdania MRPiPS-03 zawierające dane dotyczące kontrolowanej jednostki na temat rzeczywistej liczby osób i rodzin objętych pomocą, w tym liczby korzystających z pomocy osób i rodzin, w tym w szczególności powyżej trzech lat (pozycja 6) oraz powodów przyznania pomocy (pozycja 7), w szczególności: ubóstwo, bezrobocie, niepełnosprawność, długotrwała lub ciężka choroba, bezradność w sprawach opiekuńczo-wychowawczych, bezradność w prowadzeniu gospodarstwa domowego, alkoholizm, narkomania, potrzeba ochrony macierzyństwa, bezdomność, opuszczenie zakładu karnego, przemoc w rodzinie, zdarzenia losowe, klęski żywiołowe i ekologiczne. Analiza ta wykazała, że w skontrolowanych 24 jednostkach od 30 do 88% podopiecznych OPS korzystało z pomocy powyżej trzech lat, co wskazywałoby, że są to tzw. "długotrwali klienci pomocy społecznej", wykazujący cechy uzależnienia od wsparcia państwa.

Od 30% do 88%  
beneficjentów korzysta  
z pomocy w sposób  
długotrwały

### Opinia z ankiet

*MOPR-y i MOPS-y (...) wspierają w byciu biernym, nie zmieniając nic w człowieku. Proszę brać przykład z zagranicy gdzie ludzie muszą pracować, by dostać jakąś pomoc i zasiłek, by dostać coś muszą iść i uczestniczyć na terapię (...) ludzie, którzy naprawdę potrzebują nie zgłaszają się.*

Cele pomocy społecznej muszą być oczywiście ustalone indywidualnie dla podopiecznych. Nie jest możliwe doprowadzenie do usamodzielnienia się wszystkich podopiecznych OPS, w niektórych wypadkach będzie możliwe jedynie zapewnienie dobrostanu i życie w warunkach odpowiadających godności człowieka.

W celu dokonania próby oceny skuteczności pracy pracowników socjalnych w takich właśnie indywidualnych przypadkach, w kontrolowanych 24 jednostkach przeanalizowano próby (po 30 losowo wybranych teczek zakończonych spraw, w których zaprzestano udzielania pomocy osobie/rodzinie w latach 2016–2018 I półrocze). Do próby dobierano sprawy z trzech obszarów działalności pracowników socjalnych: praca socjalna z rodziną z problemami opiekuńczo-wychowawczymi, praca socjalna z osobą i rodziną z problemem przemocy oraz praca socjalna z osobami lub rodzinami doświadczającymi ubóstwa. Celowo wybrano obszary, w których dzięki intensywności i jakości podejmowanych przez pracowników socjalnych działań oraz wsparciu specjalistycznemu i współpracy z innymi podmiotami, było możliwe osiągnięcie celu pomocy społecznej nie tylko w postaci poprawy jakości życia podopiecznych, ale także usamodzielnienie

nia się osoby/rodziny. Były to też obszary, w których pracownicy socjalni mieli szansę na stosowanie wielu narzędzi ze swego katalogu i mogli uzyskać konkretne wyniki w pracy socjalnej. Wyniki tych analiz były bardzo zróżnicowane w poszczególnych kontrolowanych jednostkach. Od sześciu do 26 na 30 badanych spraw zakończyło się usamodzielnieniem się podopiecznych, ale trudno by było wszystkie te efekty jednoznacznie przypisać pracy socjalnej. Np. część wieloletnich podopiecznych pomocy społecznej, szczególnie rodzin wielodzietnych, zaprzestało korzystania z takiego wsparcia po uzyskaniu świadczenia 500+, które uzyskują bez konieczności poddawania się kontroli pracowników socjalnych, składania dodatkowych wniosków i poddawania się procedurze wywiadu środowiskowego. Część spraw, w których występowała przemoc w rodzinie, kończyła się np. w wyniku rozwodu (rozstania rodziców), a część problemów finansowych kończyła się w związku z uzyskaniem uprawnień emerytalno-rentowych lub znalezieniem pracy, w tym za granicą. Z analizy działań podejmowanych przez pracowników socjalnych w poszczególnych sprawach wynika także ogromne zróżnicowanie w jakości i intensywności pracy socjalnej. W niektórych główna aktywność pracowników socjalnych sprowadzała się do wywiadów środowiskowych. Były też takie, w których pracownicy pracowali z ogromnym zaangażowaniem i uzyskiwali konkretne efekty swojej pracy i skutecznie pomagali osobie/rodzinie w przezwyciężeniu życiowych trudności oraz w doprowadzeniu do jej usamodzielnienia.

System pomocy społecznej nie wymaga od ośrodków oraz pracowników socjalnych żadnej formy rozliczania się ze skuteczności działań. Plany pomocy osobie/rodzinie, które pracownicy socjalni wpisują do kwestionariuszy wywiadów środowiskowych zawierają jedynie faktycznie podejmowane działania: przyznanie konkretnej formy pomocy (świadczenia pieniężne i niepieniężne, usługi opiekuńcze oraz praca socjalna). Brak w nich określonego w czasie celu, do którego powinna dążyć osoba/rodzina objęta pomocą i rozłożenia działań na etapy, których osiągnięcie warunkuje jakieś kolejne kroki. Wyjątkami są tu sprawy, w których zawierany jest kontrakt socjalny (narzędzie do aktywizacji bezrobotnych) oraz niekiedy umowy zawierane z rodzicami dzieci, sprawiających problemy wychowawcze. W pomocy społecznej dominuje wsparcie finansowe, które nie rozwiązuje problemów osoby/rodziny, ale pozwala im przeżyć, choć na niskim poziomie.

### Opinia z ankiet

*Rozbudowany system wsparcia finansowego przewidziany w ustawie o pomocy społecznej oraz w innych ustawach i programach rządowych, powoduje, że pracownik socjalny staje się narzędziem do realizacji świadczeń pieniężnych, który wymaga wielu nakładów pracy do prawidłowej dokumentacji przyznanych świadczeń. Praca oceniana jest przez administrację rządową na podstawie prowadzonej dokumentacji; nieważne, co pracownik socjalny osiągnął w zakresie poprawy warunków życia podopiecznego – ważne w jaki sposób jest to udokumentowane. (...) Na barki pracownika socjalnego zrzuca się kolejne obowiązki, czyniąc go odpowiedzialnym za zgon osoby objętej pomocą, odpowiedzialnym za przemoc domową, nie dając uprawnień i możliwości do zadecydowania o podopiecznym. Bowiem to on decyduje w swoich sprawach, często w sposób nieprzemyślany i wybierając sposób życia jemu odpowiedni. Wybierając ponownie zawód pracownika socjalnego – po 36 latach pracy w pomocy społecznej, obecnie już nigdy nie podjęłabym takiej decyzji. To nie jest misja a jedynie ciężka praca na ugorze.*

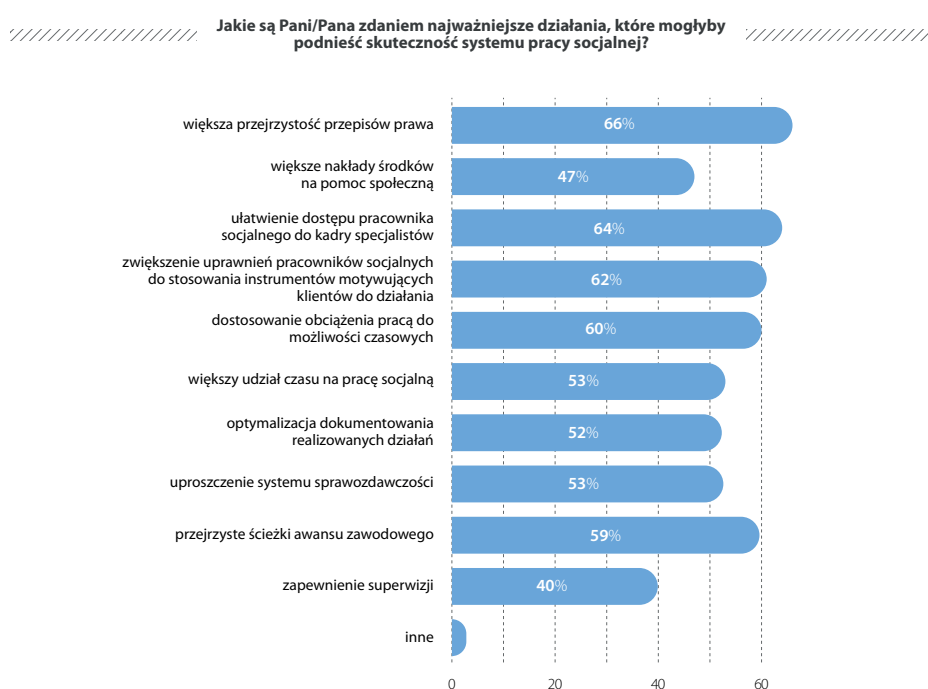
## WAŻNIEJSZE WYNIKI KONTROLI

Aż 2587 z 4206 (czyli 61,5%) ankietowanych przez NIK pracowników socjalnych wskazało, że w celu podniesienia skuteczności systemu pracy socjalnej, należałoby zwiększyć uprawnienia pracowników socjalnych do stosowania instrumentów motywujących klientów do działania, a ograniczyć katalog świadczeń obligatoryjnych. Odpowiedź ta znalazła się na trzecim miejscu po większej przejrzystości przepisów prawa (66% odpowiedzi) i ułatwieniu dostępu pracownika socjalnego do kadry specjalistów (w celu m.in. konsultacji, współpracy na rzecz klienta, itp.).

Przejrzyste prawo, dostęp do kadry specjalistów i instrumenty motywujące beneficjentów – główne czynniki poprawy skuteczności

Infografika nr 12

Propozycje działań, które mogłyby usprawnić funkcjonowanie system pomocy społecznej



Źródło: opracowanie własne NIK na podstawie badania ankietowego pracowników socjalnych.

Pytani o najważniejsze ich zdaniem działania, które mogłyby podnieść skuteczność pracy socjalnej w ich jednostce ankietowani pracownicy socjalni wskazali na pierwszym miejscu zwiększenie wynagrodzeń (93%), na kolejnych pozycjach znalazły się: poprawa warunków lokalowych (54,4%), poprawa dostępności szkoleń (50,8%) oraz usprawnienie współpracy OPS z innymi instytucjami samorządowymi (np. gminą, PUP, PCPR) (48,6%). Kolejne trzy wiązały się wprost z poprawą organizacji i zarządzania ich ośrodkiem pomocy społecznej: zapewnienie równego traktowania, przeciwdziałanie mobbingowi (46,1%), uprawnienie przepływu informacji wewnątrz OPS (44%) oraz usprawnienie zarządzania działalnością OPS (41,4%).

### 5.2. Warunki pracy pracowników socjalnych

Kontrola NIK wykazała, że pracownicy socjalni bardzo często wykonywali swoją pracę w złych warunkach, m.in. związanych z nieprzestrzeganiem przez pracodawcę wszystkich przepisów BHP. Praca ta wiąże się

Praca wykonywana pomimo trudnych warunków

także z zagrożeniami w formie agresji werbalnej i fizycznej ze strony podopiecznych oraz zagrożeniami biologicznymi. Pracodawca nie zawsze jednak zapewniał odpowiednie środki obrony i ochrony. Warunki, w jakich pracują pracownicy socjalni, nie pozostawały bez wpływu na jakość i skuteczność podejmowanych przez nich działań.

### Ocena ryzyka zawodowego pracowników socjalnych

Pracownik socjalny  
to zawód wysokiego  
ryzyka

Pracownik socjalny, to zawód wysokiego ryzyka, związany m.in. z koniecznością kontaktu z agresywnymi podopiecznymi, będącymi pod wpływem alkoholu i środków odurzających, w tym nie tylko w biurze, ale także w terenie.

Jak oceniła Państwowa Inspekcja Pracy, która na prośbę NIK przeprowadziła w II połowie 2018 r. badania warunków pracy w 24 jednostkach wytypowanych i objętych również niniejszą kontrolą Izby, „(...) co drugi pracodawca w ogóle nie dokonał oceny ryzyka zawodowego, a pozostali, którzy dokonali oceny ryzyka zawodowego nie uwzględniali w niej wszystkich występujących zagrożeń, np. szkodliwych czynników biologicznych, czynników psychofizycznych. Pracownicy socjalni w wielu sytuacjach narażeni są na agresywne, nieprzewidywalne zachowanie swoich podopiecznych, często padają ofiarą ich napaści, jak również agresji ze strony zwierząt przebywających na terenie odwiedzanych miejsc pobytu podopiecznych. Ponadto charakterystyczne dla pracowników socjalnych zagrożenia wynikają z częstego przemieszczania się między odwiedzanymi miejscami, co naraża pracowników socjalnych na upadki, przewrócenia, poślizgnięcia. W ocenie ryzyka zawodowego, nie wskazano metod zapobiegania i działań zmniejszających występowanie niepożądanych zjawisk związanych z wyżej wymienionymi zagrożeniami. Zaproponowane działania profilaktyczne w wielu przypadkach nie były adekwatne do rodzaju zagrożeń. Podczas opracowywania oceny ryzyka wielokrotnie pomijano etap konsultacji z przedstawicielem pracowników, a także nie uwzględniano kryteriów dla kobiet ciężarnych, osób młodocianych oraz niepełnosprawnych. Nieprawidłowości uregulowano wydając 23 decyzje”.

Brak analiz ryzyka  
zawodowego w pracy  
pracowników socjalnych

Ustalenia PIP są zbieżne z ustaleniami kontroli NIK. Do dokonania i udokumentowania oceny ryzyka zawodowego oraz stosowania niezbędnych środków profilaktycznych zmniejszających ryzyko, pracodawca jest zobowiązany zgodnie z Kodeksem pracy (art. 226 pkt 1).

Sytuacja w całym kraju przedstawia się jeszcze bardziej niekorzystnie. W ogólnopolskim badaniu ankietowym NIK, tylko 30,1% (z 4206) pracowników socjalnych stwierdziło, że pracodawca opracował ocenę ryzyka zawodowego dla ich stanowiska pracy i podjął działania mające na celu przeciwdziałanie wystąpieniu zagrożeń. 27,4% (1152 osoby) odpowiedziało, że nie, a aż 38,6% (1622) wybrało odpowiedź nie wiem, co w większości wypadków oznacza, że takiego dokumentu nie było, a jeśli nawet był, to pracodawca nie zapoznał z nim pracowników.

Skontrolowane przez NIK ośrodki pomocy społecznej, które posiadały ocenę ryzyka dla pracowników socjalnych, nie uwzględniły w nich wszystkich istotnych zagrożeń dla tego stanowiska pracy. Potraktowały pracow-

## WAŻNIEJSZE WYNIKI KONTROLI

ników socjalnych, jak zwykłych pracowników biurowych. Nie wszystkie ośrodki informowały także pracowników o ryzyku zawodowym, które wiąże się z wykonywaną pracą oraz o zasadach ochrony przed zagrożeniami (obowiązek wynikający z art. 226 pkt 2). Nie wszystkie stosowały środki zapobiegające chorobom zawodowym i innym chorobom związanym z wykonywaną pracą (art. 227 § 1), a tylko część konsultowała z pracownikami wszystkie działania związanych z bezpieczeństwem i higieną pracy, w szczególności dotyczących oceny ryzyka zawodowego przy wykonywaniu określonych prac (art. 237<sup>11a</sup> § 1 pkt 2). Zdaniem pracowników socjalnych oceny ryzyka w niektórych ośrodkach, nawet jeśli były, to miały wyłącznie charakter formalny i nie podejmowano działań na rzecz przeciwdziałania ich materializacji.

### Opinie z ankiet

*Jest dokument ocena ryzyka. Nie było żadnych szkoleń ani kursów.*

*Ocena ryzyka to tylko dokument, z którego nic nie wynika.*

*Działania mające na celu przeciwdziałanie wystąpienia zagrożeń są działaniami pozornymi... jedna maseczka na kilkudziesięciu pracowników, niewystarczająca ilość środków dezynfekujących.*

*Ocena ryzyka pozostała na papierze, Dyrekcja nic sobie z niej nie robi.*

## Działania pracodawcy na rzecz spełniania wymogów BHP dla pracowników socjalnych

### A. Warunki pracy w Biurze

W 10 na 24 skontrolowane jednostki, NIK stwierdziła naruszenia przepisów dotyczących bezpieczeństwa i higieny pracy określonych w Kodeksie pracy i rozporządzeniu Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 26 września 1997 r. w sprawie ogólnych przepisów i zasad bezpieczeństwa i higieny pracy oraz innych przepisach określających to zagadnienie. W wyniku przeprowadzonych oględzin pomieszczeń zajmowanych przez pracowników socjalnych NIK stwierdziła m.in. niedostosowanie wolnej powierzchni i kubatury pokoi do liczby pracowników (w dziewięciu ośrodkach), brak wentylacji (w ośmiu ośrodkach), zbyt wąskie drzwi, schody i korytarze (w pięciu ośrodkach). W najtrudniejszych warunkach pracowali w okresie objętym kontrolą pracownicy socjalni w ośrodkach w Augustowie i Górze Kalwarii. Od 2018 r. pracownicy z Góry Kalwarii mają już jednak nową siedzibę, która spełnia warunki BHP. Natomiast w Augustowie budynek MOPS był w tak złym stanie, że kontroler uznał, że istnieje zagrożenie dla życia i zdrowia ludzi.

Naruszenia przepisów BHP w 10 z 24 skontrolowanych OPS

### Przykład

Budynek, w którym mieściła się siedziba **MOPS w Augustowie** miał ponad 100 lat i znajdował się w tak złym stanie technicznym, że stwarzało to zagrożenie dla ludzi i mienia. W protokole z okresowej pięcioletniej kontroli stanu technicznego budynku, sporządzonego 17 grudnia 2014 r., stwierdzono wprost, że *Budynek nie spełnia wymogów zawartych w Prawie budowlanym, w szczególności i w zakresie utrzymania stanu technicznego na poziomie zapewniającym bezpieczeństwo ludzi i mienia w okresie jego użytkowania, utrzyma-*

## WAŻNIEJSZE WYNIKI KONTROLI

nia wymaganego stanu estetycznego budynku. W chwili obecnej obiekt nie spełnia wymogów w zakresie bezpieczeństwa konstrukcji, bezpieczeństwa użytkowania, bezpieczeństwa pożarowego. Zły stan techniczny budynku wynikał z: 1] 100-letniego okresu eksploatacji, w czasie którego brakowało systematycznych napraw i remontów budynku; 2] nadmiernego obciążenia stropów meblami oraz posadzką z płytek ceramicznych, niewspółmiernego do wytrzymałości; 3] drgania murów wywołanym ulicznym ruchem samochodowym oraz prowadzeniem robót na sąsiednich działkach. Burmistrz Augustowa otrzymał od zarządcy budynku protokół kontroli pięcioletniej w dniu 23 grudnia 2014 r., zaś Kierownik MOPS ten dokument otrzymała dopiero w trakcie kontroli NIK, tj. 19 października 2018 r.

Kierownik MOPS wyjaśniła: *Od 1982 r. pracuję w pomocy społecznej. Siedziba Działu Służb Społecznych mieściła się w obecnym budynku MOPS. (...) Nie pamiętam, aby w tym czasie budynek był remontowany. Corocznie zgłaszane są do Burmistrza i Rady Miejskiej trudne warunki lokalowe i warunki pracy w Ośrodku. Do Burmistrza i do Zarządcy Budynku ATBS 'Kodrem' zgłaszane są pisemnie na bieżąco spostrzeżenia związane ze złym stanem technicznym budynku.*

Dokumentacja zdjęciowa budynku MOPS w Augustowie: (Zdjęcia zrobione przez kontrolera NIK podczas oględzin stanu technicznego budynku MOPS w październiku 2018 r.):

Zdjęcie nr 1

Front budynku MOPS w Augustowie. W tym samym budynku mieściły się mieszkania komunalne



Źródło: materiały z kontroli NIK.



## WAŻNIEJSZE WYNIKI KONTROLI

---

Zdjęcie nr 2  
Balkon grożący zawaleniem



Źródło: materiały z kontroli NIK.

---

Zdjęcie nr 3  
Nieszczelne i zniszczone okna



Źródło: materiały z kontroli NIK.

---

Zdjęcie nr 4  
Prowizoryczne zabezpieczenie przed odpadającym tynkiem



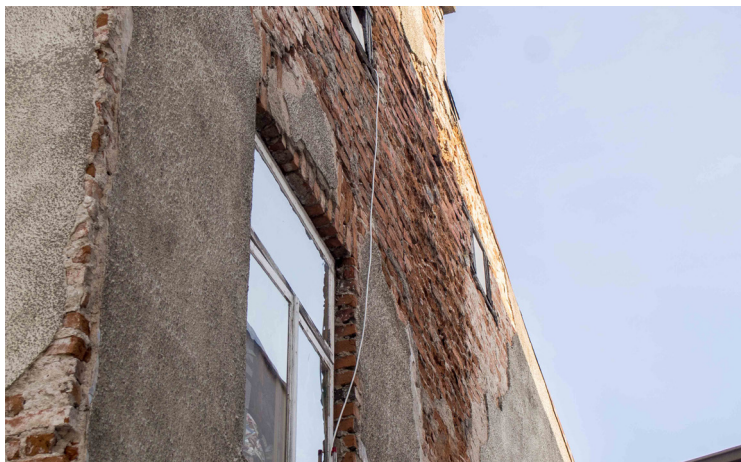
Źródło: materiały z kontroli NIK.

---

## WAŻNIEJSZE WYNIKI KONTROLI

---

Zdjęcie nr 5  
Sypiący się tynk ze ścian



Źródło: materiały z kontroli NIK.

---

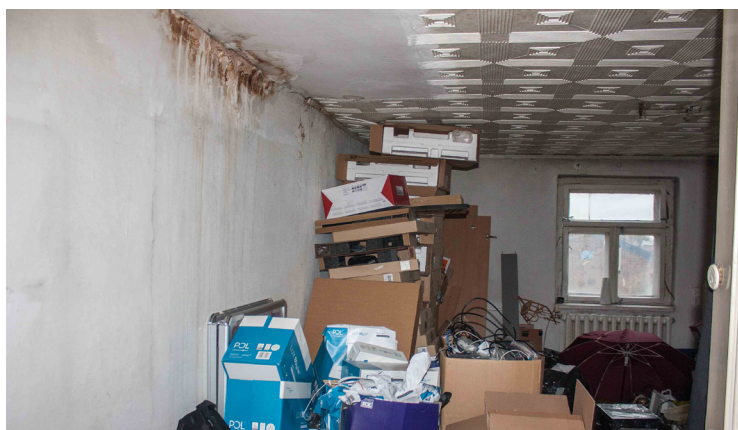
Zdjęcie nr 6  
Kolejny balkon grożący zawaleniem



Źródło: materiały z kontroli NIK.

---

Zdjęcie nr 7  
Pomieszczenia MOPS. U góry widać skutki przeciekającego dachu. Stropy grożące zawaleniem



Źródło: materiały z kontroli NIK.

---

## WAŻNIEJSZE WYNIKI KONTROLI

---

Zdjęcie nr 8

Nieszczelne i zniszczone okna w pomieszczeniach MOPS



Źródło: materiały z kontroli NIK.

---

Zdjęcie nr 9

Pękające mury w pomieszczeniach MOPS

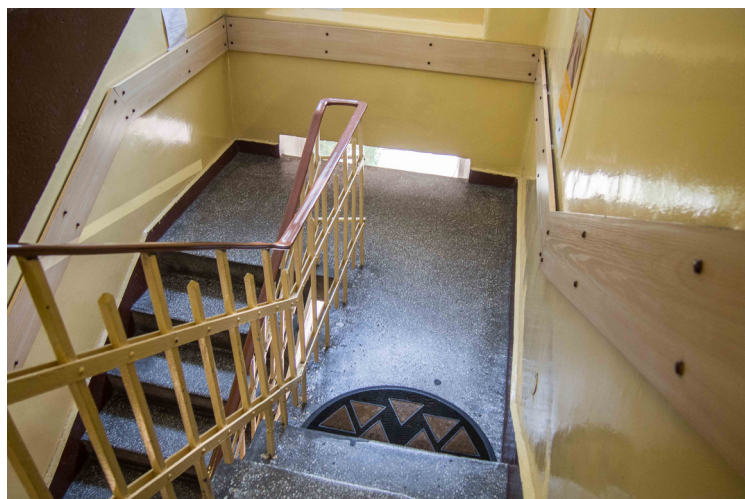


Źródło: materiały z kontroli NIK.

---

Zdjęcie nr 10

Zbyt wąska klatka schodowa



Źródło: materiały z kontroli NIK.

---

## WAŻNIEJSZE WYNIKI KONTROLI

Ze względu na zły stan techniczny budynku MOPS w Augustowie, w dniu 29 października 2018 r. kontroler NIK przekazał kierownikowi MOPS informację (w trybie art. 51 ust. 1 ustawy o NIK) o zagrożeniu dla życia i zdrowia ludzkiego. W związku z otrzymaną informacją, tym samym dniem, Kierownik MOPS wystąpiła do Burmistrza Augustowa z wnioskiem o wskazanie terminu możliwej przeprowadzki MOPS do nowej siedziby oraz określenie czy do czasu zmiany siedziby MOPS możliwe jest użytkowanie zajmowanej części budynku.

Pismem z dnia 28 listopada 2018 r. Burmistrz Augustowa potwierdził, że zmiana siedziby MOPS zostanie dokonana z końcem sierpnia 2019 r. Jednocześnie poinformował o rozpoczęciu procedury opróżniania budynku MOPS, poprzez wydanie polecenia wykwaterowania z budynku trzech rodzin (zajmowały drugą część budynku, znajdującą się w jeszcze gorszym stanie niż siedziba ośrodka) oraz opróżnienie przez MOPS pomieszczenia wykorzystywanego do prowadzenia archiwum. Nakaz opróżnienia przez gminę Augustów trzech lokali mieszkalnych znajdujących się w tym budynku wydał w dniu 26 listopada 2018 r. (w terminie do 31 grudnia 2018 r.) Powiatowy Inspektor Nadzoru Budowlanego, do którego wiadomości przekazana została informacja kontrolera NIK. Decyzję taką podjął natychmiast po przeprowadzeniu kontroli stanu budynku spowodowanej informacją NIK.

Naruszenia warunków BHP stwierdzone również przez PIP

W związku z tym, że program niniejszej kontroli wprost dotyczył warunków pracy, NIK nawiązała bliską współpracę z Państwową Inspekcją Pracy. Główny Inspektor Pracy w odpowiedzi na prośbę Prezesa NIK zadeklarował przeprowadzenie przez okręgowe inspektoraty pracy działań kontrolnych dokładnie w tych samych 24 ośrodkach pomocy społecznej, które swoją kontrolą objęła NIK. Kontrole te zrealizowano w II półroczu 2018 r. Ich wyniki uzupełniają ustalenia poczynione przez NIK w niniejszej kontroli, w szczególności pogłębiając tematykę związaną z przestrzeganiem w kontrolowanych ośrodkach pomocy społecznej przepisów BHP. Państwowa Inspekcja Pracy w skontrolowanych ośrodkach w obszarze bezpieczeństwa i higieny pracy stwierdziła m.in.:

- nieprawidłowości dotyczące szkoleń w dziedzinie BHP w blisko połowie jednostek;
- sporadyczne przypadki dopuszczania pracowników do pracy bez aktualnego orzeczenia lekarskiego, stwierdzającego brak przeciwwskazań do pracy (7,5% pracowników socjalnych);
- nieustalenie przez większość ośrodków rodzajów środków ochrony indywidualnej wymaganych do stosowania na stanowiskach pracy;
- problemy dotyczące wyposażenia pracowników w odzież i obuwie robocze (43% zatrudnionych pracowników socjalnych);
- niespełnianie wymagań BHP i ergonomii w zakresie wyposażenia na stanowiskach pracy biurowej z monitorem ekranowym;
- nieprawidłowości związane z niewłaściwym ustalaniem przyczyn i okoliczności wypadków przy pracy oraz uchybienia formalne dotyczące procedury wypadkowej. W kontrolowanych ośrodkach doszło do 38 wypadków przy pracy i czterech wypadków w drodze do lub z pracy. Pracodawcy nie dopełnili też obowiązku przeprowadzenia ponownej analizy ryzyka zawodowego na stanowisku, na którym pracownik socjalny uległ wypadkowi przy pracy.

## WAŻNIEJSZE WYNIKI KONTROLI

Z badań ankietowych przeprowadzonych przez NIK nt. warunków pracy pracowników socjalnych wynika m.in., że tylko 1,1% ankietowanych ma pojedynczy pokój, a 33,2% pracuje w pokojach 2–3 osobowych. Większość pracowników – 56,9% pracuje w pokojach 4–6 osobowych, a 7,7% w pokojach 7-11 osobowych. Zdarzają się też ośrodki, w których pracownicy socjalni muszą funkcjonować w wieloosobowych pomieszczeniach powyżej 12 osób (1%).

Większość pracowników socjalnych pracuje w pokojach wieloosobowych

W skontrolowanych ośrodkach pracownicy socjalni pracowali najczęściej w pokojach 3–4 osobowych. Nieliczni mieli pojedyncze pokoje. W jednym z ośrodków wszyscy pracownicy socjalni pracowali w jednym pomieszczeniu.

### Przykład

W Dziale Pomocy Środowiskowej **OPS w Górze Kalwarii** w czasie kontroli NIK zatrudnionych było 19 pracowników, w tym: jeden koordynator, 10 pracowników socjalnych, trzech asystentów rodziny i pięć opiekunek środowiskowych oraz dwóch pracowników administracyjnych. Od sierpnia 2018 r. pracownicy socjalni pracują w nowo wybudowanym budynku przy ul. rtm. Witolda Pileckiego 10. Wszyscy zajmują jedno duże pomieszczenie o powierzchni ponad 100 m<sup>2</sup>.

Wcześniej (w tym także w objętych kontrolą NIK latach 2016 i 2017) pracownicy socjalni w OPS w Górze Kalwarii pracowali w budynku, który nie spełniał wymogów BHP. W 2014 r. doszło tam także do głośnej napaści na pracownicę socjalną przez kobietę z nożem. Zraniła ona pracownika socjalnego i kierownik OPS, która stanęła w jej obronie.

Zdjęcie nr 11

W OPS w Górze Kalwarii wszyscy pracownicy socjalni pracują w jednym dużym pomieszczeniu



Źródło: dokumentacja zdjęciowa (zdjęcie zrobione przez kontrolera NIK podczas oględzin OPS w Górze Kalwarii w listopadzie 2018 r.).

## WAŻNIEJSZE WYNIKI KONTROLI

W ankietach dla NIK pracownicy socjalni bardzo często wskazywali na trudności, które wynikały z pracy w wieloosobowych pokojach, głównie niemożność zapewnienia poufności podczas rozmów z podopiecznymi oraz hałas. W ponad ¾ ośrodków nie ma pomieszczeń do przeprowadzania rozmów z podopiecznymi w warunkach zapewniających dyskrecję. Tylko 23,2% z ankietowanych, oświadczyło, że w ich ośrodku jest takie pomieszczenie. Oznacza to, że rozmowy z osobami ubiegającymi i korzystającymi z pomocy społecznej prowadzone są na korytarzach lub w pokojach pracowników socjalnych, niekiedy także w obecności innych podopiecznych i innych przypadkowych osób. W takich warunkach – w ocenie pracowników socjalnych – możliwość spełnienia wymagań RODO to fikcja.

### Opinie z ankiet

*Najgorsza jest liczba pracowników w pokoju o pow. ok 20 m<sup>2</sup>, gdzie podczas rozmowy z podopiecznym wszyscy przysługują się rozmowie. Często podopieczni nie chcą rozmawiać przy innych i rozmawiamy na korytarzu, gdzie również jest ciągły ruch ludzi...*

*Dwa pokoje otwarte, wszyscy słyszą, brak intymności, podopieczny nie otwiera się, gdy wszyscy słyszą, co mówi.*

*Pomieszczenia – boksy, w których siedzi po trzech pracowników plus trzech petentów znajdują się za szklanymi (!) drzwiami, bez sufitu, czyli 16 osób plus kilku, kilkunastu petentów uczestniczy w globalnej rozmowie (każdy każdego słyszy). Nikt tu nie jest w stanie się skupić, a co dopiero przestrzegać RODO. Nie ma wydzielonego pomieszczenia, gdzie można przeprowadzać trudne, często poufne rozmowy.*

*Najbardziej uciążliwe są niedostosowane pomieszczenia do pracy z podopiecznymi. Pracujemy w dużej hali, w boksach pozbawionych sufitu (wszyscy wszystkich słyszą, tj. 14 pracowników socjalnych plus ich podopieczni), nie ma zapewnionej poufności, RODO w tych warunkach to fikcja, brak jest specjalnie wydzielonego pomieszczenia na często trudne i poufne rozmowy z klientem, do sekretariatu i drugiej części MOPS przechodzimy przez podwórze (deszcz, śnieg i dokumenty).*

*Pomimo bardzo dobrej atmosfery sześciu pracowników w jednym pokoju to już tłok. Zdarzają się sytuacje, że do każdej z nas w tym samym czasie przychodzi interesanci, wtedy nasze biuro staje się wręcz klaustrofobiczne. W naszym ośrodku brak pomieszczenia, w którym można porozmawiać z podopiecznym na osobności. Wielu z podopiecznych czuje dyskomfort, gdy w biurze znajduje się taka liczba osób, a on ma mówić o swoich problemach. Problem braku osobnego pomieszczenia do prowadzenia rozmów z podopiecznymi najbardziej doskwiera podczas prowadzenia procedury Niebieskiej Karty. Dla komfortu Ofiary musimy prosić współpracowników, by w momencie spotkania Grupy Roboczej udały się w rejon lub by przeczekały w biurze obok.*

*Przyjmowanie petentów w boksach, które nie są kompletnie przystosowane do rozmów na tematy, które poruszane są przez klientów. Hałas. Ponadto kierownictwo narzuciło różne godziny przyjmowania stron w boksach, które generują dodatkowe nagłośnienie i brak spokoju nawet w danym boksie, ponieważ kiedy koleżanka z pokoju przyjmuje strony, Ty masz wtedy czas na opracowanie dokumentacji często trudnej i mozolnej, a nie masz kompletnie warunków. Ochrona danych osobowych nie istnieje.*

## WAŻNIEJSZE WYNIKI KONTROLI

*Zbyt małe pomieszczenie, jest to pokój przechodni, gdzie przechodzi przez niego duża ilość interesantów, z FA, 500+, zasiłków rodzinnych, 300+. Drzwi są otwarte, więc wszyscy siebie słyszą, kto i w jakim celu przyszedł. Biura są małe, ze względu na RODO nie ma możliwości przyjmowania dwóch petentów jednocześnie (jeden pracownik socjalny musi czekać aż drugi skończy rozmowę ze swoim podopiecznym).*

*Cztery osoby na 25 m<sup>2</sup>, gdzie każdy przy swoim biurku rozmawia z Klientem, telefonuje, wykonuje pracę biurową – po 30 latach pracy jestem tym bardzo zmęczona.*

W skontrolowanych ośrodkach warunki pracy pracowników socjalnych były bardzo zróżnicowane. Zarówno w nowych, odnowionych, jak i starych budynkach, dominowały jednak pokoje, w których pracowało 3–4 pracowników socjalnych.

Zdjęcie nr 12  
Budynek MOPS w Dębicy



Zdjęcie nr 13  
Okno pierwszego kontaktu w MOPS w Dębicy



## WAŻNIEJSZE WYNIKI KONTROLI

---

Zdjęcie nr 14  
Pomieszczenie socjalne w MOPS w Dębicy



Zdjęcie nr 15  
Pokój pracowników socjalnych w MOPS w Giżycku



Zdjęcie nr 16  
Pokój pracowników socjalnych w OPS w Głubczycach





Zdjęcie nr 17

Pokój pracowników socjalnych w MOPS w Przemysłu



Źródło: dokumentacja zdjęciowa (zdjęcia zrobione podczas oględzin przeprowadzonych przez kontrolerów NIK w MOPS w Dębicy, MOPS w Giżycku, OPS w Głubczycach i MOPS w Przemysłu).

Badanie ankietowe NIK oraz kontrola w 24 ośrodkach pomocy społecznej pokazała jednak także inne – poza nadmiernym zagęszczeniem w pokojach – zaniedbania dotyczące warunków pracy pracowników socjalnych, mogące wpływać na jakość ich pracy.

W skontrolowanych przez NIK ośrodkach pracownicy dysponowali własnymi biurkami, ale 75 (z 290) nie miało własnego, a 248 nie dysponowało służbowym telefonem komórkowym.

Zaledwie 21,7% ankietowanych w badaniu ogólnopolskim pracowników socjalnych przyznało, że dysponuje służbowym telefonem komórkowym. 1,6% nie ma własnego biurka, a 13,8 własnego komputera. 29,8% ankietowanych ocenia, że nie ma wystarczającego dostępu do urządzeń komputerowych (drukarka, ksero, skaner), a 14,4% nie ma swobodnego dostępu do Internetu. Pracownicy socjalni wskazywali także na problem przestarzałych sprzętów biurowych i starych zawieszających się komputerów.

Pracownicy socjalni wskazują również na zły stan techniczny budynków, brak pomieszczeń umożliwiających prowadzenie indywidualnych rozmów z osobami potrzebującymi pomocy oraz brak większych sal, w których można byłoby organizować posiedzenia grup roboczych i Zespołów Interdyscyplinarnych.

Ponadto w prawie połowie ośrodków (46,1%) nie ma osobnych toalet dla interesantów i aż w 56,5% pomieszczeń socjalnych.

**Braki w podstawowym wyposażeniu**

### Opinie z ankiet

*Ze względu na brak telefonu służbowego często jestem zmuszona korzystać z telefonu prywatnego, gdzie koszty niestety nie są zwracane.*

*Brak komputera do wyłącznej dyspozycji, brak pomieszczenia na indywidualne rozmowy z klientem, brak pomieszczenia socjalnego, stare zużyte wyposażenie (meble), brak pozytywnej reakcji ze strony urzędu gminy na potrzeby gops.*

## WAŻNIEJSZE WYNIKI KONTROLI

*Komputer jest jeden na dwóch pracowników. To nie jest duży problem. Problemem jest to, że jest stary, zawiesza się i często nie da się pisać na nim pism. Dramat. Drukarka jest jedna na ośmiu pracowników. Żenująca.*

*Brak swobodnego dostępu do komputera (jeden na dwie lub trzy osoby). Brak pomieszczenia do organizacji posiedzeń grup roboczych.*

*Cztery osoby w pokoju jeden numer telefonu drukarka skaner ksero jeden dla 28 pracowników. Kierownik i sekretariat mają ksera drukarki w swoich pokojach. Pracujemy na Pomoście i ciągle bieganie do drukarki, ksera i czekanie w kolejkach, bo jedno dla 28 pracowników i w razie awarii nic nie można tak naprawdę robić, a klienci czekają.*

*Warunki fatalne. Mam własne biurko, dwa długopisy na cały rok, druki sobie musimy nosić z dyrekcji ok. 2 km. Mamy jeden komputer – stary, nienadający się do pracy w biurze, drukarkę w innym pokoju na pięć osób, ksero jedno na 20 osób, skaner?! A co to jest?! ???? A najbardziej szokujące jest to, że dostajemy 16 rolek papieru na osobę na cały rok. Jak się kończy, to sami musimy sobie kupować papier toaletowy.*

*Brak ochrony, toalet, wilgoć na ścianach, jeden komputer na trzy do pięciu osób. Stare sprzęty. Latem brak wentylatora. Brak czajnika.*

*Jeden komputer na kilku pracowników a w tym samym pomieszczeniu trzech pracowników przyjmujących klientów, brak prywatności rozmowy z klientem.*

*Praca dwóch osób przy jednym biurku.*

*W pokoju około 12 m<sup>2</sup> pracuje czterech pracowników, jest przeludnienie i do tego brak intymności dla klientów. Dodatkowo często mamy pokój przepełniony towarami z banku żywności. Dosłownie siedzimy na kartonach...*

*Na dziewięciu pracowników dostępny jest jeden komputer z dostępem do Internetu i dwie drukarki (sprzęt z odzysku z około 2003 r.), brak czajnika do przygotowania ciepłego napoju. Obecnie ze względu na brak miejsc pracownik przyjmuje w pokoju przechodnim do toalety.*

*Brak możliwości wykonywania połączeń na komórki z tel. stacjonarnego, PARANOJA utrudniająca pracę...*

*Brak klimatyzacji i zbyt wysoka temperatura w pomieszczeniu (powyżej 30 stopni C) w okresie letnim.*

*Wilgoć, grzyb, stare meble.*

*Jeden komputer na 11 pracowników. Pokoik, w którym pracuję jest malusieńki.*

*Nie mamy służbowych telefonów komórkowych. Każdy z nas ma swój telefon stacjonarny na biurku. Nie mamy Internetu na swoich komputerach, jest jeden komputer z Internetem na cały dział, w którym monitorowana jest aktywność pracowników.*

*Zablokowany dostęp do Internetu.*

*Ośrodek mieści na trzech kondygnacjach: parter, II piętro i III piętro, nie ma windy, pokój znajduje się na końcu korytarza, nie ma wyjścia awaryjnego, drzwi do pokoju można zastawić i nie będzie można z niego wyjść, w przypadku niebezpieczeństwa lub pożaru pozostaje opcja wyskoczenia z okna z III piętra !!! w budynku jest grzyb i wilgoć i myszy.*

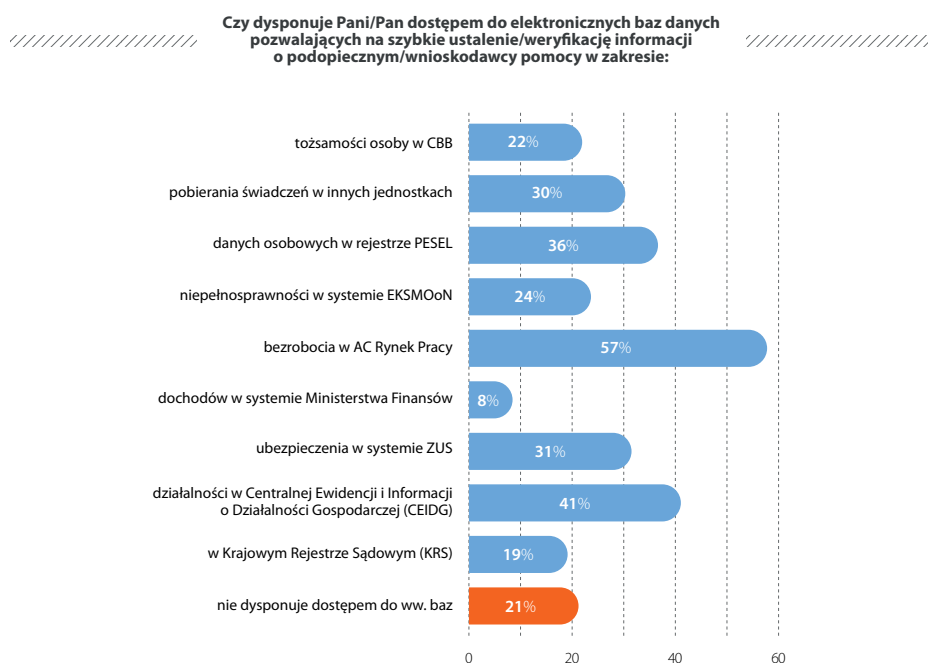
## WAŻNIEJSZE WYNIKI KONTROLI

pracownik socjalny miał móc korzystać z tych narzędzi m.in. za pośrednictwem Emp@tii – platformy komunikacyjnej obszaru zabezpieczenia społecznego, stworzonej ze środków unijnych.

