

**UCHWAŁA NR 466/XLVI/2018
RADY MIEJSKIEJ W ŚREMIE**

z dnia 28 czerwca 2018 r.

**w sprawie skargi na działalność Kierownika Ośrodka Pomocy Społecznej
w Śremie**

Na podstawie art. 229 pkt 3 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U.z 2017 r. poz.1257, Dz.U. z 2018 r. poz. 149, poz.650) Rada Miejska w Śremie uchwała, co następuje:

§ 1. Rada Miejska w Śremie uznaje za bezzasadną skargę Pana M.P. na działalność Kierownika Ośrodka Pomocy Społecznej w Śremie.

§ 2. Wykonanie uchwały powierza się Przewodniczącej Rady Miejskiej w Śremie, zobowiązując ją do zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi osobę wnoszącą skargę oraz Wydział Polityki Społecznej Wielkopolskiego Urzędu Wojewódzkiego w Poznaniu.

§ 3. Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Przewodnicząca Rady

Katarzyna Sarnowska

Uzasadnienie

**UCHWAŁY NR 466/XLVI/2018
RADY MIEJSKIEJ W ŚREMIE**

z dnia 28 czerwca 2018 r.

**w sprawie skargi na działalność Kierownika Ośrodka Pomocy
Społecznej w Śremie**

Do Rady Miejskiej w Śremie 15 czerwca 2018 r. za pośrednictwem Wydziału Polityki Społecznej Wielkopolskiego Urzędu Wojewódzkiego w Poznaniu, wpłynęła skarga Pana M.P. na działalność Kierownika Ośrodka Pomocy Społecznej w Śremie.

Skarga została wniesiona:

1) na pracownika socjalnego za wykonywanie czynności służbowych w sposób nierzetelny i sporządzanie dokumentacji niezgodnej z prawdą oraz nieterminowość.

2) na Kierownika Ośrodka Pomocy Społecznej za brak nadzoru nad podległymi pracownikami.

Zgodnie z art. 229 pkt 3 Kodeksu postępowania administracyjnego, Rada jest właściwa do rozpatrzenia zarzutów zawartych w pkt. 2 ww. skargi.

Po zapoznaniu się ze skargą i przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego w oparciu o:

1) pismo Burmistrza Śremu z 21 czerwca 2018 roku, nr PEUPS.8120.45.2018.CB;

2) wyjaśnienia Pani Marii Świdurskiej - Kierownika Ośrodka Pomocy Społecznej w Śremie złożone na posiedzeniu Komisji Pomocy Społecznej, Ochrony Zdrowia i Środowiska 22 czerwca 2018 roku;

3) stanowisko Komisji Pomocy Społecznej, Ochrony Zdrowia i Środowiska Rady Miejskiej w Śremie, która skargę zbadała, zaopiniowała i sporządziła projekt uchwały, zgodnie z § 67 ust.1 pkt 5 Statutu gminy Śrem na posiedzeniu 22 czerwca 2018 roku;

Rada Miejska w Śremie ustaliła, co następuje:

1. Kierownik Ośrodka Pomocy Społecznej w Śremie kieruje i nadzoruje pracą Ośrodka przy pomocy zastępcy, głównego księgowego oraz kierowników Sekcji, Działów i koordynatorów Zespołów. Przeprowadza oceny prawidłowości wykonywania zadań poprzez dokonywanie kompleksowej oceny pracy pracowników pod kątem poprawy jakości pracy, realizacji zadań i obowiązków wynikających z zakresu czynności oraz

określenie przydatności zawodowej pracownika na danym stanowisku pracy. Poszczególni kierownicy oraz koordynatorzy organizują i kierują pracą podległych pracowników. W sytuacji nieobecności Kierownika, Ośrodkiem kieruje zastępca lub inny upoważniony pracownik.

