

Druk nr 1333

Projekt Komisji Skarg, Wniosków i Petycji RMK

UCHWAŁA NR
Rady Miasta Krakowa
z dnia

KANCELARIA RADY MIASTA	
SEKRETARIAT	
wpłynęło dnia:	2020-07-08
Nr	9108
Podpis	

w sprawie skargi na działanie Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Krakowie

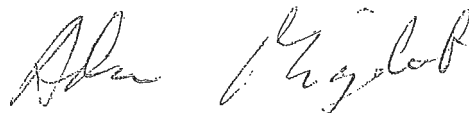
Na podstawie art. 229 pkt 3 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity: Dz. U. z 2020 r. poz. 256 z późn. zm.) Rada Miasta Krakowa uchwala, co następuje:

§ 1. Uznaje się za niezasadną skargę Pani (...) na działanie Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Krakowie, opisane w treści przedmiotowej skargi.

§ 2. Uzasadnienie faktyczne i prawne rozpatrzenia skargi stanowi załącznik do uchwały.

§ 3. Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

W imieniu Komisji



Uzasadnienie

Zgodnie z art. 229 pkt 3 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego, jeżeli przepisy szczególne nie określają innych organów właściwych do rozpatrzenia skarg rada gminy jest organem właściwym do rozpatrzenia skargi dotyczącej zadań lub działalności Prezydenta Miasta i kierowników gminnych jednostek organizacyjnych. Zgodnie z art. 18 b ust. 1 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym, na podstawie którego rada gminy rozpatruje skargi na działania wójta i gminnych jednostek organizacyjnych; wnioski oraz petycje składane przez obywateli; w tym celu powołuje komisję skarg, wniosków i petycji, przedkłada się Radzie Miasta Krakowa projekt uchwały w sprawie rozpatrzenia przedmiotowej skargi. Komisja Skarg, Wniosków i Petycji Rady Miasta Krakowa proponuje uznać skargę za niezasadną, uzasadnienie faktyczne i prawne rozpatrzenia skargi stanowi załącznik do projektu uchwały.

RADA MIASTA
Kraków
Kr-1229



Załącznik do uchwały nr
Rady Miasta Krakowa
z dnia

Skarga Pani (.....)* została przekazana do Rady Miasta Krakowa przez Małopolski Urząd Wojewódzki w Krakowie i dotyczy nieprawidłowości w sposobie działania pracowników Filii nr 8 Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Krakowie.

Dyrektor MOPS udzielając wyjaśnień poinformował, że Skarżąca mieszka wraz z mężem i dwójką małoletnich dzieci. Korzystają z pomocy Ośrodka od lipca 2017 r. W rodzinie Skarżącej prowadzona była dwukrotnie procedura Niebieskie Karty, od sierpnia 2017 r. do marca 2018 r. oraz od sierpnia 2018 r. do listopada 2019 r., w których osobom podejrzaną, iż stosuje przemoc był mąż Skarżącej, który jest osobą uzależnioną od alkoholu. W ramach procedury Niebieskie Karty pracownicy Ośrodka podejmowali szereg działań ukierunkowanych na stabilizację sytuacji rodzinnej. Z uwagi na występujący w rodzinie problem przemocy i uzależnienia, Sąd Rodzinny ustanowił nadzór kuratora sądowego dla rodziny. Mąż Skarżącej wielokrotnie podejmował próby utrzymania abstynencji i podjęcia terapii, które zakończyły się niepowodzeniem. W 2017 r. Skarżąca skorzystała z pomocy Ośrodka w sporządzeniu wniosku do Miejskiej Komisji Rozwiązywania Problemów Alkoholowych. Z uwagi na brak skuteczności leczenia w trybie ambulatoryjnym, wielokrotnie motywowano męża Skarżącej do podjęcia terapii stacjonarnej, jednak ww. nie wyrażał zgody. W okresie od 24.06.2019 r. do 08.08.2019 r. odbył leczenie na oddziale terapii uzależnień, na które zgłosił się dobrowolnie. Ww. otrzymał zalecenia do kontynuacji terapii w trybie ambulatoryjnym. Niedługo po ukończeniu leczenia, ponownie wrócił do nałogu. Skarżąca w 2017 r. uczęszczała na terapię dla osób współuzależnionych. W 2018 r. skorzystała ze wsparcia psychologa w ramach zasobów MOPS.

