

## PROTOKÓŁ KONTROLI SPRAWDZAJĄCEJ

przeprowadzonej w dniach 27-29 czerwca 2012 r.  
w Gorzowskim Centrum Pomocy Rodzinie i Polityki Społecznej  
ul. Walczaka 42; 66-400 Gorzów Wlkp.

Działając na podstawie art. 22 pkt. 8 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (t.j. Dz.U. z 2009r. Nr 175 poz. 1362 ze zm.) w związku z §11 Rozporządzenia Ministra Polityki Społecznej z dnia 23 marca 2005r. w sprawie nadzoru i kontroli w pomocy społecznej (Dz. U. Nr 61, poz. 543 ze zm.)

### Zespół kontrolny w składzie:

1. **Joanna Jaźwińska** – Kierownik Oddziału Nadzoru i Kontroli w Wydziale Polityki Społecznej LUW w Gorzowie Wlkp., posiadająca upoważnienie Wojewody Lubuskiego Nr 246-1/2012 z dnia 22 czerwca 2012 r.

- przewodnicząca zespołu kontrolnego;

2. **Ewelina Tomaszewska** –Inspektor Wojewódzki w Wydziale Polityki Społecznej LUW w Gorzowie Wlkp., posiadająca upoważnienie Wojewody Lubuskiego Nr 246-2/2012 z dnia 22 czerwca 2012 r.

- członek zespołu kontrolnego;

*[Dowód: akta kontroli str. 9-12]*

przeprowadził w dniach 27-29 czerwca 2012 r. w Gorzowskim Centrum Pomocy Rodzinie i Polityki Społecznej kontrolę sprawdzającą w zakresie realizacji zaleceń pokontrolnych wydanych w związku z kontrolą doraźną przeprowadzoną w Gorzowskim Centrum Pomocy Rodzinie i Polityki Społecznej w dniach 23 marca – 15 kwietnia 2011 r. - zgodnie z *Programem kontroli* zatwierdzonym przez Dyrektora Wydziału Polityki Społecznej LUW.

*[Dowód: akta kontroli str. 17-22]*

O rozpoczęciu kontroli powiadomiono podmiot kontrolowany pismem Wydziału Polityki Społecznej Lubuskiego Urzędu Wojewódzkiego w Gorzowie Wlkp. z dnia 19 czerwca 2012 r. znak PS-I.431.2.4.2012.ETom.

*[Dowód: akta kontroli str. 1-8]*

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

*[Dowód: akta kontroli str. 13-16]*

Kontrolą objęto stan zatrudnienia i kwalifikacje pracowników socjalnych oraz dokumentację dotyczącą prowadzonych przez Centrum okresowych badań poziomu satysfakcji pracowników i kontroli wewnętrznych.

W trakcie kontroli wyjaśnień udzielała Pani Barbara Steblin-Kamińska - Dyrektor jednostki oraz Pani Anna Sadzik- kierownik Działu Pomocy Środowiskowej.

Dokonano wpisu do Książki kontroli – poz. Nr 35.

**Okres objęty kontrolą: rok 2011 do dnia kontroli.**

Wystąpieniem pokontrolnym znak PS.I. 431.3.2.2011.ETom z dnia 04 lipca 2011 r. wydano jednostce do realizacji następujące zalecenia:

1. Podjęcie działań mających na celu dostosowanie poziomu zatrudnienia pracowników socjalnych do poziomu określonego w art. 110 ust. 11 ustawy o pomocy społecznej
2. Podjęcie działań zmierzających do uregulowania kwestii zatrudnienia pracownika nieposiadającego uprawnień do wykonywania zawodu pracownika socjalnego;
3. Podjęcie działań zmierzających do poprawy komunikacji wewnętrznej jednostki, w tym prowadzenie okresowych badań satysfakcji pracowników.
4. Zobowiązanie kadry kierowniczej do okresowej kontroli wewnętrznej w zakresie przestrzegania procedur udzielanych świadczeń oraz do ich dokumentowania.

Wobec powyższego ocenie poddano następujące zagadnienia:

1. Kwalifikacje kadry oraz zgodność zatrudnienia pracowników socjalnych z wymogami określonymi w ustawie o pomocy społecznej.
2. Komunikacja wewnętrzna jednostki, w tym prowadzenie okresowych badań satysfakcji pracowników oraz kontrola wewnętrzna prowadzona przez kadrę kierowniczą

Na tej podstawie dokonano następujących ustaleń:

- 1. Kwalifikacje kadry oraz zgodność zatrudnienia pracowników socjalnych z wymogami określonymi w ustawie o pomocy społecznej.**

Stan zatrudnienia w ośrodku pomocy społecznej określa art. 110 ust.11 ustawy o pomocy społecznej, który stanowi iż „Ośrodek pomocy społecznej zatrudnia pracowników socjalnych proporcjonalnie do liczby ludności gminy w stosunku jeden pracownik socjalny na 2 tys. mieszkańców, nie mniej jednak niż trzech pracowników”.

