

PS-I.431.2.12.2024

**PROTOKÓŁ
KONTROLI PROBLEMOWEJ
przeprowadzonej w Centrum Usług Społecznych w Szcząncu**

Działając na podstawie art. 22 pkt. 8 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (Dz.U. z 2023 r., poz. 901ze zm.) oraz przepisów rozporządzenia Ministra Rodziny i Polityki Społecznej w sprawie nadzoru i kontroli w pomocy społecznej z dnia 9 grudnia 2020 r. (Dz.U. z 2020 r. poz. 2285).

Zespół kontrolny w składzie:

- **Teresa Ozimek** – Starszy Inspektor Wojewódzki w Wydziale Polityki Społecznej Lubuskiego Urzędu Wojewódzkiego w Gorzowie Wielkopolskim, posiadający upoważnienie Wojewody Lubuskiego Nr 101-1/2024 z 23 kwietnia 2024 r.; numer legitymacji służbowej 9/2022 - przewodnicząca zespołu kontrolnego;
- **Krzysztof Frisoli** – Inspektor Wojewódzki w Wydziale Polityki Społecznej Lubuskiego Urzędu Wojewódzkiego w Gorzowie Wielkopolskim, posiadający upoważnienie Wojewody Lubuskiego Nr 101-2/2024 z 23 kwietnia 2024 r.; numer legitymacji służbowej 3/2022 - członek zespołu kontrolnego.

przeprowadził w okresie od 30 kwietnia 2024 r. do 18 czerwca 2024 r. kontrolę problemową w Centrum Usług Społecznych w Szcząncu. Kontrolą objęto obszar realizacji usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania oraz kwalifikacji pracowników ośrodka w ramach zadań określonych w ustawie o pomocy społecznej.

Czynności kontrolnych - w siedzibie jednostki - zespół dokonał 30 kwietnia 2024 r. Celem kontroli było podniesienie jakości świadczonych usług.

Czynności kontrolnych, dokonano w obecności Dyrektora Centrum Usług Społecznych w Szcząncu (w dalszej części zwanego Centrum).

Przed przystąpieniem do kontroli, Zespół kontrolny złożył pisemne oświadczenia o braku okoliczności, uzasadniających wyłączenie, od udziału w niniejszej kontroli.

[akta kontroli str. 1-13]

Okres objęty kontrolą: od 1 stycznia 2023 r. do 30 kwietnia 2024 r.

Ocenie poddano następujące zagadnienia:

1. Pomoc świadczona na rzecz klientów pomocy społecznej w formie usług opiekuńczych.
2. Kwalifikacje pracowników ośrodka realizujących zadania w ramach ustawy o pomocy społecznej.

Do oceny powyższych zagadnień przyjęto:

- analizę złożonych wniosków;

- sprawozdanie resortowe MRiPS-03 i MRiPS-06 stan na 31.12.2023 r.;
- Uchwałę w sprawie określenia zasad przyznawania i odpłatności za usługi opiekuńcze i specjalistyczne usługi opiekuńcze z wyłączeniem specjalistycznych usług dla osób z zaburzeniami psychicznymi oraz warunków częściowego lub całkowitego zwolnienia od opłat i trybu ich pobierania;
- dane GUS w zakresie liczby mieszkańców gminy – stan na 30.06.2023 r.;
- dokumentację, która reguluje funkcjonowanie i organizację Centrum Usług Społecznych w Szczawnicy (uchwała, upoważnienia Dyrektora Centrum);
- analizę akt osobowych Dyrektora i pracowników socjalnych pod względem wymaganych kwalifikacji wskazanych w ustawie;
- analizę wskaźnika zatrudnienia pracowników socjalnych;
- wyniki oględzin obiektu oraz pomieszczeń Centrum – korzystając z prawa nadanego w art. 126 pkt 2 ustawy o pomocy społecznej;
- dokumentację przekazaną przez Dyrektora Centrum Usług Społecznych w Szczawnicy w dniu kontroli oraz elektronicznie ePUAP 10 maja 2024 r.

Na tej podstawie dokonano następujących ustaleń:

Ad. 1. Pomoc świadczona na rzecz klientów pomocy społecznej w formie usług opiekuńczych.