Tymczasem w skontrolowanych OPS 2/3 pracowników socjalnych nie miało dostępu do większości elektronicznych baz danych. Badanie ogólnopolskie pokazało, że 21% nie miało dostępu do żadnych baz elektronicznych.

Infografika nr 13

Dostęp pracowników socjalnych do elektronicznych baz danych



Źródło: opracowanie własne NIK na podstawie odpowiedzi z ankiet.

887 z 4206 (czyli 21%) pracowników socjalnych odpowiedziało, że nie dysponuje dostępem do żadnej z ww. baz. Ponad połowa (57,4%) ma dostęp do bazy dotyczącej bezrobocia w AC Rynek Pracy, 40,8% do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej (CEIDG), a ok. 1/3 do danych osobowych w rejestrze PESEL, systemie ZUS i danych o pobieraniu świadczeń w innych jednostkach. W odpowiedziach na pytanie otwarte dotyczące warunków pracy w biurze, pracownicy socjalni bardzo często jednak wskazywali, że te bazy nie zastąpiły im dotychczasowej pracochłonnej i długotrwałej drogi sprawdzania tych danych w formie pisemnie zadawanych pytań wysyłanych listownie.

### Opinie z ankiet

*Sprawdzam pod kątem PUP, (tu ok); ZUS (ale tu bardzo ogólne informacje – przeważnie, że osoba znaleziona, ale brak danych); niepełnosprawność w systemie EKSMOoN-nie; nawet jeśli piszemy do Powiatowego Zespołu ds. Niepełnosprawności, to musimy mieć pisemną prośbę klienta o to, że nam każe występować np. o odpis orzeczenia, bo zgubił itp., co przedłuża sprawę; (legitymacja pracownika do niczego nie uprawnia); inne jednostki-- mogę sprawdzić Dział Świadczeń Rodziny, ale nie mam dostępu do dodatków mieszkaniowych (one nas*

## WAŻNIEJSZE WYNIKI KONTROLI

*mogą sprawdzić, my ich niestety nie, gdyż informatyk stwierdził, iż dużo miałby z tym roboty, by było to możliwe)...*

*...jeżeli chodzi o dostępność danych, które możemy uzyskać z ZUS – są one dla nas nieprzydatne, ponieważ ZUS drukuje dochody brutto a w pomocy społecznej bierzemy pod uwagę dochody netto, więc i tak w inny sposób musimy starać się o taką informację. Jest to dodatkowa papierologia.*

*Dostęp do niektórych baz elektronicznych jest ograniczony, a w przypadku systemu Empa@tia otrzymaliśmy informację, iż MPiPS wycofało się z tego pomysłu.*

*Wśród pracowników są wytypowane pojedyncze osoby, które mają dostęp do danych z PUP, czy innych Filii i PCS. W momencie, gdy upoważnione osoby są nieobecnie, pozostali pracownicy nie mają dostępu do informacji.*

*Dostępność do elektronicznych baz danych jest ograniczona, dlatego też, aby zwerfikować klienta musimy wysyłać wnioski o udostępnienie danych do firm jak i instytucji, co pochłania to większość czasu, a praca jest mało wydajna, ponieważ firmy i instytucje nie udostępniają informacji o wynagrodzeniu bądź sytuacji klienta z uwagi na RODO.*

*Większość odpowiedzi na powyższe uzyskujemy wysyłając zapytania do instytucji poprzez pocztę, uzyskanie odpowiedzi zajmuje czasami dwa tygodnie.*

*Nie mamy dostępu do żadnych systemów, oprócz POMOST-u.*

*Jeżeli chcę uzyskać jakieś informacje o kliencie musimy wysłać do danej instytucji pismo z prośbą o podanie interesujących mnie informacji.*

### B. Warunki pracy w terenie

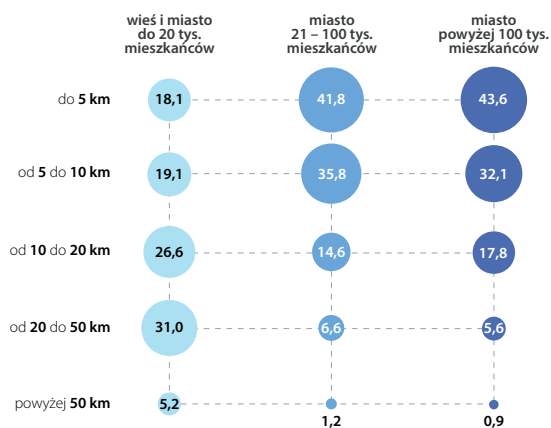
Pracownicy socjalni, którzy wzięli udział w ankiecie NIK, wskazali, że swoją pracę wykonują mniej więcej po połowie w biurze i w terenie. 1168 (27,8%) z nich wskazało jako miejsce swojej pracy wieś, 866 (20,6%), miasto do 20 tys. mieszkańców, 1060 (25,2%) miasto od 101 do 501 tys. mieszkańców i 416 (9,9%) miasto powyżej 501 tys. mieszkańców. Ponad połowa (57% ankietowanych) wykazało, że pracuje w terenie ponad 14 dni w miesiącu. Niektórzy (3%) w ciągu jednego dnia muszą pokonać nawet od 50 do 150 kilometrów. Najczęściej jednak (30,8%) muszą przejechać do 5 kilometrów, 26,8% przejeżdża od 5 do 10 kilometrów, 21,2% od 10 do 20 kilometrów, a prawie 1/5 (18,2%) od 20 do 50 kilometrów. Rejony pracy pracowników socjalnych są bardzo zróżnicowane, w zależności od typu miejscowości. W dużych miastach może to być np. kwartał ulic, domy położone blisko siebie, dobra komunikacja. W gminach wiejskich i miejsko-wiejskich rejony mogą być bardzo rozległe, domy podopiecznych bardzo od siebie oddalone i niekiedy bardzo słaba komunikacja (np. tylko jeden autobus rano i po południu).

Większość ośrodków w związku z tym wprowadziła dla terenowych pracowników socjalnych rozwiązania ułatwiające dojazd do podopiecznych podczas pracy w terenie. Tylko 8,9% nie zadbało o to. Najczęściej stosowanym rozwiązaniem jest zwrot kosztów przejazdu środkami transportu zbiorowego (41,6%). Pozostałe to ryczałt za korzystanie z własnego samochodu (38,7%) oraz dostęp do samochodu służbowego (28%).

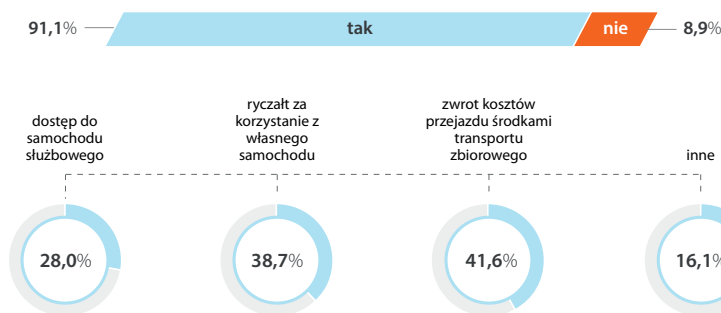
## WAŻNIEJSZE WYNIKI KONTROLI

Infografika nr 14 i 15

Odległości pokonywane przez pracowników socjalnych i ułatwienia w dojazdach do podopiecznych ze strony pracodawców



Czy i jakie rozwiązania wprowadził pracodawca w celu ułatwienia Pani/Panu dojazdu do podopiecznych podczas pracy w terenie?



Źródło: opracowanie własne NIK na podstawie odpowiedzi z ankiet.

W odpowiedziach na pytania otwarte dotyczące warunków pracy w terenie pracownicy socjalni wskazywali jednak na wiele trudności z tym związanych, głównie brak wystarczających ułatwień w dojazdach, niedostępność lub ograniczoną dostępność samochodów służbowych, konieczność użytkowania prywatnych samochodów (w związku brakiem lub ograniczeniami w komunikacji publicznej) całkowicie bez ryczałtu z tego tytułu lub przy zbyt niskim ryczałcie niepokrywającym w pełni kosztów paliwa i amortyzacji samochodu.

### Opinie z ankiet

*Praca uciążliwa (często jazda rowerem lub pieszo w warunkach zimowych lub jesiennych).*

*Pieszo w tą i z powrotem, brak kosztów zwrotu za samochód, brak komunikacji miejskiej...*

*Warunki pracy w terenie są trudne z uwagi na konieczność dojazdu do 29 miejscowości zlokalizowanych na terenie gminy, często nieprzejezdnych w sezonie zimowym.*

*Teren bardzo rozległy, bardzo dużo czasu zajmuje dotarcie do podopiecznych i powrót do biura, z uwagi na fakt, że pracodawca udostępnił na jedynie jeden bilet MPK, z którego można korzystać w godz. 7:30–15:30, większość pracowników w teren chodzi piechotą.*

## WAŻNIEJSZE WYNIKI KONTROLI

*Dojazdy autobusami – długie oczekiwanie na przystanku, aby wrócić do biura – w tym czasie np. pada deszcz, czy śnieg a jak jest mróz to marzną i później jestem chora*

*Jeden bilet MPK na dwóch pracowników, którzy wymieniają się biletami, brak możliwości żeby szybko dotrzeć do klienta w sytuacjach interwencyjnych trzeba korzystać z prywatnego samochodu.*

*Nie posiadam własnego samochodu, więc nie mam prawa do ryczałtu. Nie do każdej rodziny da się dojechać bezpośrednio środkiem lokomocji miejskiej. Dojeżdża się do centrum a potem na nogach (pogoda jest czy jej nie ma). Rozkłady jazdy autobusów są najczęściej co 1,5 godziny. Jest to ograniczenie do kontaktu ze środowiskiem (patrzenie na zegarek, aby nie uciekł autobus).*

*Mam bilet sieciowy, ale muszę go w połowie finansować. Dlaczego nie mogę poruszać się środkami komunikacji miejskiej tak jak policjanci, czyli bezpłatnie? Mam legitymację służbową...*

*Mamy zwracane część kosztów (60%) zakupu biletu miesięcznego.*

*Znacznie ograniczona możliwość korzystania z samochodu służbowego – jeden samochód na 12 rejonów + inne zadania ośrodka (bank, rozwozy niepełnosprawnych dzieci, wyjazdy na delegacje i szkolenia).*

*Bardzo mocno ograniczona dostępność do samochodu służbowego, który jest własnością Urzędu Gminy, brak ryczałtu za korzystanie z własnego samochodu.*

*Samochód służbowy, który jest samochodem gminnym i to gmina ma pierwszeństwo z korzystania natomiast pomoc społeczna jest piątym kołem u wozu i samochód dostaje sporadycznie z komentarzem, żeby za często nie korzystać, bo to koliduje z pracą gminy.*

*Na 16 pracowników socjalnych jest tylko jeden samochód służbowy – pięciu pracowników ma wyłącznie teren wiejski. Zbieżność dużej ilości wniosków na jeden wyjazd, krótki czas pracy w terenie.*

*Kierowca czeka i ponagla, nie mogę swobodnie poprowadzić rozmowy.*

*Uważam, że używanie własnego samochodu do celów służbowych jest nie tylko nadużyciem wobec pracownika (samochody ciągle się niszczą np. zawieszenie – w terenie wiejskim drogi są słabej jakości, ryczałt nie pokrywa kosztów naprawy jakie ponosimy, ledwo wystarcza na pokrycie zakupu paliwa), ale również jest niebezpieczne. Klient podczas przeprowadzania wywiadu środowiskowego, korzystając z okazji, że przeprowadzam wywiad z innym domownikiem, poluzował mi śruby w kołach, co groziło wypadkiem komunikacyjnym !!!!!!!!!!!!! Jedynie opatrność Boska mnie uratowała. Obecnie trwa proces sądowy.*

*Zbyt mała kwota ryczałtu, która w żaden sposób nie pokrywa kosztów amortyzacji samochodu prywatnego używanego do celów służbowych.*

*Brak szybkich środków do poruszania się w terenie rozciągniętym na przestrzeni 3–5 km w sposób szybki, w niektóre miejsca komunikacja nie dojeżdża, a pracodawca wymusza na nas korzystanie z prywatnego samochodu na własny koszt.*

*Kilometrówka tj. 300 kilometrów w miesiącu jest niewystarczająca na potrzeby naszej gminy, a zmusza się nas do wykorzystywania własnego auta, za które nikt nie zapłaci, gdy od dziur zużywa się. To karygodne.*

*Ryczałt za korzystanie z własnego samochodu wynosi 70 zł na miesiąc pod warunkiem 100% obecności w pracy, zwrot kosztów przejazdu środkami transportu zbiorowego – 50% płaci pracodawca, 50% pracownik.*

*Trudno dostępny górzysty teren. Eksploatujemy własne samochody, ryczałt nie wystarcza na paliwo, nie mówiąc o kosztach amortyzacji.*

*Konieczność jeżdżenia prywatnym autem bez ryczału.*

*Teren jest rozległy, czasem jeżdżę 10 km, czasem 30. Ryczałt miesięczny 150 km bez kosztów amortyzacji.*

*Kategoryczny zakaz jazdy własnym autem, klauzula w umowie, że na własną odpowiedzialność używa się swojego samochodu.*

*Ryczałt zbyt mały i kwotowo za niski. Mając do objechania teren, który ma około 200 km mam 100 km ryczału. Nie ma szans na zwiększenie.*

*W teren jadę swoim samochodem. Dyrektor zwraca koszt biletu MZK, dokładam do tego interesu. Jazda samochodem ułatwia przemieszczanie się na dużym rejonie działania.*

*Przyznany ryczałt na paliwo na miesiąc to kwota 60 zł. Mój teren to drugi koniec miasta. Ryczałt starcza jedynie na półtora tygodnia pracy w terenie. Dlatego jeżdżę autobusem.*

### Bezpieczeństwo pracy pracowników socjalnych

Zgodnie z art. 121 ust. 2 ustawy o pomocy społecznej, pracownikowi socjalnemu przysługuje ochrona prawna przewidziana dla funkcjonariuszy publicznych. Zastosowanie mają tu także przepisy Kodeksu karnego: art. 231a k.k., z którego wynika, że z ochrony prawnej przewidzianej dla funkcjonariuszy publicznych podczas lub w związku z pełnieniem obowiązków służbowych funkcjonariusz publiczny korzysta również wtedy, jeżeli bezprawny zamach na jego osobę został podjęty z powodu wykonywanego przez niego zawodu lub zajmowanego stanowiska oraz 222 k.k., który zakłada, że za naruszenie nietykalności cielesnej funkcjonariusza publicznego grozi odpowiedzialność karna. Pracownik socjalny należy do tej grupy zawodów, które ustawodawca otacza wzmożoną ochroną przed bezpośrednimi atakami ze strony innych osób. W związku z tym pracownik socjalny powinien korzystać z ochrony przed: naruszeniem nietykalności cielesnej, czynną napaścią, znieważeniem oraz wywieraniem wpływu na czynności służbowe<sup>49</sup>.

Jest to szczególnie istotne, ponieważ praca pracownika socjalnego zarówno w biurze jak i w terenie wiąże się z wieloma zagrożeniami. Media co jakiś czas pokazują zdarzenia, w których dochodzi do napaści na pracowników socjalnych. Jednym z najgłośniejszych w ostatnich latach było zdarzenie z 2014 r. w GOPS w Makowie – do ośrodka wtargnął mężczyzna, który oblał benzyną i podpalił dwie pracownice. Kobiety nie miały szans na ucieczkę (kraty w oknach), a napad zakończył się ich śmiercią. Także w 2014 r. doszło do napaści w OPS w Górze Kalwarii – do ośrodka wtargnęła kobieta i raniła nożem kierowniczkę oraz jedną z pracownic. Kobiety na szczęście przeżyły.

W reakcji na powyższe zdarzenia w Ministerstwie podjęto próbę podniesienia bezpieczeństwa pracowników socjalnych. Efektem było m.in. wprowadzenie do ustawy o pomocy społecznej tzw. asysty – możliwości udziału w przeprowadzaniu wywiadu środowiskowego w asyście drugiego pracow-

Pracownikowi socjalnemu przysługuje ochrona prawna przewidziana dla funkcjonariuszy publicznych

<sup>49</sup> Komentarz do art. 121 ustawy o pomocy społecznej, Iwona Sierpowska, stan prawny na 2017.10.01

nika socjalnego i/lub funkcjonariusza Policji<sup>50</sup>. Z danych MRPiPS udostępnionych NIK na potrzeby niniejszej Informacji wynika, że już w pierwszym roku obowiązywania tego przepisu (2015 r.) o asystę policji pracownicy socjalni i kierownicy ośrodków wnioskowali 7127 razy (odnotowano 29 odmów). W 2016 r. było 7636 takich wniosków, Policja odmówiła 39 razy.

W związku ze wzrostem zagrożenia pracowników socjalnych, Ministerstwo przeprowadziło także rozmowy z przedstawicielami Policji – w Biurze Prewencji i Ruchu Drogowego Komendy Głównej Policji miały zostać przygotowane materiały pt. „Założenia do organizacji szkoleń”. Materiał ten miał być podstawą do podjęcia współpracy pomiędzy Komendami Wojewódzkimi Policji a Wydziałami Polityki Społecznej Urzędów Wojewódzkich w zakresie organizacji szkoleń z zakresu bezpieczeństwa dla poszczególnych ośrodków pomocy społecznej.

Jednocześnie dyrektor Departamentu Pomocy i Integracji Społecznej MRPiPS wystosował pisma<sup>51</sup> do regionalnych ośrodków pomocy społecznej w celu uwzględnienia przez nie w planach szkoleniowych problematyki związanej z bezpieczeństwem zawodowej kadry pomocy społecznej oraz do dyrektorów wydziałów polityki społecznej<sup>52</sup> w celu zorganizowania wsparcia prawnego i psychologicznego, w sytuacjach dla nich kryzysowych lub traumatycznych wynikających z wykonywania obowiązków służbowych.

Prawie 98% pracowników socjalnych spośród 798 objętych badaniem na potrzeby publikacji „Bezpieczeństwo pracy pracownika socjalnego”<sup>53</sup> oświadczyło, że było świadkiem przemocy. Ponad 81% zadeklarowało, że doświadczyło w związku ze swoją pracą przemocy osobiście. Badani wskazali konkretne przykłady agresji werbalnej – 34% (110 przypadków) oraz agresji fizycznej – 66% (210 przypadków).

W odpowiedzi na pytanie o zastosowane środki wyposażenia, tylko: 7,4% wskazało, że zatrudniona jest ochrona; 8,2% – że jest monitoring; 10,1% – że ma przycisk w pokoju alarmujący o niebezpieczeństwie; 7,5% – że ma przy biurku przycisk alarmujący o niebezpieczeństwie; 12,2% – że pracodawca zapewnia akcesoria obronne, takie jak np. gaz pieprzowy; 25,2% – że pracodawca zapewnia środki ochrony (maseczki, rękawiczki, środki odkażające).

<sup>50</sup> Art. 107 ustawy o pomocy społecznej; ust. 3a. Przy przeprowadzaniu rodzinnego wywiadu środowiskowego oraz świadczeniu pracy socjalnej w środowisku może uczestniczyć drugi pracownik socjalny. Rodzinny wywiad środowiskowy oraz świadczenie pracy socjalnej w środowisku może się odbywać w asyście funkcjonariusza Policji. I ust. 3b. Kierownik ośrodka pomocy społecznej, na wniosek pracownika socjalnego ośrodka pomocy społecznej lub z własnej inicjatywy, może wystąpić z wnioskiem do właściwego miejscowo komendanta Policji o asystę w trakcie przeprowadzania rodzinnego wywiadu środowiskowego lub świadczenia pracy socjalnej w środowisku. Właściwy miejscowo komendant Policji jest obowiązany do zapewnienia pracownikowi socjalnemu asysty Policji przy przeprowadzaniu rodzinnego wywiadu środowiskowego lub świadczeniu pracy socjalnej w środowisku.

<sup>51</sup> Z dnia 8 kwietnia 2015 r. znak DPS-II.074.11.2015 L.dz. 2896.

<sup>52</sup> Z dnia 8 kwietnia 2015 r. znak DPS-II.074.10.2015 L.dz. 2895.

<sup>53</sup> Praca zbiorowa: Anna Dunajska, Marcin Boryczko, Aneta Grodzicka, Marcin Krause; Warszawa, 2016 r., badanie ankietowe przeprowadzono w dniach 17.02–29.03.2016 r., wypowiedziało się 798 respondentów, 92,1% kobiet i 7,9% mężczyzn, czyli ok. 4% wszystkich pracowników socjalnych. Ankieta została umieszczona na stronach internetowych, m.in. na facebooku, grupa Pomoc Społeczna w Polsce, na stronie Instytutu Rozwoju Służb Społecznych, na portalu OPS.pl, na stronie Polskiej Federacji Związkowej Pracowników Socjalnych i Pomocy Społecznej oraz stronie Związku Powiatów Polskich.



Z ogólnopolskiej ankiety NIK wynika, że działania pracodawców na rzecz zapewnienia bezpieczeństwa pracownikom socjalnym nie były skuteczne. Aż 37,5% pracowników socjalnych nie czuje się bezpiecznie w biurze i aż 66% nie czuje się bezpiecznie w terenie. 82,7% odpowiadających stwierdziło, że spotkało się z agresją werbalną w formie grożenia, 85,7% słyszało wyzwiska, 68,4% zetknęło się z poniżaniem, 75,1% z pomówieniami a 59,7% z donosami. Rzadziej pracownicy socjalni spotykali się z agresją fizyczną, ale aż 19,3% zostało popchniętych, 6% uderzonych lub kopniętych, 34,5% z nich grożono użyciem niebezpiecznego narzędzia, 48,3% blokowano wyjście, a 26,8% było szczute psem. Częstą formą agresji jest też niszczenie mienia – spotkało się z tym 14,1% pracowników socjalnych – oraz niszczenie dokumentów – dotknęło to 38,5% z nich. Poproszeni o krótki opis przykładowej sytuacji zagrożenia, pracownicy socjalni opisali niekiedy tak drastyczne zdarzenia, że podanie ich w niniejszej informacji byłoby epatowaniem przemocą. Przy tym należy podkreślić, że zdecydowana większość pracowników socjalnych to kobiety (wśród uczestników ankiety NIK 92,4%). Najczęstsze zagrożenia, które opisali pracownicy wiązały się z nieobliczalnością i agresją osób (podopiecznych lub członków ich rodzin), którzy byli pod wpływem alkoholu, narkotyków lub środków psychotropowych. Wśród przykładów agresji, której pracownicy socjalni doświadczyli we własnym biurze, oprócz wyzwisk i wulgarnych krzyków, wymieniali oni najczęściej grożenie nożem lub siekierą, grożenie podpaleniem, niszczenie dokumentów, popchnięcia, rzucanie różnymi przedmiotami.

### A. Bezpieczeństwo pracy pracowników socjalnych podczas pracy w biurze

Ośrodki pomocy społecznej są w pełni dostępne dla wszystkich osób z zewnątrz. Skontrolowane przez NIK 24 ośrodki pomocy społecznej w bardzo różnorodny sposób podchodziły do problemu bezpieczeństwa swoich pracowników – od profesjonalnego nowoczesnego zabezpieczenia po nie stosowanie praktycznie żadnych form ochrony. Tylko w ośmiu ośrodkach był monitoring budynku, w 10 przyciski antynapadowe, w tym także przenośne i umowy z agencjami ochrony.

Z badania ankietowego przeprowadzonego przez NIK wynika, że środki bezpieczeństwa stosowane w ośrodkach pomocy społecznej są niewystarczające. Aż 2804 (66,7%) pracowników socjalnych stwierdziło, że w ich ośrodkach nie ma zabezpieczeń w formie monitoringu wizyjnego i przycisku bezpieczeństwa, a nawet krat w oknach. Przy czym kraty w oknach mogą (np. w razie pożaru) stanowić nie tyle zabezpieczenie, co zagrożenie. Kraty w oknach potwierdziło 561 (13,3%) odpowiadających.

Również ankietowani przez NIK pracownicy socjalni, którzy nie czuli się bezpiecznie w biurze, wskazywali jako główne powody swoich obaw: nieobliczalność i roszczeniowość klientów, którzy często przychodzą do ośrodka pod wpływem alkoholu lub też są osobami zaburzonymi psychicznie. Przynoszą też niebezpieczne narzędzia. Pisali także, że obawiają się podpalenia czy ataku ze strony petenta, a w ośrodku brakuje monitoringu wizyjnego, przycisków antynapadowych i ochrony.

Wstęp do ośrodków pomocy społecznej jest otwarty dla wszystkich

## WAŻNIEJSZE WYNIKI KONTROLI

### Opinie z ankiet

*Brak ochrony podobnej jak w innych urzędach. Patrz ZUS, US, UM.*

*Ochroną jest jeden pan, zawsze z mniejszą lub większą niepełnosprawnością ruchową – zupełnie nie czujemy się przy nim bezpiecznie.*

*Brak przycisku bezpieczeństwa i możliwości ucieczki.*

*Brak przycisku bezpieczeństwa, ochrony.*

*Kraty we wszystkich oknach, brak wyjścia ewakuacyjnego.*

*Brak ochrony i przycisku szybkiego reagowania w sytuacji niebezpiecznej.*

*Do naszego pokoju może wejść każdy, nikt nie sprawdzi czy nie jest uzbrojony, agresywny, nietrzeźwy. Mamy do dyspozycji przycisk bezpieczeństwa, ale nie czuję się przez to bezpieczniej.*

*W pokoju nie ma żadnego monitoringu, siedzimy twarzą w twarz z podopiecznymi, nie mamy żadnego przycisku bezpieczeństwa, nie jesteśmy szkoleni w zakresie samoobrony.*

*Brak monitoringu, brak osoby zatrudnionej na stanowisku pracownika ochrony.*

W konsekwencji w ośrodkach pomocy społecznej dochodzi do niebezpiecznych sytuacji. We wszystkich 24 skontrolowanych przez NIK ośrodkach dochodziło do incydentów związanych z agresją słowną i fizyczną 1/3 pracowników socjalnych w badanych OPS nie czuje się bezpiecznie w biurze, a 2/3 nie czuje się bezpiecznie w terenie. Ponad 70% z nich zetknęło się z agresją, głównie werbalną – wyzwiska (74%), grożenie (72%), ale także fizyczną – niszczenie dokumentów (33%), blokowanie wyjścia (40%), grożenie użyciem niebezpiecznego narzędzia (24%), popchnięcie (16%), szczucie psem (12%), uderzenie/kopnięcie (6%). W okresie objętym kontrolą do incydentów związanych z agresją fizyczną wobec pracowników socjalnych, w tym naruszenia nietykalności cielesnej, doszło w trzech badanych ośrodkach. Zakończyły się one zawiadomieniem organów ścigania i postępowaniem karnym.

### Przykład

W **MOPS w Giżycku** doszło do naruszenia nietykalności cielesnej pracownika socjalnego, które nastąpiło w wyniku aktu agresji petenta wobec pracownika socjalnego, podczas wykonywania przez niego czynności służbowych w siedzibie MOPS. W obronie pracownika stanął Dyrektor MOPS, wobec którego również naruszona została nietykalność cielesna. Wobec petenta wszczęto postępowanie karne, z art. dotyczącego naruszenia nietykalności cielesnej funkcjonariusza publicznego. Zdarzenie potraktowano, jako wypadek przy pracy, a pracownik przebywał nawet na zwolnieniu lekarskim.

### Agresywni i uzbrojeni podopieczni w biurze

Ponad 450 osób z 4206 ankietowanych przez NIK w badaniu ogólnopolskim pracowników socjalnych wskazało na niebezpieczne sytuacje, które miały miejsce podczas pracy w biurze. Wynikały one przede wszystkim z bezpośredniego kontaktu z agresywnymi osobami, często psychicznie chorymi, pijanymi lub pod wpływem narkotyków. Do niebezpiecznych sytuacji dochodzi szczególnie, gdy klienci są niezadowoleni z uzyskanego wsparcia, gdy zostają ujawnione niezgłoszone przez nich dochody lub w sytuacjach, gdy chcą wymusić przyznanie świadczenia.

### Opinie z ankiet

*Zostałam popchnięta (rzuciona) na kraty zabezpieczające kasę w Ośrodku przez nietrzeźwego podopiecznego.*

*Do biura przychodzi klient i grozi spalaniem mieszkania, używa wulgaryzmów, Nie chce opuścić pokoju. Zostaje wypchnięty za drzwi, w które uderza pięściami i dalej grozi.*

*Klient zapędził mnie w kąt pomieszczenia, rozrzucił krzesła, przesuwiał biurka i wykrzykiwał, że jak nie załatwię mu natychmiast kasy to mnie zabije. Koleżance udało się wezwać pomoc.*

*Mężczyzna wtargnął do biura pod wpływem alkoholu i zaczął się awanturować wyzywać pracowników. Zablokował wyjście i groził, że nas zabije... W momencie, gdy wezwałyśmy policję musiałyśmy zamknąć się w drugim pomieszczeniu, niestety po 20 minutach nie było odzewu ze strony funkcjonariuszy więc podstępem udało nam się wyprowadzić agresywnego klienta i zablokowałyśmy drzwi... Klient dobijał się do drzwi, grożąc nam...*

*Przykład Pana, który po tragedii w Makowie pytał, czy mamy kraty w oknach abyśmy zdążyły wyskoczyć jak nas obleje benzyną albo kwasem.*

*Klient wtargnął do ośrodka grożąc podpaleniem*

*Około miesiąc temu klient kulą zaczął walić w drzwi. Był wściekły, bo z powodu pijaństwa wstrzymano mu zasiłek. Zamknęłyśmy się wewnątrz pokoju na klucz i zadzwoniłyśmy na policję. Klienta wywiozła policja na Izbę Wytrzeźwień.*

*Klient wpada do pokoju pracownika socjalnego grożąc jemu i jego koleżankom że go zabije, że zabije jego dzieci, w napływie negatywnych emocji wywala drzwi – a reszta pracowników ośrodka mówi, iż nic nie widziała i nie słyszała, a i też, że to pracownik nic nie zrobił, aby uspokoić agresora.*

*...zostałam uderzona w twarz przez klienta, bo otrzymał decyzję negatywną. Wyzwiska, przekleństwa pod adresem pracownika socjalnego to codzienność szczególnie od osób uzależnionych, zaburzonych.*

Często podopieczni wnoszą na teren ośrodka niebezpieczne narzędzia. Ankietowani przez NIK pracownicy socjalni zgłosili przypadki, w których interesanci przychodzili uzbrojeni, np. w noże, siekiery, piły motorowe, tasaki, bagnety, pistolety, czy przynosili substancje łatwopalne.

### Opinie z ankiet

*Pijany klient wymachiwał brzytwą 20 cm ode mnie.*

*Klient niespodziewanie wyjął nóż przed moim biurkiem i trzymając go nad moją głową mówił, że mnie zabije.*

*Klient przyszedł z tasakiem do Ośrodka. Byłam sama na dyżurze. Na szczęście ja z nim pracuję i udało mi się wyciszyć go i poprosić o zwrot niebezpiecznego narzędzia. Ze strony szefostwa nie otrzymałam żadnego wsparcia psychicznego po tym zdarzeniu.*

*Niezadowolony klient podczas załatwiania sprawy w biurze rzucił moim biurkiem; inny klient przychodził z bagnetem.*

*Kobieta przyszła do budynku z siekierą i groziła jej użyciem.*

*Klient przyniósł do biura siekiere, którą wymachiwał nad głowami pracowników.*

*Zdarzyło się, że moja klientka, zaburzona psychicznie przyszła do OPS z siekierą i wbiła ją w drzwi sekretariatu. Twierdziła, że siekiera była przeznaczona dla kie-*

## WAŻNIEJSZE WYNIKI KONTROLI

*rownika. Inny klient groził pracownikom nożem, próbował wymusić wcześniejszą wypłatę świadczeń, gdyż nie miał środków na życie. Kupiłam mu chleb i mleko z własnych zasobów finansowych.*

*Klient wniósł do pokoju siekiere w siatce, a inny wniósł łom na teren ośrodka, a ochrona nie zainterweniowała.*

*Podopieczny wszedł z piłą motorową i groził odpaleniem.*

*Przyszedł pan do OPS i groził że wyleje benzynę i nas podpali.*

*...Klient oblał w ośrodku choinkę denaturatem, nie zdążył podpalić...*

*Inny [klient] przyszedł z walizką z bronią, usiadł obok pracownika i skręcał broń, by ją zademonstrować. Na szczęście nie użył jej, rozkręcił, schował do walizki i wyszedł.*

*Pacjent przyłożył mi broń czarnoprochową do głowy w czasie sesji terapeutycznej.*

### **B. Bezpieczeństwo pracy pracowników socjalnych podczas pracy w terenie**

Aż 2/3 ankietowanych pracowników nie czuje się bezpiecznie podczas pracy w terenie. Jako największe zagrożenia wskazywali: agresywnych i nieobliczalnych podopiecznych i ich rodziny, będących często pod wpływem alkoholu i innych środków odurzających lub nie zrównoważonych psychicznie, agresywne psy, jak również konieczność wchodzenia do zdezastrowanych pomieszczeń: *Często wchodzimy do mieszkań, które są w bardzo złym stanie technicznym, grożą zawaleniem, do mieszkań z różnymi insektami czy gryzoniami, ludzi z chorobami zakaźnymi, osób niebezpiecznych, także podejrzanych o stosowanie przemocy oraz mieszkań, w których są groźne psy, a także do ludzi psychicznie chorych.*

Tymczasem w skontrolowanych przez NIK jednostkach w umiarkowanym zakresie umożliwiano pracownikom socjalnym korzystanie ze środków obrony w terenie. W trzech jednostkach zapewniono pracownikom socjalnym gaz pieprzowy, a w jednym urządzeniu odstraszające zwierzęta.

Na pytania NIK, z jakich środków ochrony pracownicy socjalni korzystają podczas pracy w terenie, aż 718 ankietowanych (17,3%) z 4206 napisało, że pracodawca nie zapewnia im żadnych środków bezpieczeństwa. Dominującą formą jest możliwość skorzystania z asysty drugiego pracownika socjalnego – 2807 (67,7%) odpowiadających. 15,5% (644) pracowników potwierdziło, że dysponuje gazem pieprzowym, a 9,8% (405) z nich wykorzystuje umiejętności nabyte podczas kursów samoobrony. Mniej niż połowa, bo 1921 (46,3%) ankietowanych potwierdziło, że korzysta ze środków ochrony sanitarnej (np. maseczki, rękawice, środki dezynfekujące). W dziewięciu skontrolowanych przez NIK ośrodkach nie stosowano jednak żadnych dodatkowych zabezpieczeń, poza tzw. asystą, czyli udziałem drugiego pracownika socjalnego, w sytuacji, kiedy pracownik idzie po raz pierwszy do potencjalnego podopiecznego (nowe środowisko) lub też wiadomo, że jest to środowisko, w którym może być niebezpiecznie.

W wyjątkowych sytuacjach, w tym interwencjach, w działaniach pracowników socjalnych biorą także udział funkcjonariusze Policji i/lub straży miejskich czy pogotowia ratunkowego. W badaniu ankietowym aż 68% pracowników socjalnych potwierdziło, że w ciągu ostatnich trzech lat brało udział w działaniach wymagających asysty Policji.

## WAŻNIEJSZE WYNIKI KONTROLI

Z badania ankietowego NIK wynika, że aż 2804 (66,7%) pracowników socjalnych stwierdziło, że w ich ośrodkach nie ma zabezpieczeń w formie monitoringu wizyjnego i przycisku bezpieczeństwa, a nawet krat w oknach. Przy czym kraty w oknach mogą (np. w razie pożaru) stanowić nie tyle zabezpieczenie, co zagrożenie. Kraty w oknach potwierdziło 561 (13,3%) odpowiadających. Monitoring wizyjny wybrało zaledwie 114 (2,7%) odpowiadających. Za to coraz powszechniejszy jest przycisk bezpieczeństwa – dysponuje nim 878 (20,9%) odpowiadających pracowników socjalnych. Pracownicy socjalni, którzy nie czuli się bezpiecznie w biurze, w ankietach wskazywali jako główne powody swoich obaw: nieobliczalność i roszczeniowość klientów, którzy często przychodzą do ośrodka pod wpływem alkoholu lub też są osobami zaburzonymi psychicznie, po opuszczeniu zakładów karnych. Z drugiej strony wskazywali na niezapewnienie im ochrony przez pracodawcę: kraty w oknach, uniemożliwiający ucieczkę z pokoju w razie np. podpalenia czy ataku ze strony petenta, brak monitoringu wizyjnego, brak przycisków antynapadowych, brak ochrony lub niedostateczna ochrona.

Podstawowym problemem podczas pracy w terenie jest nieprzewidywalność tego, co zastanie się w środowisku.

Pracownik socjalny pracujący w terenie nie jest w stanie przewidzieć, co zastanie u podopiecznego.

### Opinie z ankiet

*Idąc w nowe środowisko nie wie się, do kogo tak naprawdę się idzie, czy ta osoba nie jest niebezpieczna itp. Nie mamy żadnych środków ochrony np. gazu czy też przeszkolenia w samoobronie.*

*Nigdy nie jest wiadomo, co zastanie się w środowisku, w każdej chwili może nastąpić atak np. osoby chorej psychicznie, po spożyciu alkoholu lub narkotyków itp.*

*Jestem sama i nigdy nic nie wiadomo, ponadto nie jesteśmy szkoleni z samoobrony.*

*Nigdy nie wiadomo, na kogo się trafi. Z uwagi na ilość pracowników w terenie pracujemy pojedynczo.*

*Najczęściej chodzę sama w teren, do nieznanymi środowisk.*

*Pracuję z wieloma osobami chorującymi psychicznie, czasem boję się ich zachowań (nie dotyczy to każdej osoby, ale niektóre z osób czasem zachowują się w sposób nieprzewidywany). Obawiam się, gdy wchodzę do nowych nieznanymi środowisk oraz spotkań z osobami podejrzanymi o stosowanie przemocy w rodzinie.*

*W nowych środowiskach nie mam pewności, jak zostaną przyjęty, co wynika z negatywnego odbioru pracowników pomocy społecznej przez społeczeństwo.*

*Czasem nie znamy środowiska, do którego idziemy pierwszy raz, a są sytuacje, w których po pewnych osobach nie spodziewalibyśmy się, że tak mogą reagować pod wpływem alkoholu.*

*Często Klienci są agresywni, roszczeniowi. W przypadku nowego środowiska nigdy nie wiadomo, co lub kogo zastanie się w miejscu zamieszkania Klienta, nie zawsze jest możliwość pójścia w dwie osoby.*

*Bo zazwyczaj idę sama i nigdy nie wiem czy to nie będzie moje ostatnie wejście w środowisko, dużo stresu i tyle.*

*Przede wszystkim podczas pierwszego kontaktu, często interwencyjnego – nie wiadomo, kogo i co zastaniemy.*

## WAŻNIEJSZE WYNIKI KONTROLI

*Jestem sama, czasami nie wiem nic o osobach, do których chodzę, nie mam niczego by się bronić, jedynie prywatny telefon by wezwać pomoc, brak wiedzy jak się bronić.*

*Nie czuję się bezpiecznie podczas pracy w terenie gdyż nigdy nie wiem, co zastanę w środowisku. Kilkakrotnie miałam do czynienia z klientem agresywnym, po dopalaczach, pod wpływem alkoholu, czy natrafiłem na awanturę domową. Niejednokrotnie mamy do czynienia z osobami, które opuściły zakłady karne i bywają agresywne i negatywnie nastawione. Mamy do czynienia z osobami chorującymi psychicznie, po których możemy spodziewać się różnych reakcji. Bardzo często klienci są wulgarnie, agresywni, wzywają czy grożą pracownikom socjalnym.*

Praca w terenie  
jest obciążona  
najwyższym ryzykiem.

Ponad 1/3 (34%) osób, które wypełniły ankietę NIK podała przykłady niebezpiecznych sytuacji, których dochodziło podczas pracy w terenie. Dotyczyły one m.in. uniemożliwienia wyjścia z domu lub mieszkania oraz grożenia niebezpiecznym narzędziem. Występują również przypadki agresji słownej i wulgaryzmów. Wielu pracowników socjalnych zgłaszało problem szczucia agresywnymi psami, molestowania lub nawet próby gwałtu.