W toku kontroli doraźnej przeprowadzonej w roku 2011 ustalono, iż w Gorzowskim Centrum Pomocy Rodzinie i Polityki Społecznej zatrudniano **57 pracowników socjalnych** realizujących pracę socjalną w środowisku - jeden pracownik socjalny nie posiadał wymaganych ustawą kwalifikacji zawodowych. Wskaźnik zatrudnienia pracowników socjalnych wynosił 1 pracownik socjalny na 2.239 mieszkańców.

W toku kontroli sprawdzającej ustalono, iż na przestrzeni roku 2011 i 2012 umowę o pracę rozwiązało 16 pracowników socjalnych, w tym 4 zostało zatrudnionych na stanowisku asystenta rodziny. Z pracy zrezygnowała m.in. osoba, która w momencie przeprowadzania kontroli doraźnej nie posiadała uprawnień do wykonywania zawodu pracownika socjalnego. W kontrolowanym okresie na stanowisku pracownika socjalnego zatrudniono 22 osoby (13 osób w roku 2011 i 9 osób w roku 2012 do dnia kontroli).

*[Dowód: akta kontroli str. 31-34;77-78]*

Na dzień 27 czerwca 2012r. Gorzowskie Centrum Pomocy Rodzinie i Polityki Społecznej zatrudniało **63 pracowników socjalnych**. Dwóch pracowników socjalnych przebywało na urlopie wychowawczym tym samym nie jest możliwym wskazywanie w/w pracowników socjalnych do wskaźnika zatrudnienia. Na dzień kontroli wskaźnik zatrudnienia pracowników socjalnych wynosi 61 pracowników na 125.394 mieszkańców (stan na dzień 31.12.2010r), co w przeliczeniu na 1 pracownika socjalnego wynosi 2.056 mieszkańców, tym samym Ośrodek nie spełnia współczynnika zatrudnienia pracowników socjalnych określonego w art.110 ust.11 ustawy o pomocy społecznej.

Na dzień kontroli 63 pracowników socjalnych, realizujących pracę socjalną w środowisku, posiada kwalifikacje wymagane ustawą o pomocy społecznej do wykonywania zawodu pracownika socjalnego, a tym samym uprawnienia do otrzymywania dodatku do wynagrodzenia w wysokości 250 zł.

*[Dowód: akta kontroli str. 35-76]*

Zalecenie dotyczące kwestii uregulowania zatrudnienia pracownika nieposiadającego uprawnień do wykonywania zawodu pracownika socjalnego zostało zrealizowane. Zalecenie dotyczące podjęcia działań mających na celu dostosowania poziomu zatrudnienia pracowników socjalnych do wskaźnika określonego w art. 110 ust. 11 ustawy o pomocy społecznej - częściowo zrealizowane.

Stwierdzono uchybienia w realizacji zadania pod względem liczby osób zatrudnionych na stanowisku pracownika socjalnego.

## **2. Komunikacja wewnętrzna jednostki, w tym prowadzenie okresowych badań satysfakcji pracowników oraz kontrola wewnętrzna prowadzona przez kadrę kierowniczą**

Zgodnie z odpowiedzią z dnia 26.07.2011r. na zalecenia pokontrolne podpisaną przez Dyrektora Gorzowskiego Centrum Pomocy Rodzinie i Polityki Społecznej w Gorzowie Wlkp. w zakresie poprawy komunikacji wewnętrznej jednostki zaplanowano przeprowadzenie raz w roku badania ankietowego dotyczącego pomiaru poziomu satysfakcji zawodowej pracowników socjalnych. Na podstawie analizy uzyskanych wyników podejmowane miały być działania zmierzające do usprawnienia funkcjonowania Działu Pomocy Środowiskowej. W toku czynności kontrolnych ustalono iż, przeprowadzono ankietę satysfakcji pracowników wśród 57 pracowników na zatrudnionych 64 pracowników socjalnych wg stanu na dzień 20 grudnia 2011r. (89% ogółu pracowników socjalnych), przy czym nie wzięto pod uwagę wyników jednej z ankiet ze względu na brak możliwości zachowania anonimowości w tym przypadku. Z wyjaśnień Pani Anny Sadzik – kierownika Działu wynika, iż pracownik ten przesłał ankietę drogą elektroniczną.

