



**Ewa Flaszyńska**

Akademia Pedagogiki Specjalnej im. Marii Grzegorzewskiej  
w Warszawie  
E-mail: eflaszynska@wp.pl

## W kierunku profesjonalizacji usług w pomocy społecznej - warszawski model oddzielenia pracy socjalnej od postępowań administracyjnych

### Abstract

The aim of this article is to present the new model of social work introduced on a pilot basis at the Social Welfare Centre in Bielany district in Warsaw. What is innovative about this model is the way of conducting professional, in-depth social work by a social worker who is not troubled by preparation and payment of social assistance benefits. This solution meets the needs expressed for years, both in the concept of a new law on social assistance and in experts' opinions, to separate tasks concerning the administrative procedures from the proper social work. In this article I would like to show how the proposed changes have been implemented in current state of law and how the division of tasks performed by social workers functions.

**Keywords:** administrative proceedings, social work, social welfare services.

### WPROWADZENIE

Dyskusje na temat tego, jak powinna funkcjonować współczesna pomoc społeczna toczą się od lat. Statystyki pokazują, że najczęstszą formą pomocy w Polsce są świadczenia pieniężne. W 2014 r. liczba osób w gospodarstwach domowych korzystających ze środowiskowej pomocy społecznej wyniosła 2 954 tys., co stanowiło blisko 8% ludności Polski (GUS Kraków 2015:59). W tej liczbie 2 048 tys. osób należało do gospodarstw domowych spełniających kryterium dochodowe stosowane w przypadku ubiegania się o świadczenia pieniężne - w 2014 r. kryterium dochodowe wynosiło dla osoby samotnie gospodarującej 542 zł, a dla osoby w rodzinie 456 zł (Od 1 października 2015 r. Rozporządzeniem z dnia 14 lipca 2015 r., w sprawie zweryfikowanych kryteriów dochodowych oraz kwot świadczeń pieniężnych z pomocy z pomocy społecznej, Rada Ministrów podwyższyła kryteria dochodowe na: dla osoby samotnie gospodarującej 634 zł, dla osoby

gospodarującej w rodzinie 514 zł). Wśród gospodarstw domowych korzystających ze środowiskowej pomocy społecznej spełniających kryterium dochodowe przeważały gospodarstwa osób bezrobotnych, a ich głównym źródłem utrzymania były niezarobkowe źródła, w tym przede wszystkim świadczenia społeczne (GUS Warszawa 2015:9). W 2014 r. świadczenia z pomocy społecznej kosztowały budżet państwa ponad 3,5 mld zł.

Porównując te dane z latami ubiegłymi niestety nie widać znacznego spadku liczby osób korzystających z pomocy społecznej w Polsce, pomimo radykalnej poprawy sytuacji na rynku pracy. Wieloletnie pozostawanie bez pracy i brak dochodów prowadzi do wykluczenia społecznego i często do uzależniania się beneficjentów od pomocy społecznej. Do procesu włączenia społecznego niezbędne jest więc szerokie zaangażowanie służb społecznych. Brak działań prewencyjnych i aktywizacyjnych, przy skupianiu się tylko na długoterminowej interwencji finansowej, negatywnie wpływa nie tylko na pojedyncze osoby, ale również na funkcjonowanie gospodarki i całego społeczeństwa.