### Opinie z ankiet

*Po wejściu do mieszkania klient zamknął drzwi na klucz, który wyjął z zamka i chował do kieszeni. Drugi klient po zamknięciu drzwi stanął pomiędzy mną a drzwiami i nie chciał mnie wypuścić. Klient po usłyszeniu niewygodnego pytania chwycił za łaskę i chciał mnie uderzyć – udało mi się uciec, itd..*

*Osoba zaburzona psychicznie po wejściu do mieszkania zamyka drzwi na klucz, siada przy stole i bawi się nożem.*

*...Klient – alkoholik, narkoman, wielokrotnie karany, po opuszczeniu zakładu karnego ubiegał się o udzielenie pomocy pieniężnej, odmawiał jednak wypełnienia dokumentów, podarł je kilkakrotnie, blokował mi wyjście z pokoju, lżył, groził poderżnięciem gardła w przypadku niewypłacenia środków finansowych natychmiast (nie miałyśmy wówczas jeszcze przycisków alarmowych ani ochrony).*

*Klient zamknął drzwi, usiadł na fotelu, wyjął nóż i pistolet położył na ławie i stwierdził, że teraz możemy rozmawiać o zasiłkach.*

*Wchodząc do mieszkania otrzymałem cios grabiami. Zasłoniłem się ręką i odniosłem obrażenia dłoni.*

*Podopieczna podczas mojej wizyty w terenie rzuciła się na mnie z nożem. Zdążyłam uciec.*

*Pan popchnął mnie i wylał garnek z gorącą wodą, ale nie doszło do poparzenia.*

*Osoba chora psychicznie demoluje mieszkanie, zagraża sąsiadom, policja boi się wejść, a ja musiałam.*

*Było to zagrożenie nożem i kwasem. Wyzwiska i wulgaryzmy to codzienność tej pracy.*

*Odmowa zamknięcia psa w oddzielnym pomieszczeniu, zamykanie drzwi po wejściu do mieszkania, zabawa nożem kuchennym przez stronę w trakcie przeprowadzania wywiadu, nawiązywanie w trakcie rozmowy – wywiadu do podpaleń pracowników socjalnych.*

*Klient wyszedł z zakładu karnego po kilkuletniej karze pozbawienia wolności i po wejściu do mieszkania zamknął za sobą i za mną drzwi i powiedział wprost, że siedział za gwałt i pytał, czy wiem co to znaczy. Na szczęście nie doszło do żadnego niepożądanego zachowania. Odtąd boję się chodzić sama do osób, które wyszły z zakładu karnego. Inny przykład Pana, który po tragedii w Mako-*

## WAŻNIEJSZE WYNIKI KONTROLI

*wie pytał, czy mamy kraty w oknach, abyśmy zdążyły wyskoczyć jak nas obleje benzyną albo kwasem. Kilka razy w mojej karierze było zagrożenie użycia niebezpiecznego narzędzia przez klienta, ponieważ dostał za niski zasitek.*

*Próba gwałtu, byłam uwięziona w mieszkaniu i przetrzymywana tam ok 45min, petent podejmował próby wepchnięcia mnie na łóżko, rozebrania obroniłam się dzięki zachowaniu spokoju i rozmowie (na momencie przypomniały mi się zajęcia z psychiatrii klinicznej).*

*Zamknięcie przez czterech pijanych mężczyzn na czwartym piętrze. Przyłożenie noża do żeber i konieczność przeprowadzenia wywiadu środowiskowego w tych warunkach.*

*Jedna z klientek ma w domu dziewięć psów, kiedy nie życzy sobie moich odwiedzin do wypuszcza je z domu, kiedy wchodzę na podwórze.*

*Zamknięcie w bardzo ciemnej komórce na węgiel i szczucie psem.*

### C. Bezpieczeństwo związane z zagrożeniem czynnikami biologicznymi

Zagrożenie sanitarne w pracy pracowników socjalnych występuje zarówno podczas pracy w biurze, jak i w terenie. Wynika to z bezpośredniego kontaktu z beneficjentami pomocy oraz faktu, że w wielu środowiskach odwiedzanych przez pracowników socjalnych panują bardzo ciężkie warunki sanitarne. Występuje brud, robactwo oraz choroby zakaźne. Prawie połowa (46%) ankietowanych przez NIK pracowników socjalnych stwierdziła, że w ich ośrodkach nie ma osobnych toalet dla interesantów.

Tymczasem nie wszystkie ośrodki dbały też o ochronę swoich pracowników przed czynnikami biologicznymi, związanymi z możliwością zarażenia się jakąś chorobą zakaźną czy pasożytami. Tylko sporadycznie pracodawca sugerował swoim pracownikom odpowiednie szczepienia. Nie było też normą wyposażanie pracowników w rękawiczki czy środki dezynfekujące. Ponad połowa (53,7%) ankietowanych pracowników socjalnych stwierdziło, że pracodawca nie zapewnia im środków ochrony sanitarnej (np. maseczek, rękawic, środków dezynfekujących), a zagrożenia są realne.

Wysokie zagrożenie sanitarne w pracy pracowników socjalnych

Brak środków ochronnych

#### Opinie z ankiet

*Jesteśmy narażeni na różne choroby typu: wszawica, świerzb, WZW itp. Nie dysponujemy żadnymi środkami ochronnymi.*

*Często mam do czynienia z klientami chorymi na gruźlicę, mającymi wszawicę w tym łonową, chorują na choroby weneryczne, są zakrwawieni po upadkach lub bójkach. Muszę się prosić o rękawiczki i fartuchy ochronne – nikt nie dba o zamówienia dla pracowników socjalnych.*

*W niektórych środowiskach nie ma nawet gdzie usiąść takie wszystko brudne, są środowiska gdzie strach jest oddychać żeby nie przynieść ze sobą jakiegoś choroby, albo trzeba uważać, żeby nie wdepnąć w coś 'pachnącego'.*

*Ryzyko wchodzenia w środowiska zagrożonych brudem, insektami wszelkiego rodzaju, chorobami (...) konieczność zakupu środków odkażających z własnych pieniędzy.*

*Obowiązek wywiadów na oddziałach zakaźnych, bez żadnego zabezpieczenia, we własnym zakresie kupno rękawiczek, środków dezynfekcji.*

## WAŻNIEJSZE WYNIKI KONTROLI

*Martwię się o własne życie i zdrowie. Od ludzi chorych na gruźlicę, pchły, pluskwy, wszy w domach, różne wirusy, bakterie.*

*Wszawica, grypa żołądkowa, wysoki poziom ryzyka zarażenia podczas mojej ciąży lekarz nakazał pójść na zwolnienie chorobowe.*

*W połowie mieszkań są insekty – karaluchy, pluskwy, prusaki, wszy ubraniowe. Nie mamy jak się przed tym bronić.*

*Nieustannie pozostaję w kontakcie z osobami, które nie utrzymują higieny osobistej, mają na sobie wszy głowowe, łonowe, wszy ubraniowe, pchły ubraniowe, które są bardzo uciążliwe. W blokach coraz więcej jest przypadków środowisk gdzie są pluskwy. Równie powszechny jest świerz b. Administratorzy w zgłaszanych lokalach niechętnie podejmują działania dezynfekujące, dezynsekcję, dezynfekcje i deratyzację, jest to problem powszechny. Zdarza się, że osoby zarażone świerz bem odmawiają podjęcia leczenia lub też ich warunki bytowe powodują, że problem pozostaje. Szpitale odmawiają przyjęcia osób zarażonych świerz bem, informują, że można się leczyć samodzielnie, co czasami przy bezradności osób jest niewykonalne.*

W skontrolowanych ośrodkach 48 pracowników socjalnych (18%) zaraziło się chorobą w związku z pracą. W ogólnopolskim badaniu ankietowym NIK 808 z 4206 (19,2%) pracowników socjalnych przyznało, że ich to spotkało. W odpowiedziach na pytanie otwarte podają głównie świerz b i inne choroby skórne, w tym grzybicę i kurzajki, a także: grypę, gruźlicę, rotawirus, ospę, świnkę, półpasiec, a nawet zarażenie gronkowcem złocistym i bakterią, która w konsekwencji doprowadziła do zapalenia opon mózgowych. Często wskazywali też pasożyty układu pokarmowego, wszawicę, pchły oraz przyniesienie do domu pluskiew.

### D. Zagrożenia życia prywatnego pracownika socjalnego

„Wiem gdzie mieszkasz, gdzie twoje dzieci chodzą do szkoły”

Zagrożenie bezpieczeństwa pracowników socjalnych nie ustaje po zakończeniu pracy. Ponieważ często pracują w niewielkich społecznościach spotykają swoich podopiecznych również poza pracą. Podopieczni posiadają informacje dotyczące ich życia prywatnego, rodziny czy miejsca zamieszkania. Występują przypadki, że agresja, czy frustracja beneficjentów pomocy społecznej kieruje się bezpośrednio przeciw pracownikowi socjalnemu, jego rodzinie czy mieniu. Takie groźby oraz agresywne zachowania w miejscach publicznych zgłosiło prawie 5% z ankietowanych przez NIK pracowników socjalnych. Szczególnie dotkliwe były groźby kierowane wobec dzieci pracowników socjalnych, ale także niszczenie im samochodów oraz nie tylko wyzwiska i wulgaryzmy, ale także uderzenie czy popchnięcie na ulicy.

#### Opinie z ankiet

*Nachodzenie pracownika socjalnego – śledzenie.*

*Byłam ofiarą stalkingu m. innymi.*

*Podopieczny 'zakochany', czekający na mnie pod domem, propozycje przejścia na 'ty', propozycje spotkania wieczorem, zainteresowanie nadmierne moim życiem prywatnym.*

*Klient pomocy społecznej na ulicy uderzył mnie szklaną butelką.*



## WAŻNIEJSZE WYNIKI KONTROLI

*Chory psychicznie mężczyzna domagał się odpowiedzi na jego pytania na przystanku autobusowym grożąc, że użyje noża umieszczając go między tym a ty zębem.*

*Klient kilkakrotnie podkreślał, że wie, gdzie mieszkam, przyszedł na przystanek i ostentacyjnie patrzył, jak wsiadam do autobusu, mówił mi, że lepiej, żeby za mną nie jechał itp. Podkreślał, do czego był zdolny w przypadku innych osób, innych pracowników. Pytał czy chce byśmy przestali rozmawiać tak jak teraz i zaczęli rozmawiać 'jego językiem'. Kilkakrotnie mówił, że dla mojego dobra powinnam go już nie prowadzić, bo źle się to dla mnie skończy, że 'pożałuję'. Klient wzbudzał tymi słowami we mnie poczucie zagrożenia, szczególnie, że innemu pracownikowi groził zabójstwem (o czym wiedziałam).*

*Ponieważ mieszkalam w rejonie działania, jeden z sąsiadów zaczepił męża, grożąc i ubliżając pod moim adresem, zapowiedział, co też mi zrobi, jeśli będę na niego donosić.*

*Kolejna sytuacja, zniszczenie poprzez pomalowane całego samochodu farbą olejną.*

*Uszkodzenie prywatnego samochodu pomalowanie czarna farbą i przebite opony – umorzono postępowanie brak świadków i dowodów.*

*Odkręcenie śrub w samochodzie prywatnym używanym do celów służbowych.*

*Groźenie, że moje dzieci zostaną wywiezione do lasu.*

*W przypadkach, kiedy klient nie jest zadowolony z przyznanej pomocy, kiedy wymaga się od niego np. podjęcia leczenia odwykowego itp. niejednokrotnie odgrażał się, że np. spali samochód, 'jak cię spotkam na ulicy samą to cię załatwię', często też ironicznie mówi 'masz ładną córkę uważaj na nią' i wiele innych.*

*Będąc w siódmym miesiącu ciąży wciąż chodziłam do pracy. Jeden z klientów, niezadowolony z decyzji zaczął grozić, że zabije nożem mi tego bękarta w brzuchu.*

*Klient groził mojemu mężowi, którego spotkał na ulicy.*

*Groźenie porwaniem dziecka z przedszkola, do którego chodził mój syn, a klient mieszkał na przeciwko. Zbieranie informacji o adresie zamieszkania i groźby, że się użyje przeciwko mnie.*

*Np mówienie: wiem gdzie mieszkasz, wiem ile masz dzieci, gdzie mieszkacie..., groźby słowne.*

*Alkoholik na kacu groził... jeśli nie dostanie pomocy to wie, do której szkoły chodzą moje małe dzieci, wówczas dzieci.*

*Klient podał mi mój adres i powiedział, że wie, gdzie moje dzieci chodzą do szkoły.*

*Klient mówił, że wie, gdzie ja chodzę na spacer z dziećmi, bo mnie śledzi i wymienił dokładnie te miejsca, a ja nie mieszkam tu gdzie mam rejon.*

*Wiem gdzie do przedszkola chodzą twoje dzieci; jak przyjdiesz do mnie jeszcze raz to ci głowę siekierą ....*

*Inny klient zapytał mnie, wskazując moje miejsce zamieszkania, czy 'Ta ładna blondyneczka to Pani córka?'. Sama treść pytania nie jest niczym jeszcze złym, ale w świetle innych danych to największa trauma mojego życia i do dziś odciska swoje piętno. A mianowicie Pan był skazany prawomocnym wyrokiem za gwałt na własnej córce.*

## WAŻNIEJSZE WYNIKI KONTROLI

W 2018 r. we Wrocławiu agresywny podopieczny pomocy społecznej napadł na pracownicę socjalną na ulicy, bił ją, a świadkowie jeszcze go zachęcali. Linka do opisu zdarzenia w lokalnej gazecie jeden z pracowników wkleił do swojej opinii w ankiecie dla NIK<sup>54</sup>.

### E. Reakcja na różne formy agresji

Aż w 41,5% przypadków grożenia niebezpiecznym narzędziem oraz w 35,3% przypadków agresji bezpośredniej wobec pracownika socjalnego nie podejmują oni żadnych działań

Jak pracownicy socjalni, którzy zetknęli się z bezpośrednią agresją, sobie z nią radzili? Z analizy odpowiedzi udzielonych przez ankietowanych wynika, że w 41,5% przypadków grożenia niebezpiecznym narzędziem oraz w 35,3% przypadków agresji bezpośredniej, nie podejmowali oni żadnych działań. Organa ścigania zawiadamiali w mniej niż w co trzecim przypadku (28,2%). Najczęściej zawiadamiali przełożonych, korzystali z pomocy innych pracowników socjalnych lub samodzielnie rozwiązywali problem. Nie zawiadamiali też organów ścigania o co czwartej groźbie karalnej (grożenie niebezpiecznym narzędziem) i niszczeniu mienia.

Problemy z uzyskaniem wsparcia w sytuacji zagrożenia

Z wypowiedzi ankietowanych przez NIK pracowników socjalnych wynika, że występują problemy z uzyskaniem wsparcia w sytuacji zagrożenia, zarówno w samym ośrodku, jak i ze strony innych służb – policji, straży miejskiej. Dotyczą one braku reakcji ze strony przełożonych oraz długiego oczekiwania na wsparcie policji lub straży miejskiej.

#### Opinie z ankiet

*Podczas wywiadu klient sięgnął po nóż i groził, że zabije siebie i pracowników socjalnych. Zabrano do szpitala, przebadany psychiatrycznie – wypuszczony następnego dnia. Brak reakcji przełożonego – nie zawiadomiono prokuratury, traktując zachowanie klienta, jako standard w pomocy społecznej.*

*Byłam przez 40 minut przetrzymywana w biurze przez klienta, który groził, że mnie zabije. Żaden z przełożonych, pomimo, że wiedzieli o sytuacji nie udzielił mi wsparcia, ani w trakcie zajścia, ani po nim.*

*Klient wpada do pokoju pracownika socjalnego grożąc jemu i jego koleżankom że go zabije, że zabije jego dzieci, w napływie negatywnych emocji wywala drzwi – a reszta pracowników ośrodka mówi, iż nic nie widziała i nie słyszała, a i też, że to pracownik nic nie zrobił, aby uspokoić agresora.*

*Nikt dokładnie nie wie, gdzie się znajduję, mogę liczyć tylko na siebie, służby, np. Policja na moje ew. zgłoszenie reagują tak, jak w przypadku osoby prywatnej, każą mi czekać itd.*

*Klient groził mi użyciem siekiery (zaznaczam, że w środowisku byłam sam, na przyjazd patrolu policji oczekiwałam ok. 50 min)*

*Klient przyszedł z butelką benzyny, zamknął się ze mną w pokoju i groził wysadzeniem całego ośrodka, wcześniej dzwonił i mówił, że to zrobi, o czym została poinformowana policja – redakcja po 1 godzinie (odległość komisariatu od ośrodka ok. 1200m)*

*Klient wpadł w furję, szarpał za ubrania, chciał mnie zaciągnąć do piwnicy. Inny, pijany, groził, że mnie znajdzie i inaczej załatwi sprawę. Kolejny pod wpływem narkotyków bądź dopalaczy wrzeszczał na całą ulicę wyzywając mnie od ..., ..., że zrobi ze mną porządek. Żadnego zgłoszenia policja nie chciała przyjąć, tłu-*

<sup>54</sup> <https://gazetawroclawska.pl/szokujace-okolicznosci-napadu-na-pracownice-mopsu-swiadkowie-krzyczeli-dobij-suke/ar/13213976>

## WAŻNIEJSZE WYNIKI KONTROLI

*macząc, żebym wróciła jak jakiś klient powie mi, „zabije cię suko” bo to dopiero jest zagrożenie. A ja boję się chodzić w teren.*

*W środowisku dotkniętym przemocą wezwano policję. Dojazd radiowozu na teren wiejski to ok. 40 minut. W tym czasie klient zaatakował mnie kosą raniąc szyję (draśnięcie).*

*Agresywny chory psychicznie klient lżył mnie i poniżał w biurze oraz usiłował kopnąć w krocze. Udało mi się go obezwładnić. Wezwałem straż miejską, która w ogóle nie przyjechała tłumacząc na drugi dzień, że patrol NIE MÓGŁ TRAFIĆ pod adres biura.*

Pracownikowi socjalnemu przysługuje ochrona prawna przewidziana dla funkcjonariuszy publicznych. Biorąc pod uwagę rodzaj zagrożeń z którymi stykają się pracownicy socjalni konsekwentne egzekwowanie tego uprawnienia ma olbrzymie znaczenie dla poprawy ich bezpieczeństwa: *Paru klientów w wyniku gróźb pod moim adresem na wniosek ośrodka do policji miało sprawę w sądzie, gdzie, która zakończyła się wyrokiem typu 8 miesięcy do odsiadki oraz prace społeczne. Od tamtej pory po podopiecznych rozeszła się fama, że za użyczenie i zagrożenie można trafić do sądu i uci- chło!!* Zdaniem NIK w takich przypadkach pracownik socjalny powinien uzyskiwać wsparcie ze strony prawników zatrudnionych w urzędzie gminy, którzy powinni wspierać go – jako funkcjonariusza publicznego – w dochodzeniu jego praw przed wymiarem sprawiedliwości.

Jak wynika z wypowiedzi ankietowanych przez NIK pracowników socjalnych tylko część zdarzeń związanych z zagrożeniem ich bezpieczeństwu trafia do sądów. Sprawy nawet, jeżeli zostały zgłoszone, to są często umar- rzane.

Ochrona prawna pracowników socjalnych nie funkcjonuje w sposób właściwy

### Opinie z ankiet

*Klient groził mi i moim dzieciom, wiedział gdzie mieszkam i gdzie do szkoły chodzą moje dzieci, sprawę zgłosiłam do Prokuratury – przeprowadzono dochodzenie i sprawę umorzono.*

*Klient zaatakował mnie podczas wizyty w domu, najpierw wyzwiska a potem próbował mnie uderzyć. Ponieważ szybko zareagowałam i wyszłam z domu – nie doszło do obrażeń. Zgłosiłam sprawę na policję, ale z braku dowodów została umorzona.*

*Atak nożem podczas wywiadu w mieszkaniu przez klientkę. Interwencja pogotowia policji zakończona pobytem klientki na oddziale psychiatrii, sprawa karna umorzona.*

*Użycie noża kuchennego, pracodawca zgłosił to do Prokuratury, sprawa wygasła.*

*Dwukrotnie atak podopiecznego w biurze. Sprawa trafiła do prokuratury w jednym przypadku. Sprawę umorzono. Sprawcy nie ukarano pomimo zeznań pracowników socjalnych.*

*Po wejściu w środowisko przemocowca, Pan zaczął mi grozić, że mnie zabije, że wie jakim samochodem jeżdżę i gdzie mieszkam, wyzywanie od najgorszych. A później miałam przebite koło i podrapany samochód, Policja umorzyła sprawę.*

*Podczas wywiadu środowiskowego w miejscu zamieszkania Klienta w mieszka- nia, dostał szau, kopał, bił, krzyczał, mimo zagrożenia nieadekwatnie do sytu- acji martwiłam się o dokumenty, które pozostały na ławie w mieszkaniu, miałam też wtedy dokumenty innych osób z poprzednich wywiadów. Udało mi się uciec,*

## WAŻNIEJSZE WYNIKI KONTROLI

*pracodawca po zgłoszeniu sytuacji polecił mi udać się na komisariat i dokonać zgłoszenia. Po czasie zostałam zapytana czy przyjmuje przeprosiny od osoby i sprawa została umorzona.*

*Po interwencji odebrania dzieci rodzicom i umieszczeniu ich w pieczy zastępczej, ojciec dzieci przeciął mi cztery opony w aucie, ale tak, by pękły podczas jazdy. Sprawa została zgłoszona na policję, a następnie umorzona.*

Nie we wszystkich przypadkach sprawy związane z naruszeniem bezpieczeństwa pracowników socjalnych są podejmowane z urzędu

W dodatku, w związku z niepodejmowaniem działań przez przełożonych pracowników socjalnych, muszą oni składać zawiadomienia z powództwa cywilnego, choć zdarzenia, których dotyczą są bezpośrednio związane z ich pracą.

### Opinie z ankiet

*Klient zaatakował pracowników socjalnych w biurze, wtenczas drzwi były zamykane na łucznicz, zabarykadowane zostały drzwi. Jeden z pracowników został popchnięty, wyzwiska, zostało zniszczone mienie. Postępowanie z urzędu zostało umorzono ze wskazaniem, że można wytoczyć sprawę z powództwa cywilnego :-).*

*Ww. pytanie nie zawiera nękania (stalkingu). Przez kilka lat nękana byłam przez klienta. Śledził mnie, zaczepił moje nieletnie dzieci, wystawał pod nim domem, groził śmiercią, itp. Prosiłam o wsparcie dyrektora, to spotkałam się z odmową. Do sądu złożyłam zawiadomienie z oskarżenia prywatnego.*

*Klient naruszył nietykalność cielesną i stosował groźby karalne – sąd wymierzył mu karę pozbawienia wolności w zawieszeniu z dozorem kuratora, na podstawie mojego pozwu na drodze cywilnej.*

*Podczas wywiadu mężczyzna groził mi i mojej koleżance bronią gazową. Sprawa trafiła do Sądu na drodze cywilnej.*

Część spraw kończy się wyrokami skazującymi

Część spraw kończy się skazaniami. Jednak często orzekane przez sąd wyroki są niewysokie – kara więzienia w zawieszeniu lub prace społeczne. Zdarzało się również, że Sąd odstąpił od orzeczenia kary z uwagi na „niską szkodliwość społeczną”.

### Opinie z ankiet

*Pracownik socjalny podczas wizyty w rodzinie został uderzony szczotką przez podopieczną, interweniowała policja i sprawa trafiła do Sądu.*

*Niezadowolony klient wchodzi do pokoju z bronią w rękę, uderza jedną pracownicę po głowie, druga rusza na pomoc, dostaje cios w nos, zalewa się krwią, klient ucieka – i tyle. Dostałyśmy zwolnienie lekarskie na tydzień. Owszem, była policja, sprawa w sądzie, klient odsiedział parę miesięcy, teraz wrócił, jest tu, widzimy go codziennie i codziennie zastanawiamy się, co by było, gdyby tu wszedł.... Mówimy o tym kierownikowi, władzom, ale mają pewnie ważniejsze problemy.*

*Osoba chora psychicznie zaatakowała pracownika socjalnego w biurze (ukarana została sądownie – nadzór kuratora).*

*Osoba pod wpływem alkoholu podczas przeprowadzania wywiadu podbiegła i z główki uderzyła moją skromną osobę w twarz – sprawa zakończona skazaniem przez Sąd Rejonowy na karę pozbawienia wolności 6 m-cy w zawieszeniu na dwa lata.*

*Podopieczny pod wpływem alkoholu wtargnął do pokoju i usiłował pobić pracownika, użyto przycisk alarmowy, wezwano pomoc i sprawa trafiła do policji, prokuratury i Sądu. Podopieczny otrzymał wyrok w zawieszeniu.*

## WAŻNIEJSZE WYNIKI KONTROLI

*Pijana kobieta wtargnęła do biura i w złości przewróciła na mnie biurko, potem ruszyła w stronę koleżanki, którą chwyciła za gardło i próbowała dusić. Na pomoc przybiegli inni pracownicy. Sprawa trafiła do Sądu i kobieta dostała wyrok w zawieszeniu.*

*Klientka groziła mi uszkodzeniem ciała. W związku z tym, że była to osoba wielokrotnie karana za m.in. pobicia realnie czułam się zagrożona. Ostatecznie klientka została skazana prawomocnym wyrokiem (w zawieszeniu).*

*Za groźby i oszczerstwa złożyłem zawiadomienie na Policję. W toku postępowania osoba, która wyzywała pracownika socjalnego podczas wykonywania czynności służbowych oraz używała gróźb karalnych otrzymała wyrok skazujący w zawieszeniu.*

*Kilka razy podopieczny będąc pod wpływem alkoholu na terenie Ośrodka krzyczał, groził pozbawieniem życia, wchodził w prywatne sprawy rodzinne pracownika socjalnego, sprawa trafiła do sądu, na Policję a pracownik socjalny nadal musiał pracować z tą rodziną bez ochrony, podopieczny otrzymał zawiasy, które się już skończyły, nadal praca socjalna jest prowadzona z rodziną.*

*Podopieczny zaatakował mnie pod wpływem alkoholu. Wyrok: 20 godz. prac społecznych przez okres 12m-cy.*

*Klient niezadowolony z decyzji odnalazł miejsce mojego zamieszkania i zniszczył mi samochód, groził moim dzieciom, Sąd uchylił postępowanie z powodu niskiej szkodliwości społecznej.*

Zdarzają się również sprawy, w których to pracownik socjalny musi bronić się przed oskarżeniami podopiecznych.

### Opinie z ankiet

*W ramach procedury Niebieskiej Karty złożono zawiadomienie w sprawie podejrzenia popełnienia przestępstwa z art. 207kk przez Pana X w ramach prowadzonego postępowania osoby najbliższe zostały objęte programem ochrony świadka. Panu X postawiono zarzuty i skierowano sprawę do Sądu. W toku prowadzonej procedury Pan X kilkakrotnie pisał skargi na mnie, szargał moje dobre imię po wszystkich instytucjach. Około rok temu złożył zawiadomienie do Prokuratury, że niby ja fałszowałam dokumenty, ponieważ posiada on wgląd do dokumentacji Niebieskiej Karty. Prokuratura wszczęła postępowanie i zaczęło się. Przesłuchiwanie wyjaśniania wezwania pracowników i udowadniania, że nikt nic nie zrobił. Po roku czasu prokuratura ponownie rozgrzebuje sprawę, ponieważ coś się Panu X nie podobało się. Obecnie jestem na zwolnieniu lekarskim otrzymałam wezwanie na adres domowy, podkreślam, że wszystko dotyczy spraw służbowych i występuje w niej, jako pracownik socjalny, nie jako osoba prywatna. W związku z powyższym skontaktowałam się z KPP w ... i poinformowałam, że nie będę mogła uczestniczyć w postępowaniu oraz nie życzę sobie, aby korespondencja służbowa była przekazywana na adres prywatny. Przedstawiciel KPP poinformował mnie w rozmowie, że Pan X dopytuje się o mój prywatny adres zamieszkania oraz chce wglądu w dokumentację dotyczącą mojego L-4. Nadmieniam również, że Pan X posiada broń i boję się tego pana. Taka sytuacja może przydarzyć się każdemu pracownikowi socjalnemu. Ten przykład pokazuje, że nie jesteśmy chronieni jako pracownicy socjalni, nie mamy prawa do prywatności, do tego aby chorować. Co jeszcze mnie czeka ze strony Pana X nie wiem. O zaistniałej sytuacji poinformowałam mojego pracodawcę, co będzie dalej nie wiem.*

*Wielokrotnie grożono mi skargami, jedna pani napisała pomówienie że byłam pod wpływem alkoholu podczas jednego z wywiadów (postępowanie dyscyplinarne w pracy nie potwierdziło oczywiście tego faktu).*

## WAŻNIEJSZE WYNIKI KONTROLI

*Ostatnio Klientka pomówiła mnie pisemnie, że kieruję napadami i morderstwami na jednym z osiedli. Dwa dni straciłem pisząc wyjaśnienia, że jednak nie kieruję morderstwami.*

*Klient pomówił mnie o kradzież pasztetu za 2 zł. Podczas konfrontacji u kierownika nie mogłam liczyć na jego wsparcie. Prosiłam policję o pouczenie klienta.*

### Naruszanie praw pracowniczych pracowników socjalnych, w tym mobbing i nierówne traktowanie

Naruszanie praw pracowniczych w sześciu z 24 skontrolowanych jednostek

Państwowa Inspekcja Pracy w obszarze prawnej ochrony pracy ujawniła nieprawidłowości dotyczące m.in. zawarcia umów cywilnoprawnych w warunkach noszących cechy stosunku pracy; nieprzestrzeganie rozkładu czasu pracy zapisanego w regulaminie (zatrudnianie pracowników socjalnych w godzinach nadliczbowych; nieprzestrzeganie przepisów o udzielaniu niewykorzystanych za dany rok urlopów najpóźniej do 30 września następnego roku). Nieprawidłowości wystąpiły także w zakresie sposobu informowania pracowników o ryzyku zawodowym oraz niewskazaniu terminu wypłaty ekwiwalentu pieniężnego za pranie i konserwację odzieży roboczej oraz używanie odzieży własnej do celów służbowych.

Także NIK stwierdziła, że w sześciu z 24 skontrolowanych jednostek w okresie objętym kontrolą dochodziło do naruszania praw pracowniczych pracowników socjalnych, określonych w ustawie o pomocy społecznej i Kodeksie pracy. Stwierdzone naruszenia dotyczyły głównie wypłacania ekwiwalentu z tytułu używania prywatnych ubrań zamiast odzieży ochronnej (niewypłacanie bądź pomniejszanie go o podatek dochodowy od osób fizycznych).

#### Opinie z ankiet

*Beznadziejna wysokość dodatku za używanie własnej odzieży tj. 300 zł raz na trzy lata – regulamin tworzy każdy kierownik ośrodka według własnych upodobań.*

*Bardzo niska kwota wypłacana pracownikom socjalnym na uposażenie w wysokości 300,00 zł raz na trzy lata, co w skali roku daje 100,00 zł na zakup proszku do prania, butów, kurtek itp.*

*Brak zwrotu za zniszczoną odzież.*

*Brak ekwiwalentu na pranie odzieży, którą nosimy, a w związku z przebywaniem w specyficznym środowisku, wymaga odświeżenia.*

*Brak odpowiedniego zabezpieczenia w postaci specjalistycznego ubioru w sytuacji, kiedy w mieszkaniu klienta są pluskwy i pracownik socjalny może je przenieść do swojego miejsca zamieszkania.*

#### Przykład

Pracownikom socjalnym pracującym w terenie używającym własnej odzieży i obuwia roboczego, która jest narażona na zniszczenie lub znaczne zabrudzenie, przysługiwał ekwiwalent pieniężny<sup>55</sup>. Wysokość ekwiwalentu została ustalona w 2001 r. i corocznie do 2011 r. była waloryzowana<sup>56</sup>. **W MOPS w Sopocie**

<sup>55</sup> Zgodnie z zarządzeniem nr 10/A/2001 Dyrektora Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Sopocie w sprawie wprowadzenia Zakładowej Tabeli Norm Odzieży i Obuwia Roboczego z dnia 15 listopada 2001 r.

<sup>56</sup> W latach 2012–2017 wskaźniki cen towarów i usług konsumpcyjnych przy podstawie rok poprzedni = 100 wynosiły: 103,7, 100,9, 100, 99,1, 99,4 i 102- i dlatego zrezygnowano z ich waloryzacji.

## WAŻNIEJSZE WYNIKI KONTROLI

w latach 2016–2017 ekwiwalent z tytułu używania przez pracowników socjalnych własnej odzieży i obuwia roboczego był jednak pomniejszany o podatek dochodowy od osób fizycznych, co jest niezgodne z przepisami.

Ponadto aż w 16 skontrolowanych przez NIK jednostkach brakowało procedury antymobbingowej i regulacji dotyczących równego traktowania. Przepis art. 94<sup>3</sup> § 1 Kodeksu pracy zobowiązuje pracodawcę do przeciwdziałania mobbingowi. Istotnym wyrazem zrealizowania tego ustawowego obowiązku pracodawcy jest opracowanie, a następnie wdrożenie procedur antymobbingowych w zakładzie pracy.

Brak procedury antymobbingowej w 16 jednostkach

Kontrola NIK wykazała, że część pracowników socjalnych w badanych ośrodkach sygnalizowała problem występowania mobbingu i nierównego traktowania, jednak sygnały te rzadko przeradzały się w jawne postępowania – pracownicy z góry zakładali, że stoją na przegranej pozycji i z pracodawcą nie wygrają. Dyrektorzy ośrodków tłumaczyli natomiast nieopracowanie procedur antymobbingowych brakiem przypadków mobbingu i nierównego traktowania.

Tymczasem Sąd Najwyższy w wyroku II PK 149/14 z dnia 21 kwietnia 2015 r.<sup>57</sup> stwierdził, że obowiązek pracodawcy w zakresie przeciwdziałania mobbingowi nie może ograniczać się jedynie do przypadków stwierdzonych zachowań mobbingowych. W innym orzeczeniu<sup>58</sup> SN stwierdził m.in., że realizowanie przez pracodawcę obowiązku przeciwdziałania mobbingowi polega w szczególności na szkoleniu pracowników, informowaniu ich o niebezpieczeństwie i konsekwencjach mobbingu, czy też opracowaniu i stosowaniu procedur, które umożliwią wykrycie i zakończenie tego zjawiska.

Państwowa Inspekcja Pracy, w dwóch z kontrolowanych ośrodków pomocy społecznej, w których stwierdziła nieprawidłowości związane z przeciwdziałaniem mobbingowi (brak procedur przeciwdziałania mobbingowi; nieokreślenie zasad i działań zwalczania praktyk o charakterze mobbingu oraz przeciwdziałania i zwalczania niewłaściwych zachowań mogących prowadzić do mobbingu; nieopracowanie procedur zgłaszania i rozpatrywania powiadomień pracowników, którzy doświadczyli mobbingu lub niewłaściwego zachowania) dokonała pogłębionych badań tego zjawiska, których wyniki wskazywały na możliwość jego wystąpienia. W zbiorczym raporcie pokontrolnym przekazanym NIK, PIP napisała:

*(...) W związku z zaistniałą sytuacją inspektorzy pracy w porozumieniu z pracodawcą i za jego zgodą przeprowadzili anonimowe badanie ankietowe wśród pracowników socjalnych. W przypadku jednego ośrodka 29 na 30 ankietowanych potwierdziło fakt występowania mobbingu w zakładzie pracy. W drugim ośrodku na 18 ankietowanych pracowników 12 wskazało na występowanie niewłaściwych postaw i zachowań, które mogłyby wskazywać na występowanie mobbingu w miejscu pracy.*

Ponadto w zakresie przepisów dotyczących równego traktowania inspektorzy pracy stwierdzili, że większość pracodawców nie zapoznało pra-

<sup>57</sup> Treść wyroku wraz z uzasadnieniem dostępna jest w bazie orzeczeń Sądu Najwyższego pod adresem: <http://www.sn.pl/sites/orzecznictwo/orzeczenia3/ii%20pk%20149-14-1.pdf>.

<sup>58</sup> Treść uzasadnienia wyroku SN z dnia 3 sierpnia 2011 r. (I PK 35/11), dostępna jest pod adresem: <http://sn.pl/Sites/orzecznictwo/Orzeczenia2/I%20PK%2035-11-1.pdf>.

owników z przepisami dotyczącego równego traktowania. Pomimo tego w kontrolowanych ośrodkach nie stwierdzono nieprawidłowości w ich przestrzeganiu.

Tymczasem z badań ankietowych NIK wynika, że w odczuciu pracowników socjalnych, aż w 71,4% jednostek mogło dochodzić do przypadków nierównego traktowania wobec pracowników, w 42,4% do mobbingu i w 34,7% do dyskryminacji.

### Współpraca pracowników socjalnych z innymi organami i instytucjami

Niewystarczające wsparcie pracowników socjalnych przez inne organy

Zgodnie z art. 121 ust. 1 ustawy o pomocy społecznej pracownik socjalny korzysta z prawa pierwszeństwa przy wykonywaniu swoich zadań w urzędach, instytucjach i innych placówkach. Inne organy są obowiązane do udzielania pracownikowi socjalnemu pomocy w zakresie wykonywania tych czynności. Nie wszystkie jednostki miały podpisane jakieś dodatkowe umowy dotyczące współpracy z innymi urzędami i instytucjami, natomiast oficjalnie dyrektorzy OPS nie stwierdzili, by występowały jakieś problemy czy konflikty w tym obszarze. Pracownicy socjalni w ankietach sygnalizowali jednak, że współpraca z innymi instytucjami i urzędami, działającymi w obszarze pomocy społecznej wymaga ulepszenia. Prawie połowa ankietowanych pracowników socjalnych (2043) uznało, że na podniesienie skuteczności pracy socjalnej w gminie wpłynęłoby usprawnienie współpracy z innymi instytucjami samorządowymi (gmina, PUP, PCPR). W ich opiniach, pracownicy socjalni często wykonują pracę za inne instytucje i urzędy, a mimo to są przez nie lekceważeni.

#### Opinie z ankiet

*Problemy ze współpracą z innymi jednostkami utrudnione dodatkowo RODO.*

*Ponadto z uwagi na RODO utrudniona jest współpraca z instytucjami na rzecz Rodziny (np. brak możliwości monitorowania procesu leczenia odwykowego, etc.).*

*Słaba współpraca z innymi podmiotami, brak dostępu do systemu urzędu miejskiego, systemu EKUZ co przedłuża proces przyznania świadczeń gdyż oczekiwanie na dokumentację jest dosyć długie.*

*Bardzo trudna współpraca z sądami.*

*Brak wsparcia ze strony innych podmiotów współpracujących, brak koordynacji wspólnych działań 'psychologia'.*

*Brak współpracy pomiędzy służbami, marginalizacja znaczenia Pracownika Socjalnego przez inne Służby, traktowanie w sposób lekceważący.*

*Brak prawidłowej komunikacji pomiędzy organami współpracującymi.*

*Brak współpracy z innymi instytucjami, brak chęci z ich strony/wypisuje szpital podopiecznego informuje dzień lub dwa dni wcześniej i róbcie co chcecie, 'najlepiej do domu zabrać' bo pomoc społeczna musi, bo jest od tego, tylko pytam się, co mogę, jak nigdzie miejsca nie ma, brak w ZOL, DPS.*

*Personel ani lekarze pobliskiego szpitala niechętnie podejmują współpracę.*

*Trudna współpraca z kuratorami i sądem.*



*Trudności we współpracy z innymi instytucjami np. BOM-y, Spółdzielnie mieszkaniowe, szkoły, placówki służby zdrowia itp., które przerzucają na nas wszystkie niezwykle trudne zadania, oczekując CUDÓW. Jakikolwiek podmiot ma problem, nie rozwiązuje go samodzielnie nawet, jeśli pozostaje to w ich gestii, tylko przerzuca na OPS-y, gdyż my mamy nieograniczoną liczbę zadań i środowisk i pokornie bez granic wykonujemy rzetelnie każde zadanie własne i przekazane przez podmioty.*

### 5.3. Możliwość rozwoju oraz wsparcie merytoryczne i psychologiczne dla pracowników socjalnych

Kontrola NIK wykazała, że pracownicy socjalni odczuwają potrzebę zwiększenia liczby szkoleń, w tym superwizji. Brakuje im także jasnej ścieżki rozwoju zawodowego. Oczekują również większego wsparcia specjalistów w prowadzonej przez nich pracy socjalnej.

Pracownicy socjalni odczuwają brak szkoleń, szczególnie w zakresie radzenia sobie ze stresem i wypaleniem zawodowym, w tym zwłaszcza superwizji

#### Kwalifikacje i szkolenia pracowników socjalnych

We wszystkich 24 badanych ośrodkach pracownicy socjalni mieli wymagane ustawą (art. 116 ust. 1) kwalifikacje, a większość pracowników socjalnych miała ukończone specjalizacje I lub II stopnia. Mogli oni też brać udział w szkoleniach, jednak ich liczba, zakres tematyczny i poziom były bardzo zróżnicowane i często w opinii pracowników niewystarczające.

Państwowa Inspekcja Pracy w blisko połowie ośrodków stwierdziła nieprawidłowości dotyczące szkoleń BHP – głównie w zakresie ich częstotliwości i niedostosowania program szkoleń wstępnych i okresowych do charakteru pracy wykonywanej przez pracowników socjalnych.

Z ustaleń kontroli NIK oraz badania ankietowego wynika, że większość pracowników – 60–86% brała udział w szkoleniach podnoszących kwalifikacje zawodowe: w zakresie obowiązujących przepisów, metodyki prowadzenia pracy socjalnej, metodyki pracy z wybranymi grupami podopiecznych, korzystania z narzędzi informatycznych, ochrony danych osobowych przepisów BHP.

Zgodnie z art. 119 ust. 2 pkt. 6 ustawy o pomocy społecznej, przy wykonywaniu zadań pracownik socjalny jest obowiązany podnosić swoje kwalifikacje zawodowe poprzez udział w szkoleniach i samokształcenie i przysługuje mu zwrot kosztów uczestnictwa w szkoleniach w zakresie specjalizacji zawodowej w zawodzie pracownika socjalnego w kwocie nie mniejszej niż 50% kosztów szkolenia (art. 121). Jednostki jednak rzadko prowadziły analizę potrzeb w zakresie szkoleń dla pracowników socjalnych i na ogół korzystały z gotowych napływających do nich ofert szkoleń bezpłatnych (finansowanych z np. z funduszy unijnych). Zwykle dotyczyły one kwestii zawodowych.

W dziesięciu z 24 skontrolowanych ośrodków pracownicy nie brali natomiast udziału w żadnych szkoleniach wspierających rozwój osobisty, czy radzenia sobie ze stresem i wypaleniem zawodowym.

W ogólnopolskim badaniu ankietowych NIK, ponad połowa uczestników (53%) wskazało, że pracodawca nie zapewnił im żadnych miękkich szkoleń,

## WAŻNIEJSZE WYNIKI KONTROLI

### Krytyczne opinie pracowników socjalnych o jakości szkoleń

w tym dotyczących zarządzania emocjami, komunikacji interpersonalnej, pracy zespołowej, ale zwłaszcza stresu w pracy i wypalenia zawodowego.

Pracownicy socjalni bardzo krytycznie wypowiadali się w ankietach dla NIK na temat szkoleń. Dominowały odpowiedzi, że jest ich mało, są niskiej jakości, bo pracodawca wybiera przypadkowe darmowe, a nie te naprawdę potrzebne, a z wypaleniem zawodowych i stresem, muszą sobie radzić sami, bo nie tylko nie mają zapewnionej superwizji, ale nawet wsparcia psychologa.