Odnosząc się do sytuacji, dotyczącej krytykowania ubioru Skarżącej przez pracownika socjalnego Filii nr 8 Dyrektor MOPS poinformował, że zostało przeprowadzone postępowanie wyjaśniające. W trakcie spotkania z kierownikiem zespołu ds. pracy socjalnej wyjaśniono Skarżącej intencje pracownika socjalnego. Skarżąca wyraziła swoje oczekiwania dotyczące otrzymania pisemnych przeprosin. W dniu 13.08.2019 r. Ośrodek sporządził pisemną odpowiedź, w której wyjaśniono, że intencją pracownika socjalnego nie było poniżenie, ani upokorzenie Skarżącej i przeproszono za zaistniałą sytuację. W piśmie została również zawarta informacja dotycząca treści kierowanych przez Skarżącą do Ośrodka, które godziły w dobre imię i kompetencje pracownika socjalnego, poproszono ww., aby zaniechała tego typu zachowań. Z uwagi na prośbę Skarżącej w sprawie osobistego wyjaśnienia z pracownikiem zaistniałej sytuacji zostało ustalone spotkanie w trakcie którego omówione zostało całe wydarzenie i obydwie Panie uznały sprawę za zakończoną.

W sprawie ubioru pracowników Filii nr 8 Dyrektor MOPS poinformował, że z wyjaśnień Kierownika Filii wynika, że pracownicy socjalni w trakcie wykonywania obowiązków służbowych starają się przestrzegać zasad dotyczących stosownego ubioru. Kierownik w incydentalnych przypadkach zwraca niezwłocznie pracownikom uwagę.

W kwestii nieprawidłowości w wypełnianej przez pracownika socjalnego dokumentacji dotyczącej projektu „Aktywni Zawodowo-Aktywni Społecznie” Dyrektor wyjaśnił, że druk diagnozy został sporządzony przy udziale Skarżącej. W kwestionariuszu pracownik socjalny wpisywał treści, które ustalił z ww. Z wyjaśnień pracownika socjalnego wynika, że wpisy które dokonywał były wcześniej omawiane

i wyjaśniane ze Skarżącą. Należy dodać, że w dniu 13.09.2019 r. Skarżąca podpisała druk diagnozy, potwierdzając zawarte w nim informacje. Pracownik sporządzając druk diagnozy, w nieodpowiedni sposób odniósł się do wcześniejszej sytuacji dotyczącej zachowania innego pracownika socjalnego i Skarżącej. W wyniku przeprowadzonego postępowania wyjaśniającego zwrócono pracownikowi uwagę, że kwestie konfliktu między Skarżącą, a innym pracownikiem socjalnym nie powinny być poruszane przez niego.

Usługa asystenta rodziny realizowana była w okresie od września 2018 r. do sierpnia 2019 r. Zdiagnozowane zostały następujące problemy: uzależnienie od alkoholu męża Skarżącej, przemoc w rodzinie, problemy finansowe oraz trudności opiekuńczo-wychowawcze. Do zadań asystenta rodziny należało opracowanie i realizacja planu pracy z rodziną, udzielanie pomocy w poprawie sytuacji życiowej, motywowanie do zachowywania trzeźwości i praca z mężem Skarżącej w kwestii zmiany postawy rodzicielskiej. Odnosząc się do błędnie zdiagnozowanych przez asystenta rodziny problemów występujących w rodzinie Skarżącej Dyrektor MOPS wyjaśnił, że diagnoza sporządzana jest na podstawie informacji uzyskiwanych od rodziny, jak również obserwacji prowadzonej w trakcie pracy z rodziną. A zatem asystent rodziny może wskazywać na obszary, które nie były zgłaszane bezpośrednio przez rodzinę. Należy dodać, że problem alkoholowy męża Skarżącej ma bezpośredni wpływ na funkcjonowanie całej rodziny i zaburza jej prawidłowe funkcjonowanie. Ograniczenie się do wskazania w diagnozie, iż problem alkoholowy jest jedynym problemem występującym w rodzinie, stanowiłoby zbagatelizowanie zaobserwowanych trudności w rodzinie. Równocześnie należy wskazać, że zachowanie danej osoby jest nieodłącznym komponentem jej postawy. W związku z tym praca nad zmianą zachowania męża Skarżącej była równocześnie próbą zmiany jego postawy.

