

## Model pracy socjalnej w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Skarżysku-Kam. (MOPS) oddzielenia pracy socjalnej od postępowań administracyjnych

Celem wprowadzenia modelu/standardów pracy socjalnej jest podniesienie jakości usług socjalnych świadczonych przez pracowników socjalnych MOPS oraz profesjonalizacja obsługi klienta. Obecnie pracownik socjalny postrzegany jest jako urzędnik zajmujący się wypłatą zasiłków pieniężnych. Problem tkwi głównie w mentalności społecznej, którą ukształtował stary system i dotyczy to nie tylko klientów, ale również instytucji. Zmiana metody daje szansę na zmianę postrzegania pracownika socjalnego i instytucji MOPS, gdzie klient czułby się partnerem naszych działań. Nowy model to efektywna praca z klientem polegająca na towarzyszeniu mu i motywowaniu do wprowadzania zmian w swoje życie i wyjście ze strefy bezradności. Zgodnie z przyjętą w ustawie o pomocy społecznej definicją pracy socjalnej, jest to proces, który przywraca zdolność do prawidłowego, samodzielnego funkcjonowania lub poprawę funkcjonowania zarówno w środowisku rodzinnym, jak społecznym.

Cel strategiczny przyjętego modelu usług socjalnych:

1. Poprawienie jakości usług socjalnych poprzez ich profesjonalizację w celu efektywniejszej obsługi klienta.

Cele operacyjne modelu usług socjalnych:

1. Oddzielenie usługi pracy socjalnej od postępowań administracyjnych tj. wprowadzenie zasady prowadzenia pracy socjalnej wyłącznie przez pracowników



- socjalnych, do których obowiązków nie należy prowadzenie postępowań administracyjnych.
2. Specjalizacja problemowa.
  3. Wykorzystywanie przez pracowników realizujących pracę socjalną narzędzi pracy socjalnej określonych prawem oraz dokumentacją wewnętrzną.
  4. Uproszczenie wewnętrznej dokumentacji i procedur tj. dostosowanie do potrzeb pracowników socjalnych.
  5. Wprowadzenie superwizji dla pracowników socjalnych i asystentów rodzin.

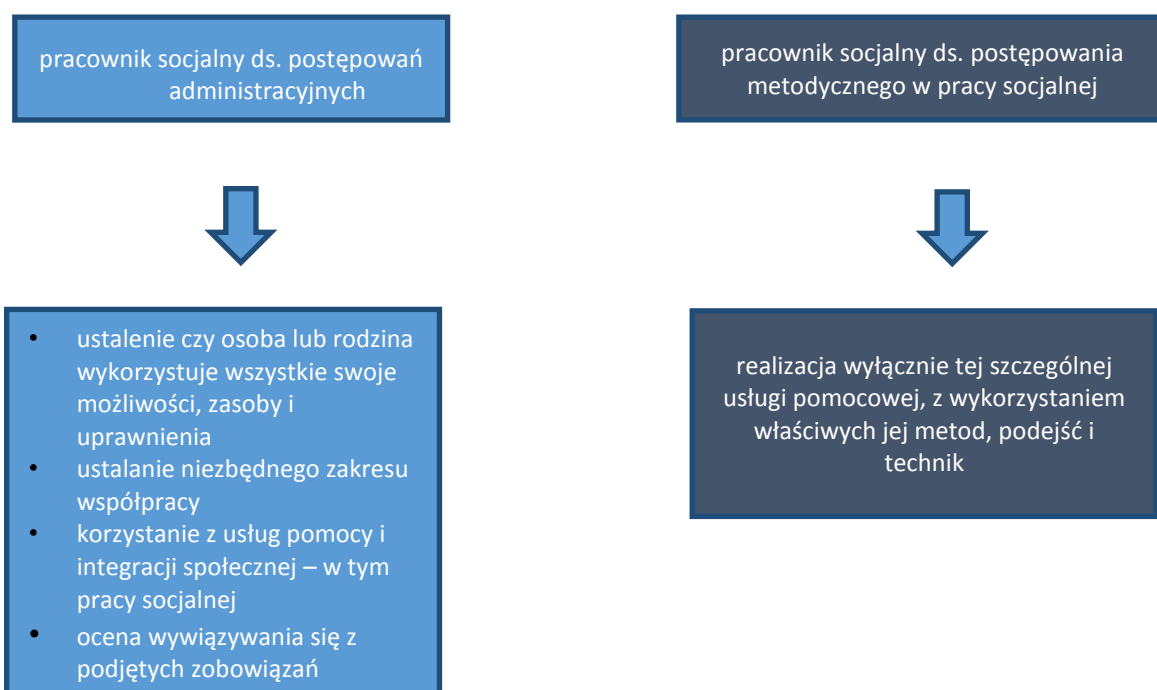
Zgodnie z założeniami standardów usług, praca socjalna, rozumiana jako szczególny rodzaj usługi społecznej, włączona zostanie w proces pomocowy w przypadku, gdy rodzina/osoba znajdująca się w trudnej sytuacji, ubiegająca się o pomoc, nie posiada własnych zasobów, uprawnień i możliwości dla rozwiązania swojej trudnej sytuacji życiowej lub nie może, czy też nie potrafi z nich skorzystać. Rolą pracownika socjalnego jest wówczas realizowanie pomocy według zasad cyklu metodycznego działania, tzn. przeprowadzenie rozpoznania – diagnoza problemu, wyznaczenie wspólnie z klientem celu działania, opracowanie planu postępowania, dobór metod i technik pracy socjalnej, realizacja działań, monitorowanie postępów i przeprowadzanie okresowej oceny wyników, zakończenie działania wraz z końcową oceną rezultatów.