*[Dowód: akta kontroli str. 149-150 ]*

Ankiety nie zawierały daty ich przeprowadzenia. Pani Kierownik wyjaśniła, iż badanie odbyło się w okresie od 20 – 31 grudnia 2011r. Ankieta obejmowała 21 pytań, w większości zamkniętych (3 pytania półotwarte). Część pytań zadana w formie potwierdzenia stanu faktycznego, pozostała część w kierunku badania opinii ankietowanego na dany temat. W tym zakresie pytano pracowników o opinię na temat atmosfery w pracy, relacji z przełożonymi i współpracownikami, tematyki i zakresu szkoleń, poziomu wynagrodzenia, zakresu wykonywanych obowiązków i stopnia trudności wykonywanych zadań, przepływu informacji, satysfakcji z wykonywanej pracy. Pracownicy mieli możliwość w pytaniach półotwartych wskazać pozytywne aspekty swojej pracy i proponować zmiany w tym zakresie. Kontrolującym przedstawiono zestawienie pytań w formie opisowej i graficznej oraz wnioski. Brak syntetycznej opisowej analizy ankiety, na poparcie tych wniosków. We wnioskach zawarto zastępujące zamierzenia:

- Kontynuacja badań satysfakcji pracowników socjalnych raz w roku;
- Coroczna analiza wyposażenia stanowisk pracy, w tym realizowanie przepisów BHP;
- Wnioskowanie o zwiększenie wynagrodzeń dla pracowników socjalnych;
- Opracowanie procedury zapewniającej bezpieczeństwo pracownika socjalnego w pracy z agresywnym klientem;
- Opracowanie procedury przepływu informacji;
- Kontynuacja programu szkoleń wewnętrznych.

*[Dowód: akta kontroli str. 79-148 ]*

W toku czynności kontrolnych poddano analizie podjęte działania w kierunku realizacji powyższych zamierzeń. Stwierdzono, że do dnia kontroli nie stworzono dokumentu pt. „analiza wyposażenia stanowisk pracy”. Kontrolującym przedłożono dokument pn. „analiza stanu warunków pracy”, który częściowo uwzględnia wyposażenie pomieszczeń biurowych pracowników.

O zwiększenie wynagrodzeń dla pracowników socjalnych wnioskowano w roku 2010 w związku z planowaniem budżetu na rok 2011. Żadna z planowanych procedur nie została spisana, nie spisano także programu szkoleń wewnętrznych. Faktycznie badana dokumentacja potwierdza realizację szkoleń wewnętrznych. Ustalono, iż pracownicy socjalni wszystkich Zespołów Pracy Socjalnej regularnie w nich uczestniczą. Tematyka szkoleń dotyczy bieżącej realizacji zadań, zmian przepisów prawa, ryzyka zawodowego. W okresie maj 2011- maj 2012 zorganizowano 7 szkoleń w których uczestniczyła kadra kierownicza oraz pracownicy socjalni. Tematyka planowanych do sporządzenia procedur omawiana była na powyższych szkoleniach. Ryzyko zawodowe zostało oszacowane w sporządzonej w jednostce „ocenie ryzyka zawodowego” na poszczególnych stanowiskach pracy. Na jednym ze szkoleń z pracownikami na temat ochrony danych osobowych przedstawiono również wyniki ankiety o której mowa powyżej.

*[Dowód: akta kontroli str.169-196 ]*

Ponadto zgodnie z cytowanym wyżej pismem Dyrektora Centrum stanowiącym odpowiedź na zalecenia pokontrolne zaplanowano prowadzenie bieżącej kontroli wewnętrznej, a raz na pół roku kontroli tematycznej prowadzonej przez Kierownika Działu Pomocy Środowiskowej.

Zgodnie z ustalonym przez kierownika Działu Pomocy Środowiskowej a przyjętym przez dyrektora Centrum Harmonogramem kontroli wewnętrznej na rok 2012 - w czerwcu br. została przeprowadzona kontrola w zakresie zasadności i prawidłowości przyznawania świadczeń z pomocy społecznej zgodnie z ustawą o pomocy społecznej i KPA oraz prawidłowości i zasadności udzielania pomocy pracownikom GCPRiPS. Kontrola prowadzona była przez Panią Annę Sadzik – kierownik Działu Pomocy Środowiskowej i obejmowała dokumentację 16 losowo wybranych klientów Zespołu Pracy Socjalnej nr 2 i 3 w zakresie dwóch form pomocy: zasiłek celowy, „Program rządowy” ( ustawa „Pomoc państwa w zakresie dożywiania”). Z dokonanych przez Kierownika działu ustaleń wynika, iż powyższe zadania realizowane są prawidłowo. Żaden pracownik socjalny nie został objęty pomocą finansową a w stosunku do jednego z pracowników ZPS nr 2 została wszczęta procedura „Niebieskiej karty”.