#### Opinie z ankiet

*Jeździmy na najtańsze szkolenia, temat się nie liczy.*

*Pracownicy korzystali z różnorodnych szkoleń w ramach projektów ze środków unijnych. Projekty się skończyły i szkolenia też, bo są drogie, nie ma za wiele środków finansowych.*

*Najczęściej pracownicy są kierowani na bezpłatne szkolenia i niewiele przydatne.*

*Potrzeba konkretnych szkoleń warsztatowych dotyczących pracy socjalnej w zakresie ustawy o pomocy społecznej i ustaw pokrewnych a także pracy socjalnej w terenie.*

*Pracodawca dba o mój rozwój, ale raczej są to inwestycje podnoszące moje kwalifikacje i kompetencje zawodowe, mało jest szkoleń z automotywacji czy właśnie wsparcie psychologicznego.*

*Kurs samoobrony był organizowany przez Gminę nieodpłatnie i każdy z mieszkańców, w tym pracowników, mógł z niego skorzystać.*

*Robię doktorat z pracy socjalnej. Aby realizować studia po pierwsze naraziłam się na gniew szefowej, po drugie musiałam skorzystać z 10 dni urlopu bezpłatnego, ponieważ dyrekcja uznała, że to moja fanaberia.*

*Zero szkoleń, a jak są, to jedzie jedna osoba (ta najbardziej podlizująca się) i opowiada potem wszystkim, co było. I w jaki sposób ma to zwiększyć moją efektywność i rozwój oraz wiedzę? Superwizję prowadzi kierownik, który stwierdził, że w sumie to jest takie spotkanie relaksujące. (możemy to przemilczeć i nie komentować?) Ja wiem, że superwizję powinna prowadzić osoba z zewnątrz, która na spotkanie zaprasza wszystkich szeregowych pracowników, a kierownik nawet nie ma wstępu na takie spotkanie. Bo jak mogę zacząć temat na superwizji np. dotyczący konfliktu z kierownictwem, jak ten ktoś siedzi i na mnie patrzy? To jest tak absurdalne, że aż śmieszne. (...) Obecnie pracuję w terenie ponad 5 miesięcy i nie byłam na żadnym szkoleniu.*

*Brak szkoleń z wykwalifikowaną kadrą, a nie z ludźmi, którzy nie mają pojęcia o pracy socjalnej.*

*Zbyt mała liczba (brak!!) szkoleń związanych z prowadzeniem pracy socjalnej, współpracy z klientami, prowadzeniem procedur NK, współpracą z ofiarami przemocy.*

*MOPS nie organizuje żadnych szkoleń, wszystkiego trzeba szukać na własną rękę.*

*Oferowane szkolenia są słabej jakości. Zazwyczaj pod koniec roku, kiedy ośrodek musi wydać pieniądze.*

*Korzystamy ze szkoleń darmowych, które same znajdziemy. Brak finansów. Od trzech lat proszę o korzystanie z superwizji. Brak finansów na ten cel.*

*Szkolenia nie są prowadzone przez specjalistów z zewnątrz, bo są za drogie.*

*W naszym ośrodku w mieście nie mamy na etacie psychologa nawet dla potrzeb klientów.*

## WAŻNIEJSZE WYNIKI KONTROLI

*Superwizja jest w ośrodku, ale tylko dlatego, że o to zadbali pracownicy stawiając taki warunek, ale pracodawca robi ciągle wyrzuty, co do kosztów superwizji i uważa, że jest zbędna i zmarnowany czas, tak jak szkolenia miękkie.*

*Brak regularnej superwizji.*

Jedynie nieliczne ośrodki proponowały swoim pracownikom szkolenia w zakresie radzenia sobie z różnego rodzaju zagrożeniami w tym z agresywnymi podopiecznymi.

W skontrolowanych OPS 79 (z 290) pracowników socjalnych miało zapewnione szkolenia w zakresie zagrożeń psychofizycznych w pracy socjalnej, 49 w zakresie zagrożeń biologicznych, 120 w zakresie radzenia sobie w sytuacji zagrożenia, 172 w zakresie pracy z trudnym klientem, 114 w zakresie pracy z osobami z zaburzeniami psychicznymi, 107 w zakresie radzenia sobie w sytuacjach konfliktowych, a 71 wzięło udział w kursach samoobrony.

W ogólnopolskim badaniu ankietowych 1/3 pracowników socjalnych stwierdziła, że pracodawca nie zapewnił im udziału w żadnym ze szkoleń przygotowujących do radzenia sobie w sytuacji zagrożenia psychofizycznego w pracy socjalnej, zagrożenia biologicznego w pracy socjalnej, postępowania w sytuacji zagrożenia, pracy z trudnym klientem, pracy z osobami z zaburzeniami psychicznymi, radzenia sobie w sytuacjach konfliktowych, kursach samoobrony.

### **Wsparcie specjalistyczne w pracy z wieloproblemowymi podopiecznymi oraz w związku ze stresem i wypaleniem zawodowym**

Pracownicy socjalni w związku z prowadzoną pracą socjalną mogli korzystać ze wsparcia specjalistycznego np. psychologów, doradców zawodowych, specjalistów do spraw uzależnień itp. w 21 z 24 skontrolowanych ośrodków<sup>59</sup>. Wsparcie specjalistyczne dotyczyło jednak głównie ich podopiecznych.

O wiele gorzej przedstawiała się kwestia wsparcia dla pracowników socjalnych w ich problemach. W 17 badanych ośrodkach pracownicy nie mieli zapewnionego wsparcia w formie superwizji. Aż 64% pracowników socjalnych ze skontrolowanych ośrodków nie miało wsparcia psychologicznego.

Także ogólnopolskie badanie ankietowe pokazało w tym zakresie niepokojącą sytuację. Tylko 19,8% ankietowanych (831 z 4206 pracowników socjalnych), stwierdziło, że pracodawca zapewnił im wsparcie psychologiczne, a 36,7% (1545 z 4206) nie miało możliwości wzięcia udziału w superwizji.

W założeniu superwizja pracy socjalnej, polega na ustawicznym rozwoju zawodowym pracowników socjalnych, służącym utrzymaniu wysokiego poziomu świadczonych usług, zachowaniu i wzmacnianiu kompetencji

**Niewystarczające szkolenia przygotowujące do radzenia sobie w sytuacji zagrożenia**

**Wsparcie specjalistyczne na ogół dostępne dla podopiecznych, rzadziej dla pracowników socjalnych**

<sup>59</sup> Zgodnie z art. 121 ust. 1 ustawy o pomocy społecznej: „Organy są obowiązane do udzielania pracownikowi socjalnemu pomocy w zakresie wykonywania tych czynności”. Ponadto z art. 119 ust. 1 pkt 7 ups wynika, że do zadań pracownika socjalnego należy w szczególności m.in. współpraca i współdziałanie z innymi specjalistami w celu przeciwdziałania i ograniczania patologii i skutków negatywnych zjawisk społecznych, łagodzenie skutków ubóstwa.

## WAŻNIEJSZE WYNIKI KONTROLI

zawodowych, udzielaniu wsparcia, poszukiwaniu źródeł trudności w pracy i możliwości ich pokonywania. Pracownicy socjalni oczekują takiego wsparcia. 56,3% wszystkich ankietowanych wskazało, że brakuje im wsparcia w formie superwizji.

Wyjaśniając przyczyny nieobjęcia pracowników socjalnych superwizją dyrektorzy aż w dziewięciu przypadkach (na 17 ośrodków, w których jej nie było), twierdzili, że wynikało to z braku wniosków o ten typ wsparcia ze strony pracowników socjalnych.

Zgodnie z art. 121a ust. 2 ustawy o pomocy społecznej każdy pracownik socjalny ma prawo do korzystania z superwizji pracy socjalnej. Chociaż z tego przepisu zdaniem NIK jednoznacznie wynika obowiązek dla pracodawcy zapewnienia pracownikom tej formy wsparcia, ośrodki inaczej interpretują ten przepis.

Ustawa o pomocy społecznej bardzo szczegółowo reguluje zasady przeprowadzania superwizji m.in. nakładając obowiązek prowadzenia tych szkoleń przez superwizorów z odpowiednim certyfikatem superwizora pracy socjalnej. Z siedmiu ośrodków, w których organizowano superwizję, tylko trzy miało te szkolenia organizowane przez osoby z takim certyfikatem. Wynikało to m.in. z braków odpowiednio wyszkolonej i certyfikowanej kadry.

### Przykład

W **MOPS w Sopocie** w latach 2016–2018 (I półrocze) żaden z pracowników socjalnych zatrudnionych w Ośrodku nie został objęty superwizją, co spowodowane było m.in. tym, że od momentu wprowadzenia rozporządzenia w sprawie superwizji, liczba osób uprawnionych do prowadzenia superwizji (certyfikowanych superwizorów) została ograniczona. W kontrolowanym okresie Ośrodkowi nie udało się pozyskać superwizora z odpowiednimi kwalifikacjami. W okresie objętym kontrolą pracownicy nie wnioskowali o objęcie superwizją. Na terenie Ośrodka prowadzone było poradnictwo wzmacniające kompetencje zawodowe i przeciwdziałające zjawisku wypalenia zawodowego, jako zastępcza forma superwizji, z którego pracownicy socjalni korzystali w badanym okresie po kilka razy w roku. Celem tych zajęć była rozmowa o bieżących wyzwaniach oraz o problemach wynikających na tle wykonywania zawodu pracownika socjalnego.

W odpowiedzi na pytanie NIK, Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej w piśmie z 28 listopada 2018 r. wyjaśniło, że pierwsi superwizorzy zdobyli certyfikaty na podstawie przepisów przejściowych – art. 3 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o zmianie ustawy o pomocy społecznej<sup>60</sup> przystępując do egzaminu przed Centralną Komisją Egzaminacyjną ds. Stopni specjalizacji zawodowej pracowników socjalnych działającą przy Ministrze Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej. Certyfikat uzyskały 24 osoby, które mogą prowadzić superwizję w świetle zapisów ustawy o pomocy społecznej. Rejestr certyfikowanych superwizorów pracy socjalnej zamieszczony jest na stronie internetowej MRPiPS. Ze względu na ochronę danych osobowych dane kontaktowe do superwizorów pracy socjalnej przekazy-

<sup>60</sup> Dz. U. z 2015 r. poz. 1310.

## WAŻNIEJSZE WYNIKI KONTROLI

wane są instytucjom zainteresowanym superwizją na ich indywidualne zapytanie. Od 2017 r. (od wydania pierwszych certyfikatów) jedynie trzy instytucje zwróciły się do Ministerstwa o udostępnienie danych kontaktowych do superwizorów, co zdaniem MRPiPS „świadczy o niewielkim zainteresowaniu możliwością skorzystania z superwizji”.

Ponad połowa ankietowanych pracowników (2367 czyli 56,3%) wskazywało na potrzebę wsparcia w formie superwizji, a w kontrolowanych jednostkach NIK stwierdziła nawet przypadki, że pracownicy socjalni uczestniczyli w takich szkoleniach we własnym zakresie, bez powiadomienia kierownictwa ośrodka i na własny koszt.

W skontrolowanych ośrodkach pracownicy socjalni wskazywali, że najbardziej im brakuje szkoleń przygotowujących do radzenia sobie w sytuacji zagrożenia (74%). Na kolejnych miejscach znalazły się szkolenia wspierające rozwój zawodowy i osobisty (po 55%). Na potrzebę superwizji wskazywało 52% pracowników.

Również zapytani w badaniu ogólnopolskim o to, jakich szkoleń im brakuje, pracownicy socjalni wskazali na pierwszym miejscu brak szkoleń przygotowujących do radzenia sobie w sytuacji zagrożenia (3517 z 4206 czyli 83,6%). Na kolejnych miejscach znalazły się potrzeba szkoleń wspierających rozwój osobisty (68,2% – 2869 pracowników), potrzeba kursu samoobrony (62,4%), potrzeba szkoleń wspierających rozwój zawodowy (62,2%). Tylko 4,5% uznało, że nie brakuje im żadnych szkoleń.

Ankietowali sygnalizowali też brak pomocy psychologicznej i wsparcia ich w trudnych sytuacjach przez kierownictwo ośrodka.

Najbardziej potrzebne szkolenia przygotowujące do radzenia sobie w sytuacji zagrożenia

### Opinie z ankiet

*Za mało kursów samoobrony. Głównie przykaz wystania pracownika na kurs samoobrony jest w momencie, gdy coś się wydarzy złego i jest o tym głośno w mediach. Wówczas jest mobilizacja, a potem cisza...*

*Brak współpracy ze specjalistami.*

*Nie ma możliwości wsparcia superwizyjnego.*

*SUPERWIZJA PROWADZONA W OŚRODKU – ŻENADA. TO POWINNO BYĆ MIEJSCE NA ZEWNATRZ.*

*Uzyskałam wsparcie psychologiczne w sytuacji wypalenia zawodowego, ale jest mi to wypominane i żałuję że zgłosiłam się po pomoc, bo wyszłam na osobę niekompetentną.*

*Konieczne kursy: samoobrony, dodatkowo superwizja chociażby raz w m-cu.*

*Potrzebny dobry fachowiec psycholog – inny niż ten z NFZ gdzie pracownik soc. spotykałby się ze swymi klientami!!!!*

*Potrzebne są szkolenia praktyczne, superwizja, czy samoobrona. Teorie znamy ze studiów, takich szkoleń nam nie trzeba.*

*Brakuje wsparcia psychologicznego, a także z zakresu „budowania zespołu” w ramach wszystkich działań MOPS.*

*Superwizja jest trzy razy w roku, brak szkoleń dla nowych pracowników, a innym w ogóle się odmawia możliwości szkolenia i samodoskonalenia. Brak korzystania z dofinansowania do szkoleń z PUP pomimo próśb pracowników.*

## WAŻNIEJSZE WYNIKI KONTROLI

*Potrzebne jest wsparcie psychologa dla pracowników socjalnych, ale z zachowaniem tajemnicy przez psychologa.*

*Samoobrona oraz kursy bardziej dotyczące praktyki i życiowych zdarzeń, a nie tylko sucha teoria.*

*Brak wsparcia psychologicznego związanego ze stresem, mobbingiem, stosowaniem przemocy.*

*Na własną rękę szukam i korzystam ze wsparcia psychologicznego.*

## 6. ZAŁĄCZNIKI

### 6.1. Metodyka kontroli i informacje dodatkowe

Czy gminy zapewniają pracownikom socjalnym organizację i warunki pracy niezbędne dla realizacji kluczowych zadań ustawowych w zakresie pomocy społecznej?

Cel główny kontroli

Czy gminy organizują pracę pracowników socjalnych w sposób umożliwiający skuteczną realizację zadań ustawowych?

Cele szczegółowe

Czy gminy zapewniają pracownikom socjalnym warunki konieczne do realizacji zadań ustawowych?

Czy gminy zapewniają pracownikom socjalnym możliwość rozwoju oraz wsparcie specjalistyczne?

Ośrodki pomocy społecznej

Zakres podmiotowy

Kontrolę przeprowadzono w okresie od 11 września do 17 grudnia 2018 r.

Terminy realizacji kontroli

Kontrolę przeprowadzono pod względem kryterium legalności, gospodarczości i rzetelności, określonych w art. 5 ust. 1 ustawy o NIK.

Kryteria kontroli

2016–2018 (I połowa)

Okres objęty kontrolą

W ramach postępowania kontrolnego, na podstawie art. 29 ust. 1 pkt 2 lit. f ustawy o NIK uzyskano informacje z MRPiPS, urzędów gmin, dotyczące zatrudniania i wynagrodzeń pracowników socjalnych i pracowników gmin oraz komend Policji nt. bezpieczeństwa pracowników socjalnych (asysty, zgłoszone przestępstwa dotyczące znieważenia i/lub czynnej napaści na pracownika socjalnego).

Działania na podstawie art. 29 ustawy o NIK

Przy realizacji niniejszej kontroli NIK nawiązała współpracę z Państwową Inspekcją Pracy. Główny Inspektor Pracy w odpowiedzi na prośbę Prezesa NIK zadeklarował i przeprowadził działania kontrolne w zakresie przedmiotowym wynikającym z ustawy o PIP w województwach i jednostkach wskazanych przez NIK. Kontrole te uzupełnią ustalenia poczynione przez NIK w toku kontroli, w szczególności pogłębiając tematykę związaną z przestrzeganiem w kontrolowanych ośrodkach pomocy społecznej przepisów BHP.

Udział innych organów kontroli na podstawie art. 12 ustawy o NIK

NIK przygotowała ankietę dla pracowników socjalnych, obejmującą przekrojowo problematykę przewidzianą do badania w niniejszej kontroli. Informacja o możliwości wypełnienia ankiety on-line została wysłana do wszystkich (prawie 2,5 tys. ) ośrodków pomocy społecznej w Polsce, wraz z prośbą o przekazanie jej pracownikom socjalnym. Na apel NIK odpowiedziało 4206 osób, co stanowi ponad 21% wszystkich pracowników socjalnych (niespełna 20 tys. ) Ponadto dodatkowe 290 ankiet wypełnili pracownicy socjalni z 24 jednostek objętych kontrolą. Łącznie więc NIK uzyskała stanowisko w najważniejszych kwestiach od prawie 4,5 tys. pracowników socjalnych, czyli 23% zatrudnionych.

Badania ankietowe

Wyniki kontroli przedstawiono w 24 wystąpieniach, w których zgłoszono 55 wniosków pokontrolnych. Z informacji o sposobie wykorzystania uwag i wykonania wniosków pokontrolnych wynika, że do dnia 27 czerwca 2019 r. zrealizowano 41 wniosków, w trakcie realizacji było osiem, a sześć wniosków pozostawało niezrealizowanych.

Stan realizacji wniosków pokontrolnych

Brak zastrzeżeń.

Zastrzeżenia zgłoszone do wystąpień pokontrolnych

## ZAŁĄCZNIKI

### Wykaz jednostek kontrolowanych

Lp.	Jednostka NIK przeprowadzająca kontrolę	Jednostka kontrolowana	Imię i nazwisko kierownika jednostki kontrolowanej
1	2	3	4
1.	Departament Pracy, Spraw Społecznych i Rodziny	Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Sopocie	Andrzej Czekaj
		Miejski Ośrodek Pomocy Rodziny w Sochaczewie	Zofia Berent
		Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Górze Kalwarii	Katarzyna Łągowska
2.	Delegatura w Białymstoku	Miejski Ośrodek Pomocy Rodziny w Łapach	Małgorzata Wasilewska
		Ośrodek Pomocy Społecznej w Sokółce	Marta Półtorzycka
		Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Augustowie	Teresa Dobko
3.	Delegatura w Kielcach	Miejsko-Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Busku Zdroju	Anna Kania
		Ośrodek Pomocy Społecznej w Jędrzejowie	Grażyna Chabior
		Ośrodek Pomocy Rodziny w Staszowie	Renata Śledź
4.	Delegatura w Lublinie	Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Biłgoraju	Anna Dziadosz
		Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Chełmie	Waldemar Kozioł
		Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Zamościu	Kazimierz Seń
5.	Delegatura w Olsztynie	Miejsko-Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Piszcu	Elwira Świetlicka
		Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Giżycku	Jarosław Borkowski
		Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Szczytnie	Hanna Bojarska
6.	Delegatura w Opolu	Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Murowie	Maria Skrzypek
		Ośrodek Pomocy Społecznej w Głubczycach	Bożena Ziółkowska
		Ośrodek Pomocy Społecznej w Wołczynie	Agnieszka Wilczek
7.	Delegatura w Poznaniu	Ośrodek Pomocy Społecznej w Swarzędzu	Anna Renda
		Ośrodek Pomocy Społecznej w Środzie Wielkopolskiej	Danuta Wieczorek
		Ośrodek Pomocy Społecznej we Wrześni	Anna Prusak
8.	Delegatura w Rzeszowie	Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Dębicy	Małgorzata Kędzior
		Miejsko-Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Kolbuszowej	Małgorzata Hariasz
		Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Przemyślu	Tomasz Baran



## Wykaz ocen kontrolowanych jednostek

Lp.	Nazwa jednostki kontrolowanej	Ocena kontrolowanej działalności (pozytywna, negatywna, w formie opisowej)	Stany mające wpływ na wydaną ocenę:	
			Prawidłowe	Nieprawidłowe
1.	Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Sopocie	W formie opisowej	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Zgodnie z przepisami sporządzano sprawozdania;</li> <li>- Dane zawarte w sprawozdaniach były jednolite;</li> <li>- Ośrodek w sposób prawidłowy rozpoznawał zapotrzebowanie na świadczenia pomocy społecznej i zabezpieczał środki finansowe na ten cel;</li> <li>- W 2018 r. Ośrodek zatrudnił odpowiednią liczbę pracowników socjalnych i spełniał ustawy wymóg dotyczący liczby zatrudnionych pracowników socjalnych w przeliczeniu na liczbę mieszkańców;</li> <li>- Część pracowników socjalnych została objęta poradnictwem wzmacniającym kompetencje zawodowe i przeciwdziałającym zjawisku wypalenia zawodowego (tzw. superwizją).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- W latach 2016 i 2017 Ośrodek przekraczał wskaźnik 50 rodzin/osób samotnie gospodarujących objętych pomocą przez jednego pracownika socjalnego;</li> <li>- Stanowiska pracy biurowej, w tym pracy z monitorem ekranowym, pracowników socjalnych nie spełniały wymogów BHP i ergonomii w zakresie wyposażenia oraz zapewnienia zgodnego z normą oświetlenia stanowisk pracy;</li> <li>- W niektórych pomieszczeniach pracy nie było przepisowej wolnej powierzchni lub kubatury przypadającej na jednego pracownika. W części pomieszczeń nie zapewniono odpowiednich przejść i dojść do stanowisk pracy;</li> <li>- Ani jeden pracownik nie uzyskał stopnia specjalizacji zawodowej oraz nie brał udziału w procedurze prowadzącej do uzyskania stopni;</li> <li>- Ocena ryzyka zawodowego – przygotowana wspólnie dla stanowisk: koordynator rodzinnej pieczy zastępczej, pracownik socjalny, pedagog i prawnik nie spełniała wymogów dla tego typu dokumentu;</li> <li>- W okresie objętym kontrolą nie wprowadzono tzw. procedur antymobbingowych, które pozwoliłyby na skuteczne przeciwdziałanie mobbingowi lub zachowaniom mogącym prowadzić do niego;</li> <li>- W latach 2016–2017 ekwiwalent z tytułu używania przez pracowników socjalnych własnej odzieży i obuwia roboczego był pomniejszany o podatek dochodowy od osób fizycznych;</li> <li>- Nie objęto poradnictwem wzmacniającym kompetencje zawodowe i przeciwdziałającym zjawisku wypalenia zawodowego (tzw. superwizją) pracowników socjalnych Działu Pomocy Seniorom i Osobom Niepełnosprawnym.</li> </ul>

## ZAŁĄCZNIKI

Lp.	Nazwa jednostki kontrolowanej	Ocena kontrolowanej działalności (pozytywna, negatywna, w formie opisowej)	Stany mające wpływ na wydaną ocenę:	
			Prawidłowe	Nieprawidłowe
2.	Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Sochaczewie	W formie opisowej	<ul style="list-style-type: none"> <li>- MOPS zgodnie z przepisami sporządzał sprawozdania;</li> <li>- Dane zawarte w sprawozdaniach były spójne i jednolite;</li> <li>- Ośrodek w sposób prawidłowy rozpoznawał zapotrzebowanie na świadczenia pomocy społecznej i zabezpieczał środki finansowe na ten cel;</li> <li>- Ośrodek zatrudniał odpowiednią liczbę pracowników socjalnych i spełniał ustawowe wymogi dotyczące liczby zatrudnionych pracowników socjalnych w przeliczeniu na liczbę mieszkańców oraz na liczbę rodzin i osób samotnie gospodarujących objętych pracą socjalną;</li> <li>- Stanowiska pracy biurowej pracowników socjalnych spełniały wymogi BHP;</li> <li>- Ośrodek zapewniał wysoki poziom bezpieczeństwa pracownikom socjalnym świadczącym pracę w budynku oraz w trakcie wykonywania obowiązków w terenie;</li> <li>- Wszyscy pracownicy socjalni zatrudnieni w Ośrodku posiadali wymagane przepisami kwalifikacje, a także mieli zapewniony dostęp do różnorodnych szkoleń specjalistycznych.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- W okresie objętym kontrolą żaden z pracowników socjalnych nie uzyskał stopnia specjalizacji zawodowej;</li> <li>- Ośrodek nie miał opracowanych ścieżek awansu zawodowego i nie korzystał z możliwości motywowania przez przyznanie awansu pracowniczego – w okresie objętym kontrolą żaden z pracowników socjalnych nie został awansowany na wyższe stanowisko;</li> <li>- Brak w sporządzonej przez Ośrodek Strategii Rozwiązywania Problemów Społecznych na lata 2016–2020 części z elementów wymienionych w art. 16 ust. 2 ups61;</li> <li>- Niezapewnienie objęcia pracowników socjalnych superwizją.</li> </ul>
3.	Ośrodek Pomocy Społecznej w Górze Kalwarii	W formie opisowej	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ośrodek realizował opracowaną strategię rozwiązywania problemów społecznych;</li> <li>- W sposób rzetelny sporządzano sprawozdania;</li> <li>- Dane zawarte w sprawozdaniach były jednolite;</li> <li>- przedkładano coroczne sprawozdania z działalności Ośrodka oraz przedstawiano potrzeby w zakresie pomocy społecznej;</li> <li>- W latach 2016–2018 Ośrodek zatrudniał odpowiednią liczbę pracowników socjalnych i spełniał jeden z ustawowych wymogów dotyczących liczby zatrudnionych pracowników socjalnych – w przeliczeniu na liczbę rodzin i osób samotnie gospodarujących, objętych pracą socjalną;</li> <li>- W szkoleniach zawodowych dotyczących pracy socjalnej uczestniczyli wszyscy pracownicy socjalni. Wszyscy zostali też objęci poradnictwem wzmacniającym kompetencje zawodowe i przeciwdziałającym zjawisku wypalenia zawodowego (tzw. superwizją).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Strategia nie zawierała wymaganych przepisami elementów, w tym ram finansowych oraz wskaźników realizacji zakładanych celów;</li> <li>- Przypadająca na jednego pracownika socjalnego liczba mieszkańców przekraczała ustawowy poziom 2000;</li> <li>- W okresie objętym kontrolą ani jeden pracownik socjalny nie uzyskał stopnia specjalizacji zawodowej ani nie brał udziału w procedurze prowadzącej do uzyskania stopni;</li> <li>- Brak w ocenie ryzyka zawodowego niektórych istotnych zagrożeń dla stanowiska pracownik socjalny, oraz spełnienia innych wymogów określonych dla tego typu dokumentu;</li> <li>- Brak wewnętrznych procedur antymobbingowych;</li> <li>- W Ośrodku nie były uregulowane zasady zwrotu nienależnie pobranego ekwiwalentu z tytułu używania przez pracowników socjalnych własnej odzieży i obuwia roboczego.</li> </ul>

## ZAŁĄCZNIKI

Lp.	Nazwa jednostki kontrolowanej	Ocena kontrolowanej działalności (pozytywna, negatywna, w formie opisowej)	Stany mające wpływ na wydaną ocenę:	
			Prawidłowe	Nieprawidłowe
4.	Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Łapach	W formie opisowej	<ul style="list-style-type: none"> <li>- MOPS rozpoznawał potrzeby mieszkańców gminy w zakresie pomocy społecznej, co przedstawiono zarówno w projekcie Strategii Rozwiązywania Problemów Społecznych tego Miasta na lata 2014–2021, jak i w rocznych ocenach zasobów pomocy społecznej;</li> <li>- W latach 2016–2017 osiągnięto wskaźnik zatrudnianej liczby pracowników socjalnych w odniesieniu do liczby mieszkańców gminy;</li> <li>- Wszyscy zatrudnieni w Ośrodku pracownicy socjalni posiadali wymagane kwalifikacje;</li> <li>- Umożliwiano im korzystanie ze szkoleń podnoszących kwalifikacje zawodowe, w tym z zakresu radzenia sobie z agresywnymi klientami pomocy społecznej. Mieli też możliwość skorzystania ze wsparcia specjalistycznego, w związku ze stresem czy wypaleniem zawodowym.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- W projekcie Strategii MOPS nie zawarł ram finansowych oraz wskaźników realizacji umożliwiających bieżące monitorowanie założonych celów oraz badanie realizacji i efektywności przyjętych działań;</li> <li>- jeden pracownik socjalny zajmował się przeciętnie 77 i 64 środowiskami, co przekraczało ustawowy próg 50 środowisk na jednego pracownika;</li> <li>- Niewłaściwie zorganizowano stanowiska pracy, bowiem trzy z pięciu pomieszczeń użytkowanych przez pracowników socjalnych miały powierzchnię i kubaturę mniejszą od przewidzianych przepisach BHP;</li> <li>- Z pracownikami socjalnymi nie konsultowano potrzeb związanych z bezpieczeństwem i higieną pracy, w szczególności w zakresie ryzyk zawodowych przy wykonywaniu określonych prac. W analizach tych ryzyk nie uwzględniono niekorzystnych warunków pracy, na jaki byli oni narażeni w szczególności w kontaktach z trudnymi klientami, którzy m.in. z racji nałogów, chorób czy determinacji mogliby stanowić zagrożenie;</li> <li>- Skutkiem nierzetelnego zdiagnozowania zagrożeń było niepodjęcie adekwatnych środków profilaktycznych, w tym zapobiegających występowaniu mobbingu;</li> <li>- Brak wsparcia w formie superwizji;</li> </ul>
5.	Ośrodek Pomocy Społecznej w Sokółce	W formie opisowej	<ul style="list-style-type: none"> <li>- OPS prawidłowo rozpoznawał potrzeby mieszkańców w zakresie pomocy społecznej i przedstawiał je w rocznych ocenach zasobów pomocy społecznej oraz w projektach Strategii Integracji i Rozwiązywania Problemów Społecznych Gminy Sokółka na lata 2011–2016 i lata 2017–2021;</li> <li>- W latach 2016–2017 Ośrodek osiągnął wskaźnik zatrudnianej liczby pracowników socjalnych w odniesieniu do liczby mieszkańców gminy;</li> <li>- W kartach ryzyka zawodowego pracowników socjalnych zidentyfikowano specyficzne dla tej grupy pracowników ryzyka oraz zasady ochrony przed tymi zagrożeniami;</li> <li>- Wszyscy pracownicy socjalni zatrudnieni w OPS posiadali wymagane przepisami prawa kwalifikacje. Umożliwiano im rozwój zawodowy poprzez zapewnienie szkoleń, w tym z zakresu metodyki pracy socjalnej oraz radzenia sobie ze stresem i emocjami;</li> <li>- Pracownicy socjalni mieli zapewnioną możliwość skorzystania ze wsparcia specjalistycznego, w tym psychiatry i psychologa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- W projektach Strategii OPS nie określił ram finansowych oraz wskaźników realizacji umożliwiających bieżące monitorowanie założonych celów oraz badanie realizacji i efektywności przyjętych działań;</li> <li>- Jeden pracownik socjalny zajmował się przeciętnie 92 i 95 środowiskami, co prawie dwukrotnie przekraczało ustaloną w ustawie liczbę 50 środowisk na jednego pracownika i mogło mieć wpływ na jakość udzielanej pomocy.</li> <li>- Pracownikom socjalnym nie zapewniono zgodnych z przepisami warunków pracy. Pomieszczenia, w których pracowali były zbyt niskie, a dziewięć (z 13) miało zbyt małą kubaturę, przez co nie spełniały wymogów przewidzianych przepisach BHP;</li> <li>- Pomieszczenia OPS nie posiadały też wymaganej wentylacji, jak również nie były wyposażone w urządzenia techniczne podwyższające bezpieczeństwo pracowników, takie jak np. monitoring;</li> <li>- Nie podejmowano działań zapobiegających występowaniu zjawiska mobbingu;</li> <li>- Nie zorganizowano wsparcia w postaci superwizji.</li> </ul>

## ZAŁĄCZNIKI

Lp.	Nazwa jednostki kontrolowanej	Ocena kontrolowanej działalności (pozytywna, negatywna, w formie opisowej)	Stany mające wpływ na wydaną ocenę:	
			Prawidłowe	Nieprawidłowe
6.	Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Augustowie	W formie opisowej	<ul style="list-style-type: none"> <li>- MOPS rozpoznawał potrzeby mieszkańców w zakresie pomocy społecznej i przedstawiał je w rocznych ocenach zasobów pomocy społecznej oraz w projekcie Strategii Rozwiązywania Problemów Społecznych Augustowa na lata 2017–2025;</li> <li>- Prawidłowo sporządzał sprawozdania z działalności, które zawierały niezbędne i spójne dane;</li> <li>- Wskaźnik zatrudnianej liczby pracowników socjalnych w odniesieniu do liczby mieszkańców gminy (1 na 2000 mieszkańców) był zgodny wymogiem ustawowym;</li> <li>- Wszyscy zatrudnieni w Ośrodku pracownicy socjalni posiadali wymagane kwalifikacje;</li> <li>- Umożliwiano im korzystanie ze szkoleń podnoszących kwalifikacje zawodowe, lecz tylko w zakresie wynikającym z otrzymywanych przez MOPS ofert;</li> <li>- Mieli też możliwość skorzystania ze wsparcia i pomocy psychologicznej.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- W projekcie Strategii nie określono ram finansowych planowanych działań;</li> <li>- W latach 2016–2017 prawie dwukrotnie był przekroczony wskaźnik liczby środowisk przypadających na jednego pracownika socjalnego pracującego w terenie (prawie 100 podopiecznych);</li> <li>- Pracownikom socjalnym nie zapewniono bezpiecznych i zgodnych z przepisami BHP warunków pracy. Siedziba MOPS mieściła się w starym, nieremontowanym budynku komunalnym, którego stan techniczny zagrażał bezpieczeństwu przebywających w nim ludzi, co zostało już wykazane podczas przeprowadzonej w grudniu 2014 r. okresowej kontroli stanu technicznego obiektu budowlanego (wszystkie stwierdzone nieprawidłowości do czasu zakończenia kontroli NIK nie zostały usunięte);</li> <li>- Pomieszczenia zajmowane przez pracowników socjalnych nie miały wentylacji grawitacyjnej, a cztery (z pięciu) miały zbyt małą powierzchnię, nie były wyposażone w ergonomiczne meble komputerowe, ani w odpowiednią do liczby zatrudnionych liczbę komputerów (w trzech pomieszczeniach jeden komputer przypadał na trzech pracowników socjalnych);</li> <li>- W analizach ryzyka zawodowego sporządzonych dla pracowników socjalnych nie uwzględniono niekorzystnych warunków pracy oraz stresu, na jaki byli oni narażeni w kontaktach z „trudnymi klientami” i spraw tych nie konsultowano zarówno z pracownikami socjalnymi jak i społecznym inspektorem pracy;</li> <li>- Skutkiem nierzetelnego zdiagnozowania zagrożeń było niepodjęcie adekwatnych środków profilaktycznych, w tym zapobiegających mobbingowi;</li> <li>- Nierzetelnie prowadzono ewidencję wyjść służbowych pracowników socjalnych, bowiem w 22 z 30 badanych przypadków nie odnotowano faktu wyjścia pracowników socjalnych poza siedzibę MOPS w celu przeprowadzenia wywiadów środowiskowych;</li> <li>- Nie ewidencjonowano czasu pracy w dni wolne pracownika obsługującego ogrzewalnię;</li> <li>- Nie organizowano wsparcia w formie superwizji, uzasadniając to brakiem wniosków ze strony pracowników socjalnych.</li> </ul>

## ZAŁĄCZNIKI

Lp.	Nazwa jednostki kontrolowanej	Ocena kontrolowanej działalności (pozytywna, negatywna, w formie opisowej)	Stany mające wpływ na wydaną ocenę:	
			Prawidłowe	Nieprawidłowe
7.	Miejsko-Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Busku Zdroju	W formie opisowej	<ul style="list-style-type: none"> <li>- MGOPS opracował Strategię i sporządził oceny zasobów pomocy społecznej;</li> <li>- Prezentowane w nich dane były zgodne z danymi prezentowanymi w sprawozdaniu MPIPS-03, rocznych sprawozdaniach opisowych składanych przez MGOPS Radzie Miejskiej oraz w Strategii;</li> <li>- W latach 2016–2018 (I półrocze), liczba mieszkańców gminy przypadająca na jednego pracownika socjalnego nie przekraczała poziomu 2000;</li> <li>- Pracownicy socjalni mieli zapewnione odpowiednie, zgodne z przepisami prawa, warunki pracy;</li> <li>- Wszyscy pracownicy socjalni posiadali ważne badania okresowe profilaktyczne;</li> <li>- Opracowana została ocena ryzyka zawodowego;</li> <li>- Dyrektor MGOPS wprowadził procedury przeciwdziałania mobbingowi.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- W niektórych miesiącach przekraczana była liczba 50 środowisk przypadających na jednego pracownika socjalnego;</li> <li>- Pracownicy socjalni nie korzystali z pomocy specjalistów, w tym psychologa w związku ze stresem i wypaleniem zawodowym, jak również z przysługującego im prawa do superwizji.</li> </ul>
8.	Ośrodek Pomocy Społecznej w Jędrzejowie	W formie opisowej	<ul style="list-style-type: none"> <li>- OPS, przy udziale innych jednostek organizacyjnych z terenu gminy Jędrzejów, opracował projekt Strategii Rozwiązywania Problemów Społecznych Gminy Jędrzejów na lata 2016–2026;</li> <li>- OPS corocznie rzetelnie przygotowywał ocenę zasobów pomocy społecznej i sprawozdanie z działalności Ośrodka. Informacje w nich zawarte były zgodne z danymi prezentowanymi w innych dokumentach OPS;</li> <li>- W OPS spełnione zostały wymogi ustawowe dotyczące liczby zatrudnianych pracowników socjalnych. Ich liczba była wystarczająca w stosunku do potrzeb Gminy, a efektami ich pracy było zakończenie udzielania pomocy społecznej jej beneficjentom;</li> <li>- W Ośrodku oceniono i udokumentowano ryzyko zawodowe z uwzględnieniem specyfiki pracy wykonywanej przez pracowników socjalnych. Zostali oni poinformowani o zasadach ochrony przed zagrożeniami;</li> <li>- Wszyscy pracownicy socjalni posiadali aktualne badania profilaktyczne i szkolenia w dziedzinie BHP;</li> <li>- W Ośrodku prowadzono działania przeciwdziałające mobbingowi oraz dyskryminacji pracowników;</li> <li>- Pracownicy socjalni uczestniczyli w zajęciach grupowych z zakresu superwizji pracy socjalnej.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rozpoczęcie monitorowania Strategii zaplanowano dopiero po pięciu latach jej obowiązywania, co zdaniem NIK mogło utrudniać bieżące koordynowanie jej realizacji, do czego zobowiązuje art. 110 ust. 4 ustawy o pomocy społecznej;</li> <li>- Warunki ich pracy nie budzą zastrzeżeń NIK, poza tym, że w trzech pomieszczeniach, w których pracują brak jest wentylacji grawitacyjnej;</li> <li>- Nie opracowano procedury antymobbingowej;</li> <li>- Osoba, która prowadziła te zajęcia z superwizji nie posiadała kwalifikacji określonych w art. 121a ust. 3 ustawy o pomocy społecznej.</li> </ul>

## ZAŁĄCZNIKI

Lp.	Nazwa jednostki kontrolowanej	Ocena kontrolowanej działalności (pozytywna, negatywna, w formie opisowej)	Stany mające wpływ na wydaną ocenę:	
			Prawidłowe	Nieprawidłowe
9.	Ośrodek Pomocy Społecznej w Staszowie	W formie opisowej	<ul style="list-style-type: none"> <li>- OPS przygotował projekt Strategii Rozwiązywania Problemów Społecznych Gminy Staszów na lata 2016–2020;</li> <li>- Corocznie sporządzano ocenę zasobów pomocy społecznej i sprawozdanie z działalności OPS. Dane zawarte w tych dokumentach były spójne z danymi wykazywanymi w innych dokumentach opracowanych przez Ośrodek;</li> <li>- Liczba pracowników socjalnych zatrudnionych w OPS była dostosowana do liczby mieszkańców i potrzeb gminy w tym zakresie;</li> <li>- Warunki ich pracy nie budziły zastrzeżeń NIK;</li> <li>- Wszyscy pracownicy socjalni posiadali kwalifikacje wymagane do wykonywania zawodu;</li> <li>- Pracownicy uczestniczyli w specjalistycznych szkoleniach lub seminariach podnoszących ich kwalifikacje zawodowe.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Strategia nie zawierała mierników pozwalających na ocenę stopnia realizacji postawionych celów;</li> <li>- Ponad 60% podopiecznych ma udzielaną pomoc powyżej trzech lat, co oznacza, że praktycznie są oni stałymi klientami OPS;</li> <li>- W Ośrodku oceniono i udokumentowano ryzyko zawodowe, ale nie uwzględniało ono specyfiki pracy pracowników socjalnych. Dochodziło do incydentalnych przypadków agresywnych zachowań wobec pracowników socjalnych;</li> <li>- Nie dostosowano liczby pracowników socjalnych pracujących w dwóch pokojach do kubatury tych pomieszczeń;</li> <li>- W trzech pomieszczeniach brakowało kratki wentylacyjnych;</li> <li>- Pracownicy socjalni nie korzystali ze wsparcia specjalistycznego (psycholog, doradca zawodowy, specjalista do spraw uzależnień) oraz nie zostali objęci superwizją.</li> </ul>
10.	Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Biłgoraju	W formie opisowej	<ul style="list-style-type: none"> <li>- MOPS opracował Strategię rozwiązywania problemów społecznych Miasta Biłgoraj na lata 2016–2022;</li> <li>- Corocznie opracowywano ocenę zasobów pomocy społecznej oraz sporządzano sprawozdania roczne i półroczne z udzielonych świadczeń pomocy społecznej - MRPiPS-03, a prezentowane w nich dane były spójne;</li> <li>- Ośrodek spełniał ustawowe wymogi dotyczące liczby zatrudnionych pracowników socjalnych w przeliczeniu na liczbę mieszkańców oraz na liczbę rodzin i osób samotnie gospodarujących, objętych pracą socjalną.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informacje na temat ram finansowych realizacji Strategii zostały podane dopiero 25 października 2017 r., w wyniku realizacji zaleceń pokontrolnych skierowanych do Kierownika Ośrodka po kontroli przeprowadzonej przez Wojewodę Lubelskiego;</li> <li>- Obowiązująca w MOPS w okresie objętym kontrolą ocena ryzyka zawodowego została opracowana w 2016 r. Nie zawierała ona jednak niektórych elementów określonych w obowiązujących przepisach;</li> <li>- Nie dokonywano także wymaganych badań czynników szkodliwych.</li> </ul>
11.	Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie w Chełmie	W formie opisowej	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ośrodek prawidłowo wywiązywał się z obowiązku wdrożenia i koordynacji Strategii rozwiązywania problemów społecznych Miasta Chełm na lata 2016–2020;</li> <li>- Corocznie sporządzano Ocenę zasobów pomocy społecznej i sprawozdanie z działalności MOPR, a dane w nich zawarte były spójne z danymi wykazywanymi w innych dokumentach opracowanych przez Ośrodek;</li> <li>- Liczba pracowników socjalnych zatrudnionych w Ośrodku była dostosowana do liczby mieszkańców i potrzeb Miasta Chełm w tym zakresie;</li> <li>- W MOPR dokonano oceny ryzyka zawodowego;</li> <li>- Pracownicy Ośrodka zostali zapoznani z przepisami, dotyczącymi równego traktowania w zatrudnieniu oraz mobbingu;</li> <li>- Nie stwierdzono naruszenia praw pracowniczych.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- W czterech pokojach biurowych stwierdzono zbyt dużą liczbę pracowników socjalnych w stosunku do wolnej objętości pomieszczenia przypadającej na każdego pracownika.</li> <li>- W okresie objętym kontrolą pracownicy socjalni nie byli objęci superwizją (wprowadzono ją w czasie przeprowadzania kontroli tj. od września 2018 r.);</li> <li>- W okresie objętym kontrolą analiza ryzyka na stanowisku pracownika socjalnego nie uwzględniała wszystkich istotnych zagrożeń (została zaktualizowana w trakcie kontroli NIK).</li> </ul>