Wypada zatem odpowiedzieć na pytanie, jakie są kamienie milowe w naprawianiu polskiej polityki społecznej tak, by uznać można było, że dokonano w tym zakresie istotnej zmiany. Od lat w Polsce mówi się o tym, że wykluczeniu społecznemu przeciwdziałać powinno odbiurokratyzowanie ośrodków pomocy społecznej. Ośrodki powinny być podmiotami, których pracownicy, uwolnieni od wypłaty zasiłków, ściśle działają na rzecz poprawy funkcjonowania osób i rodzin w ich środowisku społecznym. Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej, które odpowiada za kierunki działań w zakresie szeroko rozumianej polityki społecznej, proponuje zmianę sposobu funkcjonowania systemu pomocy społecznej polegającej przede wszystkim na oddzieleniu (wyselekcjonowaniu) zadań o charakterze tylko administracyjnym (wypłata świadczeń pieniężnych - zasiłków) od funkcji strictly pomocowych dla obywateli (wsparcia społecznego) oraz dokonanie tym samym podziału zadań pomocy społecznej na dwa segmenty zagadnień, przy założeniu, że świadczenie pracy socjalnej jest podstawowym instrumentem pracy z klientem. Pod koniec grudnia 2015 r. Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej ogłosiło konkurs w ramach Programu Operacyjnego Wiedza, Edukacja, Rozwój, współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego, którego przedmiotem jest wyłonienie ośrodków pomocy społecznej, w których nastąpi pilotażowe wdrożenie usprawnień organizacyjnych polegających na oddzieleniu pracy administracyjnej od pracy socjalnej oraz usług socjalnych. Ministerstwo przyjęło założenie, że punktem wyjściowym i podstawą do zmiany struktury organizacyjnej ośrodków pomocy społecznej jest zmiana sposobu i organizacji pracy zatrudnionych w nich osób, przy jednoczesnym położeniu nacisku na zadania stanowiące istotę pomocy społecznej, czyli wykonywanie pracy socjalnej oraz innych usług, bez jednoczesnego pomniejszania roli zasiłków – jako podstawowego wsparcia dochodowego dla osób najuboższych. O rezultatach tego konkursu i być może wypracowaniu nowego, polskiego modelu pracy socjalnej, będzie jednak można mówić za rok lub dwa, w zależności od szybkości oceny składanych projektów i monitoringu wprowadzanych zmian.

Niezależnie od trwających na szczeblu centralnym prac nad zmianą przepisów prawnych i systemu pomocy społecznej, niektóre ośrodki pomocy społecznej w Polsce już zaczęły wprowadzać zmiany organizacyjne w tym zakresie, usprawniając (lub próbując usprawnić) funkcjonowanie pomocy dla osób jej potrzebujących. Przykładem są działania wprowadzone w Ośrodku Pomocy Społecznej Dzielnicy Bielany w Warszawie.

## CZY W OBECNYM STANIE PRAWNYM ODDZIELENIE PRACY SOCJALNEJ OD POSTĘPOWAŃ ADMINISTRACYJNYCH JEST W OGÓLE MOŻLIWE?

Odpowiedź na pytanie, które stawiam wyżej wcale nie jest prosta. Obecnie obowiązujące przepisy nierozdzielnie łączą rolę pracownika socjalnego z wykonywaniem pracy socjalnej i postępowaniem administracyjnym. Praca socjalna jest wymieniana jako pierwsze, główne zadanie pracownika socjalnego (art. 119 ust. 1 Ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej). W innym artykule jest mowa o tym, że tylko pracownik socjalny może przeprowadzić rodzinny wywiad środowiskowy (art. 107 ww. Ustawy). Na podstawie przeprowadzonego wywiadu pracownik socjalny dokonuje analizy i oceny sytuacji danej osoby lub rodziny i formułuje wnioski, stanowiące podstawę planowania pomocy. Przeprowadzenie wywiadu środowiskowego jest konieczne dla przyznania świadczeń z pomocy społecznej. Pracownik socjalny uczestniczy więc w procesie postępowania administracyjnego. Zgodnie z art. 106 ust. 1 wspomnianej Ustawy przyznanie świadczeń z pomocy społecznej następuje w formie decyzji administracyjnej. Dopiero wydana decyzja stanowi podstawę do wypłaty świadczeń pieniężnych z pomocy społecznej i czyni z osoby ubiegającej się o uzyskanie pomocy rzeczywistego beneficjenta świadczeń.