Zgodnie z ustawą o pomocy społecznej (art. 50) osobie samotnej, która z powodu wieku, choroby lub innych przyczyn wymaga pomocy innych osób, a jest jej pozbawiona, przysługuje pomoc w formie usług opiekuńczych lub specjalistycznych usług opiekuńczych. Usługi opiekuńcze lub specjalistyczne usługi opiekuńcze mogą być przyznane również osobie, która wymaga pomocy innych osób, a rodzina, a także wspólnie niezamieszkujący małżonek, wstępni, zstępni nie mogą takiej pomocy zapewnić. Usługi opiekuńcze obejmują pomoc w zaspokajaniu codziennych potrzeb życiowych, opiekę higieniczną, zaleconą przez lekarza pielęgnację i w miarę możliwości kontakty z otoczeniem. Realizacja usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania należy do zadań własnych gminy o charakterze obowiązkowym, a decyzję o ich przyznaniu, zakresie i miejscu świadczenia podejmuje centrum usług społecznych. Centrum Usług Społecznych, powinno zatem posiadać wiedzę o sytuacji i potrzebach osób zależnych przebywających w środowisku. Sytuację tę ustala się na podstawie rodzinnego wywiadu środowiskowego.

CUS realizuje wsparcie w formie usług opiekuńczych. Przyznanie pomocy w formie usług opiekuńczych regulują zapisy Uchwały NR LXV/255/24 Rady Gminy Szczaniec z dnia 30 stycznia 2024 r. w sprawie szczegółowych warunków przyznawania i odpłatności za usługi opiekuńcze i specjalistyczne usługi opiekuńcze, z wyłączeniem specjalistycznych usług opiekuńczych dla osób z zaburzeniami psychicznymi oraz szczegółowych warunków częściowego lub całkowitego zwolnienia z opłat oraz trybu ich pobierania

Koszt jednej godziny usług opiekuńczych oraz specjalistycznych usług opiekuńczych ustalony na 2023 i 2024 rok wynosi 30,00 zł.

Z danych ujętych w sprawozdaniu resortowym MRiPS-03 na dzień 31.12.2023 r. wynika, że usługi opiekuńcze były realizowane w stosunku do 7 osób. Na dzień kontroli usługi realizowane były u 4 osób. Nie były realizowane specjalistyczne usługi opiekuńcze jak również usługi sąsiedzkie.

Kontroli poddano akta 4 klientów (100 % dokumentacji), którym świadczone pomoc w formie usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania.

Z analizy akt osób korzystających z usług opiekuńczych wynika, że świadczeniobiorcy to osoby w wieku 67 - 77 lat, samotnie gospodarujące (3 osoby), jedna osoba mieszka z członkiem rodziny.

Dokumentacja zgromadzona w sprawie wskazuje na potrzebę przyznania wsparcia w formie usług opiekuńczych. W aktach dwóch osób znajdują się zaświadczenia lekarskie kierowane do Centrum Usług Opiekuńczych w Szczańcu informujące o potrzebie pomocy osoby drugiej, dwie osoby posiadają orzeczenia Powiatowych Zespołów ds. Orzekania o Niepełnosprawności wraz ze wskazaniami zawartymi w pkt 6 i 7 w zakresie korzystania z systemu środowiskowego wsparcia tj. korzystania z usług socjalnych, opiekuńczych, terapeutycznych i rehabilitacyjnych, a także stałej lub długotrwałej opieki lub pomocy innej osoby w związku ze znacznie ograniczoną możliwością samodzielnej egzystencji.

Zakres przyznanych usług jest dostosowany do indywidualnych potrzeb klienta. Centrum nie świadczyło usług opiekuńczych w dni wolne od pracy.

Na podstawie analizy akt ustalono, że powodem przyznania usług opiekuńczych są schorzenia związane z wiekiem i stanem zdrowia, niepełnosprawnością, w tym ruchową. Osoby miały znacznie, ograniczoną zdolność samodzielności.

Klienci mieli przyznane usługi opiekuńcze pięć dni w tygodniu po jednej godzinie (3 osoby). *

Wszystkie osoby posiadały własne świadczenia – emerytury. Jedna osoba ponosiła całkowitą odpłatność za sprawowane usługi, jedna odpłatność częściową, dwie osoby były zwolnione.