Z uwagi na fakt, że obowiązujące przepisy prawa nierozdzielnie łączą rolę pracownika socjalnego przeprowadzającego wywiady środowiskowe z wykonywaniem pracy socjalnej proponuje się, aby przeprowadzanie wywiadów środowiskowych było przewidziane dla wszystkich pracowników socjalnych, z tym, że pracownicy socjalni ds. postępowań administracyjnych nie będą prowadzić pracy socjalnej, a praca socjalna wymagająca wykorzystania narzędzi pracy socjalnej prowadzona będzie wyłącznie przez pracowników socjalnych ds. pracy socjalnej, wg przyjętego modelu. Procedura rozdzielenia tych dwóch postępowań w procesie pomocowym jest rekomendowana w ramach wypracowanych standardów usług pomocy społecznej jako sposób na podniesienie skuteczności działania instytucji pomocowych.



Tak rozumianej pracy socjalnej może towarzyszyć wsparcie finansowe a także w formie różnorodnych usług specjalistycznych.

### Schemat udzielania pomocy przy rozdzieleniu dwóch typów postępowania:



Aby skutecznie realizować proces pomocy w ramach pracy socjalnej niezbędna jest dodatkowa, łatwo dostępna oferta społecznych usług specjalistycznych o charakterze profilaktycznym, aktywizującym i interwencyjnym, które mogą być świadczone zarówno przez odpowiednio przygotowany personel MOPS, jak również przez współpracujące inne jednostki organizacyjne gminy Skarżysko-Kam., organizacje pozarządowe a także partnerów prywatnych. W tym rozwiązaniu MOPS zapewnia pakiet usług pomocy społecznej o odpowiednim standardzie dla poszczególnych grup docelowych z uwzględnieniem potrzeb lokalnych, zapewnia odpowiednią organizację usług społecznych, koordynuje działania podejmowane w środowisku lokalnym w obszarze pomocy społecznej i aktywizuje środowisko lokalne do podejmowania działań w tym zakresie.

Biorąc pod uwagę rekomendacje zawarte w publikacji „Standardy pracy socjalnej. Rekomendacje metodyczne i organizacyjne”<sup>1</sup>, przepisy ustawy z dnia 12.03.2004 o pomocy społecznej - art. 110a (tekst jednolity: Dz.U. 2017.1769 ze zm.), przepisy ustawy z dnia 13.06.2003 o zatrudnieniu socjalnym – art. 18 ust 1 (tekst jednolity: Dz.U.2016.1828 ze zm.) oraz potrzeby MOPS w Skarżysku-Kam., w kontekście osiągnięcia skuteczności i efektywności działania wskazane jest:

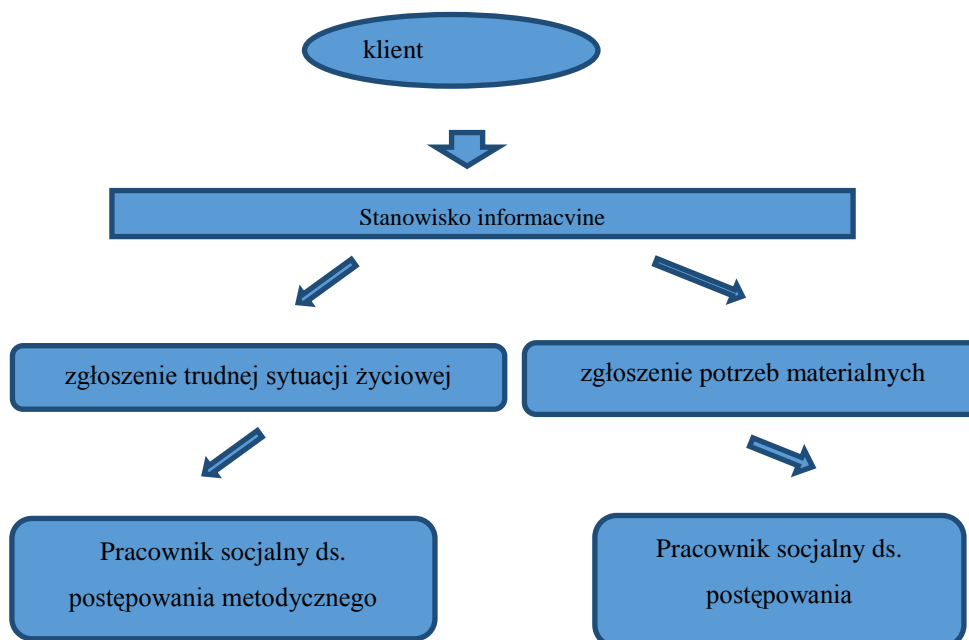
1. dokonanie zmian w strukturze organizacyjnej MOPS Dział Pomocy Środowiskowej, realizującego:
  - postępowania administracyjne w sprawach dotyczących przyznania świadczeń finansowych i usług
  - postępowania metodyczne w ramach pracy socjalnej
  - usługi w zakresie poradnictwa specjalistycznego (psychologiczne, terapeutyczne)

---

<sup>1</sup>K.Kadela, J.Kowalczyk: „Standardy pracy socjalnej. Rekomendacje metodyczne i organizacyjne”, wyd. Wrzos, Warszawa 2014



- usługi opiekuńcze w miejscu zamieszkania oraz instytucjonalne (DPS)
2. dokonanie zmian w Klubie Integracji Społecznej (KIS) polegających na świadczeniu usług o charakterze profilaktycznym i aktywizacyjnym, ukierunkowanych na rozwiązywanie problemów bezrobocia, bezdomności, niepełnosprawności w szczególności w obszarze reintegracji społecznej i zawodowej
  3. utworzenie stanowiska ds. pierwszego kontaktu, rozumianego jako stanowisko recepcyjne, którego funkcja polega na „kwalifikowaniu” klientów do odpowiednich rodzajów pomocy i kierowaniu ich do poszczególnych pracowników poprzez udzielenie właściwych informacji i wyjaśnień, podpowiedzi odnośnie rodzaju dokumentów niezbędnych dla rozpoznania i oceny zgłaszanego problemu, co pozwala adekwatnie adresować formy wsparcia a samym pracownikom efektywniej wykorzystywać czas w trakcie realizacji procesu pomocy. Zadania na tym stanowisku wymagają od pracownika bardzo dobrej orientacji w zakresie form i procedur pomocowych.



W modelu organizacyjnym MOPS dla uzyskania skutecznych rozwiązań uwzględniono podział zadań pracowników socjalnych realizujących pracę socjalną według kryterium problemowego, przyjmując zasadę prowadzenia pracy socjalnej przy współpracy z realizatorami usług specjalistycznych jako uzupełnienie i wsparcie usługi pracy socjalnej, przy współpracy z innymi partnerami lub dostępnymi w ramach oferty MOPS:



Podział zadań:

I. Stanowisko ds. Pierwszego Kontakt, w szczególności:

1. Przyjmowanie osób zgłaszających się po raz pierwszy do MOPS i kierowanie ich do właściwego Zespołu po przeprowadzeniu wstępnej rozmowy.
2. Udzielanie osobom/rodzinom informacji w sprawach pomocy społecznej, ich prawach i uprawnieniach, organizacji pracy MOPS oraz instytucjach właściwych do załatwienia sprawy osoby zgłaszającej się do Ośrodka.
3. Kierowanie do innych zespołów właściwych do załatwienia sprawy.
4. Współpraca i współdziałanie z innymi pracownikami Ośrodka.
5. Przyjmowanie i rejestrowanie podań o pomoc.