## ZAŁĄCZNIKI

Lp.	Nazwa jednostki kontrolowanej	Ocena kontrolowanej działalności (pozytywna, negatywna, w formie opisowej)	Stany mające wpływ na wydaną ocenę:	
			Prawidłowe	Nieprawidłowe
12.	Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Zamościu	W formie opisowej	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ośrodek realizował opracowaną strategię rozwiązywania problemów społecznych;</li> <li>- W sposób rzetelny sporządzano sprawozdania, dane zawarte w sprawozdaniach były spójne;</li> <li>- W okresie objętym kontrolą, GOPS spełniał ustawowe wymogi w zakresie dotyczącym liczby zatrudnionych pracowników socjalnych w przeliczeniu na liczbę mieszkańców oraz na liczbę rodzin i osób samotnie gospodarujących, objętych pracą socjalną;</li> <li>- Sporządzono ocenę ryzyka;</li> <li>- Opracowano procedurę antymobbingową.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tylko dwoje pracowników (1/6 zatrudnionych) objętych zostało superwizją.</li> </ul>
13.	Miejsko-Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Pisz	W formie opisowej	<ul style="list-style-type: none"> <li>- M-GOPS przygotowując „Strategię Rozwiązywania Problemów Społecznych Gminy Pisz na lata 2014–2020” dokonał rozpoznania potrzeb w zakresie pomocy społecznej;</li> <li>- Rzetelnie wykazywał, w oparciu o analizę lokalnej sytuacji społecznej i demograficznej, w opracowywanej corocznie Ocenie zasobów pomocy społecznej potrzeby w zakresie pomocy społecznej;</li> <li>- Liczba zatrudnionych pracowników socjalnych spełniała wymogi ustawowe dotyczące liczby zatrudnionych pracowników socjalnych w przeliczeniu na liczbę mieszkańców;</li> <li>- W okresie objętym kontrolą w M-GOPS obowiązywały oceny ryzyka zawodowego sporządzone w 2004 r. i w styczniu w 2018 r.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Liczba rodzin oraz osób samotnie gospodarujących objętych pracą socjalną przypadająca na jednego pracownika socjalnego w latach 2016 i 2017, przekraczała prawie dwukrotnie wymóg ustawy, co mogło mieć wpływ na skuteczność i jakość pracy socjalnej;</li> <li>- M-GOPS nie opracował procedury antymobbingowej.</li> </ul>
14.	Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Giżycku	W formie opisowej	<ul style="list-style-type: none"> <li>- MOPS corocznie sporządzał oceny zasobów pomocy społecznej w oparciu o analizę lokalnej sytuacji społecznej i demograficznej;</li> <li>- Spełniał wymóg ustawy dotyczący liczby zatrudnionych pracowników socjalnych w przeliczeniu na liczbę mieszkańców;</li> <li>- Realizowano działania na rzecz zapewnienia pracownikom właściwych warunków pracy BHP;</li> <li>- Pracownicy socjalni posiadali kwalifikacje wymagane do wykonywania swojego zawodu;</li> <li>- Uczestniczyli w specjalistycznych szkoleniach podnoszących ich kwalifikacje;</li> <li>- Mieli również możliwość korzystania ze wsparcia specjalistycznego, np. psychologów, doradców zawodowych, czy specjalistów ds. uzależnień.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- W okresie objętym kontrolą Gmina Miejska Giżycko nie posiadała obowiązującej gminnej strategii rozwiązywania problemów społecznych;</li> <li>- Niespełnianie w latach 2016–2017 wymogu ustawowego zatrudnienia pracowników socjalnych w przeliczeniu na liczbę środowisk (dopiero od 2018 r.);</li> <li>- Nierzetelnie były sporządzane sprawozdania z działalności MOPS. Zawierały one bowiem błędne dane dotyczące liczby osób faktycznie korzystających z poszczególnych form pomocy;</li> <li>- Ocena ryzyka zawodowego nie uwzględniała wszystkich zagrożeń stanowiska pracy pracownika socjalnego. Nie wskazano w niej bowiem m.in. zagrożeń związanych z narażeniem ich na agresję werbalną i fizyczną.</li> <li>- W MOPS nie zostały opracowane procedury dotyczące przeciwdziałania mobbingowi, które pozwoliłyby na prewencyjne przeciwdziałanie takim zachowaniom;</li> <li>- Nierzetelne prowadzenie ewidencji wyjść pracowników socjalnych.</li> </ul>

## ZAŁĄCZNIKI

Lp.	Nazwa jednostki kontrolowanej	Ocena kontrolowanej działalności (pozytywna, negatywna, w formie opisowej)	Stany mające wpływ na wydaną ocenę:	
			Prawidłowe	Nieprawidłowe
15.	Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Szczytnie	W formie opisowej	<ul style="list-style-type: none"> <li>- MOPS przygotował „Gminną Strategię Rozwiązywania Problemów Społecznych Miasta Szczytno do 2025 r.” i dokonał rozpoznania potrzeb społecznych;</li> <li>- Corocznie opracowywał ocenę zasobów pomocy społecznej;</li> <li>- Rzetelnie sporządzał sprawozdania ze swojej działalności;</li> <li>- Liczba zatrudnionych pracowników socjalnych spełniała wymóg ustawy dotyczący liczby zatrudnionych pracowników socjalnych w przeliczeniu na liczbę mieszkańców;</li> <li>- Pracownikom socjalnym zapewniono warunki organizacji pracy niezbędne do realizacji zadań ustawowych;</li> <li>- Pracownicy mieli możliwość korzystania z pomocy specjalistycznej oraz udziału w szkoleniach zawodowych.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Liczba rodzin i osób samotnie gospodarujących objętych pracą socjalną przypadająca na jednego pracownika socjalnego w latach 2016 i 2017, przekraczała ponad dwukrotnie wymóg ustawowy, co mogło mieć wpływ na skuteczność i jakość pracy socjalnej;</li> <li>- Wskaźnik osób długotrwale korzystających z pomocy społecznej w Szczytnie wynosił w latach 2016–2017 odpowiednio 74% i 88%, co czyniło ich stałymi podopiecznymi pomocy społecznej;</li> <li>- Obowiązująca w MOPS w okresie objętym kontrolą ocena ryzyka zawodowego została opracowana w 2004 r. i nie zawierała jednak ona jednego z elementów wymaganych przepisami BHP, tj. informacji o stosowanych środkach ochrony indywidualnej oraz zbiorowej;</li> <li>- Brak superwizji.</li> </ul>
16.	Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Murowie	W formie opisowej	<ul style="list-style-type: none"> <li>- W sposób rzetelny sporządzano sprawozdania, w tym m.in. Ocenę zasobów pomocy społecznej oraz sprawozdania półroczne i roczne z udzielonych świadczeń pomocy społecznej - MRPiPS-03, a prezentowane w nich dane były jednolite;</li> <li>- W okresie objętym kontrolą Ośrodek zatrudniał odpowiednią liczbę pracowników socjalnych i spełniał przynajmniej jeden z ustawowych wymogów dotyczących liczby zatrudnionych pracowników socjalnych w przeliczeniu na liczbę mieszkańców lub na liczbę rodzin i osób samotnie gospodarujących objętych pracą socjalną.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Niespełnianie wymogu ustawowego zatrudniania pracowników socjalnych na 50 środowisk;</li> <li>- NIK oceniła negatywnie warunki pracy pracowników socjalnych na stanowiskach pracy. Kierownik nie zrealizowała nakazów Państwowej Inspekcji Pracy m.in. w zakresie: zapewnienia pracownikom w pomieszczeniach stałej pracy co najmniej 2 m2 wolnej powierzchni podłogi niezajętej przez urządzenia i sprzęt biurowy;</li> <li>- Pracownicy socjalni nie zostali zapoznani z Oceną ryzyka zawodowego, a w przedmiotowej Ocenie nie uwzględniono wszystkich ryzyk związanych z pracą pracowników socjalnych;</li> <li>- W latach 2016–2017 Kierownik nie złożyła Radzie sprawozdania z działalności Ośrodka oraz nie przedstawiła potrzeb w zakresie pomocy społecznej;</li> <li>- Pracownikom socjalnym nie był wypłacany ekwiwalent pieniężny w wysokości kosztów prania odzieży roboczej poniesionych przez pracownika.</li> </ul>



## ZAŁĄCZNIKI

Lp.	Nazwa jednostki kontrolowanej	Ocena kontrolowanej działalności (pozytywna, negatywna, w formie opisowej)	Stany mające wpływ na wydaną ocenę:	
			Prawidłowe	Nieprawidłowe
17.	Ośrodek Pomocy Społecznej w Głubczycach	W formie opisowej	<ul style="list-style-type: none"> <li>- OPS opracował Strategię Rozwiązywania Problemów Społecznych na lata 2016–2025;</li> <li>- OPS corocznie opracowywał oceny zasobów pomocy społecznej oraz sprawozdania z działalności tej jednostki;</li> <li>- Dane zawarte w OZPS, były spójne z danymi ujmowanymi w sprawozdaniu resortowym MRPiPS-03;</li> <li>- OPS zapewniał zatrudnienie na terenie Gminy pracowników socjalnych w liczbie spełniającej wymóg jednego pracownika socjalnego w pełnym wymiarze czasu pracy, na 2 tys. mieszkańców;</li> <li>- Pracownicy OPS posiadali kwalifikacje wymagane do wykonywania tej pracy, ustalone w art. 16 ust. 1 ustawy o pomocy społecznej;</li> <li>- Opracowano Ocenę Ryzyka Zawodowego i zapoznano pracowników socjalnych z zagrożeniami występującymi w związku z wykonywaną pracą.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Niespełnianie wskaźnika zatrudnienia pracowników socjalnych na liczbę mieszkańców w latach 2016–2017;</li> <li>- Brak spełniania wymogów wynikających z przepisów rozporządzenia w sprawie warunków technicznych budynków oraz rozporządzenia w sprawie BHP.</li> </ul>
18.	Ośrodek Pomocy Społecznej w Wołczyńcu	W formie opisowej	<ul style="list-style-type: none"> <li>- W Ośrodku została opracowana, a następnie realizowana strategia rozwiązywania problemów społecznych;</li> <li>- W kontrolowanej jednostce rzetelnie prezentowano dane w sprawozdaniach MRPiPS-03, corocznych ocenach zasobów polityki społecznej oraz w sprawozdaniach z jej działalności. Rzetelnie wykazywane były potrzeby w zakresie liczby pracowników socjalnych oraz środków finansowych niezbędnych na zaspokojenie potrzeb gminy w obszarze pomocy społecznej;</li> <li>- W okresie objętym kontrolą Kierownik OPS zapewniła pracownikom socjalnym możliwość rozwoju i szkoleń zawodowych oraz pomoc i wsparcie radcy prawnego, a od 2017 r. również psychologa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- W trzech, spośród pięciu pomieszczeń, zajmowanych przez pracowników socjalnych, nie zapewniono odpowiedniej wentylacji;</li> <li>- Budynek, w którym usytuowano Ośrodek nie był przystosowany dla potrzeb osób z niepełnosprawnościami;</li> <li>- Kierownik OPS nierzetelnie dokonała oceny i udokumentowania ryzyka zawodowego, gdyż nie zostały w tym zakresie uwzględnione czynniki psychofizyczne takie jak stres oraz czynniki biologiczne i chemiczne;</li> <li>- Brak superwizji.</li> </ul>

## ZAŁĄCZNIKI

Lp.	Nazwa jednostki kontrolowanej	Ocena kontrolowanej działalności (pozytywna, negatywna, w formie opisowej)	Stany mające wpływ na wydaną ocenę:	
			Prawidłowe	Nieprawidłowe
19.	Ośrodek Pomocy Społecznej w Swarzędzu	W formie opisowej	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ośrodek prawidłowo rozpoznał potrzeby z zakresu pomocy społecznej, które zostały przedstawione w strategii rozwiązywania problemów społecznych Gminy na lata 2016–2022;</li> <li>- Sprawozdania roczne z działalności OPS, oceny zasobów pomocy społecznej oraz sprawozdania MPRIIPS-03 za 2016 r. i 2017 r. zawierały spójne dane o zakresie i wartości udzielonej pomocy;</li> <li>- Liczba pracowników socjalnych zatrudnionych w OPS, w przeliczeniu na liczbę środowisk na jednego pracownika, była zgodna z wymogami ustawowymi;</li> <li>- Nie stwierdzono naruszeń praw pracowniczych ani zasad BHP;</li> <li>- Pracownicy socjalni OPS posiadali kwalifikacje do wykonywania tego zawodu;</li> <li>- Ośrodek stwarzał im warunki do rozwoju zawodowego poprzez organizowanie szkoleń oraz kursów, w tym w formie superwizji, a także zapewniał wsparcie specjalistów w pracy z podopiecznymi.</li> </ul>	
20.	Ośrodek Pomocy Społecznej w Środzie Wielkopolskiej	W formie opisowej	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ośrodek prawidłowo przygotował „Strategię Rozwiązywania Problemów Społecznych Gminy Środa Wielkopolska na lata 2009–2020”;</li> <li>- Coroczne oceny zasobów pomocy społecznej dokonywane w oparciu o analizę lokalnej sytuacji społecznej i demograficznej, zawierały wymagane informacje dotyczące skali potrzeb, prognoz na kolejne lata, liczby zatrudnianych i potrzebnych pracowników socjalnych oraz wskaźniki oceny zasobów pomocy społecznej;</li> <li>- Liczba zatrudnionych w OPS pracowników socjalnych spełniała wymagania określone w ustawie;</li> <li>- Pracownicy socjalni Ośrodka posiadali kwalifikacje wymagane do wykonywania tego zawodu, a Ośrodek zapewnił im uczestniczenie w specjalistycznych szkoleniach oraz kursach zawodowych.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Niespełniania niektórych wymagań BHP związanych z miejscami stałej pracy pracowników socjalnych;</li> <li>- Niewprowadzenie w ramach polityki antymobbingowej, szczegółowych kryteriów przyznawania nagród i wyróżnień;</li> <li>- Brak profesjonalnej superwizji (tylko koleżeńska).</li> </ul>

## ZAŁĄCZNIKI

Lp.	Nazwa jednostki kontrolowanej	Ocena kontrolowanej działalności (pozytywna, negatywna, w formie opisowej)	Stany mające wpływ na wydaną ocenę:	
			Prawidłowe	Nieprawidłowe
21.	Ośrodek Pomocy Społecznej we Wrześni	W formie opisowej	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ośrodek przeprowadził rozpoznanie potrzeb społecznych miasta i gminy Września, a odpowiednia diagnoza tych potrzeb została ujęta w opracowanej przez OPS Strategii rozwiązywania problemów społecznych Gminy Września na lata 2016–2020;</li> <li>- Sprawozdania z działalności Ośrodka, oceny zasobów pomocy społecznej oraz sprawozdania MRPiPS-03 za 2016 r., 2017 r. i za I półrocze 2018 r. zawierały spójne dane o wielkości i wartości udzielonej pomocy;</li> <li>- Liczba zatrudnionych w OPS rejonowych pracowników socjalnych spełniała wymogi określone w ustawie;</li> <li>- Pracownicy socjalni posiadali wymagane kwalifikacje;</li> <li>- Ośrodek umożliwiał pracownikom socjalnym rozwój zawodowy poprzez organizowanie szkoleń lub umożliwienie uczestniczenia w szkoleniach organizowanych przez inne podmioty, a także zabezpieczał wsparcie specjalistów w pracy socjalnej z wieloproblemowymi podopiecznymi;</li> <li>- Podejmowane były odpowiednie działania na rzecz spełnienia wymogów bezpieczeństwa i higieny pracy (BHP) pracowników socjalnych;</li> <li>- Nie stwierdzono naruszeń praw pracowniczych ani zasad BHP.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Niespójność danych o liczbie zatrudnionych pracowników wykazanych w Ocenie zasobów pomocy społecznej i w sprawozdaniach MRPiPS-03;</li> <li>- Nieprzekazanie Radzie Miejskiej we Wrześni (do dnia kontroli NIK) sprawozdań z działalności Ośrodka za 2016 r. i 2017 r.;</li> <li>- Niepodejmowanie działań zapobiegających mobbingowi, w tym opracowania i wdrożenia odpowiednich procedur;</li> <li>- Praktyka zawierania umów zlecenia z osobami, które zobowiązują się do wykonywania obowiązków rejonowego pracownika socjalnego, może być postrzegana, jako próba obejścia przepisów ustawy Kodeks pracy w zakresie nawiązywania stosunku pracy.</li> </ul>
22.	Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Dębicy	W formie opisowej	<ul style="list-style-type: none"> <li>- MOPS posiadał rzetelną wiedzę dotyczącą potrzeb w zakresie pomocy społecznej w Gminie Dębica;</li> <li>- Działania MOPS były zgodne z celami i kierunkami określonymi w Strategii Rozwiązywania Problemów Społecznych Miasta Dębica na lata 2006–2020;</li> <li>- Otrzymywane przez MOPS środki finansowe pozwalały na realizację działań i zaspokajanie potrzeb klientów MOPS;</li> <li>- Ze swojej działalności, MOPS sporządzał rzetelne i spójne sprawozdania, które przedkładane były terminowo stosownym organom;</li> <li>- Zatrudnienie pracowników socjalnych w MOPS było zgodne z obowiązującymi przepisami określonymi w ustawie;</li> <li>- MOPS zapewniał pracownikom socjalnym właściwe warunki pracy, zgodne z przepisami BHP i prawidłowo organizował ich pracę w terenie;</li> <li>- Pracownicy socjalni posiadali wymagane kwalifikacje, a MOPS umożliwiał im rozwój i udział w szkoleniach.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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;</li> <li>- Brak zapewnienia szczepień ochronnych dla pracowników socjalnych MOPS oraz szkoleń z zakresu przygotowania do radzenia sobie w sytuacji zagrożenia.</li> </ul>

## ZAŁĄCZNIKI

Lp.	Nazwa jednostki kontrolowanej	Ocena kontrolowanej działalności (pozytywna, negatywna, w formie opisowej)	Stany mające wpływ na wydaną ocenę:	
			Prawidłowe	Nieprawidłowe
23.	Miejsko-Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Kolbuszowej	W formie opisowej	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Stan zatrudnienia pracowników socjalnych M-GOPS spełniał wymagania określone przepisami ustawy;</li> <li>- Pracownicy socjalni zapoznani zostali z oceną ryzyka zawodowego oraz poinformowani o zakresie praw pracowniczych na ich stanowisku;</li> <li>- Pracownikom socjalnym zapewniono dogodne warunki pracy w terenie;</li> <li>- Zostali wyposażeni w podstawowe środki zmniejszające potencjalne zagrożenia występujące w związku z pracą w terenie;</li> <li>- Warunki pracy w Ośrodku spełniały wymagania określone przepisami BHP;</li> <li>- Pracownikom socjalnym zapewnione zostały możliwości rozwoju zawodowego. Uczestniczyli oni w szkoleniach umożliwiających należyte wykonywanie powierzonych im zadań w zakresie pracy socjalnej, tj. pracy z trudnym podopiecznym, samoobrony, udzielania pierwszej pomocy;</li> <li>- M-GOPS zapewniał pracownikom socjalnym wsparcie specjalistyczne w pracy z problemowymi podopiecznymi, a także wsparcie psychologiczne w związku ze stresem i wypaleniem zawodowym;</li> <li>- Na podstawie analiz i ocen potrzeb sporządzanych przez pracowników M-GOPS, corocznie opracowywane były oceny zasobów pomocy społecznej. Zawierały one wszystkie elementy wymagane przepisami ustawy o pomocy społecznej.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gminna strategia rozwiązywania problemów społecznych miasta i gminy Kolbuszowa na lata 2013–2020 nie zawierała obligatoryjnych elementów wymienionych w art. 16 b ust. 2 ustawy o pomocy społecznej, tj. prognozy zmian sytuacji społecznej w latach 2013–2020, ram finansowych oraz zapotrzebowania na świadczenia pomocy społecznej w kolejnych latach jej obowiązywania;</li> <li>- Kierownik Ośrodka nie przedstawiała Radzie Miejskiej w Kolbuszowej potrzeb w zakresie pomocy społecznej oraz sprawozdań z działalności M-GOPS. Sposób i forma przekazywania Radzie informacji o działalności Ośrodka, a także okres objęty tymi informacjami, nie dają podstaw do uznania realizacji obowiązku określonego w art. 110 ust. 9 ustawy o pomocy społecznej.</li> </ul>
24.	Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Przemysłu	W formie opisowej	<ul style="list-style-type: none"> <li>- MOPS spełniał wymagania ustawowe dotyczące zatrudniania jednego pracownika socjalnego na 2000 mieszkańców;</li> <li>- MOPS brał udział w opracowaniu Gminnej Strategii Rozwiązywania Problemów Społecznych;</li> <li>- Rzetelnie i w terminie przekazywał sprawozdania z działalności Ośrodka, wskazywał na nakłady finansowe niezbędne do zaspokojenia potrzeb z tytułu realizacji ustawowych zadań z zakresu pomocy społecznej;</li> <li>- MOPS posiadał Ocenę Ryzyka Zawodowego opracowaną w 2011 r.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- W latach 2016 i 2017 przekroczony był wskaźnik 50 środowisk przypadających na jednego pracownika socjalnego, co mogło mieć wpływ obniżenie jakości i skuteczności pracy socjalnej;</li> <li>- Ocena Ryzyka Zawodowego opracowana w 2011 r., nie zawierała informacji uwzględniających zagrożenia istotne dla pracowników socjalnych;</li> <li>- MOPS nie informował o ryzyku zawodowym związanym z wykonywaną pracą i nie zapewniał żadnych środków chroniących przed np. zakażeniami, czy innymi chorobami;</li> <li>- Pracownicy socjalni nie mieli także zapewnionego osobnego pomieszczenia przeznaczonego do rozmów z podopiecznymi;</li> <li>- MOPS nie posiadał także wewnętrznych procedur antymobbingowych, a pracownicy socjalni nie mieli udostępnionego tekstu przepisów dotyczących równego traktowania w zatrudnieniu;</li> <li>- Warunki pracy w części pomieszczeń zajmowanych przez pracowników socjalnych nie odpowiadały wymogom BHP;</li> <li>- MOPS nie prowadził właściwie analizy potrzeb i nie zapewniał szkoleń zawodowych w szczególności w formie superwizji.</li> </ul>

## 6.2. Analiza stanu prawnego i uwarunkowań organizacyjno- -ekonomicznych

Zadaniem pomocy społecznej jest zapobieganie sytuacjom, w których osoba i rodzina znajdzie się w trudnej sytuacji życiowej, niemożliwej do pokonania przy wykorzystaniu własnych uprawnień, zasobów i możliwości, przez podejmowanie działań zmierzających do życiowego usamodzielnienia się osób i rodzin oraz ich integracji ze środowiskiem<sup>62</sup>. Oznacza to, że zadaniem pomocy społecznej jest nie tylko udzielanie wsparcia w celu przezwyciężenia trudnej sytuacji życiowej, ale również niedopuszczenie do jej powstania. Ustawa o pomocy społecznej nałożyła na organy administracji samorządowej i rządowej obowiązek organizacji pomocy społecznej. Organy te mogą, na zasadzie partnerstwa, współpracować z organizacjami społecznymi i pozarządowymi, kościołami, związkami wyznaniowymi oraz osobami fizycznymi i prawnymi<sup>63</sup>.

Zadania pomocy społecznej

Pomoc społeczna polega np. na<sup>64</sup>:

- analizie i ocenie zjawisk rodzących zapotrzebowanie na świadczenia z pomocy społecznej (ważne jest rozpoznanie wieloaspektowe, tj. problemowe, terenowe i osobowe);
- realizacji zadań wynikających z rozeznaczonych potrzeb społecznych;
- rozwijaniu nowych form pomocy społecznej i samopomocy w ramach zidentyfikowanych potrzeb (pomoc społeczna nie powinna ograniczać się tylko do form zaproponowanych przez ustawodawcę, lecz zgodnie z zasadą innowacyjności i kreatywności poszukiwać nowych form pomocy społecznej).

Ustawa z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym<sup>65</sup> wskazuje, że do zadań własnych gminy należy zaspokajanie zbiorowych potrzeb wspólnoty, które obejmują np. sprawy pomocy społecznej, w tym ośrodków i zakładów opiekuńczych.

Ustawa o pomocy społecznej określiła zadania realizowane przez OPS.

Do zadań własnych gminy o charakterze obowiązkowym należy (art. 17 ust. 1 tej ustawy):

- 1) opracowanie i realizacja gminnej strategii rozwiązywania problemów społecznych ze szczególnym uwzględnieniem programów pomocy społecznej, profilaktyki i rozwiązywania problemów alkoholowych i innych, których celem jest integracja osób i rodzin z grup szczególnego ryzyka;
- 2) sporządzanie, zgodnie z art. 16a ustawy oceny w zakresie pomocy społecznej;
- 3) udzielanie schronienia, zapewnianie posiłku oraz niezbędnego ubrania osobom tego pozbawionym;

<sup>62</sup> Ups, art. 3 ust. 2.

<sup>63</sup> Ups, art. 2 ust. 2.

<sup>64</sup> Ups, art. 15 pkt 4–6.

<sup>65</sup> Art. 7 ust. 1 pkt 6 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2018 r. poz. 994, ze zm.).

## ZAŁĄCZNIKI

- 4) przyznawanie i wypłacanie zasiłków okresowych;
- 5) przyznawanie i wypłacanie zasiłków celowych;
- 6) przyznawanie i wypłacanie zasiłków celowych na pokrycie wydatków powstałych w wyniku zdarzenia losowego;
- 7) przyznawanie i wypłacanie zasiłków celowych na pokrycie wydatków na świadczenia zdrowotne osobom bezdomnym oraz innym osobom niemającym dochodu i możliwości uzyskania świadczeń na podstawie przepisów o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych;
- 8) przyznawanie zasiłków celowych w formie biletu kredytowanego;
- 9) opłacanie składek na ubezpieczenia emerytalne i rentowe za osobę, która zrezygnuje z zatrudnienia w związku z koniecznością sprawowania bezpośredniej, osobistej opieki nad długotrwale lub ciężko chorym członkiem rodziny oraz wspólnie niezamieszkującymi matką, ojcem lub rodzeństwem;
- 10) praca socjalna;
- 11) organizowanie i świadczenie usług opiekuńczych, w tym specjalistycznych, w miejscu zamieszkania, z wyłączeniem specjalistycznych usług opiekuńczych dla osób z zaburzeniami psychicznymi;
- 12) prowadzenie i zapewnienie miejsc w mieszkaniach chronionych;
- 13) dożywianie dzieci;
- 14) sprawienie pogrzebu, w tym osobom bezdomnym;
- 15) kierowanie do domu pomocy społecznej i ponoszenie odpłatności za pobyt mieszkańca gminy w tym domu;
- 16) pomoc osobom mającym trudności w przystosowaniu się do życia po zwolnieniu z zakładu karnego;
- 17) sporządzanie sprawozdawczości oraz przekazywanie jej właściwemu wojewodzie, w formie dokumentu elektronicznego, z zastosowaniem systemu teleinformatycznego;
- 18) utworzenie i utrzymywanie ośrodka pomocy społecznej, w tym zapewnienie środków na wynagrodzenia pracowników;
- 19) przyznawanie i wypłacanie zasiłków stałych;
- 20) opłacanie składek na ubezpieczenie zdrowotne określonych w przepisach o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych.

Do zadań własnych gminy o charakterze fakultatywnym należy (art. 17 ust. 2):

- 1) przyznawanie i wypłacanie zasiłków specjalnych celowych;
- 2) przyznawanie i wypłacanie pomocy na ekonomiczne usamodzielnienie w formie zasiłków, pożyczek oraz pomocy w naturze;
- 3) prowadzenie i zapewnienie miejsc w domach pomocy społecznej i ośrodkach wsparcia o zasięgu gminnym oraz kierowanie do nich osób wymagających opieki;
- 4) opracowanie i realizacja projektów socjalnych;
- 5) podejmowanie innych zadań z zakresu pomocy społecznej wynikających z rozeznanych potrzeb gminy, w tym tworzenie i realizacja programów osłonowych;

- 6) współpraca z powiatowym urzędem pracy w zakresie upowszechniania ofert pracy oraz informacji o wolnych miejscach pracy, upowszechniania informacji o usługach poradnictwa zawodowego i o szkoleniach oraz realizacji Programu Aktywizacja i Integracja, o którym mowa w przepisach o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy.

Do zadań zleconych z zakresu administracji rządowej realizowanych przez gminę należy (art. 18 ust. 1):

- 1) organizowanie i świadczenie specjalistycznych usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania dla osób z zaburzeniami psychicznymi;
- 2) przyznawanie i wypłacanie zasiłków celowych na pokrycie wydatków związanych z klęską żywiołową lub ekologiczną;
- 3) prowadzenie i rozwój infrastruktury ośrodków wsparcia dla osób z zaburzeniami psychicznymi;
- 4) realizacja zadań wynikających z rządowych programów pomocy społecznej, mających na celu ochronę poziomu życia osób, rodzin i grup społecznych oraz rozwój specjalistycznego wsparcia;
- 5) przyznawanie i wypłacanie zasiłków celowych, a także udzielanie schronienia, posiłku oraz niezbędnego ubrania cudzoziemcom;
- 6) przyznawanie i wypłacanie zasiłków celowych, a także udzielanie schronienia oraz zapewnianie posiłku i niezbędnego ubrania cudzoziemcom, którym udzielono zgody na pobyt ze względów humanitarnych lub zgody na pobyt tolerowany na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej;
- 7) wypłacanie wynagrodzenia za sprawowanie opieki.

**Łącznie ośrodki pomocy społecznej realizują zadania przypisane do gminy wynikające z ustawy o pomocy społecznej oraz z ok. 20 innych ustaw i kilkudziesięciu rozporządzeń. Są to m.in.:**

- 1) **ustawa z dnia 9 czerwca 2011 r. o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej<sup>66</sup>;**
- 2) **ustawa z 7 września 2007 r. o pomocy osobom uprawnionym do alimentów<sup>67</sup>;**
- 3) **ustawa z 28 listopada 2003 r. o świadczeniach rodzinnych<sup>68</sup>;**
- 4) **ustawa z dnia 4 lutego 2011 r. o opiece nad dziećmi w wieku do lat 3<sup>69</sup>;**
- 5) **ustawa z dnia 29 lipca 2005 r. o przeciwdziałaniu przemocy w rodzinie<sup>70</sup>;**
- 6) **ustawa z dnia 26 października 1982 r. o wychowaniu w trzeźwości i przeciwdziałaniu alkoholizmowi<sup>71</sup>;**
- 7) **ustawa z dnia 29 lipca 2005 r. o przeciwdziałaniu narkomanii<sup>72</sup>;**

<sup>66</sup> Dz. U. z 2019 r. poz. 1111.

<sup>67</sup> Dz. U. z 2019 r. poz. 730.

<sup>68</sup> Dz. U. z 2019 r. poz. 924.

<sup>69</sup> Dz. U. z 2019 r. poz. 409, ze zm.

<sup>70</sup> Dz. U. z 2019 r. poz. 730.

<sup>71</sup> Dz. U. z 2019 r. poz. 730.

<sup>72</sup> Dz. U. z 2019 r. poz. 852.

- 8) ustawa z dnia 21 czerwca 2001 r. o dodatkach mieszkaniowych<sup>73</sup>;
- 9) ustawa z dnia 7 września 1991 r. o systemie oświaty<sup>74</sup>;
- 10) ustawa z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy<sup>75</sup>;
- 11) ustawa z dnia 13 października 1998 r. o systemie ubezpieczeń społecznych<sup>76</sup>;
- 12) ustawa z dnia 20 grudnia 1990 r. o ubezpieczeniu społecznym rolników<sup>77</sup>;
- 13) ustawa z dnia 17 grudnia 1998 r. emerytury i renty z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych<sup>78</sup>;
- 14) ustawa z dnia 27 czerwca 2003 o rencie socjalnej<sup>79</sup>;
- 15) ustawa z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji społecznej i zawodowej oraz zatrudnieniu osób niepełnosprawnych<sup>80</sup>;
- 16) ustawa z dnia 4 kwietnia 2014 r. o ustalaniu i wypłacie zasiłków dla opiekunów<sup>81</sup>;
- 17) ustawa z dnia 19 sierpnia 1994 r. o ochronie zdrowia psychicznego<sup>82</sup>;
- 18) ustawa z dnia 11 lutego 2016 r. o pomocy państwa w wychowaniu dzieci<sup>83</sup>;
- 19) ustawa z dnia 4 listopada 2016 r. o wsparciu kobiet w ciąży i rodzin „Za życiem”<sup>84</sup>;
- 20) ustawa z dnia 21 listopada 2008 r. o pracownikach samorządowych<sup>85</sup>;
- 21) ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. – kodeks postępowania administracyjnego<sup>86</sup>;
- 22) ustawa z dnia 26 czerwca 1974 – kodeks pracy<sup>87</sup>;
- 23) ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 – kodeks cywilny<sup>88</sup>;
- 24) ustawa z dnia 6 czerwca 1997 r. – kodeks karny<sup>89</sup>.

Organizacja pomocy społecznej

W celu wykonania zadań gmina może tworzyć jednostki organizacyjne, a także zawierać umowy z innymi podmiotami, w tym z organizacjami pozarządowymi<sup>90</sup>.

<sup>73</sup> Dz. U. z 2018 r. poz. 2529.

<sup>74</sup> Dz. U. z 2019 r. poz. 761.

<sup>75</sup> Dz. U. z 2018 r. poz. 1149, ze zm.

<sup>76</sup> Dz. U. z 2019 r. poz. 730.

<sup>77</sup> Dz. U. z 2019 r. poz. 303.

<sup>78</sup> Dz. U. z 2019 r. poz. 752.

<sup>79</sup> Dz. U. z 2018 r. poz. 1669.

<sup>80</sup> Dz. U. z 2019 r. poz. 1172.

<sup>81</sup> Dz. U. z 2017 r. poz. 2092.

<sup>82</sup> Dz. U. z 2019 r. poz. 730.

<sup>83</sup> Dz. U. z 2019 r. poz. 924.

<sup>84</sup> Dz. U. z 2019 r. poz. 473.

<sup>85</sup> Dz. U. z 2019, poz. 1282.

<sup>86</sup> Dz. U. z 2019 r. poz. 1133.

<sup>87</sup> Dz. U. z 2019 r. poz. 1043.

<sup>88</sup> Dz. U. z 2019 r. poz. 1145.

<sup>89</sup> Dz. U. z 2019 r. poz. 870.

<sup>90</sup> Ustawa o samorządzie gminnym, art. 9 ust. 1.



Jednostką organizacyjną gminy, która wykonuje w gminie zadania pomocy społecznej jest ośrodek pomocy społecznej.

W Polsce funkcjonuje ok. 2,5 tys. ośrodków pomocy społecznej, które zatrudniają ok. 56 tys. pracowników, w tym niemal 20 tys. pracowników socjalnych<sup>91</sup>.

Zgodnie z ustawą o pomocy społecznej OPS powinny corocznie składać radzie gminy sprawozdanie z działalności ośrodka oraz przedstawiać potrzeby w zakresie pomocy społecznej. W praktyce ograniczają się do przygotowania projektu budżetu na kolejny rok i podania statystyk nt. udzielonej pomocy za rok miniony. W corocznie przygotowywanych ocenach zasobów pomocy społecznej zawarte są prognozy, co do liczby osób/środowisk potrzebujących pomocy oraz potrzeb w zakresie zatrudnienia i finansowania. Dane te nie zawsze są jednak zbieżne z faktycznymi potrzebami oraz danymi podawanymi np. w sprawozdaniach czy badaniach dotyczących rozpoznania potrzeb np. przy opracowywaniu strategii rozwiązywania problemów społecznych. W efekcie w części gmin rzeczywiste potrzeby w zakresie pomocy społecznej pozostają niezdiagnozowane lub niedoszacowane. Brakuje szacunków, co do liczby osób potrzebujących opieki, pozostających poza systemem oraz wiedzy, co do faktycznej liczby pracowników socjalnych, którzy powinni być zatrudnieni. Ewentualnie szankunki te nie są ujawniane.

Zgodnie z art. 110 ust. 11 ustawy o pomocy społecznej w OPS musi spełniać także jeden ze wskaźników – jeden pracownik socjalny zatrudniony w pełnym wymiarze czasu pracy na 2 tys. mieszkańców gminy lub jeden pracownik socjalny zatrudniony w pełnym wymiarze czasu pracy na nie więcej niż 50 rodzin i osób samotnie gospodarujących objętych pracą socjalną. O wyborze wskaźnika dla poszczególnych gmin decydują gminy. Jednocześnie w art. 110 ust. 12 tej ustawy określono minimalną liczbę pracowników socjalnych zatrudnionych w OPS w pełnym wymiarze czasu pracy – trzech pracowników.

Do wszystkich pracowników ośrodka pomocy społecznej, w tym do pracowników socjalnych, zastosowanie mają przepisy ustawy z dnia 21 listopada 2008 r. o pracownikach samorządowych<sup>92</sup>, zwana dalej uprs. Zgodnie z art. 43 uprs w sprawach nieuregulowanych tą ustawą stosuje się przepisy Kodeksu pracy, a spory ze stosunków pracy rozstrzygane są przez właściwe sądy pracy. Ponadto prawa i obowiązki pracowników socjalnych określają przepisy ustawy o pomocy społecznej.

Zgodnie z art. 6 ust. 1 uprs pracownikiem samorządowym może być osoba, która jest obywatelem polskim<sup>93</sup>; ma pełną zdolność do czynności prawnych

Zatrudnianie  
pracowników socjalnych

<sup>91</sup> <https://www.mpips.gov.pl/pomoc-spoeczna/raporty-i-statystyki/statystyki-pomocy-spoecznej/statystyka-za-rok-2017/>

<sup>92</sup> Dz. U. z 2016 r. poz. 902, ze zm.

<sup>93</sup> Wyjątek: Osoba nieposiadająca obywatelstwa polskiego może zostać zatrudniona na stanowisku, na którym wykonywana praca nie polega na bezpośrednim lub pośrednim udziale w wykonywaniu władzy publicznej i funkcji mających na celu ochronę generalnych interesów państwa, jeżeli posiada znajomość języka polskiego potwierdzoną dokumentem określonym w przepisach o służbie cywilnej.

oraz korzysta z pełni praw publicznych oraz posiada kwalifikacje zawodowe wymagane do wykonywania pracy na określonym stanowisku. Pracownicy socjalni są zatrudniani na podstawie umowy o pracę (art. 4 ust. 1 pkt 3 uprs), na stanowiskach obsługi i pomocniczych (art. 4 ust. 2 pkt 3 uprs).

W związku z treścią art. 116 ust. 1 ups pracownikiem socjalnym może być osoba, która spełnia co najmniej jeden z wymienionych warunków: posiada dyplom ukończenia kolegium pracowników służb społecznych, ukończyła studia wyższe na kierunku praca socjalna lub do dnia 31 grudnia 2013 r. ukończyła studia wyższe o specjalności przygotowującej do zawodu pracownika socjalnego na jednym z określonych kierunków<sup>94</sup>. Natomiast art. 116 ust. 2 ups przewiduje następujące stopnie specjalizacji zawodowej w zawodzie pracownika socjalnego: I stopień specjalizacji zawodowej z zakresu pracy socjalnej, mający na celu uzupełnienie wiedzy i doskonalenie umiejętności zawodowych pracowników socjalnych oraz II stopień specjalizacji zawodowej z zakresu pracy socjalnej, mający na celu pogłębienie wiedzy i doskonalenie umiejętności pracy z wybranymi grupami osób korzystających z pomocy społecznej.

### Zadania pracowników socjalnych

W art. 119 ust. 1 ustawy o pomocy społecznej wymieniono katalog zadań, które w szczególności należą do zadań pracownika socjalnego. Zgodnie z tym katalogiem takimi zadaniami są:

- praca socjalna<sup>95</sup>;
- dokonywanie analizy i oceny zjawisk, które powodują zapotrzebowanie na świadczenia z pomocy społecznej oraz kwalifikowanie do uzyskania tych świadczeń;
- udzielanie informacji, wskazówek i pomocy w zakresie rozwiązywania spraw życiowych osobom, które dzięki tej pomocy będą zdolne samodzielnie rozwiązywać problemy będące przyczyną trudnej sytuacji życiowej; skuteczne posługiwanie się przepisami prawa w realizacji tych zadań;
- pomoc w uzyskaniu dla osób będących w trudnej sytuacji życiowej poradnictwa dotyczącego możliwości rozwiązywania problemów i udzielania pomocy przez właściwe instytucje państwowe, samorządowe i organizacje pozarządowe oraz wspieranie w uzyskiwaniu pomocy;
- udzielanie pomocy zgodnie z zasadami etyki zawodowej;
- pobudzanie społecznej aktywności i inspirowanie działań samopomocowych w zaspokajaniu niezbędnych potrzeb życiowych osób, rodzin, grup i środowisk społecznych;
- współpraca i współdziałanie z innymi specjalistami w celu przeciwdziałania i ograniczania patologii i skutków negatywnych zjawisk społecznych, łagodzenie skutków ubóstwa;
- inicjowanie nowych form pomocy osobom i rodzinom mającym trudną sytuację życiową oraz inspirowanie powołania instytucji świadczących usługi służące poprawie sytuacji takich osób i rodzin;

<sup>94</sup> Pedagogika, pedagogika specjalna, politologia, polityka społeczna, psychologia, socjologia lub nauki o rodzinie.

<sup>95</sup> Zgodnie z art. 6 pkt 12 ups praca socjalna to działalność zawodową mającą na celu pomoc osobom i rodzinom we wzmacnianiu lub odzyskiwaniu zdolności do funkcjonowania w społeczeństwie poprzez pełnienie odpowiednich ról społecznych oraz tworzenie warunków sprzyjających temu celowi.

- współuczestniczenie w inspirowaniu, opracowaniu, wdrożeniu oraz rozwijaniu regionalnych i lokalnych programów pomocy społecznej ukierunkowanych na podniesienie jakości życia.