W 2011 r. nowelizacja Ustawy o pomocy społecznej wprowadziła nowy art. 110a, który jest próbą oddzielenia pracy administracyjnej ośrodka pomocy społecznej od zadań, do których został on powołany, tj. wykonywania profesjonalnej pracy socjalnej (w tym i zadań integracji społecznej). Wprowadzony zapis określa, że w ramach struktury organizacyjnej ośrodka pomocy społecznej może zostać wyodrębniony zespół realizujący zadania tego ośrodka w zakresie pracy socjalnej i integracji społecznej. Ośrodek ma obowiązek zatrudnienia w takim zespole przynajmniej trzech pracowników socjalnych.

Gdzie zatem tkwi problem? Pracownikowi socjalnemu, do którego obowiązków należy praca socjalna oraz przeprowadzanie rodzinnych wywiadów środowiskowych, przysługuje raz na dwa lata dodatkowy urlop wypoczynkowy w wymiarze 10 dni roboczych (jeżeli przepracował nieprzerwanie i faktycznie co najmniej 5 lat) oraz wypłacany co miesiąc dodatek do wynagrodzenia w wysokości 250 zł (art. 121 ust. 3 i 3a ww. Ustawy). Pracownik socjalny chcąc zachować te przywileje musi więc łącznie wykonywać pracę socjalną i przeprowadzać rodzinne wywiady środowiskowe. Jeśli zadania te będą wykonywane rozdzielnie przez różne zespoły – pracownicy socjalni utracą prawo do dodatkowego urlopu wypoczynkowego oraz dodatku do wynagrodzenia. Szczególnie ta druga kwestia budzi obawy: dodatek

bowiem, przy niskich zarobkach pracowników socjalnych, jest ważnym elementem systemu wynagradzania tych pracowników.

Odpowiadając zatem na pytanie zawarte w tytule tego rozdziału czy rozdzielenie pracy socjalnej od postępowań administracyjnych w obecnym stanie prawnym jest możliwe, należy odpowiedzieć twierdząco pamiętając jednak, że może to się odbyć ze szkodą dla pracowników socjalnych. Co więc zrobić, aby podchodząc literalnie do zapisów Ustawy o pomocy społecznej, można było jednak wprowadzić zmiany organizacyjne w ośrodku pomocy społecznej, jednocześnie bez naruszania nielicznych „przywilejów” pracowników socjalnych? Próby wprowadzania zmian podjęto w kilku ośrodkach w Polsce. W niniejszy artykule chciałabym przedstawić działania w tym zakresie jakie podjęto w Ośrodku Pomocy Społecznej Dzielnicy Bielany m.st. Warszawy.

## ZAŁOŻENIA BIELAŃSKIEGO MODELU

Dzielnice Bielany, jedną z 18 warszawskich dzielnic, zamieszkuje ponad 128 tys. mieszkańców. W 2015 r. wsparciem ze strony bielańskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w formie świadczeń pomocy społecznej (w tym w formie pracy socjalnej) objęte zostały osoby i rodziny pozostające w 3 878 gospodarstwach domowych o łącznej liczbie 6 821 osób. tj. ok. 5,33% wszystkich mieszkańców Dzielnicy (Sprawozdanie z działalności Ośrodka Pomocy Społecznej Dzielnicy Bielany m.st. Warszawy za 2015 rok, 2016:20). W 2015 r. OPS miał w budżecie na zadania bieżące do dyspozycji kwotę 20 844 200 zł. W sprawach świadczeń realizowanych zgodnie z Ustawą o pomocy społecznej w 2015 r. wydano 18 440 decyzji administracyjnych i postanowień. Z usługi pracy socjalnej skorzystało w tym czasie 1751 rodzin (3152 osób w rodzinach).

W Ośrodku, wg stanu na dzień 31.12.2015 r., zatrudnionych było 114 osób etatami, w tym 52 pracowników socjalnych.