2. Zgodnie z Zarządzeniem Nr 5/16 Kierownika Ośrodka Pomocy Społecznej z 14 marca 2016r. w sprawie zasad funkcjonowania i organizowania kontroli zarządczej w Ośrodku Pomocy Społecznej w Śremie, prowadzona jest szczegółowa analiza obejmująca przede wszystkim wyniki oceny pracowników Ośrodka Pomocy Społecznej, wyniki kontroli wewnętrznych i zewnętrznych. W ramach nadzoru i oceny funkcjonowania, prowadzona jest analiza skarg i wniosków, sprawozdań, raportów i opinii dotyczących funkcjonowania jednostki, identyfikuje się niezgodności i nieprawidłowości oraz zrealizowane i planowane działania doskonalące.

3. Prowadzony jest nadzór środowiska wewnętrznego Ośrodka Pomocy Społecznej w Śremie. W tym zakresie nie zaobserwowano naruszenia obowiązujących w jednostce norm etycznych. Do Kierownika Ośrodka Pomocy Społecznej nie wpłynęły skargi i wnioski związane z łamaniem zasad etycznych przez pracowników.

4. Kierownik w ramach skarg i wniosków, przyjmuje klientów w wyznaczonych dniach tygodnia i określonych godzinach tj. w każdy poniedziałek w godzinach 13.00 - 15.00. Są to umówione spotkania; średnio miesięcznie z 20 osobami i dotyczą w szczególności spraw z zakresu pomocy społecznej. W środy w godzinach do 18.00, po umówieniu się przez osoby pracujące, w godzinach urzędowania Ośrodka, są dodatkowe spotkania z klientami w kwestiach przede wszystkim specjalistycznego poradnictwa w Centrum Usług dla rodzin, a także w każdym innym terminie, w zależności od potrzeb, są przeprowadzane bieżące kontakty i rozmowy z klientami, przede wszystkim w sprawach świadczeń rodzinnych, funduszu alimentacyjnego oraz kierowania do placówek całodobowego pobytu, a także spraw z zakresu wsparcia finansowego i rzeczowego. Warunki przyjmowania i rozmów dostosowane zostały do potrzeb klientów, jak również do warunków związanych z działalnością Ośrodka.

5. Skarżący nie umówił się na spotkanie.

6. Zastępca oraz poszczególni kierownicy przyjmują klientów w ramach skarg i wniosków codziennie w godzinach pracy Ośrodka. Sprawy związane z przyjmowaniem skarg i wniosków załatwiane są w Kancelarii Ośrodka, gwarantując w ten sposób wysokiej jakości obsługę, satysfakcję i zadowolenie oraz zapewniając najwyższy standard świadczenia usług. Pracownik Kancelarii Ośrodka każdorazowo kieruje klienta do właściwego pracownika, odpowiedzialnego merytorycznie za sprawę, celem jej

załatwienia.

7. W okresie od 2 stycznia do 15 czerwca 2018 roku, Rejestr skarg i wniosków zawierał dwie skargi, nie odnotowano w nim sprawy skarżącego. Wszystkie sprawy rozpatrzono z zachowaniem obowiązku informowania i wyjaśniania stronie całokształtu okoliczności faktycznych i prawnych dotyczących podjętych rozstrzygnięć.

8. Istotnym elementem w zarządzaniu jednostką jest ciągle doskonalenie jakości świadczonych usług. Pracownicy Ośrodka uczestniczą w cyklicznych szkoleniach, podnoszących kompetencje zawodowe oraz wzbogacających mechanizm wsparcia i rozwoju w pracy socjalnej. Prowadzona jest analiza ryzyka, również w kwestii informacji i komunikacji. Realizowane są mechanizmy przekazywania informacji w formie narad i spotkań roboczych z udziałem kadry kierowniczej, a także pracowników, których obecność jest niezbędna. Informacje umieszczane są na stronie internetowej i komunikatorach wewnętrznych, w formie ustnej, papierowej i elektronicznej jak również polecenia, wytyczne i rekomendacje Kierownika. Spotkania są utrwalane w formie protokołów. We wskazanym przez skarżącego czasie, nie odnotowano zgłoszenia przez Kierownika Sekcji Pracowników Socjalnych o nieprawidłowościach i trudnościach w postępowaniu administracyjnym i sposobie załatwiania sprawy związanej ze skierowaniem matki skarżącego do Domu Pomocy Społecznej w Śremie przy ul. Farnej 16.