Przy wykonywaniu swoich obowiązków pracownik socjalny, zgodnie z art. 119 ust. 2 ups, obowiązany jest: kierować się zasadami etyki zawodowej; kierować się zasadą dobra osób i rodzin, którym służy, poszanowania ich godności i prawa tych osób do samostanowienia; przeciwdziałać praktykom niehumanitarnym i dyskryminującym osobę, rodzinę lub grupę; udzielać osobom zgłaszającym się pełnej informacji o przysługujących im świadczeniach i dostępnych formach pomocy; zachować w tajemnicy informacje uzyskane w toku czynności zawodowych, także po ustaniu zatrudnienia, chyba, że działa to przeciwko dobru osoby lub rodziny oraz podnosić swoje kwalifikacje zawodowe poprzez udział w szkoleniach i samokształcenie.

W art. 121 ustawy o pomocy społecznej określono następujące uprawnienia (przywileje) pracowników socjalnych:

Uprawnienia/przywileje  
pracowników socjalnych

- 1) Korzystanie z prawa pierwszeństwa przy wykonywaniu swoich zadań w urzędach, instytucjach i innych placówkach. Organy są obowiązane do udzielania pracownikowi socjalnemu pomocy w zakresie wykonywania tych czynności. W szczególności sądy, organy i jednostki organizacyjne są zobowiązane udostępnić pracownikowi socjalnemu, na jego wniosek, informacje, które mają znaczenie dla rozstrzygnięcia sprawy o przyznanie świadczenia.
- 2) Ochrony prawnej przewidzianej dla funkcjonariuszy publicznych<sup>96</sup>.
- 3) W sytuacji wykonywania pracy socjalnej oraz przeprowadzania rodzinnych wywiadów środowiskowych, gdy pracownik przepracował nieprzerwanie i faktycznie co najmniej pięć lat, przysługuje raz na dwa lata dodatkowy urlop wypoczynkowy w wymiarze 10 dni roboczych.
- 4) W sytuacji, w której do podstawowych obowiązków pracownika należy świadczenie pracy socjalnej w środowisku, w tym przeprowadzanie rodzinnych wywiadów środowiskowych poza siedzibą jednostki, przysługuje wypłacany co miesiąc dodatek do wynagrodzenia w wysokości 250 zł. W przypadku zatrudnienia w mniejszym wymiarze czasu pracy dodatek przysługuje w wysokości proporcjonalnej do czasu pracy.
- 5) Zwrot kosztów uczestnictwa w szkoleniach w zakresie specjalizacji zawodowej w zawodzie pracownika socjalnego, w kwocie nie mniejszej niż 50% kosztów szkolenia.
- 6) W sytuacji, w której do obowiązków pracownika należy świadczenie pracy socjalnej w środowisku lub przeprowadzanie rodzinnych wywiadów środowiskowych poza siedzibą jednostki, przysługuje mu zwrot kosztów przejazdów z miejsca pracy do miejsc wykonywania przez niego czynności zawodowych, w przypadku braku możliwości zapewnienia dojazdu środkami pozostającymi w dyspozycji zatrudniającego go pracodawcy.

Pracownikowi socjalnemu, w trakcie przeprowadzania rodzinnego wywiadu środowiskowego albo świadczeniu pracy socjalnej w środowisku, może towarzyszyć drugi pracownik socjalny. Rodzinny wywiad środo-

<sup>96</sup> Rozdział XXIX Kodeksu karnego, art. 222–231b.

wiskowy oraz świadczenie pracy socjalnej w środowisku może się odbywać w asyście funkcjonariusza Policji (art. 107 ust. 3a ups). Kierownik ośrodka pomocy społecznej, na wniosek pracownika socjalnego ośrodka pomocy społecznej lub z własnej inicjatywy, może wystąpić z wnioskiem do właściwego miejscowo komendanta Policji o asystę w trakcie przeprowadzania rodzinnego wywiadu środowiskowego lub świadczenia pracy socjalnej w środowisku. Właściwy miejscowo komendant Policji jest obowiązany do zapewnienia pracownikowi socjalnemu asysty Policji przy przeprowadzaniu rodzinnego wywiadu środowiskowego lub świadczeniu pracy socjalnej w środowisku (art. 107 ust. 3b ups).

Formą wsparcia zawodowego i przeciwdziałającą wypaleniu zawodowemu jest superwizja pracy socjalnej. Nie jest to forma doskonalenia zawodowego rozumianego, jako tradycyjna forma szkoleniowa, niemniej służy podniesieniu kompetencji zawodowych pracowników socjalnych. Kwestie prawne związane z superwizją pracy socjalnej regulują przepisy art. 121a ups oraz rozporządzenia Ministra Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej z dnia 2 grudnia 2016 r. w sprawie superwizji pracy socjalnej<sup>97</sup>. Prawo do korzystania z superwizji pracy socjalnej prowadzonej przez superwizorów pracy socjalnej ma każdy pracownik socjalny. Superwizja pracy socjalnej polega na ustawicznym rozwoju zawodowym pracowników socjalnych, służącym utrzymaniu wysokiego poziomu świadczonych usług, zachowaniu i wzmocnieniu kompetencji zawodowych, udzielaniu wsparcia, poszukiwaniu źródeł trudności w pracy i możliwości ich pokonywania. Cele superwizji zostały wymienione wprost w § 2 ust. 1 pkt 1–7 przywołanego rozporządzenia. Celem superwizji jest: wprowadzanie i utrzymywanie profesjonalnych standardów praktykowania pracy socjalnej; wzmocnianie kompetencji zawodowych pracowników socjalnych; udzielanie wsparcia pracownikom socjalnym, sprzyjanie ich rozwojowi zawodowemu oraz zapobieganie wypaleniu zawodowemu; zdobywanie umiejętności pozwalających na prawidłowe identyfikowanie trudności w pracy, ich źródeł oraz sposobów rozwiązywania; wzmocnianie umiejętności komunikowania się pracowników socjalnych z osobami korzystającymi z pomocy społecznej, współpracownikami i instytucjami oraz otoczeniem, w którym wykonują pracę; podnoszenie skuteczności pracy pracowników socjalnych oraz nawiązanie relacji superwizyjnej pomiędzy pracownikiem socjalnym a superwizorem.

#### Prawa pracownicze

Prawa pracownicze pracowników socjalnych są regulowane w znacznej mierze przepisami Kodeksu pracy, dalej k.p. Organem wyposażonym w kompetencje do rozstrzygania sporów o roszczenia wynikające ze stosunku pracy jest sąd pracy (art. 242 § 1 i art. 262 § 1 k.p.), zaś organem powołanym do nadzoru i kontroli przestrzegania przez pracodawców prawa pracy, w tym przepisów i zasad bezpieczeństwa i higieny pracy, jest Państwowa Inspekcja Pracy, która działa zgodnie z przepisami ustawy z dnia 13 kwietnia 2007 r. o Państwowej Inspekcji Pracy<sup>98</sup>, a organem odpowiedzialnym za nadzór i kontrolę przestrzegania zasad, przepisów higieny pracy i warunków środowiska pracy sprawuje Państwowa Inspekcja Sani-

<sup>97</sup> Dz. U. z 2016 r. poz. 2087.

<sup>98</sup> Dz. U. z 2018 r. poz. 623.

tarna, która działa zgodnie z przepisami Ustawy z dnia 14 marca 1985 r. o Państwowej Inspekcji Sanitarnej<sup>99</sup>.

Kwestie równego traktowania w zatrudnieniu regulują przepisy Rozdziału IIa k.p. – Równe traktowanie w zatrudnieniu, art. 18<sup>3a</sup>–18<sup>3e</sup>. Przepisy te stanowią rozwinięcie niektórych z podstawowych zasad prawa pracy wyrażonych w art. 11<sup>100</sup>, 11<sup>2101</sup> i 11<sup>3102</sup> k.p.

Zgodnie z art. 18<sup>3a</sup> § 1 k.p., pracownicy powinni być równo traktowani w zakresie nawiązania i rozwiązania stosunku pracy, warunków zatrudnienia, awansowania oraz dostępu do szkolenia w celu podnoszenia kwalifikacji zawodowych, w szczególności bez względu na płeć, wiek, niepełnosprawność, rasę, religię, narodowość, przekonania polityczne, przynależność związkową, pochodzenie etniczne, wyznanie, orientację seksualną, a także bez względu na zatrudnienie na czas określony lub nieokreślony albo w pełnym lub w niepełnym wymiarze czasu pracy. Równe traktowanie w zatrudnieniu oznacza niedyskryminowanie w jakikolwiek sposób, bezpośrednio lub pośrednio, z przyczyn ww. (§ 2).

Dyskryminowanie bezpośrednio istnieje wtedy, gdy pracownik z jednej lub z kilku przyczyn wyżej określonych był, jest lub mógłby być traktowany w porównywalnej sytuacji mniej korzystnie niż inni pracownicy (§ 3). Dyskryminowanie pośrednio istnieje wtedy, gdy na skutek pozornie neutralnego postanowienia, zastosowanego kryterium lub podjętego działania występują lub mogłyby wystąpić niekorzystne dysproporcje albo szczególnie niekorzystna sytuacja w zakresie nawiązania i rozwiązania stosunku pracy, warunków zatrudnienia, awansowania oraz dostępu do szkolenia w celu podnoszenia kwalifikacji zawodowych wobec wszystkich lub znacznej liczby pracowników należących do grupy wyróżnionej ze względu na jedną lub kilka przyczyn określonych powyżej, chyba, że postanowienie, kryterium lub działanie jest obiektywnie uzasadnione ze względu na zgodny z prawem cel, który ma być osiągnięty, a środki służące osiągnięciu tego celu są właściwe i konieczne (§ 4).

Przejawem dyskryminowania jest także działanie polegające na zachęcaniu innej osoby do naruszenia zasady równego traktowania w zatrudnieniu lub nakazaniu jej naruszenia tej zasady oraz niepożądane zachowanie, którego celem lub skutkiem jest naruszenie godności pracownika i stworzenie wobec niego zastraszającej, wrogiej, poniżającej, upokarzającej lub uwłaczającej atmosfery – molestowanie (§ 5). Dyskryminowaniem ze względu na płeć jest także każde niepożądane zachowanie o charakterze seksualnym lub odnoszące się do płci pracownika, którego celem lub skutkiem jest naruszenie godności pracownika, w szczególności stworzenie

<sup>99</sup> Dz. U. z 2017 r. poz. 1261, ze zm.

<sup>100</sup> Pracodawca jest obowiązany szanować godność i inne dobra osobiste pracownika.

<sup>101</sup> Pracownicy mają równe prawa z tytułu jednakowego wypełniania takich samych obowiązków; dotyczy to w szczególności równego traktowania mężczyzn i kobiet w zatrudnieniu.

<sup>102</sup> Jakakolwiek dyskryminacja w zatrudnieniu, bezpośrednia lub pośrednia, w szczególności ze względu na płeć, wiek, niepełnosprawność, rasę, religię, narodowość, przekonania polityczne, przynależność związkową, pochodzenie etniczne, wyznanie, orientację seksualną, a także ze względu na zatrudnienie na czas określony lub nieokreślony albo w pełnym lub w niepełnym wymiarze czasu pracy – jest niedopuszczalna.

wobec niego zastraszającej, wrogiej, poniżającej, upokarzającej lub uwłaczającej atmosfery; na zachowanie to mogą się składać fizyczne, werbalne lub pozawerbalne elementy – molestowanie seksualne (§ 6). Podporządkowanie się przez pracownika molestowaniu lub molestowaniu seksualnemu, a także podjęcie przez niego działań przeciwstawiających się molestowaniu lub molestowaniu seksualnemu nie może powodować jakichkolwiek negatywnych konsekwencji wobec pracownika (§ 7).

Zgodnie z art. 18<sup>3b</sup> § 1 pkt 1 k.p. za naruszenie zasady równego traktowania w zatrudnieniu, z zastrzeżeniem § 2-4, uważa się różnicowanie przez pracodawcę sytuacji pracownika z jednej lub kilku przyczyn określonych w art. 18<sup>3a</sup> § 1 k.p., którego skutkiem jest, w szczególności, odmowa nawiązania lub rozwiązanie stosunku pracy; niekorzystne ukształtowanie wynagrodzenia za pracę lub innych warunków zatrudnienia albo pominięcie przy awansowaniu lub przyznawaniu innych świadczeń związanych z pracą, a także pominięcie przy typowaniu do udziału w szkoleniach podnoszących kwalifikacje zawodowe – chyba, że pracodawca udowodni, że kierował się obiektywnymi powodami.

Zasady równego traktowania w zatrudnieniu nie naruszają działania, proporcjonalne do osiągnięcia zgodnego z prawem celu różnicowania sytuacji pracownika, polegające na: niezatrudnianiu pracownika z jednej lub kilku przyczyn określonych w art. 18<sup>3a</sup> § 1 k.p., jeżeli rodzaj pracy lub warunki jej wykonywania powodują, że przyczyna lub przyczyny wymienione w tym przepisie są rzeczywistym i decydującym wymaganiem zawodowym stawianym pracownikowi; wypowiedzeniu pracownikowi warunków zatrudnienia w zakresie wymiaru czasu pracy, jeżeli jest to uzasadnione przyczynami niedotyczącymi pracowników bez powoływania się na inną przyczynę lub inne przyczyny wymienione w art. 18<sup>3a</sup> § 1 k.p.; stosowaniu środków, które różnicują sytuację prawną pracownika, ze względu na ochronę rodzicielstwa lub niepełnosprawność, a także stosowaniu kryterium stażu pracy przy ustalaniu warunków zatrudnienia i zwalniania pracowników, zasad wynagradzania i awansowania oraz dostępu do szkolenia w celu podnoszenia kwalifikacji zawodowych, co uzasadnia odmienne traktowanie pracowników ze względu na wiek (§ 2). Nie stanowią naruszenia zasady równego traktowania w zatrudnieniu działania podejmowane przez określony czas, zmierzające do wyrównywania szans wszystkich lub znacznej liczby pracowników wyróżnionych z jednej lub kilku przyczyn określonych w art. 18<sup>3a</sup> § 1 k.p., przez zmniejszenie na korzyść takich pracowników faktycznych nierówności, w zakresie określonym w tym przepisie (§ 3).

W związku z treścią art. 18<sup>3c</sup> k.p. pracownicy mają prawo do jednakowego wynagrodzenia za jednakową pracę lub za pracę o jednakowej wartości. Wynagrodzenie obejmuje wszystkie składniki wynagrodzenia, bez względu na ich nazwę i charakter, a także inne świadczenia związane z pracą, przyznawane pracownikom w formie pieniężnej lub w innej formie niż pieniężna. Pracami o jednakowej wartości są prace, których wykonywanie wymaga od pracowników porównywalnych kwalifikacji zawodowych, potwierdzonych dokumentami przewidzianymi w odrębnych przepisach

lub praktyką i doświadczeniem zawodowym, a także porównywalnej odpowiedzialności i wysiłku.

W związku z brzmieniem art. 94<sup>1</sup> k.p., pracodawca udostępnia pracownikom tekst przepisów dotyczących równego traktowania w zatrudnieniu w formie pisemnej informacji rozpowszechnionej na terenie zakładu pracy lub zapewnia pracownikom dostęp do tych przepisów w inny sposób przyjęty u danego pracodawcy.

Mobbing jest zdefiniowany w art. 94<sup>3</sup> k.p. Zjawisko to oznacza działania lub zachowania dotyczące pracownika lub skierowane przeciwko pracownikowi, polegające na uporczywym i długotrwałym nękaniu lub zastraszaniu pracownika, wywołujące u niego zaniżoną ocenę przydatności zawodowej, powodujące lub mające na celu poniżenie lub ośmieszenie pracownika, izolowanie go lub wyeliminowanie z zespołu współpracowników.

Pracodawca jest obowiązany przeciwdziałać mobbingowi. Może używać środków organizacyjnych i perswazyjnych, a gdy są one nieskuteczne, może stosować sankcje przewidziane w prawie pracy. Jak wynika z wyroku SN z dnia 3 sierpnia 2011 r., I PK 35/11, obowiązek przeciwdziałania mobbingowi jest zobowiązaniem starannego działania. Jeżeli zatem pracodawca wykaże, iż podjął realne działania mające na celu przeciwdziałanie mobbingowi i oceniając je z obiektywnego punktu widzenia, da się potwierdzić ich potencjalną pełną skuteczność, pracodawca może uwolnić się od odpowiedzialności. Pracodawca powinien w związku z tym przeciwdziałać mobbingowi, w szczególności szkoląc pracowników – informując o niebezpieczeństwie i konsekwencjach mobbingu czy stosując procedury, które umożliwią wykrycie i zakończenie tego zjawiska. Dobór właściwych środków uzależniony pozostaje od konkretnego pracodawcy, jak na przykład rodzaju środowiska pracy, charakteru i ilości interakcji między pracownikami, grożących wystąpieniem tego negatywnego zjawiska, wpływem rodzaju wykonywanej pracy. Jeśli mimo rzeczywistego wprowadzenia właściwych środków zaradczych doszło do mobbowania, to albo sam mobbowany nie korzystał z możliwości przeciwdziałania zjawisku, uruchamiając procedury antymobbingowe, albo mobberzy naruszali swoje obowiązki pracownicze, świadomie działając wbrew przyjętym regułom, albo zbiegły się – co najbardziej prawdopodobne – oba te elementy. Za tego rodzaju działania pracodawca nie może ponosić odpowiedzialności w ramach regulacji art. 94<sup>3</sup> § 1. Trudno bowiem obowiązek przeciwdziałania mobbingowi uważać za obowiązek rezultatu. Oznacza to tyle, że gdy pracodawca wykaże się dostateczną ilością działań z zakresu prewencji antymobbingowej, to do odpowiedzialności za to zjawisko (jako w istocie naruszenie dóbr osobistych) pociągnięty być może jedynie jego sprawca.

Kwestie dotyczące czasu pracy są regulowane przepisami Działu Szóstego k.p. – Czas pracy, art. 128–151<sup>12</sup>.

Na podstawie art. 207<sup>1</sup> § 1 k.p. pracodawca jest obowiązany przekazywać pracownikom informację o zagrożeniach dla zdrowia i życia występujących w zakładzie pracy, na poszczególnych stanowiskach pracy i przy wykonywanych pracach, w tym o zasadach postępowania w przypadku awarii i innych sytuacji zagrażających zdrowiu i życiu pracowników, a także o dzia-

łaniach ochronnych i zapobiegawczych podjętych w celu wyeliminowania lub ograniczenia zagrożeń oraz o pracownikach wyznaczonych do udzielania pierwszej pomocy i wykonywania działań w zakresie zwalczania pożarów i ewakuacji pracowników.

Zgodnie z art. 229 k.p. jednym z podstawowych obowiązków pracodawcy jest regularna weryfikacja stanu zdrowia pracowników wykonujących pracę na rzecz danego pracodawcy. Powszechnie obowiązujące przepisy prawa pracy wymieniają trzy rodzaje badań: wstępne, okresowe i kontrolne. Przepis stanowi jednoznacznie, że nie ma możliwości prawnej dopuszczenia pracownika do wykonywanej pracy bez ważnych badań lekarskich. Należy przy tym pamiętać, że wykonywanie badań lekarskich jest podstawowym obowiązkiem pracownika (art. 211 pkt 5 k.p.). Odmowa ich wykonania może stanowić podstawę do ukarania pracownika karą porządkową lub rozwiązania umowy o pracę.

Wstępnym badaniom lekarskim podlegają, z pewnymi zastrzeżeniami<sup>103</sup>, osoby przyjmowane do pracy. Częstotliwość badań okresowych ich przeprowadzania określa rozporządzenie Ministra Zdrowia i Opieki Społecznej<sup>104</sup>. W praktyce jest ona uzależniona od charakteru wykonywanej pracy i występujących na stanowisku czynników szkodliwych dla zdrowia. Ponadto przepis wymienia kontrolne badania lekarskie przeprowadzane w przypadku, gdy niezdolność do pracy pracownika trwała co najmniej 30 dni. Powstaje w tym przypadku pytanie, co w sytuacji, gdy pracownik choruje krócej niż 30 dni lub w ogóle nie zgłasza niezdolności do wykonywanej pracy, a jego stan zdrowia w ocenie pracodawcy uległ znaczącemu pogorszeniu i pracownik nie powinien wykonywać pracy na dotychczasowym stanowisku.

W związku z treścią art. 226 k.p. pracodawca ocenia i dokumentuje ryzyko zawodowe związane z wykonywaną pracą oraz stosuje niezbędne środki profilaktyczne zmniejszające ryzyko, a także informuje pracowników o ryzyku zawodowym, które wiąże się z wykonywaną pracą oraz o zasadach ochrony przed zagrożeniami.

Ryzykiem zawodowym jest prawdopodobieństwo wystąpienia niepożądanego zdarzenia związanych z wykonywaną pracą, powodujących straty, w szczególności wystąpienia u pracowników niekorzystnych skutków zdrowotnych w wyniku zagrożeń zawodowych występujących w środowisku pracy lub sposobu wykonywania pracy. Ocenę ryzyka zawodowego można rozumieć również jako dokładne sprawdzenie i ocenę, co w miej-

<sup>103</sup> Wstępnym badaniom lekarskim nie podlegają osoby przyjmowane ponownie do pracy u tego samego pracodawcy na to samo stanowisko lub na stanowisko o takich samych warunkach pracy w ciągu 30 dni po rozwiązaniu lub wygaśnięciu poprzedniego stosunku pracy z tym pracodawcą oraz osoby przyjmowane do pracy u innego pracodawcy na dane stanowisko w ciągu 30 dni po rozwiązaniu lub wygaśnięciu poprzedniego stosunku pracy, jeżeli przedstawią pracodawcy aktualne orzeczenie lekarskie stwierdzające brak przeciwwskazań do pracy w warunkach pracy opisanych w skierowaniu na badania lekarskie, a pracodawca ten stwierdzi, że warunki te odpowiadają warunkom występującym na danym stanowisku pracy, z wyłączeniem osób przyjmowanych do wykonywania prac szczególnie niebezpiecznych.

<sup>104</sup> Rozporządzenie z 30 maja 1996 r. w sprawie przeprowadzania badań lekarskich pracowników, zakresu profilaktycznej opieki zdrowotnej nad pracownikami oraz orzeczeń lekarskich wydawanych do celów przewidzianych w Kodeksie pracy (Dz. U. z 2016 r. poz. 2067).



scu pracy może zaszkodzić lub wyrządzić krzywdę pracownikom. Dzięki temu można zweryfikować, czy zastosowano wystarczające środki ograniczające lub eliminujące zagrożenia oraz określić, co należy jeszcze zrobić, aby do tego doprowadzić<sup>105</sup>. Ocenę ryzyka zawodowego sporządza się w formie pisemnej. Powinna opisywać miejsce znajdowania się stanowiska w zakładzie pracy, jego powierzchnię, wysokość, stosunek powierzchni okien do podłogi oraz wszystkie pomieszczenia, do jakich dostęp ma pracownik. Jeśli firma ma stworzony wewnętrzzakładowy regulamin pracy lub regulamin poruszania się po zakładzie, analogiczne informacje powinny pojawić się w karcie oceny. Jednym z elementów dobrze sporządzonej oceny ryzyka zawodowego są czynności, które wykonywane są codziennie na stanowisku pracy. Jest to o tyle istotne, że będą one występowały także w badaniu każdego czynnika stanowiącego zagrożenie dla zdrowia lub życia. Nie każdy bowiem czynnik ryzyka występuje podczas całego procesu pracy, a jedynie podczas niektórych czynności (np. porażenie prądem – podczas korzystania z urządzeń elektrycznych). Powinno się także w tym miejscu określić, z jakich urządzeń, maszyn i narzędzi korzysta zatrudniony, aby dostosować działania profilaktyczne, zmierzające do zmniejszenia ryzyka występowania wypadków przy pracy<sup>106</sup>.

Zgodnie z art. 237<sup>11a</sup> § 1 pkt 2 k.p. pracodawca konsultuje z pracownikami lub ich przedstawicielami wszystkie działania związane z bezpieczeństwem i higieną pracy, w szczególności dotyczące oceny ryzyka zawodowego występującego przy wykonywaniu określonych prac oraz informowania pracowników o tym ryzyku. Obowiązek zapoznania pracownika z ryzykiem zawodowym występującym na stanowisku pracy ma charakter bezwarunkowy i nie jest związany ze stanowiskiem pracy ani rodzajem wykonywanej pracy.

Pracodawca jest obowiązany stosować środki zapobiegające chorobom zawodowym i innym chorobom związanym z wykonywaną pracą w szczególności utrzymywać w stanie stałej sprawności urządzenia ograniczające lub eliminujące szkodliwe dla zdrowia czynniki środowiska pracy oraz urządzenia służące do pomiarów tych czynników, a także przeprowadzać, na swój koszt, badania i pomiary czynników szkodliwych dla zdrowia, rejestrować i przechowywać wyniki tych badań i pomiarów oraz udostępniać je pracownikom (art. 227 k.p.).

Ze sprawozdania MRPiPS-03 za rok 2017 wynika, że ośrodki pomocy społecznej zatrudniały 19 610 pracowników socjalnych<sup>107</sup>. Ponadto ponad 1100 pracowników socjalnych zatrudnianych było w PCPR i innych instytucjach pomocy społecznej i pomocy rodzinie. Wszyscy pracownicy ośrodków pomocy społecznej w tym pracownicy socjalni są pracownikami samorządowymi, zgodnie z ustawą z dnia 21 listopada 2008 r. o pracowni-

Zatrudnianie  
pracowników socjalnych

<sup>105</sup> <https://www.pip.gov.pl/pl/bhp/ocena-ryzyka-zawodowego/o-ocenie-ryzyka-zawodowego/6256,o-ocenie-ryzyka-zawodowego-informacja-wprowadzajaca.html>

<sup>106</sup> <https://dlabiznesu.org/dla-firm-i-ngo/bhp/ocena-ryzyka-zawodowego/>

<sup>107</sup> <https://www.mpips.gov.pl/pomoc-spoeczna/raporty-i-statystyki/statystyki-pomocy-spoecznej/statystyka-za-rok-2017/>

kach samorządowych<sup>108</sup>. Stosowanie tej ustawy ma prymat nad Kodeksem pracy. Zgodnie z art. 43 ustawy o pracownikach samorządowych dopiero w sytuacjach nieuregulowanych tą ustawą stosuje się odpowiednio przepisy Kodeksu pracy, a spory ze stosunku pracy pracowników samorządowych rozpoznają właściwe sądy pracy. Do ustawy wydane zostały rozporządzenia wykonawcze, z których najważniejsze jest rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 18 marca 2009 r. w sprawie wynagradzania pracowników samorządowych<sup>109</sup>. W przypadku pracowników socjalnych istotna jest jednak głównie pragmatyka zawodowa. Pracownicy samorządowi ośrodka zatrudniani są na podstawie umowy o pracę. Mogą być zatrudniani na stanowiskach: urzędniczych (w tym kierowniczych), pomocniczych oraz obsługi. Kierownik OPS nie jest pracownikiem wójta lub urzędu gminy, lecz pracownikiem ośrodka pomocy społecznej, a wójt w stosunku do niego wykonuje jedynie czynności z zakresu prawa pracy<sup>110</sup>. Podstawowym stanowiskiem zaliczanym do grupy stanowisk pomocniczych i obsługi jest pracownik socjalny. Art. 116 ustawy o pomocy społecznej określa, kto może zostać pracownikiem socjalnym. Kwestie zatrudnienia i wynagrodzenia pracowników socjalnych są uregulowane w trzech aktach prawnych: ustawie o pomocy społecznej, ustawie o pracownikach samorządowych oraz kodeksie pracy. Ustawa o pomocy społecznej określa także zadania i uprawnienia pracownika socjalnego, a także specjalne przywileje, m.in.: prawo pierwszeństwa przy wykonywaniu swoich zadań w urzędach, instytucjach i innych placówkach; dodatkowy urlop wypoczynkowy w wymiarze 10 dni roboczych; dodatek do wynagrodzenia w wysokości 250 zł (dla pracownika socjalnego pracującego głównie w terenie); zwrot kosztów przejazdu z miejsca pracy do miejsc wykonywania przez niego czynności zawodowych (w przypadku braku samochodów służbowych); zwrot kosztów szkolenia w zakresie specjalizacji zawodowej w zawodzie pracownika socjalnego (nie mniej niż 50% kosztów szkolenia); prawo do korzystania z superwizji.

Zgodnie z art. 110 ust. 11 i 12 ups OPS powinny zatrudniać pracowników socjalnych w liczbie nie mniejszej niż trzech i zgodnie ze wskaźnikami jeden pracownik socjalny na 2 tys. mieszkańców lub na 50 rodzin/osób samodzielnie gospodarujących, objętych pomocą.

<sup>108</sup> Dz. U. z 2014 r. poz. 1202.

<sup>109</sup> Dz. U. z 2013 r. poz. 1050, ze zm.

<sup>110</sup> Por. publikacja: *Zatrudnianie pracowników socjalnych i innych pracowników ośrodków pomocy społecznej*, Warszawa 2014, praca zbiorowa.

### **6.3. Wykaz aktów prawnych dotyczących kontrolowanej działalności**

1. Ustawa z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy Społecznej (Dz. U. z 2018 r. poz. 1508, ze zm.).
2. Ustawa z dnia 9 czerwca 2011 r. o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej (Dz. U. z 2018 r. poz. 998, ze zm.).
3. Ustawa z dnia 21 listopada 2008 r. o pracownikach samorządowych (Dz. U. z 2018 r. poz. 1260).
4. Ustawa z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Dz. U. z 2018 r. poz. 511).
5. Ustawa z dnia 29 lipca 2005 r. o przeciwdziałaniu przemocy w rodzinie (Dz. U. z 2015 r. poz. 1390).
6. Rozporządzenie Ministra Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej z dnia 2 grudnia 2016 r. w sprawie superwizji pracy socjalnej (Dz. U. z 2016 r. poz. 2087).
7. Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 17 kwietnia 2012 r. w sprawie specjalizacji w zawodzie pracownik socjalny (Dz. U. 2012 r. poz. 486).
8. Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2017 r. poz. 1257, ze zm.).
9. Ustawa z dnia 26 czerwca 1974 r. Kodeks pracy (Dz. U. z 2018 r. poz. 917, ze zm.).
10. Rozporządzenie Ministra Polityki Społecznej z dnia 23 marca 2005 r. w sprawie nadzoru i kontroli w pomocy społecznej (Dz. U. Nr 61 poz. 543, ze zm.).
11. Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia z dnia 26 września 1997 r. w sprawie ogólnych przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy (Dz. U. z 2003 r. poz. 1650, ze zm.).
12. Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 1 grudnia 1998 r. w sprawie bezpieczeństwa i higieny pracy na stanowiskach wyposażonych w monitory ekranowe (Dz. U. poz. 973).
13. Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 12 kwietnia 2002 r. w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie (Dz. U. z 2015 r. poz. 1422, ze zm.).

## 6.4. Wyniki badania ankietowego dotyczącego organizacji i warunków pracy pracowników socjalnych, przeprowadzonego przez NIK

### I. Ogólna charakterystyka badania

W celu pozyskania informacji dotyczących organizacji i warunków pracy pracowników socjalnych zatrudnionych w ośrodkach pomocy Społecznej Najwyższa Izba Kontroli Departament Pracy, Spraw Społecznych i Rodziny wystosował, korzystając z uprawnień art. 29 ust. 1 pkt 1 oraz pkt 2 lit. f ustawy o NIK, zapytanie do dyrektorów ośrodków pomocy społecznej. Wsparcie informatyczne i analiza danych wynikowych badania były realizowane przez Zespół Wsparcia Informatycznego i Analitycznego w Departamencie Metodyki Kontroli i Rozwoju Zawodowego NIK.

Ankieta została przygotowana w postaci elektronicznego kwestionariusza i skierowana w systemie badań internetowych Lime Survey do dyrektorów wszystkich ośrodków i oddziałów OPS w Polsce w liczbie 2520. Ankietę mógł wypełnić każdy pracownik ośrodka. Badanie było prowadzone w dniach od 31 października 2018 r. do 30 listopada 2018 r. Kwestionariusz został wypełniony przez 4206 pracowników ośrodków pomocy społecznej. Analiza poprawności uzyskanych danych, wskazała na występowanie przypadków odpowiedzi logicznie sprzecznych. Takie odpowiedzi zostały oznaczone w raporcie jako „brak danych lub błędne dane”.

### II. Zestawienie zbiorcze wyników

#### 1. Charakterystyka społeczno-demograficzna respondentów

##### Wiek

Wyszczególnienie	Liczba	Odsetek
do 24 lat	63	1,5
od 25 do 40	2 243	53,3
od 41 do 50	1 099	26,1
powyżej 50 lat	801	19,1

##### Płeć

Wyszczególnienie	Liczba	Odsetek
Kobieta	3 886	92,4
Mężczyzna	320	7,6

#### Staż pracy na stanowisku pracownika socjalnego

Wyszczególnienie	Liczba	Odsetek
poniżej 3 lat	548	13,0
od 4 do 10	1 331	31,7
od 11 do 20	1 107	26,3
powyżej 20 lat	1 220	29,0

**Miejsce pracy**

Wyszczególnienie	Liczba	Odsetek
Wieś	1 168	27,8
miasto do 20 tys. mieszkańców	866	20,5
miasto od 21 do 100 tys.	1 060	25,2
miasto od 101 do 500 tys.	696	16,6
miasto powyżej 501 tys. mieszkańców	416	9,9

**Specjalizacja**

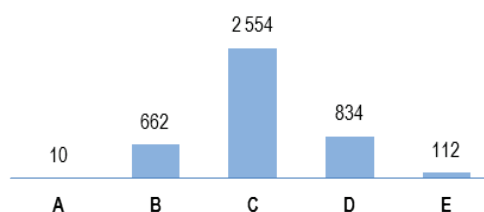
Wyszczególnienie	Liczba	Odsetek
Brak	1 402	33,3
I stopnia lub równoważna	2 074	49,3
II stopnia	730	17,4

**2. Organizacja pracy**

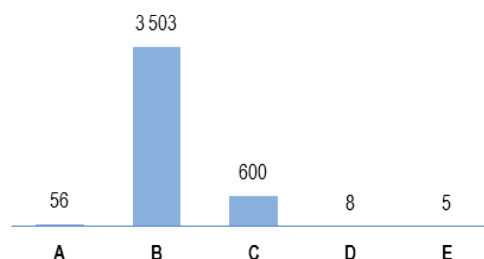
**Pyt 1. Ile czasu tygodniowo poświęca Pani/Pan na pracę: (szacunkowo, w %)**

**a. administracyjną w biurze**

	Wyszczególnienie	Liczba	Odsetek
<b>A</b>	nie wykonuje	10	0,2
<b>B</b>	do 25%	662	15,9
<b>C</b>	od 25% do 50%	2 554	61,2
<b>D</b>	od 50% do 75%	834	20,0
<b>E</b>	od 75% do 100%	112	2,7
	brak danych lub błędne dane	34	

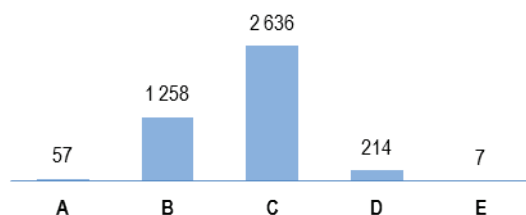
**b. w biurze z podopiecznymi**

	Wyszczególnienie	Liczba	Odsetek
<b>A</b>	nie wykonuje	56	1,3
<b>B</b>	do 25%	3 503	84,0
<b>C</b>	od 25% do 50%	600	14,4
<b>D</b>	od 50% do 75%	8	0,2
<b>E</b>	od 75% do 100%	5	0,1
	brak danych lub błędne dane	34	



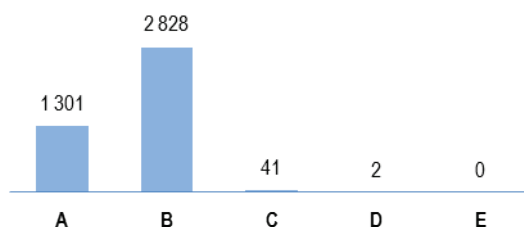
## c. w terenie

	Wyszczególnienie	Liczba	Odsetek
A	nie wykonuje	57	1,4
B	do 25%	1 258	30,2
C	od 25% do 50%	2 636	63,2
D	od 50% do 75%	214	5,0
E	od 75% do 100%	7	0,2
	brak danych lub błędne dane	34	



## d. inną

	Wyszczególnienie	Liczba	Odsetek
A	nie wykonuje	1 301	31,2
B	do 25%	2 828	67,7
C	od 25% do 50%	41	1,0
D	od 50% do 75%	2	0,1
E	od 75% do 100%	0	0,0
	brak danych lub błędne dane	34	



## Pyt 2. Ile środowisk jest aktualnie przez Panią/Pana objętych pomocą?

	Wyszczególnienie	Liczba	Odsetek
A	do 25 środowisk	390	9,4
B	od 26 do 50	1 335	32,2
C	od 51 do 75	1 382	33,3
D	od 76 do 100	759	18,3
E	od 101 do 200 środowisk	284	6,8
	brak danych lub błędne dane	56	



## Pyt 3. Czy ma Pani/Pan wystarczającą ilość czasu na prowadzenie pracy socjalnej z podopiecznymi?

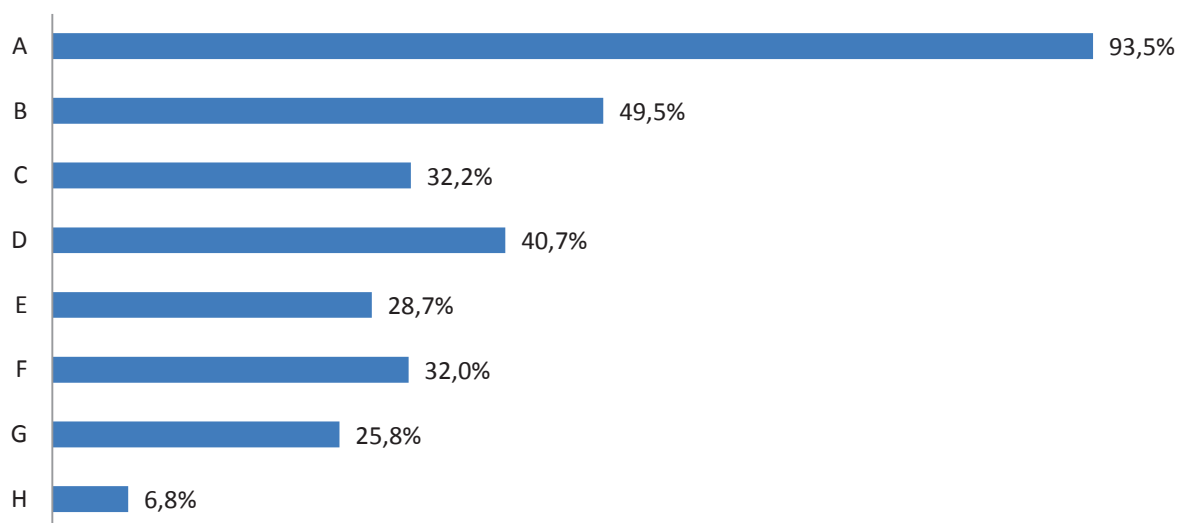
Odpowiedzi: Tak – 664 (15,8%)

Nie – 3 542 (84,2%)

## Jakie są główne przyczyny braku czasu: (3 najważniejsze) N=3 542

	Wyszczególnienie	Liczba	Odsetek
A	nadmiar pracy biurowej	3 312	93,5
B	zbyt duża liczba podopiecznych	1 753	49,5
C	zła organizacja pracy w OPS	1 141	32,2
D	brak wsparcia specjalistycznego podczas pracy z podopiecznymi	1 441	40,7
E	rozległy rejon opiekuńczy i problemy z dojazdem	1 015	28,7
F	trudności we współpracy z innymi podmiotami	1 135	32,0
G	częste zmiany prawa	914	25,8
H	Inne	241	6,8

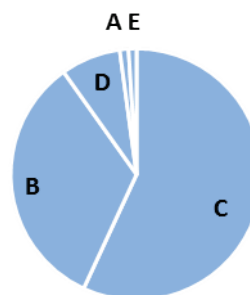
## ZAŁĄCZNIKI



### 3. Warunki pracy w biurze

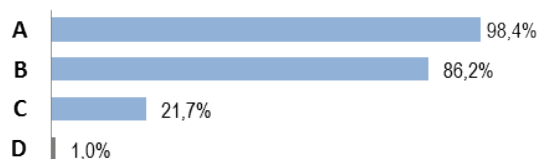
Pyt 4. Ile osób łącznie z Panią/Panem pracuje w tym samym pokoju?