Kontrolujący ustalili, że Centrum przeprowadza wywiady alimentacyjne – na podstawie art. 103 ustawy o pomocy społecznej. Z tego tytułu jedna osoba korzystająca u usług opiekuńczych otrzymała dodatkowe, finansowe wsparcie ze strony członka rodziny. Centrum prowadzi karty pracy socjalnej, w których pracownik socjalny odnotowywał działania podejmowane na rzecz klienta m.in. kompletowanie dokumentów do Zakładu Opiekuńczo Leczniczego, skompletowanie dokumentacji o ustalenie bądź podwyższenie stopnia niepełnosprawności. Pracownicy socjalni wizytowali podopiecznych w miejscu ich zamieszkania z czego sporządzali notatki służbowe.

W dni wolne od pracy wsparcia udzielali członkowie rodziny.

Centrum udziela klientom dodatkowego wsparcia w formie specjalnego zasiłku celowego z powodu długotrwałej ciężkiej choroby, specjalnego zasiłku celowego na zakup posiłków z programu Posiłek w szkole i w domu.

Centrum zatrudnia opiekunkę w ramach umowy zlecenia.

Zespół kontrolny ustalił, że w Centrum – w ramach umowy zlecenia – zatrudniona jest jedna opiekunka. Prowadzone są karty pracy usług opiekuńczych, w których określone są: dzień i godziny usług opiekuńczych. Wykonane usługi potwierdzane były przez podopiecznego.

[akta kontroli str. 15-119, 136-142]

*Wyłączenia dokonał zespół kontrolny na podstawie art. 5 ustawy z 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (tj. Dz. U. z 2022 r. poz. 902).

Zadanie realizowane z uchybieniami w zakresie nieprecyzyjnych zapisów w decyzjach administracyjnych przyznających świadczenie w formie usług opiekuńczych, w szczególności dot. odpłatności za usługi opiekuńcze jak i stopnia niepełnosprawności klienta.

Zachowane były terminy określone przepisami dotyczące sporządzenia rodzinnego wywiadu środowiskowego w miejscu zamieszkania, przeprowadzenia aktualizacji wywiadów oraz wydania decyzji administracyjnej.

Poddana kontroli dokumentacja osób korzystających z usług opiekuńczych była kompletna. Zachowane były terminy określone przepisami (data: sporządzenia rodzinnego wywiadu środowiskowego, wydania decyzji administracyjnej).

Pomoc została przyznana zgodnie z wnioskami i rozpoznanymi potrzebami klientów – poza jednym przypadkiem. Wydana decyzja administracyjna przyznająca usługi opiekuńcze jednemu klientowi w 2023 r. – w uzasadnieniu – była nieprecyzyjna. Centrum nie wskazało - w sposób jednoznaczny: wysokości odpłatności jaką ma wносить klient, lub, czy jest zwolniony z odpłatności, jaki – faktycznie - stopień niepełnosprawności klient posiada.

Decyzjom nadawano rygor natychmiastowej wykonalności. O przedłużeniu terminu załatwienia sprawy Centrum informowało strony postępowania.

Decyzje wysyłane były za zwrotnym potwierdzeniem odbioru lub odbierane osobiście w siedzibie Centrum.

Ad. 2 Warunki do realizacji zadania.

Realizacja ustawowych zadań możliwa jest wyłącznie wtedy, gdy spełnione są wszystkie warunki. Ustawodawca zapewnił obowiązek zatrudnienia minimalnej liczby wykwalifikowanych pracowników socjalnych (art. 110 u.o.p.s) jako gwarancję odpowiedniej jakości usług i pracy socjalnej z osobą i/lub rodziną. Warunkiem realizacji zadań jest również możliwość zaproponowania klientowi adekwatnej do jego potrzeb oferty (poza wsparciem finansowym), czy możliwość przeprowadzenia z nim osobistej rozmowy, gwarantującej intymność, poszanowanie godności i zapewnienie poczucia bezpieczeństwa. Sprawną realizację zadań umożliwia również współpraca z innymi lokalnie działającymi podmiotami, tj. instytucjami i organizacjami pozarządowymi

Działalność Centrum regulują stosowne uchwały Rady Gminy oraz zarządzenia wewnętrzne Dyrektora Centrum.