*[Dowód: akta kontroli str. 201-214]*

Z ustnych wyjaśnień Pani Anny Sadzik wynika, iż nie zostały jeszcze zakończone czynności kontrolne w pozostałych dwóch Zespołach Pracy Socjalnej.

Z przedłożonych w toku kontroli oświadczeń koordynatorów wynika, iż na bieżąco kontrolują oni podległych pracowników socjalnych w zakresie: stosowania obowiązujących procedur, dyscypliny pracy, zasadności przyznawania świadczeń pomocy społecznej, terminowości rozpatrywania spraw, wyjść służbowych i prywatnych. Kontrolującym nie przedstawiono żadnego protokołu, sprawozdania z przeprowadzonych kontroli.

Analiza dokumentacji wskazuje, iż koordynatorzy zespołów pracy socjalnej podejmują działania w zakresie bieżącej kontroli wewnętrznej ale ich wyniki, ustalenia nie są dokumentowane.

[Dowód: akta kontroli str. 215-222]

Zalecenia dotyczące podjęcia działań zmierzających do poprawy komunikacji wewnętrznej jednostki, w tym prowadzenia okresowych badań satysfakcji pracowników oraz zobowiązania kadry kierowniczej do okresowej kontroli wewnętrznej w zakresie przestrzegania procedur udzielanych świadczeń oraz do ich dokumentowania w toku realizacji. Badaniem satysfakcji pracowników objęto mniej, niż 90% zespołu pracowników socjalnych.

### **WNIOSKI:**

#### **Kontrola wykazała, że następujące zalecenia pokontrolne zostały zrealizowane:**

- podjęto działania zmierzające do uregulowania kwestii zatrudnienia pracownika nieposiadającego uprawnień do wykonywania zawodu pracownika socjalnego;
- podjęto działania zmierzające do poprawy komunikacji wewnętrznej jednostki, w tym prowadzenie okresowych badań satysfakcji pracowników.

#### **Częściowo zrealizowano następujące zalecenia:**

- dostosowanie poziomu zatrudnienia pracowników socjalnych do wskaźnika określonego w art. 110 ust. 11 ustawy o pomocy społecznej;
- zobowiązanie kadry kierowniczej do okresowej kontroli wewnętrznej w zakresie przestrzegania procedur udzielanych świadczeń oraz do ich dokumentowania.

Na tym kontrolę zakończono.

### *Pouczenie*

Na podstawie § 16 Rozporządzenia Ministra Polityki Społecznej z dnia 23 marca 2005r. w sprawie nadzoru i kontroli w pomocy społecznej (Dz. U. Nr 61, poz. 543 z 2005 r.) kierownik jednostki może odmówić podpisania protokołu kontroli, składając, w terminie 7 dni od dnia jego otrzymania, wyjaśnienie przyczyny odmowy. Odmowa podpisania protokołu przez kierownika jednostki nie stanowi przeszkody do podpisania protokołu przez zespół inspektorów i sporządzenia zaleceń pokontrolnych.

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 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 wobec zastrzeżeń.

Pisemne zastrzeżenie do ustaleń zawartych w protokole kontroli są poddawane analizie przez kontrolujący daną jednostkę zespół inspektorów. Zespół inspektorów przeprowadza dodatkowe czynności kontrolne, jeżeli z analizy zastrzeżeń wynika potrzeba ich podjęcia. Z przeprowadzonych dodatkowych czynności kontrolnych sporządza się protokół.

Jeżeli zespół inspektorów stwierdzi zasadność zastrzeżeń, dokonuje zmian w protokole kontroli. W razie nieuwzględniania zastrzeżeń, w całości lub części, zespół inspektorów zajmuje stanowisko na piśmie i przekazuje je do akceptacji Dyrektora Wydziału Polityki Społecznej Lubuskiego Urzędu Wojewódzkiego. Stanowisko w sprawie zgłoszonych zastrzeżeń przekazuje się kierownikowi jednostki podlegającej kontroli.

Niniejszy protokół kontroli sporządzono w 3 jednobrzmiących egzemplarzach, z których: jeden przekazano Dyrektorowi Gorzowskiego Centrum Pomocy Rodzinie i Polityki Społecznej, drugi Prezydentowi Miasta Gorzowa Wlkp., a trzeci egzemplarz pozostawiono w aktach Wydziału Polityki Społecznej LUW w Gorzowie Wlkp.

**Kontrolujący:**

*Joanna Jaźwińska*

Kierownik Oddziału

*Ewelina Tomaszewska*

Inspektor wojewódzki

**Dyrektor:**

*Barbara Steblin-Kamińska*

Gorzów Wlkp., dnia 09-08-2012r.

Gorzów Wlkp., dnia 14-08-2012r.