	Wyszczególnienie	Liczba	Odsetek
A	0 osób	47	1,1
B	od 1 do 2	1 396	33,2
C	od 3 do 5	2 392	56,9
D	od 6 do 10	324	7,8
E	od 11 do 25 osób	43	1,0
	brak danych lub błędne dane	4	



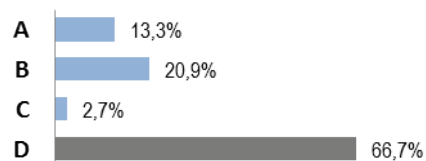
Pyt 5. Czy zapewniono Pani/Panu do własnej dyspozycji:

	Wyszczególnienie	Liczba	Odsetek
A	biurko	4 138	98,4
B	komputer	3 625	86,2
C	telefon komórkowy	914	21,7
D	nie zapewniono ww. sprzętów	40	1,0



Pyt 6. Czy w pokoju, w którym Pani/Pan pracuje znajdują się:

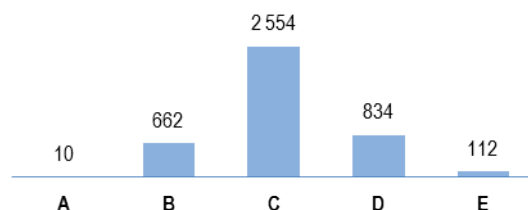
	Wyszczególnienie	Liczba	Odsetek
A	kratki w oknach	561	13,3
B	przycisk bezpieczeństwa	878	20,9
C	monitoring wizyjny	114	2,7
D	brak ww. zabezpieczeń	2 804	66,7



#### 4. Organizacja pracy

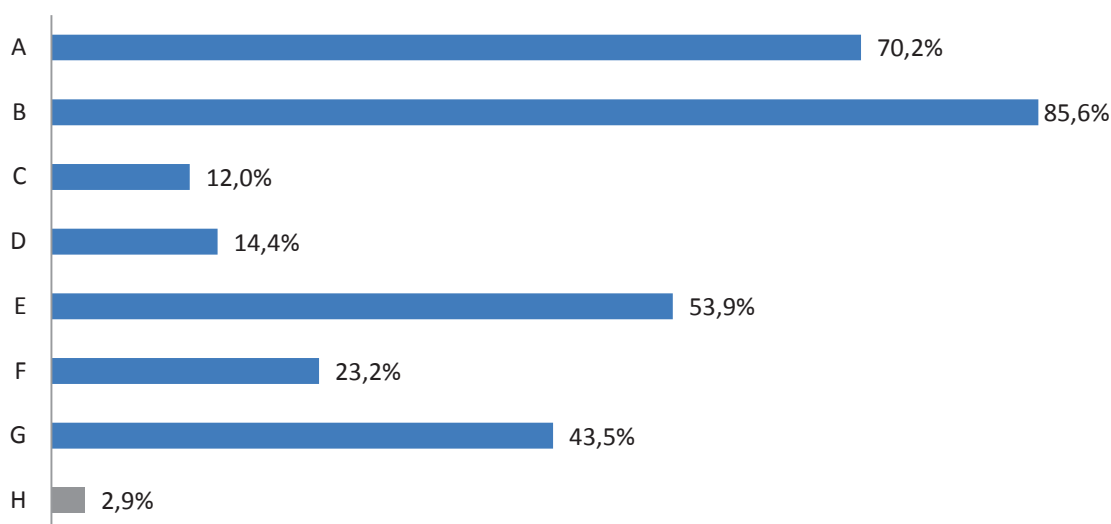
Pyt 1. Ile czasu tygodniowo poświęca Pani/Pan na pracę: (szacunkowo, w %) administracyjną w biurze

	Wyszczególnienie	Liczba	Odsetek
A	nie wykonuje	10	0,2
B	do 25%	662	15,9
C	od 25% do 50%	2 554	61,2
D	od 50% do 75%	834	20,0
E	od 75% do 100%	112	2,7
	brak danych lub błędne dane	34	



Pyt 7. Czy w OPS zapewniony jest:

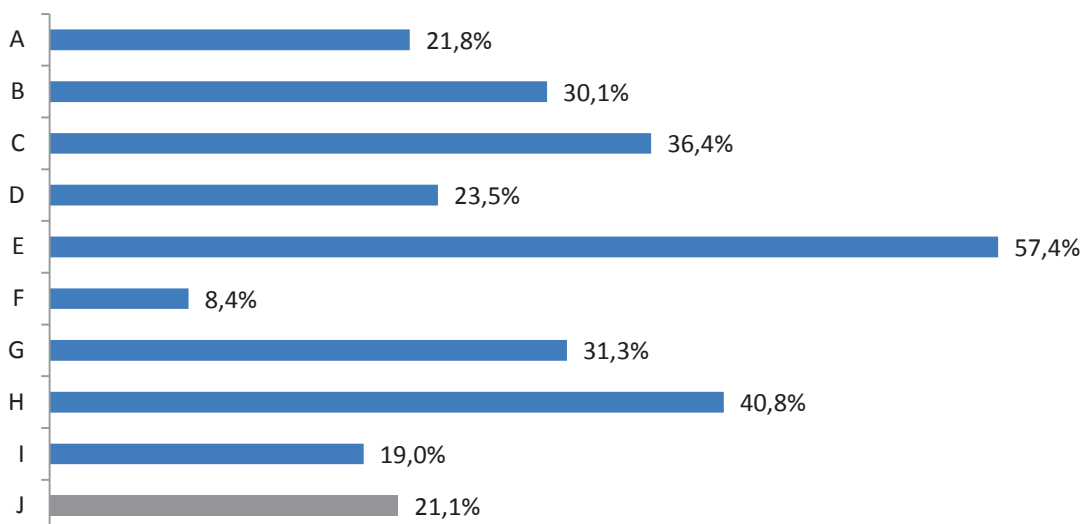
	Wyszczególnienie	Liczba	Odsetek
A	wystarczający dostęp do urządzeń komputerowych (drukarka, ksero, skaner)	2 954	70,2
B	wystarczający dostęp do Internetu	3 599	85,6
C	Ochrona	506	12,0
D	monitoring wizyjny	607	14,4
E	osobne toalety dla interesantów	2 265	53,9
F	pomieszczenie do przeprowadzania rozmów z interesantami zapewniające poufność	976	23,2
G	pomieszczenie socjalne	1 831	43,5
H	nie zapewniono ww. warunków	123	2,9





**Pyt 8. Czy dysponuje Pani/Pan dostępem do elektronicznych baz danych pozwalających na szybkie ustalenie/weryfikację informacji o podopiecznym/wnioskodawcy pomocy w zakresie:**

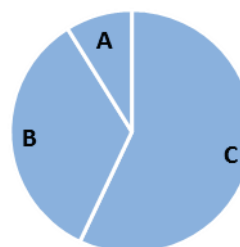
	Wyszczególnienie	Liczba	Odsetek
A	tożsamości osoby w CBB	918	21,8
B	pobierania świadczeń w innych jednostkach	1 267	30,1
C	danych osobowych w rejestrze PESEL	1 531	36,4
D	niepełnosprawności w systemie EKSMOoN	987	23,5
E	bezrobocia w AC Rynek Pracy	2 415	57,4
F	dochodów w systemie Ministerstwa Finansów	353	8,4
G	ubezpieczenia w systemie ZUS	1 315	31,3
H	działalności w Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej (CEIDG)	1 714	40,8
I	w Krajowym Rejestrze Sądowym (KRS)	800	19,0
J	nie dysponuje dostępem do ww. baz	887	21,1



**5. Warunki pracy w terenie (N= 4 147)**

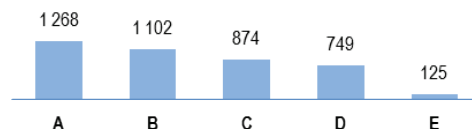
**Pyt 9. Ile dni w miesiącu pracuje Pani/Pan w terenie**

	Wyszczególnienie	Liczba	Odsetek
A	poniżej 5 dni	368	8,9
B	od 6 do 14	1 414	34,1
C	powyżej 14 dni	2 365	57,0



**Pyt 10. Ile kilometrów musi Pani/Pan przebyć podczas pracy w terenie średnio w ciągu jednego dnia?**

	Wyszczególnienie	Liczba	Odsetek
<b>A</b>	do 5 kilometrów	1 268	30,8
<b>B</b>	od 5 do 10	1 102	26,8
<b>C</b>	od 10 do 20	874	21,2
<b>D</b>	od 20 do 50	749	18,2
<b>E</b>	od 50 do 150 kilometrów	125	3,0
	brak danych lub błędne dane	29	



**Pyt 11. Jakie rozwiązania wprowadził pracodawca w celu ułatwienia Pani/Panu dojazdu do podopiecznych podczas pracy w terenie?**

Wyszczególnienie	Liczba	Odsetek
dostęp do samochodu służbowego	1 162	28,0
ryczałt za korzystanie z własnego samochodu	1 604	38,7
zwrot kosztów przejazdu środkami transportu zbiorowego	1 727	41,6
Inne	667	16,1
nie wprowadził żadnych ułatwień	369	8,9

**Pyt 12. Czy podczas pracy w terenie korzystała/korzystał Pani/Pan z asysty:**

Wyszczególnienie	Liczba	Odsetek
innego pracownika socjalnego	2 976	71,8
funkcjonariusza policji	1 944	46,9
strażnika miejskiego	458	11,0
ochroniarza	8	0,2
kuratora	522	12,6
nie korzystała/korzystał z asysty ww. osób	1 038	25,0

## 6. Zagrożenia

**Pyt 13. Czy czuje się Pani/Pan bezpiecznie podczas pracy w biurze?**

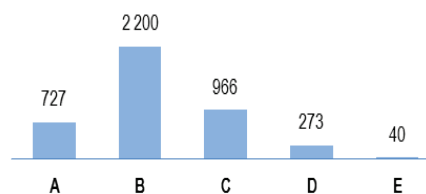
Odpowiedzi: Tak – 2 629 (62,5%)  
Nie – 1 577 (37,5%)

**Pyt 14. Czy czuje się Pani/Pan bezpiecznie podczas pracy w terenie? (N= 4 147)**

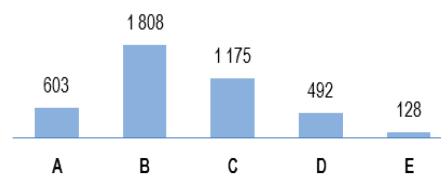
Odpowiedzi: Tak – 1 409 (34,0%)  
Nie – 2 738 (66,0%)

**Pyt 15. Czy wobec Pani/Pana miały miejsce poniższe formy agresji werbalnej:****a. grożenie**

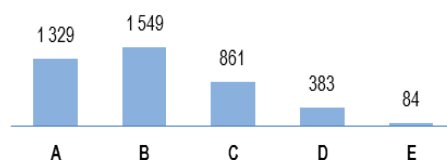
	Wyszczególnienie	Liczba	Odsetek
<b>A</b>	nigdy	727	17,3
<b>B</b>	kilka razy w całej karierze zawodowej	2 200	52,3
<b>C</b>	kilka razy w roku	966	23,0
<b>D</b>	kilka razy w miesiącu	273	6,4
<b>E</b>	kilka razy w tygodniu	40	1,0

**b. wyzwiska**

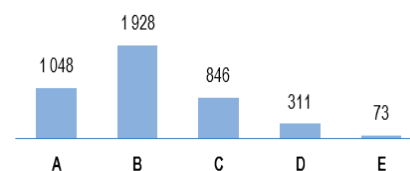
	Wyszczególnienie	Liczba	Odsetek
<b>A</b>	nigdy	603	14,3
<b>B</b>	kilka razy w całej karierze zawodowej	1 808	43,1
<b>C</b>	kilka razy w roku	1 175	27,9
<b>D</b>	kilka razy w miesiącu	492	11,7
<b>E</b>	kilka razy w tygodniu	128	3,0

**c. poniżanie**

	Wyszczególnienie	Liczba	Odsetek
<b>A</b>	nigdy	1 329	31,6
<b>B</b>	kilka razy w całej karierze zawodowej	1 549	36,8
<b>C</b>	kilka razy w roku	861	20,5
<b>D</b>	kilka razy w miesiącu	383	9,1
<b>E</b>	kilka razy w tygodniu	84	2,0

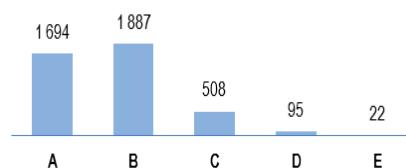
**d. pomówienia**

	Wyszczególnienie	Liczba	Odsetek
<b>A</b>	nigdy	1 048	24,9
<b>B</b>	kilka razy w całej karierze zawodowej	1 928	45,8
<b>C</b>	kilka razy w roku	846	20,1
<b>D</b>	kilka razy w miesiącu	311	7,5
<b>E</b>	kilka razy w tygodniu	73	1,7



## e. donosy

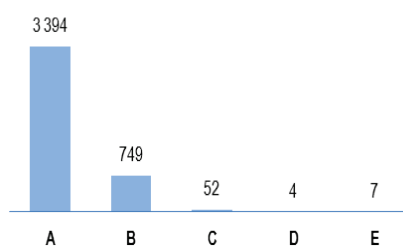
	Wyszczególnienie	Liczba	Odsetek
A	nigdy	1 694	40,3
B	kilka razy w całej karierze zawodowej	1 887	44,9
C	kilka razy w roku	508	12,1
D	kilka razy w miesiącu	95	2,2
E	kilka razy w tygodniu	22	0,5



## Pyt 16. Czy wobec Pani/Pana miały miejsce poniższe formy agresji fizycznej:

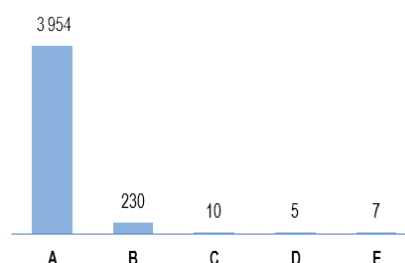
## a. popchnięcie

	Wyszczególnienie	Liczba	Odsetek
A	nigdy	3 394	80,7
B	kilka razy w całej karierze zawodowej	749	17,8
C	kilka razy w roku	52	1,2
D	kilka razy w miesiącu	4	0,1
E	kilka razy w tygodniu	7	0,2



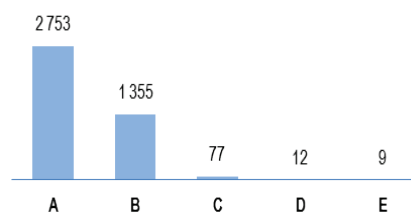
## b. uderzenie/kopnięcie

	Wyszczególnienie	Liczba	Odsetek
A	nigdy	3 954	94,0
B	kilka razy w całej karierze zawodowej	230	5,5
C	kilka razy w roku	10	0,2
D	kilka razy w miesiącu	5	0,1
E	kilka razy w tygodniu	7	0,2



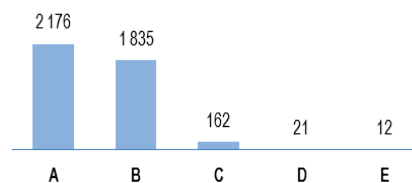
## c. zagrożenie użyciem niebezpiecznego narzędzia

	Wyszczególnienie	Liczba	Odsetek
A	nigdy	2 753	65,5
B	kilka razy w całej karierze zawodowej	1 355	32,2
C	kilka razy w roku	77	1,8
D	kilka razy w miesiącu	12	0,3
E	kilka razy w tygodniu	9	0,2

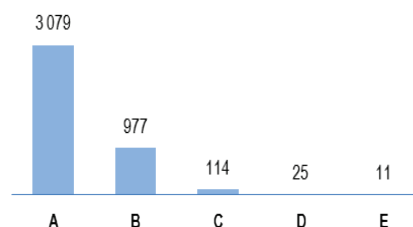


**d. blokowanie wyjścia**

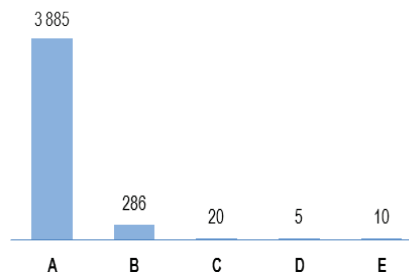
	Wyszczególnienie	Liczba	Odsetek
<b>A</b>	nigdy	2 176	51,7
<b>B</b>	kilka razy w całej karierze zawodowej	1 835	43,6
<b>C</b>	kilka razy w roku	162	3,9
<b>D</b>	kilka razy w miesiącu	21	0,5
<b>E</b>	kilka razy w tygodniu	12	0,3

**e. szczucie psem**

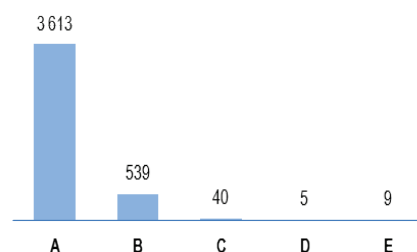
	Wyszczególnienie	Liczba	Odsetek
<b>A</b>	nigdy	3 079	73,2
<b>B</b>	kilka razy w całej karierze zawodowej	977	23,2
<b>C</b>	kilka razy w roku	114	2,7
<b>D</b>	kilka razy w miesiącu	25	0,6
<b>E</b>	kilka razy w tygodniu	11	0,3

**f. molestowanie seksualne**

	Wyszczególnienie	Liczba	Odsetek
<b>A</b>	nigdy	3 885	92,4
<b>B</b>	kilka razy w całej karierze zawodowej	286	6,8
<b>C</b>	kilka razy w roku	20	0,5
<b>D</b>	kilka razy w miesiącu	5	0,1
<b>E</b>	kilka razy w tygodniu	10	0,2

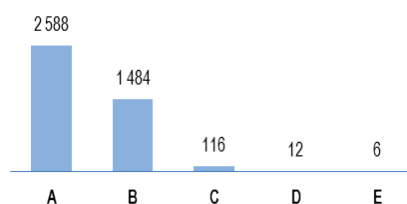
**g. niszczenie mienia**

	Wyszczególnienie	Liczba	Odsetek
<b>A</b>	nigdy	3 613	85,9
<b>B</b>	kilka razy w całej karierze zawodowej	539	12,8
<b>C</b>	kilka razy w roku	40	1,0
<b>D</b>	kilka razy w miesiącu	5	0,1
<b>E</b>	kilka razy w tygodniu	9	0,2

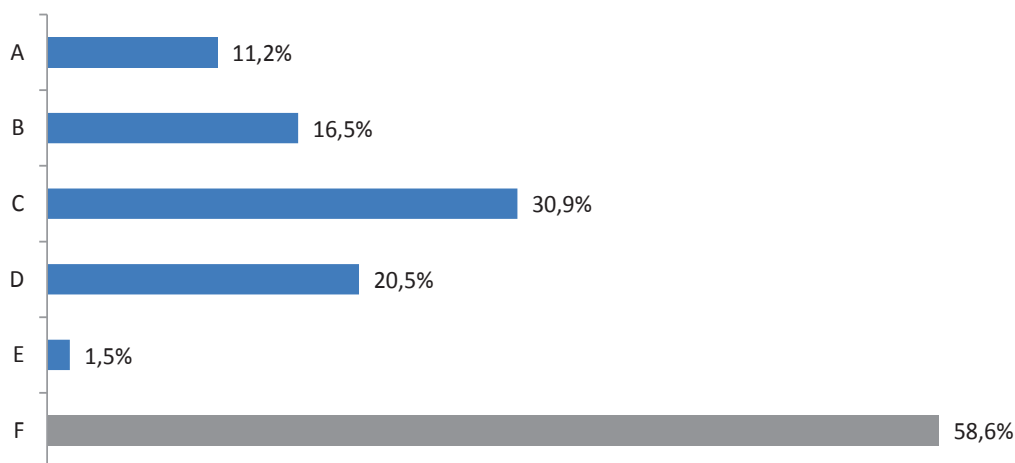


**h. niszczenie dokumentów**

	Wyszczególnienie	Liczba	Odsetek
<b>A</b>	nigdy	2 588	61,5
<b>B</b>	kilka razy w całej karierze zawodowej	1 484	35,3
<b>C</b>	kilka razy w roku	116	2,8
<b>D</b>	kilka razy w miesiącu	12	0,3
<b>E</b>	kilka razy w tygodniu	6	0,1

**Pyt 17. Czy podejmowała/podejmował Pani/Pan jakieś działania w związku z zaistniałymi przypadkami agresji fizycznej i jakie to były działania? (N= 4 036)**

	Wyszczególnienie	Liczba	Odsetek
<b>A</b>	samodzielne rozwiązanie problemu	450	11,2
<b>B</b>	skorzystanie z pomocy współpracowników	665	16,5
<b>C</b>	zgłoszenie zwierzchnikowi	1 248	30,9
<b>D</b>	zgłoszenie organom ścigania	828	20,5
<b>E</b>	Inne	59	1,5
<b>F</b>	nie podejmowała/nie podejmował żadnych działań	2 363	58,6

**Pyt 18. Czy w ciągu ostatnich 3 lat w związku z wykonywaną pracą zaraziła się Pani/Pan jakimiś chorobami?**

Odpowiedzi: Tak – 808 (19,2%)  
 Nie – 3 398 (80,8%)

**Pyt 19. Czy podczas pracy w terenie w związku z podejrzeniem zagrożenia korzysta Pani/Pan ze środków ochrony? (N=4 147)**

Wyszczególnienie	Liczba	Odsetek
Asysta	2 807	67,7
gaz pieprzowy	644	15,5
umiejętności nabyte podczas kursu samoobrony	405	9,8
środki ochrony sanitarnej (np. maseczki, rękawice, środki dezynfekujące)	1 921	46,3
nie korzysta z ww. środków ochrony	718	17,3

**Pyt 20. Czy w ciągu ostatnich 3 lat brała/brał Pani/Pan udział w działaniach interwencyjnych wymagających asysty Policji?**

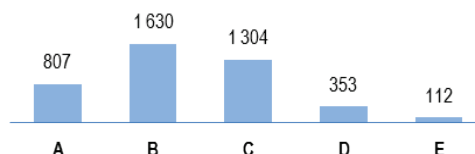
Odpowiedzi: Tak – 2 861 (68,0%)  
Nie – 1 345 (32,0%)

## 7. Relacje w pracy

**Pyt 21. Jak układają się Pani/Panu relacje z:**

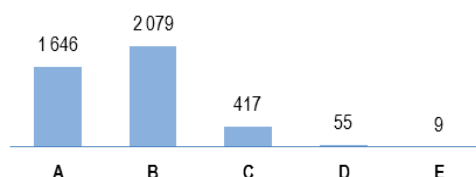
### a. przełożonymi

	Wyszczególnienie	Liczba	Odsetek
<b>A</b>	bardzo dobrze	807	19,2
<b>B</b>	dobrze	1 630	38,8
<b>C</b>	dostatecznie	1 304	31,0
<b>D</b>	źle	353	8,4
<b>E</b>	bardzo źle	112	2,6



### b. współpracownikami

	Wyszczególnienie	Liczba	Odsetek
<b>A</b>	bardzo dobrze	1 646	39,1
<b>B</b>	dobrze	2 079	49,5
<b>C</b>	dostatecznie	417	9,9
<b>D</b>	źle	55	1,3
<b>E</b>	bardzo źle	9	0,2

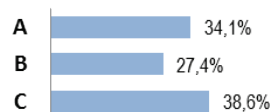


**Pyt 22. Czy w Pani/Pana odczuciu w Państwa jednostce dochodziło wobec pracowników w ciągu ostatnich 3 lat do przypadków:**

Wyszczególnienie	Tak		Nie		Nie wiem	
	Liczba	Odsetek	Liczba	Odsetek	Liczba	Odsetek
mobbingu	1 783	42,4	1 582	37,6	841	20,0
nierównego traktowania	3 001	71,4	754	17,9	451	10,7
dyskryminacji	1 458	34,7	1 816	43,2	932	22,1

**Pyt 23. Czy pracodawca opracował dla Pani/Pana ocenę ryzyka zawodowego dla Państwa stanowiska pracy i podjął działania mające na celu przeciwdziałanie wystąpieniu zagrożeń?**

	Wyszczególnienie	Liczba	Odsetek
<b>A</b>	tak	1 432	34,1
<b>B</b>	nie	1 152	27,4
<b>C</b>	nie wiem	1 622	38,5



## 8. Szkolenia i wsparcie merytoryczne oraz psychologiczne

**Pyt 24. Czy w ciągu ostatnich 3 lat pracodawca zapewnił Pani/Panu możliwość uczestniczenia w szkoleniach wspierających rozwój zawodowy, w zakresie:**

Wyszczególnienie	Liczba	Odsetek
obowiązujących przepisów	3 215	76,4
metodyki prowadzenia pracy socjalnej	2 217	52,7
metodyki pracy z wybranymi grupami klientów pomocy	2 526	60,1
korzystania z narzędzi informatycznych	1 726	41,0
ochrony danych osobowych	3 494	83,1
przepisów BHP	3 628	86,3
nie zapewnił uczestnictwa w ww. szkoleniach	84	2,0

**Pyt 25. Czy w ciągu ostatnich 3 lat pracodawca zapewnił Pani/Panu możliwość uczestniczenia w szkoleniach wspierających rozwój osobisty (radzenie sobie ze stresem, emocjami, komunikacja, praca zespołowa)**

Wyszczególnienie	Liczba	Odsetek
zarządzania emocjami	865	20,6
komunikacji interpersonalnej	1 204	28,6
pracy zespołowej	899	21,4
warsztatu regeneracji własnych sił	438	10,4
stresu w pracy zawodowej	900	21,4
wypalenia zawodowego	1 375	32,7
nie zapewnił uczestnictwa w ww. szkoleniach	2 228	53,0



**Pyt 26. Czy w ciągu ostatnich 3 lat pracodawca zapewnił Pani/Panu możliwość uczestniczenia w szkoleniach przygotowujących do radzenia sobie w sytuacji zagrożenia:**

Wyszczególnienie	Liczba	Odsetek
zagrożenia psychofizyczne w pracy socjalnej	618	14,7
zagrożenia biologiczne w pracy socjalnej	311	7,4
postępowanie w sytuacji zagrożenia	1 086	25,8
praca z trudnym klientem	2 167	51,5
praca z osobami z zaburzeniami psychicznymi	1 531	36,4
radzenie sobie w sytuacjach konfliktowych	1 035	24,6
kurs samoobrony	1 042	24,8
nie zapewnił uczestnictwa w ww. szkoleniach	1 366	32,5

**Pyt 27. pracodawca zapewnia Pani/Panu możliwość:**

Wyszczególnienie	Liczba	Odsetek
wsparcia psychologicznego ( <i>np. w związku ze stresem i wypaleniem zawodowym</i> )	831	19,8
skorzystania z superwizji	1 545	36,7
nie zapewnił ww. wsparcia	2 409	57,3

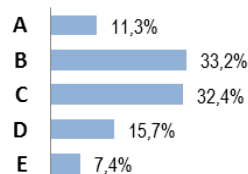
**Pyt 28. Jakiego rodzaju szkoleń Pani/Panu brakuje:**

Wyszczególnienie	Liczba	Odsetek
wspierających rozwój zawodowy	2 616	62,2
wspierających rozwój osobisty	2 869	68,2
przygotowujących do radzenia sobie w sytuacji zagrożenia	3 517	83,6
Superwizji	2 367	56,3
kurs samoobrony	2 626	62,4
nie wskazano braku szkoleń	189	4,5

## 9. Oceny i wnioski

**Pyt 29. Czy odczuwa Pani/Pan zadowolenie z powodu wykonywania pracy pracownika socjalnego?**

	Wyszczególnienie	Liczba	Odsetek
<b>A</b>	zdecydowanie tak	476	11,3
<b>B</b>	tak	1 395	33,2
<b>C</b>	trudno powiedzieć	1 364	32,4
<b>D</b>	nie	660	15,7
<b>E</b>	zdecydowanie nie	311	7,4

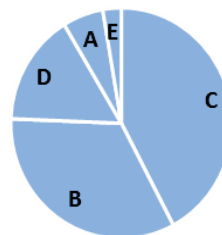


**Pyt 30. Czy Pani/Pana zdaniem wynagrodzenie pracownika socjalnego jest satysfakcjonujące i wraz z premiami i nagrodami motywuje do lepszej pracy?**

Odpowiedzi: Tak – 219 (5,2%)  
Nie – 3 987 (94,8%)

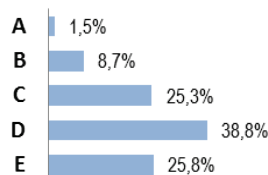
**Pyt 31. W jakim przedziale mieści się Pani/Pana wynagrodzenie miesięczne brutto (zgodnie z umową o pracę, w tym staż)?**

	Wyszczególnienie	Liczba	Odsetek
<b>A</b>	poniżej 2100 zł	250	5,9
<b>B</b>	od 2100 do 2600	1 405	33,4
<b>C</b>	od 2601 do 3300	1 776	42,3
<b>D</b>	od 3301 do 4220	661	15,7
<b>E</b>	powyżej 4220 zł	114	2,7



**Pyt 32. Czy spotyka się Pani/Pan z uznaniem i szacunkiem społecznym w związku z wykonywaną pracą pracownika socjalnego?**

	Wyszczególnienie	Liczba	Odsetek
<b>A</b>	zdecydowanie tak	62	1,5
<b>B</b>	tak	366	8,7
<b>C</b>	trudno powiedzieć	1 062	25,3
<b>D</b>	nie	1 633	38,7
<b>E</b>	zdecydowanie nie	1 083	25,8



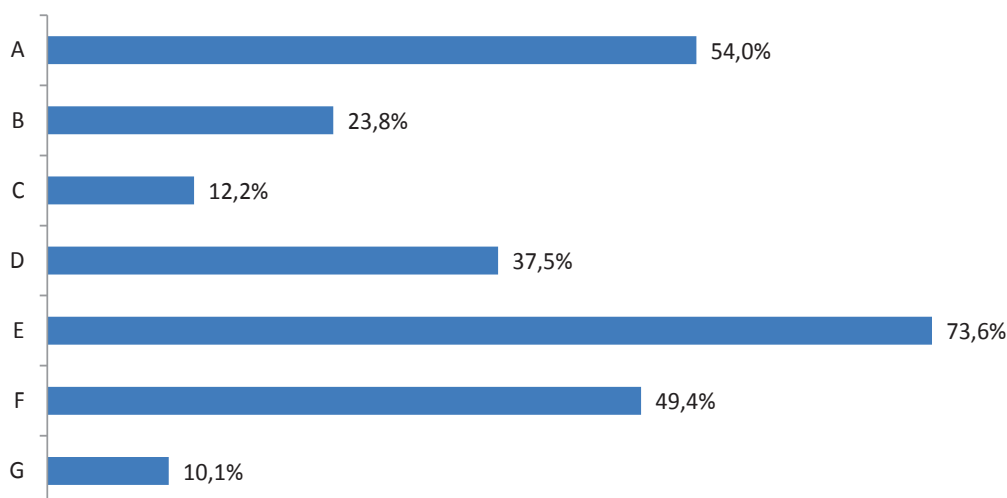
**Pyt 33. Czy w Pani/Pana rejonie są osoby wymagające pomocy, które jednak z niej nie korzystają?**

	Wyszczególnienie	Liczba	Odsetek
Tak		2 563	60,9
Nie		503	12,0
nie wiem		1 140	27,1

**Z jakiego powodu:**

(3 najważniejsze) N= 2 563

	Wyszczególnienie	Liczba	Odsetek
<b>A</b>	niedostosowania przepisów i procedur do potrzeb	1 384	54,0
<b>B</b>	niewystarczające środki na pomoc społeczną w gminie	610	23,8
<b>C</b>	niewystarczająca liczba pracowników socjalnych	312	12,2
<b>D</b>	brak potrzebnych form pomocy	961	37,5
<b>E</b>	niechęć potrzebujących, np. z powodu wstydu przed sąsiadami/znajomymi	1 887	73,6
<b>F</b>	brak inicjatywy, nieskładanie wniosków	1 266	49,4
<b>G</b>	Inne	258	10,1



**Pyt 34. Jakie są Pani/Pana zdaniem najważniejsze działania, które mogłyby podnieść skuteczność pracy socjalnej w Państwa jednostce?**

Wyszczególnienie	Liczba	Odsetek
usprawnienie zarządzania działalnością OPS	1 743	41,4
usprawnienie przepływu informacji wewnątrz OPS	1 850	44,0
usprawnienie dokumentowania pracy socjalnej (w tym wywiadów środowiskowych) przez wprowadzenie narzędzi informatycznych (laptopy, podpisy na ekranie)	1 496	35,6
działania na rzecz poprawy atmosfery w pracy	1 678	39,9
zapewnienie równego traktowania, przeciwdziałanie mobbingowi	1 937	46,1
zwiększenie wynagrodzeń	3 913	93,0
poprawa warunków lokalowych	2 289	54,4
poprawa dostępności szkoleń dla pracowników socjalnych	2 136	50,8
ułatwienie dostępu do potrzebnej infrastruktury społecznej na terenie gminy (np. szkolne sale gimnastyczne, pomieszczenia domu kultury, świetlica, jadalnie, itd)	858	20,4
usprawnienie współpracy OPS z innymi instytucjami samorządowymi (np. gmina, PUP, PCPR)	2 043	48,6
Inne	213	5,1

**Pyt 35. Jakie są Pani/Pana zdaniem najważniejsze działania, które mogłyby podnieść skuteczność systemu pracy socjalnej?**

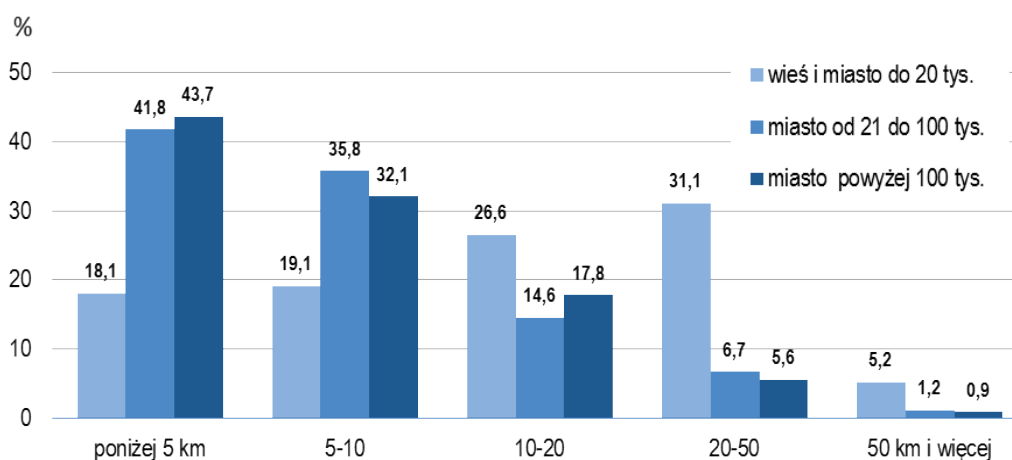
Wyszczególnienie	Liczba	Odsetek
większa przejrzystość przepisów prawa	2 774	66,0
większe nakłady środków na pomoc społeczną	1 977	47,0
ułatwienie dostępu pracownika socjalnego do kadry specjalistów (w celu m.in. konsultacji, współpracy na rzecz klienta itp.)	2 702	64,2
zwiększenie uprawnień pracowników socjalnych do stosowania instrumentów motywujących klientów do działania (ograniczenie katalogu świadczeń obligatoryjnych)	2 587	61,5

Wyszczególnienie	Liczba	Odsetek
dostosowanie obciążenia pracą do możliwości czasowych (za dużo podopiecznych na jednego pracownika socjalnego)	2 526	60,1
większy udział czasu na pracę socjalną	2 236	53,2
optymalizacja dokumentowania realizowanych działań	2 199	52,3
uproszczenie systemu sprawozdawczości	2 214	52,6
przejrzyste ścieżki awansu zawodowego	2 506	59,6
zapewnienie superwizji	1 677	39,9
Inne	119	2,8

### III. Analiza wyników badania

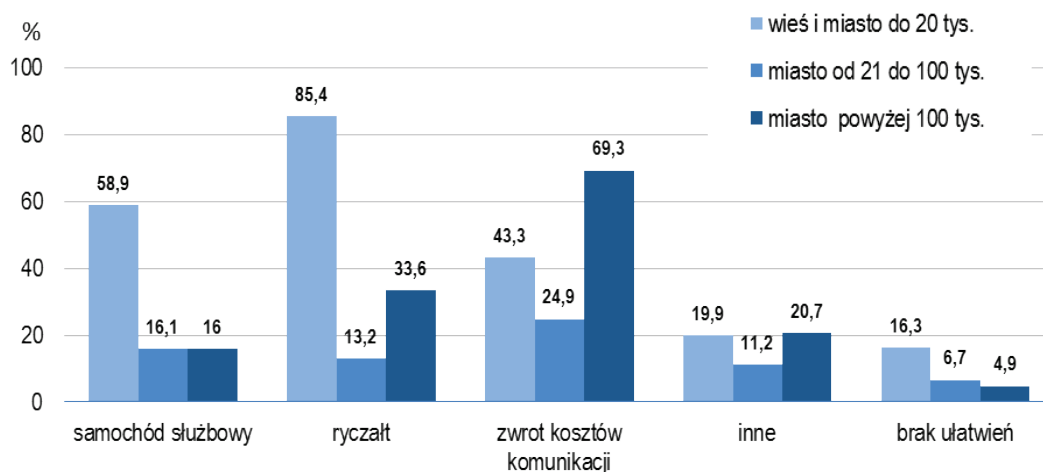
#### 1. Odległości pokonywane dziennie przez pracownika OPS w zależności od rodzaju gminy

Wyszczególnienie	Liczba gmin	Odsetek		
		wieś i miasto do 20 tys. mieszkańców (N=1 993)	miasto od 21 do 100 tys. mieszkańców (N=1 044)	miasto powyżej 100 tys. mieszkańców (N=1 081)
<b>Ogółem</b>	<b>4 118</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
do 5 kilometrów	1 268	18,1	41,8	43,6
od 5 do 10	1 102	19,1	35,8	32,1
od 10 do 20	874	26,6	14,6	17,8
od 20 do 50	749	31,0	6,6	5,6
powyżej 50 kilometrów	125	5,2	1,2	0,9
brak danych	29			



## 2. Ułatwienia dotyczące dojazdu do podopiecznych wprowadzone przez pracodawcę

Wyszczególnienie	Liczba gmin	Odsetek		
		wieś i miasto do 20 tys. mieszkańców (N=1 102)	miasto od 21 do 100 tys. mieszkańców (N=1 644)	miasto powyżej 100 tys. mieszkańców (N=1 032)
<b>Ogółem</b>	<b>3 778</b>			
dostęp do samochodu służbowego	1 162	58,9	16,1	16,0
ryczałt za korzystanie z własnego samochodu	1 604	85,4	13,2	33,6
zwrot kosztów przejazdu środkami transportu zbiorowego	1 727	43,3	24,9	69,3
Inne	667	19,9	11,2	20,7
brak ułatwień	369	16,3	6,7	4,9



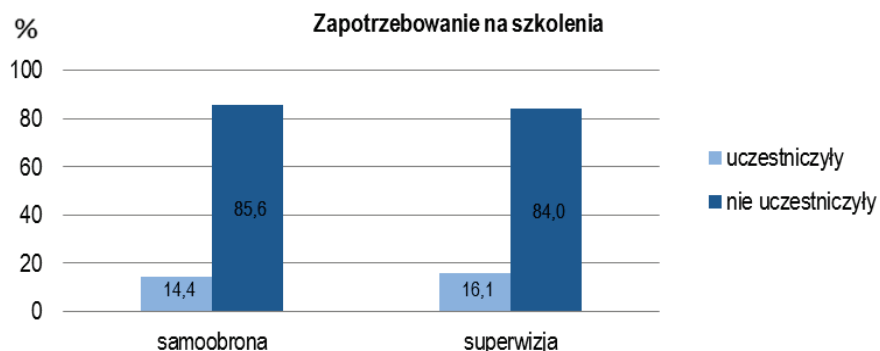
## 3. Uczestnictwo w szkoleniach, a zapotrzebowanie na szkolenia w zakresie:

### a. samoobrony

Wyszczególnienie	Zapotrzebowanie na szkolenia			
	liczba		odsetek	
	tak	nie	tak	nie
<b>Ogółem</b>	<b>2 626</b>	<b>1 580</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
uczestniczyły w ostatnich 3 latach w kursie	377	665	14,4	42,1
nie uczestniczyły	2249	915	85,6	57,9

### b. superwizji

Wyszczególnienie	Zapotrzebowanie na szkolenia			
	liczba		odsetek	
	tak	nie	tak	nie
<b>Ogółem</b>	<b>2 367</b>	<b>1 839</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
korzystały	380	1 165	16,0	63,3
nie korzystały	1 987	674	84,0	36,7



#### 4. Zgłaszany brak szkoleń, a udział w szkoleniach w zakresie:

##### a. rozwoju zawodowego

Tematyka szkolenia	Udział w szkoleniach			
	liczba		odsetek	
	tak	nie	tak	nie
obowiązujących przepisów	1 809	807	69,2	30,9
metodyki prowadzenia pracy socjalnej	1 125	1 491	43,0	57,0
metodyki pracy z wybranymi grupami klientów pomocy	1 351	1 265	51,6	48,4
korzystania z narzędzi informatycznych	874	1 742	33,4	66,6
ochrony danych osobowych	2 089	527	79,9	20,2
przepisów BHP	2 198	418	84,0	16,0

##### b. rozwoju osobistego

Tematyka szkolenia	Udział w szkoleniach			
	liczba		odsetek	
	tak	nie	tak	nie
zarządzania emocjami	432	2 437	15,1	84,9
komunikacji interpersonalnej	630	2 239	22,0	78,0
pracy zespołowej	444	2 425	15,5	84,5
warsztatu regeneracji własnych sił	184	2 685	6,4	93,6
stresu w pracy zawodowej	459	2 410	16,0	84,0
wypalenia zawodowego	756	2 113	26,4	73,7

## c. szkoleń przygotowujących do radzenia sobie w sytuacji zagrożenia

Tematyka szkolenia	Udział w szkoleniach			
	liczba		odsetek	
	tak	nie	tak	nie
zagrożenia psychofizyczne w pracy socjalnej	410	3 107	11,7	88,3
zagrożenia biologiczne w pracy socjalnej	182	3 335	5,2	94,8
postępowanie w sytuacji zagrożenia	751	2 766	21,4	78,7
praca z trudnym klientem	1 684	1 833	47,9	52,1
praca z osobami z zaburzeniami psychicznymi	1 164	2 353	33,1	66,9
radzenie sobie w sytuacjach konfliktowych	706	2 811	20,1	79,9

## 5. Osoby doznające agresji fizycznej przynajmniej kilka razy w roku i forma podejmowanych działań

Wyszczególnienie	Liczba			Odsetek		
	agresja bezpośrednia	groźenie niebezpiecznym narzędziem	niszczenie mienia	agresja bezpośrednia	groźenie niebezpiecznym narzędziem	niszczenie mienia
<b>Liczba osób</b>	<b>85</b>	<b>443</b>	<b>188</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
<b>podejmowane działania</b> w tym:	<b>55</b>	<b>259</b>	<b>93</b>	<b>64,7</b>	<b>58,5</b>	<b>49,5</b>
samodzielne rozwiązanie problemu	17	91	38	20,0	20,5	20,2
skorzystanie z pomocy współpracowników	19	106	42	22,4	23,9	22,3
zgłoszenie zwierzchnikowi	41	212	77	48,2	47,9	41,0
zgłoszenie organom ścigania	24	106	50	28,2	23,9	26,6
<b>nie podejmowano żadnych działań</b>	<b>30</b>	<b>184</b>	<b>95</b>	<b>35,3</b>	<b>41,5</b>	<b>50,5</b>

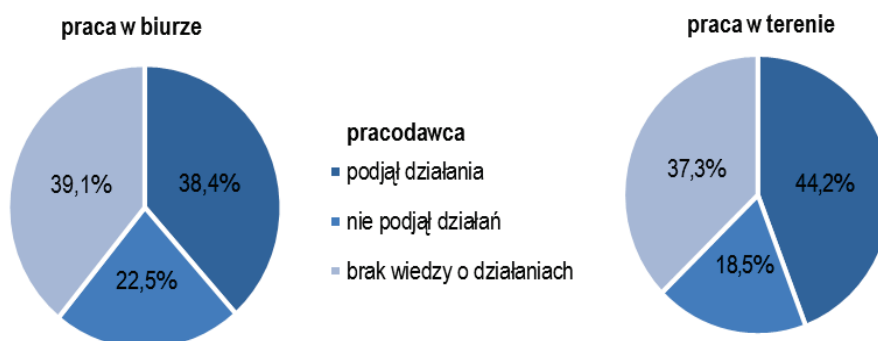
## 6. Działania pracodawcy w zakresie oceny ryzyka zawodowego i przeciwdziałania zagrożeniom, a poczucie bezpieczeństwa pracy w biurze

Wyszczególnienie	Poczucie bezpieczeństwa			
	Liczba		odsetek	
	tak	Nie	tak	nie
<b>Działania pracodawcy</b>	<b>2 629</b>	<b>1 577</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
podjął działania	1 010	422	38,4	26,8
nie podjął działań	591	561	22,5	35,6
brak wiedzy o działaniach	1 028	594	39,1	37,6

Wyszczególnienie	Poczucie bezpieczeństwa					
	liczba			odsetek		
	tak	nie	ogółem	tak	nie	ogółem
<b>Działania pracodawcy</b>	<b>2 629</b>	<b>1 577</b>	<b>4206</b>			
podjął działania	1 010	422	<b>1432</b>	70,5	29,5	<b>100,0</b>
nie podjął działań	591	561	<b>1152</b>	51,3	48,7	<b>100,0</b>
brak wiedzy o działaniach	1 028	594	<b>1622</b>	63,4	36,6	<b>100,0</b>

### 7. Działania pracodawcy w zakresie oceny ryzyka zawodowego i przeciwdziałania zagrożeniom, a poczucie bezpieczeństwa pracy w terenie

Wyszczególnienie	Poczucie bezpieczeństwa			
	liczba		odsetek	
	tak	Nie	tak	nie
<b>Działania pracodawcy</b>	<b>1 409</b>	<b>2 738</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
podjął działania	623	787	44,2	28,7
nie podjął działań	260	874	18,5	31,9
brak wiedzy o działaniach	526	1 077	37,3	39,4



Wyszczególnienie	Poczucie bezpieczeństwa					
	liczba			odsetek		
	tak	nie	ogółem	tak	nie	ogółem
<b>Działania pracodawcy</b>	<b>1 409</b>	<b>2 738</b>	<b>4 147</b>			
podjął działania	623	787	1 410	44,2	55,8	100,0
nie podjął działań	260	874	1 134	22,9	77,1	100,0
brak wiedzy o działaniach	526	1 077	1 603	32,8	67,2	100,0



## 8. Zabezpieczenie pomieszczeń biurowych, a poczucie bezpieczeństwa

Wyszczególnienie	Poczucie bezpieczeństwa			
	liczba		odsetek	
	tak	nie	tak	nie
<b>Ogółem</b>	<b>2 629</b>	<b>1 577</b>		
kraty w oknach	314	247	11,9	15,7
przycisk bezpieczeństwa	622	256	23,7	16,2
monitoring wizyjny	88	26	3,4	1,7
brak ww. zabezpieczeń	1 708	1 096	65,0	69,5

Wyszczególnienie	Poczucie bezpieczeństwa					
	liczba			odsetek		
	tak	nie	ogółem	tak	nie	ogółem
<b>Ogółem</b>	<b>2 629</b>	<b>1 577</b>	<b>4 206</b>			
kraty w oknach	314	247	<b>561</b>	56,0	44,0	<b>100,0</b>
przycisk bezpieczeństwa	622	256	<b>878</b>	70,8	29,2	<b>100,0</b>
monitoring wizyjny	88	26	<b>114</b>	77,2	22,8	<b>100,0</b>
brak ww. zabezpieczeń	1 708	1 096	<b>2 804</b>	60,9	39,1	<b>100,0</b>

## 6.5. Raport zbiorczy z wyników kontroli Inspekcji Pracy

### Organizacja i warunki pracy pracowników socjalnych

#### I. Wstęp

W drugiej połowie 2018 roku inspektorzy pracy przeprowadzili 24 kontrole na terenie ośrodków pomocy społecznej wytypowanych do kontroli przez Najwyższą Izbę Kontroli. Kontrole zgodnie z założeniami miały na celu kompleksową ocenę warunków pracy pracowników socjalnych, poprzez analizę zgodności ich zatrudniania w zakresie przestrzegania przepisów w dwóch obszarach:

- **przepisów dotyczących bezpieczeństwa i higieny pracy**, m.in.: szkolenia w dziedzinie BHP, profilaktyczne badania lekarskie, ocena ryzyka zawodowego, środki ochrony indywidualnej, odzież i obuwie robocze, obiekty i pomieszczenia pracy, w tym przejścia i dojścia do stanowisk pracy, pomieszczenia higienicznosanitarne, wyposażenie i ergonomia stanowisk wyposażonych w monitory ekranowe, wypadki przy pracy;
- **przepisów prawa pracy** (wraz z przepisami dotyczącymi uprawnień, wynikających z ustawy z dnia 12 marca 2004 roku o pomocy społecznej), m.in.: czas pracy, urlop wypoczynkowy wraz urlopem dodatkowym, wynagrodzenie i inne świadczenia ze stosunku pracy, zakładowe źródła prawa pracy oraz regulacje, dotyczące równego traktowania.