Prace nad rozdzieleniem pracy socjalnej od postępowań rozpoczęły się w OPS w lipcu 2015 r., a weszły w życie z początkiem 2016 r. Celem strategicznym zmian było podniesienie jakości świadczeń udzielanych przez Ośrodek Pomocy Społecznej Dzielnicy Bielany m.st. Warszawy poprzez ich profesjonalizację w celu efektywniejszej obsługi klienta. Za cele operacyjne przyjęto: oddzielenie usługi pracy socjalnej od udzielania świadczeń pieniężnych (wprowadzenie zasady prowadzenia pracy socjalnej wyłącznie przez pracowników socjalnych, do których obowiązków nie należy prowadzenie postępowań administracyjnych), wykorzystanie przez pracowników realizujących pracę socjalną elementów nowoczesnych metod pracy z klientem (np. TRS, coaching), uproszczenie wewnętrznej dokumentacji i procedur (dostosowanie do potrzeb pracowników), wprowadzenie superwizji dla pracowników socjalnych świadczących usługę pracy socjalnej oraz wprowadzenie specjalizacji problemowej (na przykładzie Zespołu ds. wsparcia rodziny w kryzysie zajmującego się problematyką przeciwdziałania przemocy w rodzinie).

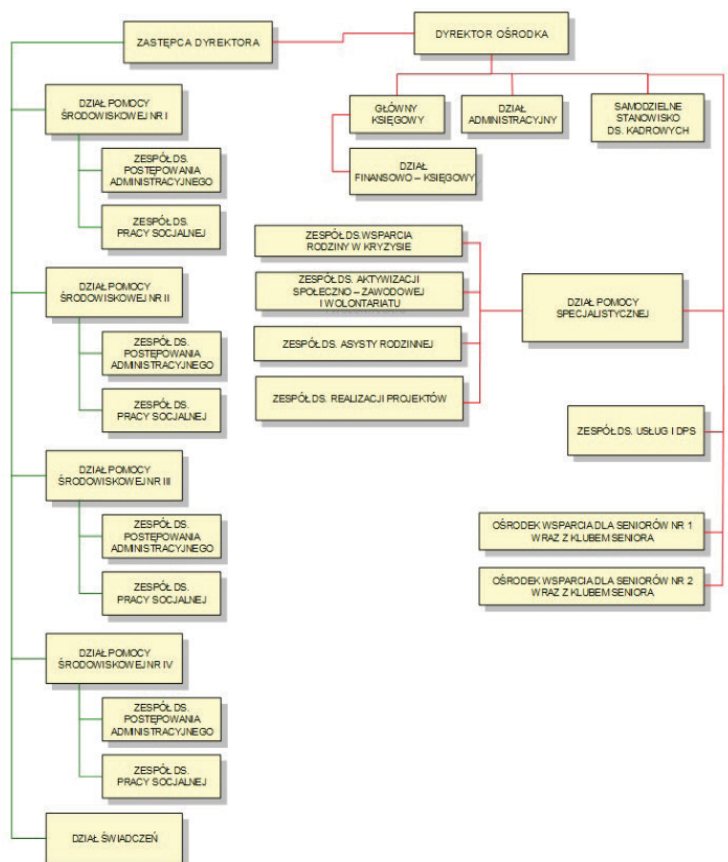
Dotychczasowe działy pomocy środowiskowej (cztery) zostały podzielone na Zespoły ds. pracy socjalnej i Zespoły ds. postępowań administracyjnych. Podjęto się

też wprowadzenia tzw. wyspecjalizowanej pracy socjalnej w Zespole ds. wsparcia rodziny w kryzysie, do którego przede wszystkim trafiają sprawy przemocy w rodzinie.