9. W Ośrodku Pomocy Społecznej prowadzona jest Książka kontroli, w której instytucje zewnętrzne uprawnione do kontroli dokonują odpowiednich wpisów. Zalecenia i uwagi pokontrolne są na bieżąco monitorowane i realizowane. Nadzór nad ich przestrzeganiem sprawuje Kierownik. Kontrola wewnętrzna jest realizowana przez Kierownika oraz zastępcę, głównego księgowego oraz kierowników Sekcji, Działów i koordynatorów Zespołów w formie bieżącej analizy warunków wykonywania zadań, bieżącej obserwacji i monitorowania wykonywania powierzonych zadań.

10. W związku ze wskazanymi w skardze zarzutami wobec pracownika socjalnego podjęto postępowanie wyjaśniające, obejmujące zasadność zarzutów wskazanych w skardze. Postępowanie wyjaśniające prowadzone jest również wobec Kierownika Sekcji Pracowników Socjalnych, sprawującego bezpośredni nadzór merytoryczny nad pracownikiem socjalnym.

11. Skarga na pracownika socjalnego i wykonywanie przez niego czynności służbowych w sposób nierzetelny i nieterminowy zostanie rozpatrzona z zachowaniem wymogów proceduralnych zawartych w Zarządzeniu Nr 9a/2012 Kierownika Ośrodka Pomocy Społecznej

w Śremie z 29 czerwca 2012 roku w sprawie sposobu rozstrzygnięcia skargi na pracownika oraz na działalność Ośrodka Pomocy Społecznej w Śremie. Czynności wyjaśniające prowadzone są przez bezpośredniego przełożonego. Dotychczas bezpośredni przełożony pracownika socjalnego nie zgłaszał żadnych trudności przy wypełnianiu zadań, a wykonywane czynności służbowe przez pracownika oceniane były przez Kierownika Sekcji w sposób pozytywny.

12. Biorąc pod uwagę wyżej wymienione działania Kierownika Ośrodka Pomocy Społecznej, należy zauważyć, że sprawuje nadzór nad pracownikami Ośrodka w sposób mający na celu bieżącą kontrolę realizacji zadań, w tym kontrolę pracy pracowników oraz sprawuje nadzór nad terminowym, merytorycznym i rzetelnym wykonywaniem powierzonych im zadań.

13. Komisja Pomocy Społecznej, Ochrony Zdrowia i Środowiska na swoim posiedzeniu 22 czerwca 2018 roku, mając na uwadze działania Kierownika Ośrodka Pomocy Społecznej w Śremie, które zostały przedstawione powyżej, uznała skargę za bezzasadną, ponieważ w postępowaniu wyjaśniającym, zarzut zawarty w skardze w pkt. 2, nie potwierdził się, a czynności Kierownika Ośrodka związane z nadzorem nad podległymi pracownikami są wykonywane w sposób prawidłowy i należyty. Należy podkreślić, że Kierownik Ośrodka Pomocy Społecznej na bieżąco dokonuje analizy skuteczności działań pracowników, a wdrożenie odpowiednich standardów i metod pracy niewątpliwie przyczynia się do podniesienia jakości realizowanych zadań.

W świetle okoliczności, które zostały opisane powyżej, Rada Miejska w Śremie uznaje skargę za bezzasadną.

Pouczenie: Stosownie do dyspozycji zawartej w art. 239 Kodeksu postępowania administracyjnego w przypadku, gdy skarga w wyniku jej rozpatrzenia, została uznana za bezzasadną i jej bezzasadność wykazano w odpowiedzi na skargę, a skarżący ponowił skargę bez wskazania nowych okoliczności - organ właściwy do jej rozpatrzenia może podtrzymać swoje poprzednie stanowisko z odpowiednią adnotacją w aktach sprawy - bez zawiadomienia skarżącego.

Przewodnicząca Rady

Katarzyna Sarnowska