W kontrolowanych ośrodkach pracowało 1905 osób, w tym 468 zatrudnionych jako pracownicy socjalni. Przeważająca część pracowników socjalnych świadczyła pracę na podstawie umowy o pracę, jedynie pięć osób wykonywało ją na podstawie umowy cywilnoprawnej.

#### II. Wyniki kontroli

##### 1. Bezpieczeństwo i higiena pracy na stanowiskach pracy pracowników socjalnych

Na podkreślenie zasługuje fakt; iż w żadnym przypadku nie stwierdzono bezpośrednich zagrożeń życia lub zdrowia dla pracowników zatrudnionych na stanowisku pracownika socjalnego, co mogłoby skutkować wydaniem decyzji wstrzymania prac, eksploatacji maszyn, czy skierowania pracowników do innych prac.

Miejsca pracy pracowników socjalnych usytuowane były w obiektach należących do ośrodków pomocy społecznej oraz w miejscach przebywania osób objętych ich opieką, w tym miejscach ich zamieszkania, gdzie przeprowadzana jest diagnostyka indywidualna i środowiskowa. Analiza warunków pracy pracowników socjalnych poza siedzibami ośrodków, odbywała się głównie na podstawie informacji przedstawionych w opisach stanowisk pracy, zawartych w dokumentacji oceny ryzyka zawodowego oraz protokołach powypadkowych, jak i z przekazów samych pracowników socjalnych oraz dyrekcji ośrodków.

Obiekty i pomieszczenia pracy, w których zatrudnia się pracowników socjalnych zazwyczaj znajdują się starych budynkach, zaadaptowanych na potrzeby ośrodka, które często nie spełniają wymogów określonych

w przepisach prawa. Szczególnie istotnym problemem okazało się zapewnienie co najmniej 13 m<sup>3</sup> wolnej objętości pomieszczenia oraz co najmniej 2 m<sup>2</sup> wolnej powierzchni podłogi nie zajętej przez meble i sprzęt biurowy. Stwierdzono również nieprawidłowo zorganizowane (za wąskie) dojścia do stanowisk pracy. Ciągi komunikacyjne niejednokrotnie zastawiane były sprzętem biurowym lub materiałami biurowymi, co utrudniało dostęp do wyjść ewakuacyjnych. Nieprawidłowości te w połączeniu z brakiem lub nieprawidłowym oznakowaniem miejsc niebezpiecznych (np. obniżenia wysokości pomieszczenia, różnic poziomu podłogi) stwarzały dodatkowo zagrożenie wypadkowe.

Innym problemem stwierdzonym podczas kontroli była nieprawidłowa wymiana powietrza, wynikająca z potrzeb użytkowania, w pomieszczeniach pracy. Polegały one przede wszystkim na braku wentylacji grawitacyjnej lub niedrożności kanałów wentylacji grawitacyjnej.

W większości kontrolowanych ośrodków stan techniczny pomieszczeń higienicznosanitarnych był zgodny z przepisami zarówno pod względem wysokości, usytuowania, jak i rodzaju, ilości oraz wentylacji.

Nieprawidłowości ujawnione w obszarze bezpieczeństwa i higieny pracy:

– **szkolenia BHP** – w blisko połowie kontrolowanych ośrodków stwierdzono nieprawidłowości dotyczące szkoleń w dziedzinie BHP. Były to głównie uchybienia dotyczące nieprzestrzegania częstotliwości przeprowadzania szkoleń okresowych BHP, niedostosowania programu szkoleń wstępnych i okresowych do charakteru pracy wykonywanej przez pracowników socjalnych. Nie w każdym kontrolowanym zakładzie określono częstotliwość i czas trwania szkolenia BHP. Problem z terminowością lub przeprowadzaniem szkolenia wstępnego dotyczył 8% pracowników, a szkolenia okresowego 15% pracowników. Nieprawidłowości uregulowano wydając 10 decyzji;

– **badania profilaktyczne** – sporadycznie występowały przypadki, dopuszczenia pracowników do pracy bez aktualnego orzeczenia lekarskiego, stwierdzającego brak przeciwwskazań do pracy (dot. 7,5% pracowników socjalnych). Stwierdzano uchybienia polegające na nieprawidłowym lub niepełnym wskazywaniu w skierowaniach na badania, opisu warunków pracy, uwzględniającego informacje o występowaniu na stanowisku pracy czynników niebezpiecznych, szkodliwych dla zdrowia lub czynników uciążliwych i innych wynikających ze sposobu wykonywania pracy. Szczególnie widoczny był brak opisu zagrożeń występujących na terenie poza obszarem siedziby ośrodka pomocy społecznej. Nieprawidłowości dotyczyły 20% kontrolowanych zakładów;

– **ocena ryzyka zawodowego** – co drugi pracodawca w ogóle nie dokonał oceny ryzyka zawodowego, a pozostali, którzy dokonali oceny ryzyka zawodowego nie uwzględniali w niej wszystkich występujących zagrożeń, np. szkodliwych czynników biologicznych, czynników psychofizycznych. Pracownicy socjalni w wielu sytuacjach narażeni są na agresywne, nieprzewidywalne zachowanie swoich podopiecznych, często padają ofiarą ich napaści, jak również agresji ze strony zwierząt przebywających

na terenie odwiedzanych miejsc pobytu podopiecznych. Ponadto charakterystyczne dla pracowników socjalnych zagrożenia wynikają z częstego przemieszczania się między odwiedzanymi miejscami, co naraża pracowników socjalnych na upadki, przewrócenia, poślizgnięcia. W ocenie ryzyka zawodowego, nie wskazano metod zapobiegania i działań zmniejszających występowanie niepożądanych zjawisk związanych z wyżej wymienionymi zagrożeniami. Zaproponowane działania profilaktyczne w wielu przypadkach nie były adekwatne do rodzaju zagrożeń. Podczas opracowywania oceny ryzyka wielokrotnie pomijano etap konsultacji z przedstawicielem pracowników, a także nie uwzględniano kryteriów dla kobiet ciężarnych, osób młodocianych oraz niepełnosprawnych. Nieprawidłowości uregulowano wydając 23 decyzje;

– **środki ochrony indywidualnej oraz odzież i obuwie robocze** – większość pracodawców (70%) ustaliło rodzaje odzieży i obuwia roboczego, wymaganego do stosowania na stanowiskach pracy. Natomiast tylko nieliczni pracodawcy ustalili rodzaje środków ochrony indywidualnej wymaganych do stosowania na stanowiskach pracy. Pracownicy zwykle otrzymywali ekwiwalent pieniężny za pranie i konserwację odzieży roboczej oraz używanie odzieży własnej do celów służbowych. Uchybienia w tym zakresie polegały na niewskazaniu terminu wypłaty ekwiwalentu w zakładowym regulaminie pracy. Problemy dotyczące wyposażenia pracowników w odzież i obuwie robocze dotyczyły aż 43% zatrudnionych pracowników socjalnych;

– **wypadki przy pracy** – w kontrolowanych ośrodkach pomocy społecznej zaistniało 38 wypadków przy pracy oraz cztery wypadki w drodze do pracy lub z pracy. Głównym problemem było niewłaściwe ustalenie okoliczności i przyczyn wypadku. Występowały też uchybienia formalne, dotyczące procedury wypadkowej, jak:

- niezachowanie terminu sporządzania protokołów przez zespół powypadkowy,
- przystąpienie do ustalania okoliczności i przyczyn wypadku z opóźnieniem,
- niezatwierdzenie protokołu w wymaganym 5-dniowym terminie
- niewłaściwy skład zespołu powypadkowego.

Ponadto inspektorzy pracy sygnalizowali, iż nie przeprowadzono ponownej oceny ryzyka zawodowego na stanowisku, na którym pracownik socjalny uległ wypadkowi przy pracy;

– **organizacja i ergonomia stanowisk pracy wyposażonych w monitory ekranowe** – stanowiska pracy biurowej z monitorem ekranowym, pracowników socjalnych nie spełniały wymagań BHP i ergonomii w zakresie wyposażenia. Stwierdzano np. niesprawne krzesła, brak podnóżków, biurka niedostosowane do pracy przy monitorze ekranowym. Powodowało to wykonywanie pracy nadmiernie obciążając układ mięśniowo-szkieletowy. Tymczasem, co czwarty kontrolowany pracodawca nie ocenił warunków pracy na stanowiskach wyposażonych w monitory ekranowe.

## 2. Prawna ochrona pracy (z uwzględnieniem Ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej).

Większość nieprawidłowości miała związek z udzielaniem urlopów wypoczynkowych oraz nieprawidłowo skonstruowanymi wewnątrzzakładowymi źródłami prawa. W jednym wypadku inspektorzy pracy wskazali zatrudnienie pracownika socjalnego na podstawie umowy cywiloprawnej zamiast nawiązania stosunku pracy. Godziny pracy pracowników socjalnych ze względu na charakter pracy często różniły się od czasu pracy wskazanego w regulaminie pracy. Wynika to z faktu, że podopieczni, nad którymi pieczę sprawują pracownicy socjalni, pracują zawodowo i spotkania mogą odbywać się jedynie w godzinach popołudniowych. Dodać należy, że inny czas pracy niż ten wskazany w regulaminie pracy, funkcjonował bez pisemnego wniosku pracownika.

W dwóch ośrodkach pomocy społecznej stwierdzono nieprawidłowości, związane z przeciwdziałaniem mobbingowi<sup>111</sup> (brak procedur przeciwdziałania mobbingowi; nieokreślenie zasad i działań zwalczania praktyk o charakterze mobbingu oraz przeciwdziałania i zwalczania niewłaściwych zachowań mogących prowadzić do mobbingu; nieopracowanie procedur zgłaszania i rozpatrywania powiadomień pracowników, którzy doświadczyli mobbingu lub niewłaściwego zachowania). W związku z zaistniałą sytuacją inspektorzy pracy w porozumieniu z pracodawcą i za jego zgodą przeprowadzili anonimowe badanie ankietowe wśród pracowników socjalnych. W przypadku jednego ośrodka 29 na 30 ankietowanych potwierdziło fakt występowania mobbingu w zakładzie pracy. W drugim ośrodku na 18 ankietowanych pracowników 12 wskazało na występowanie niewłaściwych postaw i zachowań, które mogłyby wskazywać na występowanie mobbingu w miejscu pracy.

W zakresie przepisów dotyczących równego traktowania inspektorzy pracy stwierdzili, że większość pracodawców nie zapoznała pracowników z przepisami dotyczącego równego traktowania. Pomimo tego w kontrolowanych ośrodkach nie stwierdzono nieprawidłowości w ich przestrzeganiu.

Nieprawidłowości ujawnione w obszarze prawnej ochrony pracy:

- **wewnątrzzakładowe źródła prawa pracy** – brak w regulaminach pracy postanowień dotyczących systemów czasu pracy, sposobu informowania pracowników o ryzyku zawodowym, niewskazanie terminu wypłaty ekwiwalentu pieniężnego za pranie i konserwację odzieży roboczej oraz używanie odzieży własnej do celów służbowych;
- **stosunek pracy** – w dwóch przypadkach inspektorzy pracy zakwestionowali zawarcie umów cywilnoprawnych w warunkach noszących cechy stosunku pracy;
- **czas pracy** – nieprzestrzeganie rozkładu czasu pracy zapisanego w regulaminie pracy (pracownicy wykonują pracę w innych godzinach niż ustalone w regulaminie pracy), zatrudnianie pracowników socjalnych w godzinach nadliczbowych niezgodnie z przepisami (rozkład pracy skutkowało planowaniem godzin nadliczbowych);

<sup>111</sup> Dotyczy dwóch ośrodków pomocy społecznej, w których przeprowadzono badania ankietowe dotyczące mobbingu.

– **wynagrodzenie i inne świadczenia wynikające ze stosunku pracy (wraz ze świadczeniami, o których mowa w art. 121 ust. 3a ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej)** – niewypłacanie bądź bezpodstawne zaniżanie wysokości ekwiwalentu pieniężnego za pranie i konserwację odzieży roboczej. W kilku ośrodkach inspektorzy pracy odnotowali również problem nieterminowego wypłacania nagród jubileuszowych oraz ekwiwalentu pieniężnego za niewykorzystany urlop wypoczynkowy przysługującego po ustaniu stosunku pracy;

– **urlopy wypoczynkowe** – nieprzestrzeganie przepisu o udzielaniu niewykorzystanych za dany rok urlopów najpóźniej do 30 września roku następnego roku.

W żadnym z kontrolowanych zakładów nie stwierdzono nieprawidłowości w zakresie urlopu dodatkowego, o którym mowa w art. 121 ust. 3 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej.

### III. Zastosowane środki prawne

W następstwie przeprowadzonych kontroli inspektorzy wydali:

- 188 decyzji nakazowych (dotyczyło 96% kontrolowanych zakładów) w tym 31 decyzji ustnych i 19 decyzji z rygorem natychmiastowej wykonalności;
- 212 wniosków w wystąpieniach;
- 2 polecenia ustne;
- jeden mandat karny w wysokości 1000 złotych oraz sześć środków oddziaływania wychowawczego, w związku z popełnieniem przez pracodawców 11 wykroczeń.

Ponadto inspektorzy pracy udzielili 121 porad z zakresu prawnej ochrony pracy, 137 z zakresu technicznego bezpieczeństwa pracy oraz osiem z zakresu legalności zatrudnienia.

### IV. Podsumowanie

Na podstawie wyników kontroli można stwierdzić, że wiele uchybień i zaniechań dotyczących warunków pracy ma swoje źródło w niewłaściwie przeprowadzonej ocenie ryzyka zawodowego pracowników socjalnych. Brak wskazania realnych zagrożeń występujących na stanowiskach pracy pracowników socjalnych, szczególnie w warunkach pracy poza siedzibą ośrodków pomocy społecznej, rzutuje na niepełne informacje w skierowaniach na badania lekarskie oraz stanowi problem przy wyposażeniu pracowników socjalnych w odpowiednie środki ochrony indywidualnej oraz odzież i obuwie robocze. Istotnym problemem jest też kwestia szkoleń BHP. Programy szkoleń są niedostosowane do stanowisk pracy pracowników socjalnych lub szkolenia nie mają w ogóle programów. Warto zwrócić też uwagę na problem szczepień ochronnych, szczególnie w okresach wzmożonego narażenia na choroby przenoszone drogą kropelkową. Zasadnym, wydaje się propagowanie dobrych praktyk i uświadomienie osobom kierującym ośrodkami pomocy społecznej, jak ogromną wagę należy przywiązywać do właściwego rozpoznania zagrożeń na stanowisku pracy pracowników socjalnych oraz udokumentowania ich w karcie oceny ryzyka

zawodowego, jako dokumentu bazowego do podejmowania kolejnych kroków, w celu zapewnienia bezpiecznych i higienicznych warunków pracy pracownikom im podległym.

W zakresie prawnej ochrony pracy głównym problemem wszystkich ośrodków pomocy społecznej okazała się kwestia urlopów wypoczynkowych. Ilość zadań powierzonych pracownikom socjalnym oraz liczba podopiecznych, nad którymi opiekę sprawują pracownicy socjalni, skutkowała nieudzielaniem przysługującego pracownikowi urlopu wypoczynkowego.

Jak wskazują inspektorzy pracy problemy z zapewnieniem przestrzegania przepisów, dotyczących prawa pracy, w tym bezpieczeństwa i higieny pracy wynikają głównie z niewystarczających środków w budżecie ośrodków, a przede wszystkim z braku odpowiedniej znajomości regulacji prawnych i świadomości osób kierujących ośrodkami pomocy społecznej. Inspektorzy pracy podczas przeprowadzanych kontroli wielokrotnie udzielali porad prawnych osobom kierującym i nadzorującym pracę pracowników socjalnych.

Dyrektorzy Ośrodków Pomocy Społecznej jako przyczyny nieprawidłowości wskazują najczęściej czynniki od nich niezależne, które utrudniają bądź uniemożliwiają im przestrzeganie przepisów, wśród, których wymienić należy:

- zbyt małą liczbę pracowników socjalnych przypadających na ilość klientów;
- zbyt małą liczbę pracowników socjalnych w powiązaniu z wielkością obsługiwanego obszaru, a także specyfiką występujących lokalnie problemów społecznych;
- brak chętnych do podjęcia zatrudnienia z uwagi na niskie zarobki i specyfikę pracy pracownika socjalnego – praca w warunkach zagrożenia ze strony podopiecznych;
- brak wykwalifikowanych osób, które mogą podjąć zatrudnienie na stanowisku pracownika socjalnego.

Ponadto podniesiono również problem, iż pomoc społeczna spotyka się z coraz większą krytyką medialną jak i społeczną, w odniesieniu zarówno do zasad, jej założeń, jak również działań praktycznych. Pracownik socjalny musi stale nabywać nowe kompetencje i umiejętności w zakresie pracy socjalnej, śledzić ciągłe zmiany w zakresie zapisów legislacyjnych i wynikających stąd zmian w postępowaniu administracyjnym, podnosić standardy swojej pracy. Istotną kwestią jest także stres, związany zarówno z potrzebami realizacji nowych wyzwań w warunkach trudnych (liczebność klientów, ich problemy lokalowe, konflikty rodzinne, problemy z uzależnieniem klientów itp.), ale także pracą z osobami, które nierzadko stanowią realne zagrożenie dla zdrowia i życia pracowników socjalnych.

Reasumując należy podkreślić, że pracownicy socjalni czują się niedocenieni, tym samym ważne jest zapewnienie im godnych i dobrych warunków pracy, jak również bezpieczeństwa podczas wykonywania swoich obowiązków służbowych. Ważne jest zapewnienie im bezpiecznych i higienicznych warunków pracy w obiektach i pomieszczeniach pracy, które odpowiadają obowiązującym przepisom.

### **6.6. Wykaz podmiotów, którym przekazano informację o wynikach kontroli**

1. Prezydent Rzeczypospolitej Polskiej
2. Marszałek Sejmu Rzeczypospolitej Polskiej
3. Marszałek Senatu Rzeczypospolitej Polskiej
4. Prezes Rady Ministrów
5. Rzecznik Praw Obywatelskich
6. Prezes Trybunału Konstytucyjnego
7. Przewodniczący Sejmowej Komisji do Spraw Kontroli Państwowej (KOP)
8. Przewodniczący Sejmowej Komisji Samorządu Terytorialnego i Polityki Regionalnej
9. Przewodniczący Sejmowej Komisji Polityki Społecznej i Rodziny
10. Przewodniczący Senackiej Komisji Rodziny, Polityki Senioralnej i Społecznej
11. Minister Pracy, Spraw Społecznych i Rodziny
12. Generalny Inspektor Pracy



## 6.7. Stanowisko Ministra do informacji o wynikach kontrol



MINISTER  
Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej

Warszawa, dnia            sierpnia 2019 r.

**Pan**  
**Mieczysław Łuczak**  
Wiceprezes Najwyższej Izby Kontroli

*Szanowny Panie Prezeso,*

W odpowiedzi na *Informację o wynikach kontroli pn. Organizacja i warunki pracy pracowników socjalnych w gminach* z dnia 23 lipca 2019 r., przekazaną przy piśmie z dnia 24 lipca 2019 r., znak: KPS.430.005.2019, uprzejmie proszę o przyjęcie poniższego stanowiska.

### **Ad wniosek 1**

Odnosząc się do pierwszego wniosku z przeprowadzonej kontroli, dotyczącego ograniczenia dokumentacji przedstawianej corocznie przez ośrodki pomocy społecznej radzie gminy informuję, że w okresie styczeń 2018 – czerwiec 2019, w ramach Działania 2.5 „Skuteczna pomoc społeczna” Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020, współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego, realizowany był projekt „Narzędzie agregowania i monitorowania danych w obszarze włączenia społecznego”. W ramach projektu, na wstępnym etapie jego realizacji, dokonano m.in. analizy dotychczasowego funkcjonowania oceny zasobów pomocy społecznej (OZPS). Jednym z wniosków analizy było zaobserwowanie coraz częstszych decyzji jednostek samorządu terytorialnego o wykorzystaniu OZPS do pogłębionych analiz i przygotowania części opisowej oceny. Takiemu wykorzystaniu oceny zasobów ma także służyć zmodyfikowany formularz opracowany w ramach ww. projektu PO WER.

Wykonując zadanie określone w art. 110 ust. 9, wielu kierowników ośrodków pomocy społecznej w zakresie przedstawienia potrzeb pomocy społecznej wykorzystuje w tym celu dane, analizy i wnioski wynikające z OZPS. W celu większej przejrzystości interpretacyjnej w tym zakresie, MRPIPS rozważy możliwość nowelizacji właściwych przepisów ustawy o pomocy społecznej. Należy jednocześnie zauważyć, że pierwsza część przepisu art. 110 ust.

9 dotyczy dużo węższego, bardziej administracyjno-urzędniczego sprawozdania z działalności ośrodka pomocy społecznej.

### **Ad wniosek 2**

Nawiązując do propozycji zmiany terminu przekazywania radzie gminy oceny zasobów pomocy społecznej nadmieniam, że terminy określone w art. 16a ust. 4 ustawy o pomocy społecznej odnoszą się do przedstawienia oceny zasobów pomocy społecznej przez organ wykonawczy jednostki samorządu terytorialnego odpowiednio radzie gminy, radzie powiatu oraz sejmikowi województwa.

Warto w tym miejscu dodać, że w rezultacie wspomnianego już projektu „Narzędzie agregowania i monitorowania danych w obszarze włączenia społecznego”, realizowanego w ramach Działania 2.5 „Skuteczna pomoc społeczna” Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020, współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego, powstała nowa, udoskonalona wersja formularza oceny zasobów pomocy społecznej. Zawiera ona mechanizmy, które umożliwią agregowanie, analizowanie i monitorowanie na poziomie krajowym danych zawartych w lokalnych oraz regionalnych OZPS. Zmodyfikowane narzędzie ma również w większym stopniu umożliwiać przygotowanie rekomendacji i zaleceń dla lokalnych oraz regionalnych polityk oraz zwiększać możliwość prognozowania i planowania działań w zakresie polityki społecznej również na szczeblu gminy.

W trakcie realizacji projektu, która uwzględniała regularne konsultacje z przedstawicielami jednostek organizacyjnych pomocy społecznej, analizowane były różne możliwości zmiany terminów opracowania oceny zasobów pomocy społecznej a następnie przedstawiania jej radzie gminy, powiatu i sejmikowi województwa. Biorąc jednakże pod uwagę coroczną dostępność danych w ramach statystyki publicznej oraz danych administracyjnych będących podstawą do zasilenia dla oceny zasobów pomocy społecznej, jak również biorąc pod uwagę przesłankę jak największej ich aktualności ze względu na dokonywane na podstawie OZPS planowanie budżetowe, oceniono, że obecnie obowiązujące terminy są pod tym względem optymalne i nie jest zasadne ich modyfikowanie.

### **Ad wniosek 3**

Analizując kwestię dotyczącą zapewnienia dostępu do superwizji warto podkreślić, iż pierwsi superwizorzy pracy socjalnej zdobyli certyfikat na podstawie przepisów przejściowych - art. 3 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o zmianie ustawy o pomocy społecznej (Dz.U. z 2015 r. poz.1310), przystępując do egzaminu przed Centralną Komisją Egzaminacyjną ds. stopni specjalizacji zawodowej pracowników socjalnych działającą przy Ministrze Rodziny,

Pracy i Polityki Społecznej. Certyfikat uzyskały 24 osoby, które mogą prowadzić superwizję w świetle zapisów ustawy o pomocy społecznej.

Rejestr certyfikowanych superwizorów pracy socjalnej zamieszczony jest na stronie internetowej Ministerstwa Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej. Ze względu na ochronę danych osobowych dane kontaktowe do superwizorów pracy socjalnej przekazywane są instytucjom zainteresowanym superwizją na ich indywidualne zapytanie, na co superwizorzy wyrazili zgodę. Od 2017 roku (od wydania pierwszych certyfikatów) do dnia dzisiejszego jedynie 3 instytucje zwróciły się do Ministerstwa z prośbą o udostępnienie danych kontaktowych do superwizorów pracy socjalnej, co może świadczyć o niewielkim zainteresowaniu możliwością skorzystania z superwizji.

Departament Pomocy i Integracji Społecznej tut. resortu nie otrzymał informacji od żadnej jednostki organizacyjnej pomocy społecznej, z której wynikałoby że istnieje problem z pozyskaniem superwizora pracy socjalnej. Również sami superwizorzy nie zgłaszali do Departamentu problemu nadmiaru ofert składanych im przez instytucje, w których mieliby prowadzić superwizję. W tym kontekście należy zwrócić uwagę, że superwizja jest możliwością zagwarantowaną pracownikom socjalnym w ustawie o pomocy społecznej, niemniej jednak nie jest to ich obowiązek. Pracownicy mogą korzystać z superwizji na zasadzie dobrowolnego udziału, w miarę możliwości finansowych instytucji lub indywidualnie i odpłatnie korzystać z usług świadczonych przez superwizorów. Ponadto, należy mieć na względzie fakt, że superwizja jest jedną z form wsparcia i wzmacniania kompetencji zawodowych pracowników socjalnych. Pracownicy socjalni mogą korzystać ze specjalistycznych szkoleń, w tym np. z szkoleń specjalizacyjnych I i II stopnia w zawodzie pracownik socjalny, których tematyka dotyczy między innymi wypalenia zawodowego, warsztatu pracy pracownika socjalnego, umiejętności interpersonalnych w pracy socjalnej, metod i technik pracy. Za politykę kadrową, w tym system szkolenia pracowników socjalnych odpowiada dyrektor lub kierownik danej jednostki organizacyjnej pomocy społecznej.

Wobec powyższego fakt, iż w chwili obecnej jedynie 24 osoby posiadają certyfikat superwizora pracy socjalnej, nie rzutuje negatywnie na jakość pracy pracowników socjalnych. Zakłada się jednak, że liczba certyfikowanych superwizorów pracy socjalnej będzie rosła i nowe osoby zdobędą certyfikat.

Dotychczas trzy podmioty złożyły wnioski o uzyskanie zgody na prowadzenie szkoleń dla superwizorów pracy socjalnej. Zgodę otrzymały: Wydział Zamiejscowy w Szczecinie Wyższej Szkoły Pedagogicznej im. Janusza Korczaka w Warszawie i Wielkopolskie Samorządowe Centrum Kształcenia Zawodowego i Ustawicznego Nr 2 w Poznaniu.

Uniwersytet Marii Curie - Skłodowskiej w Lublinie, który złożył wniosek o wydanie zgody na prowadzenie szkoleń, otrzymał recenzję programu z prośbą o ustosunkowanie się do uwag przekazanych w recenzji i powtórne złożenie wniosku.

Z informacji uzyskanych od podmiotów szkolących wynika, że Wielkopolskie Samorządowe Centrum Kształcenia Zawodowego i Ustawicznego Nr 2 w Poznaniu przeprowadziło już rekrutację na pierwszą edycję szkolenia, która zakończyła się 23 listopada 2018 r. Do szkolenia zakwalifikowano 15 osób posiadających kwalifikacje niezbędne do podjęcia szkolenia. W chwili obecnej szkolenie jest w trakcie realizacji. Jednocześnie prowadzona jest kolejna rekrutacja i zrekrutowana grupa uczestników liczy już 14 osób.

Jednocześnie pragnę poinformować, że Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej, w ramach POWER - Działanie 2.5 Skuteczna pomoc społeczna, którego przedmiotem jest zdobycie kwalifikacji, nabycie kompetencji przez pracowników socjalnych i zdobycie nowych umiejętności, zainicjowało projekt „Działania edukacyjne na rzecz kluczowych pracowników instytucji pomocy i integracji społecznej”, obejmujące szkolenia z zakresu superwizji. Konkurs w ramach Działania 2.5 podzielony jest na dwa moduły: szkolenia dla kandydatów na superwizorów pracy socjalnej, przygotowujące do egzaminu w celu uzyskania certyfikatu superwizora pracy socjalnej oraz szkolenia z zakresu superwizji – część teoretyczna i praktyczna (ćwiczenia, warsztaty).

#### **Ad wniosek 4**

Odnosząc się do propozycji zracjonalizowania zasad i częstotliwości przeprowadzania rodzinnych wywiadów środowiskowych uprzejmie informuję, że aktualnie procedowany projekt ustawy o zmianie ustawy o pomocy społecznej oraz ustawy o ochronie zdrowia psychicznego wprowadza zmianę brzmienia art. 107 ust. 4 ustawy o pomocy społecznej, wydłużając tym samym okres obowiązywania rodzinnego wywiadu środowiskowego w stosunku do mieszkańców domów pomocy społecznej – z 6 miesięcy do 12 miesięcy, z uwagi na stabilność sytuacji życiowej i dochodów tych osób. Projekt jest obecnie rozpatrywany przez Senat RP.

W odniesieniu do pozostałych świadczeń z pomocy społecznej należy jednak podkreślić, iż wywiad środowiskowy jest jednym z elementów pracy socjalnej. Z kolei zgodnie z ustawą z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej praca socjalna to działalność zawodowa mająca na celu pomoc osobom i rodzinom we wzmacnianiu lub odzyskiwaniu zdolności do funkcjonowania w społeczeństwie poprzez pełnienie odpowiednich ról społecznych oraz tworzenie warunków sprzyjających temu celowi. Częstotliwość przeprowadzania aktualizacji wywiadów środowiskowych, określona w przywołanej ustawie, wynika zatem z konieczności

zapewnienia regularności i trwałości kontaktu pracownika socjalnego z osobą lub rodziną korzystającą ze wsparcia. Niniejsze podyktowane jest jednym z głównych zadań pomocy społecznej, określonym w art. 3 ust 1 ustawy, zgodnie z którym pomoc społeczna wspiera osoby i rodziny w wysiłkach zmierzających do zaspokojenia niezbędnych potrzeb i umożliwia im życie w warunkach odpowiadających godności człowieka. Trudno bowiem uznać wsparcie za najbardziej efektywne, gdy ogranicza się ono np. jedynie do kontaktu w celu przyznania świadczeń pieniężnych z pomocy społecznej. Warto również zwrócić uwagę, iż rodzinny wywiad środowiskowy przeprowadza się u osób i rodzin korzystających ze świadczeń z pomocy społecznej w celu ustalenia ich sytuacji osobistej, rodzinnej, dochodowej i majątkowej. Proces ten wiąże się z bieżącym diagnozowaniem problemów rodzin oraz weryfikacją skuteczności udzielanych świadczeń, co z kolei stanowi podstawę do ewentualnej modyfikacji podjętych działań i planowania dalszej pomocy przez pracownika socjalnego.

### **Ad wniosek 5**

Rozważając wniosek odnoszący się do konieczności usprawnienia systemu teleinformatycznego wyjaśniam, że aplikację do obsługi świadczeń z pomocy społecznej udostępnia czterech Dostawców. Każda aplikacja posiada własny moduł do rejestracji i obsługi elektronicznej wywiadów środowiskowych w terenie, w których na bieżąco są implementowane zmiany wynikające ze zmian prawnych. MRPiPS dokona analizy możliwości wprowadzenia ewentualnych zmian w aplikacji, pod kątem poprawy funkcjonalności.

### **Ad wniosek 6**

W zakresie propozycji opracowania lub udostępnienia na zasadach dobrych praktyk wzoru gminnej strategii rozwiązywania problemów społecznych warto zaznaczyć, że aktualnie w ramach Działania 2.5 „Skuteczna pomoc społeczna” Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020, współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego, realizowany jest projekt „STRATEGOR. Opracowanie narzędzia do programowania strategicznego w obszarze przeciwdziałania ubóstwu i wykluczeniu społecznemu na poziomie lokalnym dla jednostek samorządu terytorialnego”. Realizacja projektu jest przewidziana na okres: styczeń 2019 – grudzień 2020. W ramach projektu opracowywane jest narzędzie obejmujące modelową gminną strategię rozwiązywania problemów społecznych, które umożliwi gminom przygotowywanie strategii spełniających standardy dokumentów strategicznych i logiki zarządzania strategią, dostosowanych do lokalnych potrzeb oraz zgodnych z wymogami obowiązujących przepisów prawa, w tym ustawy o pomocy społecznej oraz ustawy o zasadach prowadzenia polityki rozwoju. W projekcie przewidziano również wsparcie szkoleniowo-doradcze dla prawie 5 tys.

pracowników jednostek samorządu terytorialnego realizujących zadania związane z opracowywaniem strategii rozwiązywania problemów społecznych.

**Ad wniosek 7**

Nawiązując do wniosku dotyczącego wprowadzenia w rozporządzeniu Ministra Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej z dnia 25 sierpnia 2016 r. w sprawie rodzinnego wywiadu środowiskowego obowiązku każdorazowego sporządzania adnotacji na druku wywiadu środowiskowego o zdarzeniach związanych z zagrożeniem bezpieczeństwa pracownika socjalnego nie jest możliwe, gdyż do treści wywiadu ma wgląd klient pomocy społecznej, dla którego opracowywany jest przedmiotowy wywiad. Jednocześnie informuję, że sporządzane są notatki dotyczące przedmiotowych incydentów a dane w tym zakresie są zbierane przez Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej.

**Ad wniosek 8**

Odpowiadając na propozycję opracowania przepisów w sprawie standardów BHP dla pracowników socjalnych w biurze i w terenie uprzejmie informuję, że tworzenie odrębnych przepisów BHP dla danej kategorii pracowników nie jest powszechnie stosowaną praktyką. Powyższe stosuje się w odniesieniu do całych grup zawodowych (np. dla służb mundurowych) bądź też wybranych gałęzi prawa – jak w przypadku rozporządzenia Ministra Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej z dnia 29 czerwca 2016 r. w sprawie bezpieczeństwa i higieny pracy przy pracach związanych z narażeniem na pole elektromagnetyczne, wydanego na podstawie art. 237 Kodeksu pracy. W pozostałych przypadkach zastosowanie znajduje rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Socjalnej z dnia 26 września 1997 r. w sprawie ogólnych przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy.

**Ad wniosek 9**

W chwili obecnej nie jest planowane wprowadzenie standardów pracy socjalnej w formie zmian do obowiązującego prawa. Takie wprowadzenie standardów pracy socjalnej mogłoby usztywnić rozumienie istoty pracy socjalnej i nałożyć dodatkowe obowiązki na pracowników socjalnych np. dokumentowanie pracy socjalnej. Wypracowane projektowo w latach 2007 - 2014 materiały i modele zostały upowszechnione i mogą być wykorzystywane fakultatywnie przez pracowników socjalnych w celu usprawnienia pracy, a tym samym zwiększenia korzyści dla osoby potrzebującej pomocy. Należy pamiętać, że prowadzenie pracy socjalnej powinno być dostosowane do specyfiki problemów społecznych występujących w gminie. Dlatego Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej w latach 2016 - 2019 realizowało w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014 – 2020 (PO WER) projekt konkursowy pn. *Wdrożenie usprawnień organizacyjnych w jednostkach*

*organizacyjnych pomocy społecznej przez nakierowanie działań na poprawę obsługi klienta.* Konkurs skierowany był do ośrodków pomocy społecznej, a jego celem było rozdzielenie w ośrodkach pomocy społecznej pracy socjalnej od pracy administracyjnej. Miało to wpływ na zmianę organizacji pracy pracowników socjalnych i ich odciążenie od nadmiaru obowiązków typu administracyjnego.

Wprowadzone przez ośrodki pomocy społecznej, w trakcie realizacji projektu, zmiany polegały na wdrożeniu rozwiązań optymalizujących wykorzystanie kwalifikacji i kompetencji zatrudnionych pracowników socjalnych, zwłaszcza kwalifikacji specjalistycznych (I i II stopień specjalizacji w zawodzie pracownik socjalny). Zaplanowana zmiana struktury organizacyjnej opierała się na wyodrębnieniu czterech Zespołów lub Stanowisk pracy (w tym Zespołu/Stanowiska ds. pracy socjalnej), w zależności od wielkości ośrodka i przypisaniu im ramowych zadań określonych w ustawie o pomocy społecznej, przy równoczesnym uwzględnieniu specyfiki danej gmin. Dofinansowanie można było przeznaczyć między innymi na:

- działania związane z zatrudnieniem personelu wynikające z wprowadzanych zmian organizacyjnych np. zatrudnienie pracowników socjalnych;
- działania związane ze wsparciem pracowników w szczególności pracowników socjalnych wynikające z nowego modelu funkcjonowania ośrodka np. superwizja pracy socjalnej;
- działania związane z prowadzeniem monitorowania pracy ośrodka, w tym jego pracowników, według nowego modelu organizacyjnego.

Ponadto wszyscy pracownicy socjalni, spełniający określone przepisami wymogi, mogą uczestniczyć w bezpłatnych działaniach edukacyjnych – specjalizacja I i II stopnia w zawodzie pracownik socjalny realizowanych w ramach projektów konkursowych PO WER. Uczestnictwo w działaniach edukacyjnych ma wpływ na podwyższenie kwalifikacji i kompetencji, w tym bardziej skuteczne wykonywanie pracy socjalnej.

### **Ad wniosek 10**

Odnosząc się do propozycji podwyższenia kwoty dodatku do wynagrodzenia dla pracowników socjalnych w wysokości 250 zł warto podkreślić, że finansowanie i wypłacanie ww. dodatku jest zadaniem własnym gmin i powiatów finansowanym z ich dochodów własnych. Podwyższenie kwoty tego dodatku w praktyce skutkowałoby obciążeniem budżetów jednostek samorządu terytorialnego.

Jednostki samorządu terytorialnego mogą jednak wnioskować do wojewodów o dofinansowanie zadań własnych na podstawie art. 115 ust. 1 ustawy o pomocy społecznej, w tym między innymi na wypłatę dodatku dla pracowników socjalnych. Pomimo tego, że jest to zadanie własne gmin i powiatów finansowane z ich dochodów własnych, budżet państwa od 2006 r. wspiera realizację tego zadania. W 2018 r. przeznaczono na ten cel ponad 46 mln zł.

Należy mieć na uwadze, że podstawową formą zapłaty za pracę jest wynagrodzenie, a dodatek do wynagrodzenia w wysokości 250 zł miesięcznie stanowi wyłącznie jedną z form rekompensaty za trud pracy w środowisku ponoszony przez pracowników socjalnych, a także zagrożenia jakie napotykają przy wykonywaniu tej pracy. Natomiast art. 121 ustawy o pomocy społecznej wskazuje również na inne formy wsparcia, przywileje i prawa, z których mogą korzystać pracownicy socjalni.

Z wypracowaniami pracownikami

  
Marszałek Województwa Śląskiego  
PODSIEKRETAŃ SZTANU