Z dokumentacji wynika, że Skarżąca zgłaszała asystentowi rodziny, że czuje się zmęczona i przytłoczona obowiązkami rodzicielskimi oraz wskazywała na brak czasu na wykonanie podstawowych czynności życiowych, kiedy jej mąż jest w ciągu alkoholowym i nie jest obecny w domu. Skarżąca sugerowała asystentowi, aby jej mąż zaangażował się w opiekę nad dziećmi i wypełnianie obowiązków domowych, jednocześnie zgłaszała obawy z uwagi na jego nałóg, że nie powinien opiekować się dziećmi bez nadzoru. Asystent rodziny informował Skarżącą o zasadności podjęcia współpracy z jej mężem w kontekście kształtowania prawidłowych postaw rodzicielskich, w przypadku jego powrotu do domu. Mając na uwadze powyższe zaproponował, że może towarzyszyć w wyjściu na plac zabaw z dziećmi. Propozycja miała na celu wzmocnienie kompetencji rodzicielskich u ojca, z drugiej strony umożliwiłaby wygospodarowanie dla Pani (....)* czasu dla siebie, a ponadto obecność asystenta niwelowałaby obawy Skarżącej o bezpieczeństwo dzieci. Przedstawioną propozycję Skarżąca odrzuciła, a asystent rodziny przyjął stanowisko ww. Z wyjaśnień asystenta rodziny wynika, że wyjaśniała Skarżącej wszystkie zgłaszane wątpliwości. Spotkanie zakończyło się w spokojnej atmosferze, został ustalony kolejny termin spotkania.

Dyrektor MOPS poinformował, że zakres obowiązków asystenta rodziny nie obejmuje wyręczania rodziców w czynnościach dnia codziennego polegających m.in. na sprawowaniu opieki nad dziećmi czy robienia i noszenia zakupów, jak wskazuje Skarżąca. W ramach udzielanego wsparcia, asystent rodziny może towarzyszyć rodzinie, co wielokrotnie czynił idąc ze Skarżącą na wyznaczone wizyty lekarskie, rozprawy sądowe czy spotkania z prawnikiem lub udział na zajęciach na basenie. W powyższych sytuacjach, asystent wspierał Skarżącą w opiece nad dziećmi. Należy

dodać, że w trakcie działań podejmowanych przez asystenta Skarżąca nie zgłaszała zastrzeżeń. Zatem działania asystenta rodziny ocenić należy jako poprawne, spójne i adekwatne do ustalonej sytuacji ww. rodziny.

W sprawie prowadzonych rozmów asystenta z mężem Skarżącej Dyrektor MOPS wyjaśnił, że asystent skupiał się na określeniu jakie zamierza podjąć działania ww. po opuszczeniu szpitala. Mąż Skarżącej w trakcie spotkania wyrażał niechęć do kontynuacji terapii po opuszczeniu szpitala oraz brak chęci podjęcia pracy, z uwagi na stan zdrowia, poza tym zadłużenie komornicze w jego ocenie uniemożliwiałoby podjęcie pracy na umowę. W trakcie rozmowy asystent rozmawiał z ww. na temat kontynuacji leczenia oraz możliwości skorzystania ze wsparcia MOPS w celu podjęcia aktywności społeczno - zawodowej w ramach Klubu Integracji Społecznej. Asystent nie motywował męża Skarżącej do utrzymywania znajomości z osobami spożywającymi alkohol, jak wskazała w piśmie Skarżąca.

Dyrektor MOPS wyjaśnił, że obowiązkiem pracowników MOPS jest niezwłoczne podejmowanie stosownych działań wobec zgłaszanych lub obserwowanych niepokojących sytuacji w rodzinach i zapewnił, że podejmowane działania pracowników socjalnych i asystenta rodziny nie były działaniami na szkodę Skarżącej i jej rodziny. Pracownicy kierują się zasadą etyki zawodowej i podejmowane działania są zgodne z obowiązującymi przepisami i mają wymiar merytoryczny.

Dyrektor MOPS poinformował również, że aktualnie Skarżąca jest objęta pomocą finansową w formie: zasiłków celowych na zakup żywności, zasiłków celowych specjalnych, posiłków w żłobku dla syna, posiłków w przedszkolu dla córki.

Mając na uwadze powyższe okoliczności skargę w części dotyczącej zwrócenia uwagi przez pracownika w sprawie ubioru Skarżącej należałoby uznać za zasadną, a w pozostałych kwestiach za bezzasadną. Dyrektor MOPS wyjaśnił, że pracownicy MOPS w kwestii zwrócenia uwagi przez pracownika w sprawie ubioru zostali pouczeni i zostały wyciągnięte wobec nich konsekwencje.

Mając na uwadze powyższe wyjaśnienia należy uznać, że zarzuty zawarte w przedmiotowej skardze są niezasadne.

Niniejsza uchwała stanowi zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi w rozumieniu art. 237 § 3 w związku z art. 238 § 1 k.p.a.

Stosownie do art. 239 k.p.a. Rada Miasta Krakowa informuje, iż: „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 zawiadamiania skarżącego”.

W imieniu Komisji