II. Zespół ds. Świadczeń Przyznawanych Decyzją Administracyjną – szybkie i jasne postępowanie bez zbędnej zwłoki, w szczególności:

1. Prowadzenie postępowania administracyjnego w sprawach o przyznanie świadczeń pomocy społecznej finansowych i pozafinansowych z zastrzeżeniem, że pracownik ten nie będzie prowadził pracy socjalnej a jedynie będzie udzielał informacji o zakresie usług pomocy społecznej i kierował do odpowiednich pracowników socjalnych.
2. Prowadzenie postępowania w sprawach ustalenia prawa do świadczeń opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych
3. Przeprowadzanie wywiadów środowiskowych w celu wnioskowania pomocy finansowej i rzeczowej przyznawanych w drodze decyzji administracyjnej oraz w celu weryfikacji uprawnień do specjalnego zasiłku opiekuńczego a także w celu potwierdzenia faktu sprawowania opieki przez osoby ubiegające się o zasiłek dla opiekuna osoby niepełnosprawnej oraz na potrzeby dodatków mieszkaniowych
4. Udzielanie informacji i wskazówek o zasadach przyznawania pomocy oraz dostępnych formach pomocy, kierowanie do odpowiednich zespołów realizujących te formy pomocy



Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Skarżysku-Kamiennej ul. Sikorskiego 19, 26-110 Skarżysko-Kamienna  
Tel. 41 2525035, fax 41 2525025, email: [sekretariat@mops.skarkam.pl](mailto:sekretariat@mops.skarkam.pl), [www.mops.skarkam.pl](http://www.mops.skarkam.pl)

Projekt pn.: „Skuteczna pomoc sukcesem nowej struktury organizacyjnej MOPS w Skarżysku-Kamiennej” realizowany w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020 współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego

5. Udzielanie pomocy w uzyskaniu poradnictwa przez instytucje państwowe, samorządowe i organizacje pozarządowe
6. Współdziałanie z innymi pracownikami socjalnymi, specjalistami oraz instytucjami w realizacji programów i projektów

III. Zespół ds. Realizacji Świadczeń, w szczególności:

1. Obsługa komputerowej bazy świadczeń dla klientów MOPS
2. Sporządzanie decyzji administracyjnych w sprawach świadczeń pomocy społecznej
3. Obsługa systemu POMOST
4. Sporządzanie list wypłat świadczeń z pomocy społecznej
5. Kontrola spraw i prowadzenie dokumentacji związanej z refundacją udzielnych świadczeń
6. Systematyzowanie akt klientów MOPS i kontrola ich segregacji
7. Powadzenie dokumentacji dotyczącej rozliczeń składek ZUS
8. Kontrola pod względem merytorycznym i rachunkowym not księgowych dotyczących kosztów obiadów dla dzieci w szkołach i przedszkolach oraz katering
9. Przygotowywanie danych do wymaganej sprawozdawczości

IV. Zespół ds. Pracy Socjalnej nr 1, 2 – diagnozowanie sytuacji klienta, adekwatny dobór form pomocy do faktycznych potrzeb, czas dopasowany do indywidualnej sytuacji klienta, w szczególności:

1. Diagnozowanie sytuacji rodzin (znajdujących się w kryzysie, z problemami opiekuńczo-wychowawczymi, osób uzależnionych, pozostających bez pracy, starszych, z niepełnosprawnością, chorych psychicznie wymagających wsparcia aktywizująco-integracyjnego) oraz rozpoznanie zasobów instytucjonalnych i rzeczowych dla zbudowania kompleksowej oferty pomocy
2. Planowanie sposobu realizacji procesu przy uwzględnieniu multidyscyplinarności działań
3. Wdrażanie planu pomocy