Centrum Usług Społecznych działa na podstawie Uchwały Rady Gminy Szczaniec nr XX/24/20 z dnia 12 maja 2020 r. Brak Regulaminu organizacyjnego Centrum.

Dyrektor Centrum Usług Społecznych w Szczañcu posiada upoważnienie do wydawania decyzji administracyjnych w indywidualnych sprawach z zakresu pomocy społecznej należących do właściwości gminy (Zarządzenie Nr 20/2020 Wójta Gminy Szczaniec z dnia 01 czerwca 2020 r.).

Warunki lokalowe Centrum stwarzają możliwość pełnej realizacji zadań oraz profesjonalnej obsługi klienta. Budynek nie posiada barier architektonicznych.

Centrum Usług Społecznych zlokalizowane jest w parterowym budynku. Na potrzeby Centrum przeznaczonych jest 7 pomieszczeń tj. 2 pokoje pracowników socjalnych, biuro działu świadczeń rodzinnych i alimentacyjnych, biuro Dyrektora Centrum, archiwum, pokój socjalny oraz toaleta dostosowana do potrzeb osób z niepełnosprawnościami. Przed jednostką znajduje się parking.

Klienci są przyjmowani w pokojach pracowników socjalnych, gdzie zachowana jest pełna poufność.

Centrum czynne jest w dni robocze: w poniedziałki w godz. 7.00 – 16.00, od wtorku do czwartku w godz. 7.00 – 15.00, w piątki w godz. 7.00 – 14.00.

Teren gminy podzielony jest na 2 rejony opiekuńcze. W przypadku nieobecności pracownika socjalnego, klientów przyjmuje pracownik pozostający na terenie Centrum.

W Centrum prowadzony jest jeden dziennik korespondencyjny, który przeznaczony jest do rejestrowania wniosków, wpływających pism, wizyt osobistych, rozmów telefonicznych, notatek służbowych lub innych spraw klientów. Sposób dostarczania decyzji administracyjnych – listownie za zwrotnym potwierdzeniem odbioru lub osobiście w Ośrodku za potwierdzeniem odbioru. W przypadku osób leżących, np. korzystających z usług opiekuńczych – decyzję dostarcza osobiście pracownik socjalny.

Pracownicy Centrum oraz mieszkańcy gminy (w tym klienci Centrum) mają możliwość skorzystania z porad radcy prawnego zatrudnionego w Urzędzie Gminy Szczaniec. Mieszkańcy gminy mogą korzystać z bezpłatnych porad prawnych 2 razy w miesiącu (pierwszy i ostatni poniedziałek miesiąca) w godzinach funkcjonowania urzędu, po uprzednim uzgodnieniu terminu w Biurze Podawczym ww. Urzędu. Pracownicy Centrum mogą każdorazowo korzystać z porad prawnych w formie telefonicznej. Informacja o bezpłatnych poradach prawnych dla mieszkańców gminy jest ogólnodostępna na tablicy informacyjnej Urzędu Gminy Szczaniec.

Na dzień kontroli Centrum nie spełniało określonych zapisami ustawy o pomocy społecznej wskaźników zatrudnienia pracowników socjalnych.

Realizację zadań gwarantuje zatrudnienie pracowników socjalnych w wymaganym ustawowo wymiarze posiadających odpowiednie przygotowanie do wykonywania zawodu, stale podnoszących kwalifikacje. Stan zatrudnienia pracowników socjalnych w ośrodku pomocy społecznej, centrum usług społecznych określa art. 110 ustawy o pomocy społecznej, który w ust. 11 stanowi, że: ośrodek pomocy społecznej, centrum usług społecznych zatrudnia pracowników socjalnych proporcjonalnie do liczby ludności gminy w stosunku jeden pracownik socjalny zatrudniony w pełnym wymiarze czasu pracy na 2.000 mieszkańców lub proporcjonalnie do liczby rodzin i osób samotnie gospodarujących, objętych pracą socjalną w stosunku jeden pracownik socjalny zatrudniony w pełnym wymiarze czasu pracy nie więcej niż 50 rodzin i osób samotnie gospodarujących. Ponadto ust. 12 wskazuje, że ośrodek pomocy społecznej musi zatrudniać w pełnym wymiarze czasu pracy nie mniej niż 3 pracowników socjalnych.

Na dzień kontroli Centrum zatrudniało **1 pracownika socjalnego** w pełnym wymiarze czasu pracy, który świadczy pracę socjalną i przeprowadza rodzinne wywiady środowiskowe poza siedzibą jednostki na 3.688 mieszkańców (liczba mieszkańców gminy – stan na 30.06.2023 r. dane GUS) oraz 51 środowisk pracy objętych pracą socjalną (wg sprawozdania MRiPS-03 stan na 31.12.2023 r.).

W okresie podlegającym kontroli Centrum ogłaszało Konkursy na zatrudnienie pracownika socjalnego na stronie internetowej Gminy Szczaniec oraz zgłaszało oferty pracy do Powiatowego Urzędu Pracy w Świebodzinie.

Dyrektor Centrum posiada wymagane kwalifikacje do kierowania Centrum. Pracownik

socjalny nie posiada kwalifikacji określonych w ustawie o pomocy społecznej.

Kwalifikacje osoby kierującej ośrodkiem pomocy społecznej, centrum usług społecznych określa art. 122 ustawy o pomocy społecznej, zgodnie z którym „osoby kierujące jednostkami organizacyjnymi pomocy społecznej są obowiązane posiadać co najmniej 3-letni staż pracy w pomocy społecznej oraz specjalizację z zakresu organizacji pomocy społecznej”.

Podczas czynności kontrolnych ustalono, że Dyrektor Centrum posiada specjalizację z organizacji pomocy społecznej oraz wymagany 3-letni staż w pomocy społecznej. Od 01 listopada 2010 r. zatrudniona była na stanowisku kierownika Ośrodka Pomocy Społecznej. Z dniem przekształcenia Ośrodka w Centrum Usług Społecznych - od 01 czerwca 2020 r. realizuje obowiązki Dyrektora Centrum.

Wymogi kwalifikacyjne pracowników socjalnych określa art. 116 i art. 156 ustawy o pomocy społecznej. Z akt osobowych pracownika socjalnego wynika, że nie posiada on wymaganych kwalifikacji (brak kierunkowego wykształcenia).

Pracownik socjalny – zgodnie z przepisami – otrzymuje dodatek do wynagrodzenia za pracę w środowisku.

Zgodnie z art. 121 ust. 3a ustawy o pomocy społecznej pracownikowi socjalnemu zatrudnionemu w pełnym wymiarze czasu pracy w samorządowych jednostkach organizacyjnych pomocy społecznej, do którego podstawowych obowiązków należy świadczenie pracy socjalnej lub przeprowadzanie rodzinnych wywiadów środowiskowych poza siedzibą jednostki, przysługuje wypłacany co miesiąc dodatek do wynagrodzenia. W toku kontroli ustalono, że pracownik socjalny świadczący – na dzień kontroli – pracę w środowisku otrzymuje w/w dodatek.

Dyrektor oraz pracownik socjalny Centrum podnosili kwalifikacje zawodowe – uczestniczyli w szkoleniach merytorycznych.

Zgodnie z art. 119 ust. 2 pkt 6 ustawy o pomocy społecznej, pracownik socjalny obowiązany jest podnosić swoje kwalifikacje zawodowe poprzez udział w szkoleniach i samokształcenie. Z analizy akt osobowych wynika, że w badanym okresie pracownik socjalny świadczący pracę w środowisku uczestniczył w szkoleniach z obszaru pomocy społecznej oraz przeciwdziałania przemocy domowej.

Dyrektor Centrum – w okresie objętym kontrolą – uczestniczyła w szkoleniach merytorycznych z obszaru przeciwdziałania przemocy domowej.

[akta kontroli str. 14, 120-129, 136-254]

Zadanie realizowane z uchybieniami. Pracownik socjalny nie posiadał kwalifikacji na zajmowanym stanowisku. Centrum na dzień kontroli nie spełniało określonych zapisami ustawy o pomocy społecznej wskaźników zatrudnienia pracowników socjalnych. Brak Regulaminu organizacyjnego jednostki.

WNIOSKI:

1. Centrum realizuje wsparcie w formie usług opiekuńczych.
2. Centrum nie realizuje usług opiekuńczych w dni wolne od pracy. Wskazane rozważenie realizacji usług w dni wolne od pracy.
3. W dokumentacji klientów znajdują się wpisy o dodatkowych formach wsparcia – w jednym przypadku - brak takiej informacji.

4. Decyzja administracyjna w sprawie przyznania usług opiekuńczych – w jednym przypadku - jest nieprecyzyjnie sformułowana. Niejasny jest zapis dotyczący odpłatności za usługi jak i stopnia niepełnosprawności klienta.
5. Centrum nie spełnia wymaganego wskaźnika zatrudnienia pracowników socjalnych.
6. Dyrektor Centrum Usług Społecznych posiada kwalifikacje wymagane na zajmowanym stanowisku.
7. Pracownik socjalny – zgodnie z zapisami ustawy o pomocy społecznej - nie posiada kwalifikacji wymaganych na zajmowanym stanowisku.
8. Zatrudnieni w Centrum pracownicy (dyrektor, pracownik socjalny) w badanym okresie podnosili kwalifikacje zawodowe.

Wniosek zawarty w punkcie 5, 7 – stanowi istotne uchybienia;

Wniosek zawarty w punkcie 4 - stanowi uchybienie;

wniosek zawarty w punkcie 2, – stanowi sugestię.

Odpowiedzialność za stwierdzone uchybienia ponosi Dyrektor Centrum Usług Społecznych w Szcząncu.

Na tym kontrolę zakończono.

O przeprowadzeniu kontroli dokonano wpisu do znajdującej się w Centrum Usług Społecznych książki kontroli pod numerem 15.

Pouczenie

Zgodnie z § 17 rozporządzenia Ministra Rodziny i Polityki Społecznej z dnia 9 grudnia 2020 r. w sprawie nadzoru i kontroli w pomocy społecznej Dyrektorowi jednostki podlegającej kontroli może odmówić podpisania protokołu kontroli, składając, w terminie 7 dni od dnia jego otrzymania, wyjaśnienie przyczyn tej odmowy.

Ponadto Kierownikowi jednostki podlegającej kontroli przysługuje prawo zgłoszenia, przed podpisaniem protokołu kontroli, umotywowanych zastrzeżeń dotyczących ustaleń zawartych w protokole. Zastrzeżenia zgłasza się na piśmie do dyrektora Wydziału Polityki Społecznej Lubuskiego Urzędu Wojewódzkiego w Gorzowie Wlkp. w terminie 7 dni od dnia otrzymania protokołu kontroli.

W przypadku zgłoszenia zastrzeżeń do protokołu kontroli, termin odmowy podpisania protokołu wraz z podaniem jej przyczyn biegnie od dnia doręczenia Kierownikowi jednostki podlegającej kontroli stanowiska Dyrektora Wydziału Polityki Społecznej Lubuskiego Urzędu Wojewódzkiego w Gorzowie Wlkp. wobec zastrzeżeń.

Niniejszy protokół kontroli sporządzono w 3 jednobrzmiących egzemplarzach, z których: jeden przekazano Dyrektorowi Centrum Usług Społecznych w Szcząncu, drugi Wójtowi Gminy Szczaniec, trzeci pozostawiono w aktach Wydziału Polityki Społecznej LUW w Gorzowie Wlkp.

Kontrolujący:

Starszy Inspektor Wojewódzki
w Oddziale Nadzoru i Kontroli
w Pomocy Społecznej
w Wydziale Polityki Społecznej

Teresa Ozimek

Starszy Inspektor Wojewódzki
w Oddziale Nadzoru i Kontroli
w Pomocy Społecznej
w Wydziale Polityki Społecznej

Krzysztof Frisoli

Gorzów Wlkp., 25.06.2024 r.

Dyrektor
Centrum Usług Społecznych
w Szcząńcu
Marta Obst

Szczaniec 05.07.2024 r.