Próbując rozwiązać problem nie pozbawiania pracowników socjalnych dotychczasowych uprawnień bielański Ośrodek zaproponował, aby praca socjalna i przeprowadzanie wywiadów środowiskowych było przewidziane w zakresie obowiązków wszystkich pracowników socjalnych, jednak przy założeniu, że:

- rejonowi pracownicy socjalni prowadzą postępowania administracyjne oraz podstawową/krótkoterminową pracę socjalną (na czym ona polega – wyjaśnię niżej),
- praca socjalna wymagająca wykorzystania narzędzi pracy socjalnej (czyli pogłębiona i długotrwała), prowadzona jest przez pracowników socjalnych ds. pracy socjalnej wg przyjętego przez OPS modelu pracy socjalnej, z uwzględnieniem, iż pracownicy ci nie prowadzą postępowań administracyjnych. W tym przypadku jednak uwzględniono rozwiązania przyjęte w obecnie obowiązujących przepisach tj. dokonywanie ustaleń i oceny sytuacji następujące w drodze rodzinnego wywiadu środowiskowego, dzięki czemu pracownicy nie tracą prawa do dodatkowego urlopu i dodatku do wynagrodzenia.

**Schemat 1.** Struktura organizacyjna Ośrodka Pomocy Społecznej Dzielnicy Bielany po zmianach



**Źródło:** Ośrodek Pomocy Społecznej Dzielnicy Bielany.

Ze względu na specyfikę warszawskiej Dzielnicy Bielany i dużą liczbę mieszkańców korzystających ze świadczeń pieniężnych przyjęto, że średnia ilość spraw na pracownika socjalnego ds. postępowania administracyjnego będzie wynosiła do 70. Żeby zmniejszyć to obciążenie przyjęto, że planowanie pomocy będzie obejmowało nie miesiąc, a np. 3 miesiące. Pracownicy socjalni zostali podzieleni na rejony, tzn. zostali przydzieleni do konkretnego obszaru Dzielnicy obejmującego jedną lub kilka ulic. W odniesieniu do pracownika socjalnego ds. pracy socjalnej założono, że średnia ilość spraw na pracownika wyniesie ok. 30 i nie ma konieczności dokonywania rejonizacji w Zespołach ds. pracy socjalnej.

Kierownictwo OPS przyjęło dwie główne zasady działania:

1. Zespół ds. postępowania administracyjnego charakteryzować musi szybkie i jasne postępowanie bez zbędnej zwłoki.
2. Zespół ds. pracy socjalnej pracuje tak, by czas poświęcony klientowi zawsze był dopasowany do indywidualnej sytuacji klienta.

## PODZIAŁ ZADAŃ I CZYNNOŚCI POMIĘDZY PRACOWNIKÓW

Rozdzielenie najlepiej prześledzić patrząc na podział zadań i czynności pomiędzy pracowników. Pracownik socjalny ds. postępowań administracyjnych prowadzi postępowania administracyjne m.in. w sprawach dotyczących świadczeń z pomocy społecznej, w tym: świadczeń pieniężnych (zasiłków celowych, specjalnych, zasiłków celowych, zasiłków okresowych, zasiłków stałych) i świadczeń niepieniężnych (pracy socjalnej – podstawowej/ krótkoterminowej, posiłków, usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania, specjalistycznych usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania, usług świadczonych w ośrodkach wsparcia, w tym dla osób z zaburzeniami psychicznymi, mieszkań chronionych, sprawienia pogrzebu, składek na ubezpieczenie zdrowotne, składek na ubezpieczenie społeczne) oraz ustala zasady współpracy z wykorzystaniem m.in. kontraktu socjalnego.

Kluczem do wszystkiego jest określenie, czym w tym wypadku jest krótkoterminowa praca socjalna, którą wykonuje pracownik socjalny ds. postępowań administracyjnych. W OPS przyjęto, że jest to udzielanie osobom zgłaszającym się informacji o przysługujących im świadczeniach i dostępnych formach pomocy oraz udzielanie wskazówek i pomocy dotyczącej rozwiązywania spraw życiowych osobom, które dzięki tej pomocy będą zdolne samodzielnie rozwiązywać problemy będące przyczyną trudnej sytuacji życiowej. Ponadto do krótkoterminowej pracy socjalnej zaliczono pomoc w uzyskaniu poradnictwa w zakresie udzielania pomocy przez właściwe instytucje państwowe, samorządowe i organizacje pozarządowe oraz wspieranie w uzyskiwaniu pomocy. W OPS przyjęto, że krótkoterminową, czy też podstawową pracą socjalną jest każde działanie pracowników socjalnych, które „ma na celu pomoc osobom i rodzinom we wzmacnianiu lub odzyskiwaniu zdolności do funkcjonowania w społeczeństwie poprzez pełnienie odpowiednich ról społecznych oraz tworzenie warunków sprzyjających temu celowi”, a które nie jest realizowane w oparciu o przyjęty w OPS model usługi pracy socjalnej. W praktyce wygląda to tak, że pracownicy ds. postępowań administracyjnych, przy okazji

tych postępowań albo między postępowaniami, udzielają rad, wskazówek, kierują do innych instytucji czy specjalistów. Są to pojedyncze czynności. Dzięki takiemu rozwiązaniu nie są naruszane przepisy Ustawy o pomocy społecznej, a pracownicy wykonujący pracę administracyjną nie tracą dodatku do wynagrodzenia i dodatkowego urlopu.

Pracownicy ds. pracy socjalnej prowadzą pogłębioną pracę socjalną z osobami i rodzinami w oparciu o stworzony na Bielanach model pracy socjalnej oraz z wykorzystaniem narzędzi pracy socjalnej z uwzględnieniem, że pracownicy ci nie prowadzą postępowań administracyjnych. Przy opracowywaniu modelu prowadzenia pracy socjalnej przez pracownika ds. pracy socjalnej uwzględniono rozwiązania przyjęte w obecnie obowiązujących przepisach tj. dokonywanie ustaleń i oceny sytuacji w drodze rodzinnego wywiadu środowiskowego i wykorzystanie kontraktu socjalnego jako sposobu ustalania zakresu współpracy z klientem.

## MODEL PRACY SOCJALNEJ

W Ośrodku Pomocy Społecznej Dzielnicy Bielany przyjęto następujące zasady kwalifikowania osób (klientów) do pogłębionej i długoterminowej pracy socjalnej:

1. Ujawnienie/pojawienie się problemów wymagających wsparcia w formie pracy socjalnej w sytuacji, kiedy praca socjalna nie będzie miała wpływu na uprawnienia do innych świadczeń z zakresu pomocy społecznej (dobrowolność skorzystania z pracy socjalnej).

Osoba lub rodzina jest informowana przez pracownika socjalnego o możliwości skorzystania z pomocy w formie pracy socjalnej. Powyższa oferta proponowana jest gdy:

- a) osoba/rodzina nie korzysta z innych świadczeń pomocy społecznej,
  - b) osoba/rodzina korzysta z innych świadczeń pomocy społecznej, przy czym dotychczasowe działania pomocowe w obszarze krótkoterminowej pracy socjalnej okazały się niewystarczające dla rozwiązania problemu.
2. Ustalenie konieczności skorzystania przez osobę lub rodzinę ze wsparcia w postaci pracy socjalnej w celu rozwiązania trudnej sytuacji życiowej. Osoba lub rodzina jest informowana przez pracownika socjalnego o konieczności skorzystania z pomocy w formie pracy socjalnej. Powyższa oferta proponowana jest gdy:
    - a) osoba/rodzina posiada uprawnienia i możliwości ale ich nie wykorzystuje mimo, iż posiada zdolności do ich samodzielnego wykorzystania. Decyzję o skorzystaniu lub nie, podejmuje osoba/rodzina. Nieuzasadniona odmowa skorzystania z pracy socjalnej może oznaczać brak współdziałania i negatywne konsekwencje w obszarze przyznawania innych świadczeń.
    - b) osoba/rodzina z uwagi na brak zdolności do samodzielnego wykorzystania uprawnień i możliwości, a także samodzielnego przezwyciężenia trudności życiowych wymaga wsparcia w formie pracy socjalnej (w tym osoby zależne, samotne, niepełnosprawne).

3. Ujawnienie/pojawienie się sytuacji wymagającej rozeznania oraz zapewnienia bezpieczeństwa w ramach działań interwencyjnych.

W pracy socjalnej pracownicy muszą kierować się przede wszystkim zasadą podmiotowości klienta i opierać swoje działania na budowaniu relacji. Praca socjalna jest usługą pomocową i nie obejmuje udzielania wsparcia finansowego. Model i narzędzia pracy socjalnej przedstawiono na schemacie poniżej. Na każdym etapie procesu pracy socjalnej istnieje możliwość powołania zespołu doradczo-wspierającego, w szczególności na etapie podejmowania decyzji o zakończeniu usługi pracy socjalnej. Wymiana informacji między pracownikiem socjalnym ds. pracy socjalnej, pracownikiem socjalnym ds. postępowań administracyjnych oraz innymi specjalistami następuje w formie pisemnej tj.: zgłoszenia (karta zgłoszenia) i informacji zwrotnej (notatka służbowa dotycząca karty zgłoszenia).

**Schemat 2.** Model i narzędzia pracy socjalnej realizowane w Ośrodku Pomocy Społecznej Dzielnicy Bielany



**Źródło:** Opracowanie własne na podstawie dokumentów Ośrodka Pomocy Społecznej Dzielnicy Bielany

W stosowanym na warszawskich Bielanych modelu rozdzielenia postępowań administracyjnych i pracy socjalnej konieczne jest przestrzeganie rzetelnego prze-



kazywania informacji pozyskanych w ramach swoich obowiązków przez każdą ze stron oraz możliwość korzystania z informacji zgromadzonych w systemie informatycznym. Chodzi o nie powielanie już dostępnych informacji i unikanie nadmiernego obciążenia pracą. W przypadku prowadzenia pracy z tą samą rodziną przez pracownika socjalnego ds. postępowania administracyjnego oraz ds. pracy socjalnej wymagane jest uzgodnienie zasad wymiany informacji na temat realizacji zadań w celu wykluczenia powielania działań lub podejmowania działań wykluczających się.

## ZAŁOŻENIA A PRAKTYKA – CZY TAKI MODEL SIĘ SPRAWDZA?

Praca socjalna jest zespołem zaplanowanych, zorganizowanych czynności prowadzonych według metody zgodnej z przyjętymi założeniami teoretycznymi. Praca socjalna jest ukierunkowana na osiągnięcie celu prowadzącego do zmiany (poprawy) i jest zespołem metodycznych czynności (czyli procesem) służących osiągnięciu celu. Najważniejsze w niej jest zbudowanie odpowiedniej relacji pomocowej między pracownikiem socjalnym a klientem. W obecnym systemie prawnym zbyt duża biurokracja w pomocy społecznej ogranicza pomoc klientowi w postaci pracy socjalnej. Pracownicy socjalni, którzy łączą oba zadania (przydzielania świadczeń pieniężnych i pomocy w formie pracy socjalnej) skupiają się głównie na przyznawaniu pomocy materialnej klientowi, co wiąże się jeszcze z terminowością, a praca socjalna schodzi na dalszy plan. W związku z prowadzeniem postępowania administracyjnego (często skomplikowanego) w wielu przypadkach praca socjalna jest po prostu pomijana.

W sytuacji rozdzielania zadań nie dochodzi do bagatelizowania pracy socjalnej, a kompleksowość wsparcia otrzymywanego w Ośrodku skutkuje większą skutecznością podejmowanych działań i wzrostem efektywności na poziomie realizacji celów. Intensywność oraz zróżnicowanie udzielonego wsparcia ma szansę na wzbudzenie zmian i poprawę funkcjonowania osoby i rodziny. A wszystko to przy zapewnieniu dotychczasowych uprawnień pracowników socjalnych.

Rozdzielenie omawianych zadań w Ośrodku Pomocy Społecznej Dzielnicy Bielany w Warszawie to proces zmiany w kilku formatach: zmiana regulaminu organizacyjnego OPS w taki sposób, aby była możliwa realizacja nowych zadań przez pracowników, zmiana zakresów obowiązków i sposobu pracy poszczególnych pracowników socjalnych, zmiana sposobu obsługi klientów OPS, rejonizacja w przypadku postępowań administracyjnych i brak rejonizacji w przypadku pracy socjalnej, szeroka akcja informacyjna skierowana do klientów Ośrodka.

Za wcześniej jednak o ocenę wprowadzonego na Bielanych modelu. Kierownictwo Ośrodka założyło, że ocena będzie możliwa po pełnym roku pracy w tym systemie. Na bieżąco jednak jest prowadzony monitoring pracy, ewaluacja, a pracownicy socjalni uczestniczą w superwizji. Powołany został Zespół do spraw monitorowania rozdzielania pracy socjalnej od postępowań administracyjnych, składający się z pracowników OPS i spotykający się dwa razy w miesiącu.

Nie ulega wątpliwości, że zmiany w tym Ośrodku mają przyczynić się do tego, aby przyznawane świadczenia, oferowane usługi, w tym praca socjalna, odpowiadały rzeczywistym potrzebom i możliwościom osób i rodzin, a nowy podział zadań i ról pracowników socjalnych bardziej mobilizująco i aktywizująco wpływały na postawy klientów pomocy społecznej. Od pracowników socjalnych zależy, czy taki model pracy socjalnej będą potrafili zaimplementować w swej codziennej pracy, a od klientów OPS zależy, czy go zaakceptują.

## BIBLIOGRAFIA:

- Beneficjenci pomocy społecznej i świadczeń rodzinnych w 2014 r., GUS, US w Krakowie, Kraków 2015.
- Projekt założeń projektu ustawy o zmianie ustawy o pomocy społecznej oraz niektórych innych ustaw, <https://www.mpips.gov.pl/bip/projekty-aktow-prawnych/projekty-ustaw/pomoc-spoeczna/projekt-zalozen-projektu-ustawy-o-zmianie-ustawy-o-pomocy-spoecznej-oraz-niektorych-innych-ustaw/#akapit1> (wejście: 7.02.2016 r.).
- Regulamin organizacyjny, Ośrodek Pomocy Społecznej Dzielnicy Bielany m.st. Warszawy, Warszawa 2015.
- Sprawozdanie z działalności Ośrodka Pomocy Społecznej Dzielnicy Bielany m.st. Warszawy za 2015 rok, Ośrodek Pomocy Społecznej Dzielnicy Bielany m.st. Warszawy, Warszawa luty 2016.
- Ubóstwo w Polsce w latach 2013 i 2014, GUS, Warszawa 2015.
- Ustawa z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (Dz.U. z 2015 poz. 163 z późn. zm.).
- Ustawa z dnia 18 marca 2011 r. o zmianie ustawy o pomocy społecznej oraz ustawy o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych (Dz. U. 2011 nr 81 poz. 440).
- Zasady wdrażania usprawnień organizacyjnych w jednostkach organizacyjnych pomocy społecznej, [http://www.kapitalludzki.gov.pl/gfx/kapitalludzki/userfiles/99/22\\_zasady\\_wdrazania\\_usprawnien\\_oranizacyjnych.pdf](http://www.kapitalludzki.gov.pl/gfx/kapitalludzki/userfiles/99/22_zasady_wdrazania_usprawnien_oranizacyjnych.pdf) (wejście: 31.01.2016 r.).