4. Świadczenie pracy socjalnej w oparciu o przyjęty model z wykorzystaniem narzędzi pracy socjalnej wynikających z przepisów prawa oraz w oparciu o dokumentację wewnętrzną z uwzględnieniem celów i ewaluacji podjętych działań
  5. Koordynacja działań podejmowanych przez inne podmioty w procesie pomocy, w tym pomoc w uzyskaniu poradnictwa i innych form wsparcia świadczonych przez właściwe instytucje państwowe, samorządowe i organizacje pozarządowe
  6. Ewaluacja i monitorowanie podjętych działań
  7. Współpraca i współdziałanie z innymi pracownikami socjalnymi i specjalistami oraz instytucjami i organizacjami w zakresie pomocy na rzecz osób/rodzin wymagających wsparcia, w tym realizacja programów i projektów
  8. Udzielanie informacji, wskazówek i pomocy w zakresie rozwiązywania spraw życiowych osób/rodzin
  9. Przeprowadzanie wywiadów środowiskowych w celu wnioskowania wsparcia asystenta rodziny
  10. Prowadzenie procedury Niebieskie Karty z uwzględnieniem realizacji zadań wynikających z przepisów prawa w przedmiocie przeciwdziałania przemocy w rodzinie oraz udział w pracach grup roboczych
- V. Zespół ds. Usług i DPS – postępowanie mające na celu przyznanie usług zapewniających odpowiednie warunki życia, w szczególności:
1. Prowadzenie postępowań w sprawach świadczeń w formie usług opiekuńczych, kierowania do DPS, w tym przeprowadzanie wywiadów środowiskowych
  2. Przygotowywanie dokumentacji niezbędnej do wydania decyzji administracyjnych przyznających usługi opiekuńcze
  3. Przygotowywanie dokumentacji niezbędnej do wydania decyzji administracyjnych w sprawie skierowania i ustalenia odpłatności za pobyt w domu pomocy społecznej
  4. Przeprowadzanie wywiadów środowiskowych oraz ich aktualizacji u osób pobierających zasiłek stały i korzystających z usług opiekuńczych oraz pobierających zasiłek stały i przebywających w DPS
  5. Organizacja i koordynacja realizacji usług opiekuńczych na rzecz mieszkańców Skarżyska-Kam. w zakresie zabezpieczenia niezbędnych podstawowych potrzeb osób wymagających takich usług



6. Współpraca i współdziałanie z pracownikami socjalnymi, specjalistami oraz instytucjami i organizacjami w zakresie pomocy na rzecz osób/rodzin wymagających wsparcia, w tym realizacja programów i projektów
7. Udzielanie informacji, wskazówek i pomocy w zakresie rozwiązywania spraw życiowych osób/rodzin, w tym wymagających usług opiekuńczych i skierowania do DPS

VI. Klub Integracji Społecznej – diagnozowanie sytuacji klienta, adekwatny dobór form pomocy do faktycznych potrzeb, czas dopasowany do indywidualnej sytuacji klienta, w szczególności:

1. Diagnozowanie sytuacji osób bezrobotnych i bezdomnych oraz rozpoznanie zasobów instytucjonalnych i rzeczowych dla zbudowania optymalnej oferty pomocy
2. Planowanie sposobu realizacji procesu pomocy
3. Wdrażanie planu pomocy
4. Świadczenie pracy socjalnej w oparciu o przyjęty model z wykorzystaniem narzędzi pracy socjalnej wynikających z przepisów prawa oraz w oparciu o dokumentację wewnętrzną z uwzględnieniem celów i ewaluacji podjętych działań
5. Ewaluacja i monitorowanie podjętych działań
6. Współpraca i współdziałanie z pracownikami socjalnymi i specjalistami oraz instytucjami i organizacjami w zakresie pomocy na rzecz osób/rodzin z problemem bezrobocia, w szczególności z PUP
7. Realizacja programów i projektów ukierunkowanych na aktywizację społeczno-zawodową osób bezrobotnych, w tym PAI i prace społecznie użyteczne
8. Prowadzenie i kompletowanie dokumentacji dotyczącej prac społecznie użytecznych
9. Realizacja programów i projektów ukierunkowanych na aktywizację społeczno-zawodową i usamodzielnienie osób bezdomnych
10. Organizowanie i koordynacja działań w celu przeciwdziałania wykluczeniu społecznemu, w tym osób bezdomnych
11. Współdziałanie i współpraca w zakresie aktywizacji osób pozostających bez pracy z podmiotami świadczącymi usługi na rzecz osób bezrobotnych w zakresie reintegracji społecznej i zawodowej, w tym z PUP



12. Udzielanie informacji, wskazówek i pomocy w zakresie rozwiązywania spraw życiowych osób/rodzin, w tym pozostających bez pracy i zagrożonych wykluczeniem społecznym
13. Prowadzenie doradztwa zawodowego dla beneficjentów KIS
14. Przeprowadzanie wywiadów środowiskowych z osobami bezdomnymi i wnioskowanie dla nich stosownych form pomocy – jednoosobowe stanowisko pracy



Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Skarżysku-Kamiennej ul. Sikorskiego 19, 26-110 Skarżysko-Kamienna  
Tel. 41 2525035, fax 41 2525025, email: [sekretariat@mops.skarkam.pl](mailto:sekretariat@mops.skarkam.pl), [www.mops.skarkam.pl](http://www.mops.skarkam.pl)

Projekt pn.: „Skuteczna pomoc sukcesem nowej struktury organizacyjnej MOPS w Skarżysku-Kamiennej” realizowany w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020 współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego