



Katowice, 31 marca 2026 r.

**Znak sprawy:** PSI.431.2.2.2026

**Pani**  
**Anna Porębska**  
**p.o. Dyrektora**  
**Ośrodka Pomocy Społecznej w Świętochłowicach**  
**ul. Imieli 14**  
**41-605 Świętochłowice**

### **ZALECENIA POKONTROLNE**

Na podstawie art. 22 pkt 8 ustawy z 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej<sup>1</sup> i rozporządzenia Ministra Rodziny i Polityki Społecznej z 9 grudnia 2020 r. w sprawie nadzoru i kontroli w pomocy społecznej<sup>2</sup>, zespół inspektorów Wydziału Rodziny i Polityki Społecznej Śląskiego Urzędu Wojewódzkiego w Katowicach od 13 do 18 lutego 2026 r. przeprowadził w Ośrodku Pomocy Społecznej w Świętochłowicach kontrolę doraźną w zakresie oceny legalności i rzetelności działań podejmowanych na rzecz ~~zaspokajania potrzeb~~ jej rodziny w ramach posiadanych kompetencji oraz wynikających z zadań gminy/powiatu określonych w art. 17-20 ustawy o pomocy społecznej, ze szczególnym uwzględnieniem sposobu świadczenia pracy socjalnej, organizowania i świadczenia usług opiekuńczych, jako zadań własnych gminy o charakterze obowiązkowym oraz prowadzenia wszelkich innych działań, o których mowa w art. 119 ww. ustawy – od chwili powzięcia przez Ośrodek informacji na temat sytuacji ww. osoby, do chwili rozpoczęcia czynności kontrolnych.

W związku z kontrolą, której wyniki zostały przedstawione w protokole kontroli nr PSI.431.2.2.2026 z 9 marca 2026 r., do którego treści pismem nr OP.020-29-2026/KJ z 17 marca 2026 r. Pani Monika Szpoczek Dyrektor Ośrodka wniosła zastrzeżenia nieuwzględnione w całości przez organ nadzoru, a ostatecznie podpisanym przez Panią 26 marca 2026 r. przekazuję niniejsze zalecenia pokontrolne.

Działania podejmowane przez Ośrodek Pomocy Społecznej w Świętochłowicach zostały **ocenione negatywnie**. Powyższa ocena ogólna wynika z przedstawionych poniżej ocen częściowych.

<sup>1</sup> t. j. Dz. U. z 2025 r. poz. 1214 z późn. zm., zwanej dalej: ustawą o pomocy społecznej,

<sup>2</sup> Dz. U. z 2025 r. poz. 1065 – zwane dalej: rozporządzeniem w sprawie nadzoru i kontroli

Ocenie zostały poddane trzy obszary pracy Ośrodka:

- **obszar I:** dotyczący regulacji prawnych i organizacyjnych określających działalność Ośrodka w zakresie istotnym w sprawie [REDAKTOWANE] rodziny, w tym zgodności kwalifikacji kadr z wymogami ustawowymi – oceniony negatywnie,

- **obszar II:** dotyczący prawidłowości działań Ośrodka w zakresie organizowania pomocy na rzecz [REDAKTOWANE] rodziny, przewidzianych ustawą o pomocy społecznej – oceniony negatywnie,

- **obszar III:** dotyczący sposobu sprawowania nadzoru nad działaniami pracowników Ośrodka podejmowanymi na rzecz [REDAKTOWANE] rodziny – oceniony negatywnie,

Na wydaną ocenę negatywną wpływ miały przede wszystkim potwierdzone nieprawidłowości w zakresie organizowania pomocy na rzecz [REDAKTOWANE] rodziny, które wpłynęły na zakres i jakość udzielanej jej pomocy. Pracownicy Ośrodka nierzetelnie realizowali zadania wynikające z ustawy o pomocy społecznej, gdyż nie korzystali z uprawnień i możliwości wynikających z ww. ustawy, jak również w nieprawidłowy sposób delegowano, koordynowano i nadzorowano zadania przez Dyrektora Ośrodka oraz Kierowników Działów PSI i PSII.

**Podczas czynności kontrolnych w poszczególnych obszarach potwierdzono następujące nieprawidłowości:**

**I. W obszarze I: dotyczącym regulacji prawnych i organizacyjnych określających działalność Ośrodka w zakresie istotnym w sprawie [REDAKTOWANE] rodziny, w tym zgodności kwalifikacji kadr z wymogami ustawowymi:**

- brak aktualizacji treści Statutu Ośrodka w zakresie nazewnictwa ustawy wskazanej w pkt 7 tj. ustawy z 29 lipca 2005 r. o przeciwdziałaniu przemocy w rodzinie (obecne brzmienie ustawy to „ustawa o przeciwdziałaniu przemocy domowej”),
- brak procedur dotyczących podziału zadań pomiędzy Działami PSI i PSII powodujący brak jednolitego i sprawnego działania pracowników socjalnych poszczególnych działów organizacyjnych,
- brak uregulowań w Ośrodku w zakresie sposobu przyjmowania i rejestrowania interwencji wpływających do Ośrodka drogą telefoniczną,
- nieprawidłowa treść upoważnienia nr 160/2024 Prezydenta Miasta Świętochłowice, wydanego dla Dyrektora Ośrodka,
- brak zapisu dotyczącego obowiązku przeprowadzania rodzinnych wywiadów środowiskowych poza siedzibą jednostki w treści zakresów obowiązków pracowników socjalnych, będącego jednym z podstawowych obowiązków pracownika socjalnego określonym w art. 119 ust. 1 pkt 1a ustawy o pomocy społecznej,
- brak kwalifikacji zawodowych [REDAKTOWANE] wykonującej zadania pracownika socjalnego w rodzinie [REDAKTOWANE]

**II. W obszarze II: dotyczącym prawidłowości działań Ośrodka w zakresie organizowania pomocy na rzecz [REDAKTOWANE] rodziny, przewidzianych ustawą o pomocy społecznej:**

- naruszenie zapisów § 10, 14, 19 i 21 obowiązującej w Ośrodku Instrukcji kancelaryjnej, w zakresie sposobu rejestracji i dekretacji pism na podległych pracownikach,

- brak koordynacji działań pomiędzy Kierownikami Działów PSI i PSII w zakresie czynności podejmowanych wobec [REDAKTOWANE]
- nieudzielenie [REDAKTOWANE] i jej rodzicom pełnej informacji o przysługujących im świadczeniach i dostępnych formach pomocy wynikających z ustawy o pomocy społecznej oraz w ramach programu „Asystent osobisty osoby niepełnosprawnej” oraz nieodebranie pisemnego oświadczenia w tym zakresie,
- brak kontaktu z sąsiadami [REDAKTOWANE] i uzyskanie opinii środowiskowej na temat funkcjonowania rodziny w miejscu zamieszkania,
- niedokonanie w sposób właściwy analizy, diagnozy potrzeb i oceny zjawisk indywidualnych i społecznych w rodzinie, skutkującej brakiem udzielenia rodzinie pomocy adekwatnej do potrzeb osób, problemów zdrowotnych i trudności występujących w rodzinie,
- brak rzetelności w zakresie sporządzania dokumentacji przez pracowników Ośrodka, ze szczególnym uwzględnieniem dokumentowania ustaleń w ramach współpracy z innymi instytucjami, w tym z Policją i służbą zdrowia,
- niepodjęcie od 5 sierpnia 2025 r. do 12 lutego 2026 r. działań w zakresie wdrożenia w rodzinie procedury „Niebieskie Karty”, skierowania wniosku do Sądu o umieszczenie Pani [REDAKTOWANE] domu pomocy społecznej, bez wymaganej zgody, jak również sporządzenia wniosku o zabezpieczenie [REDAKTOWANE] domu pomocy społecznej na czas trwania postępowania sądowego,
- nieskorzystanie z możliwości objęcia wsparciem [REDAKTOWANE] w ramach mieszkania wspomaganego, jak również nieskorzystanie m.in. z możliwości zlecenia ww. zadania w trybie art. 25 ustawy o pomocy społecznej, bądź zawarcia porozumienia z inną jednostką samorządu terytorialnego, prowadzącą mieszkanie wspomagane,
- niepodjęcie do 15 września 2025 r. kontaktu oraz pracy socjalnej [REDAKTOWANE] o jej umieszczeniu w szpitalu (29 lipca 2025 r.) przez pracownika socjalnego Ośrodka, niewdrożenie specjalistycznych usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania [REDAKTOWANE] K. w trybie art. 50a ustawy o pomocy społecznej, bezpośrednio po jej powrocie ze szpitala do domu (2 października 2025 r.),
- przyznanie specjalistycznych usług opiekuńczych dla osób z zaburzeniami psychicznymi w wymiarze niezgodnym ze wskazaniem wynikającym z zaświadczenia lekarskiego,
- niedokonanie przez pracownika socjalnego pisemnych ustaleń z [REDAKTOWANE] dotyczących zakresu i okresu świadczenia usług,
- naruszenie materii art. 105 kpa w zakresie wycofania wniosku o pomoc przez matkę [REDAKTOWANE]

### III. W obszarze III: dotyczącym sposobu sprawowania nadzoru nad działaniami pracowników Ośrodka podejmowanymi na rzecz [REDAKTOWANE] rodziny:

- brak właściwego nadzoru Dyrektora Ośrodka i Kierownika Działu PSII nad kwalifikacjami osoby wykonującej zadania pracownika socjalnego,
- brak właściwego nadzoru Dyrektora Ośrodka i Kierowników Działów PSI i PSII nad sposobem dokonywania wpisów w zeszycie wyjść przez pracowników socjalnych,
- brak nadzoru Kierowników Działu PSI i PSII w zakresie sporządzanej przez pracowników dokumentacji z działań podejmowanych wobec [REDAKTOWANE]

- nieposiadanie kwalifikacji do wykonywania specjalistycznych usług opiekuńczych dla osób z zaburzeniami psychicznymi przez opiekunkę zatrudnioną przez Wykonawcę usług,
- brak nadzoru Dyrektora Ośrodka, Kierownika Działu PSII oraz pracowników Działu PSII nad sposobem realizacji umowy w zakresie świadczenia specjalistycznych usług opiekuńczych,
- brak właściwego nadzoru Ośrodka nad sposobem wypełniania kart realizacji usług opiekuńczych.

**W oparciu o art. 128 ust. 1 ustawy o pomocy społecznej zalecam:**

**I. W obszarze I:**

- 1) podjąć działania mające na celu przyjęcie przez Radę Miejską w Świętochłowicach uchwały w przedmiocie nowelizacji Statutu Ośrodka, mającej na celu doprowadzenie do ustalenia jego zapisów precyzyjnie i kompleksowo, zgodnie z aktualnym stanem prawnym, w celu usunięcia wykazanych w protokole kontroli nieprawidłowości,
- 2) podjąć działania w zakresie opracowania procedur dotyczących podziału zadań pomiędzy Działami PSI i PSII w celu zapewnienia jednolitego i sprawnego działania pracowników socjalnych poszczególnych działów organizacyjnych, koordynacji podejmowanych działań i zapobieżenia powielaniu kompetencji ww. działów,
- 3) podjąć działania w zakresie uregulowania w Ośrodku sposobu przyjmowania i rejestrowania interwencji wpływających drogą telefoniczną, w celu wyeliminowania ryzyka niepodjęcia działań w celu udzielenia pomocy osobom potrzebującym,
- 4) posługiwać się upoważnieniem Prezydenta Miasta Świętochłowice, wydanym dla Dyrektora Ośrodka w oparciu o art. 110 ust. 7 ustawy o pomocy społecznej,
- 5) dokonać korekty treści zakresów obowiązków pracowników socjalnych w kwestii zapisu dot. obowiązku przeprowadzania rodzinnych wywiadów środowiskowych poza siedzibą jednostki, będącego jednym z podstawowych obowiązków pracownika socjalnego określonym w art. 119 ust. 1 pkt 1a ustawy o pomocy społecznej,
- 6) wzmożyć nadzór w zakresie kwalifikacji zawodowych osób wykonujących zadania pracownika socjalnego.

**II. W obszarze II:**

- 1) wzmożyć nadzór nad przestrzeganiem przez pracowników obowiązującej w Ośrodku Instrukcji kancelaryjnej, w zakresie sposobu rejestracji i dekretacji pism na podległych pracowników,
- 2) wzmożyć nadzór nad koordynacją działań pomiędzy Kierownikami Działów PSI i PSII w zakresie czynności podejmowanych wobec osób i rodzin, w celu udzielenia pomocy adekwatnej do stwierdzonych potrzeb, w oparciu o rzetelną diagnozę środowiska,
- 3) każdorazowo udzielać osobom zgłaszającym się po pomoc pełnej informacji o przysługujących im świadczeniach i dostępnych formach pomocy, w oparciu o art. 119 ust. 2 pkt 4 ustawy o pomocy społecznej. Dokumentować podejmowane działania,

- 4) realizować pracę socjalną w sposób kompleksowy, w oparciu o art. 119 ust. 1 pkt 1 ustawy o pomocy społecznej, zgodnie z cyklem metodycznego działania oraz rzetelnie dokumentować podejmowane w jej ramach działania, przy uwzględnieniu możliwości pozyskania opinii środowiskowej. Rozważyć możliwość zorganizowania szkolenia wewnętrznego ukierunkowanego na podniesienie jakości pracy socjalnej oraz znajomości obowiązujących przepisów prawa dotyczących działalności Ośrodka,
- 5) wzmożyć nadzór nad sposobem podejmowania działań przez pracowników socjalnych w zakresie dokonywania analizy, diagnozy potrzeb i oceny zjawisk indywidualnych i społecznych w środowisku, w celu udzielania pomocy adekwatnej do stwierdzonych potrzeb osób i rodzin,
- 6) wzmożyć nadzór nad sposobem sporządzania dokumentacji przez pracowników Ośrodka, ze szczególnym uwzględnieniem dokumentowania ustaleń w ramach współpracy z innymi instytucjami, w tym z Policją i służbą zdrowia,
- 7) wzmożyć nadzór nad sposobem wdrażania przez pracowników Ośrodka procedury „Niebieskie Karty”, kierowaniem wniosków do Sądu o umieszczenie osób w domu pomocy społecznej, bez wymaganej zgody, jak również sporządzania wniosków o zabezpieczenie osób w domu pomocy społecznej na czas trwania postępowania sądowego. Korzystać z powyższych możliwości w prowadzonych przez Ośrodek sprawach, w uzasadnionych przypadkach,
- 8) korzystać w uzasadnionych przypadkach z możliwości zlecenia zadania w zakresie objęcia wsparciem osób w mieszkaniu wspomaganym, w trybie art. 25 ustawy o pomocy społecznej, bądź poprzez zawarcie porozumienia z inną jednostką samorządu terytorialnego, prowadzącą takie mieszkanie,
- 9) podejmować niezwłoczne i kompleksowe działania w ramach pracy socjalnej, wobec osób przebywających w podmiotach leczniczych, przy uwzględnieniu materii art. 121 ust. 1a ustawy o pomocy społecznej oraz obowiązków określonych w zakresach obowiązków pracowników socjalnych,
- 10) w szczególnie uzasadnionych przypadkach, o których mowa w art. 50a ustawy o pomocy społecznej przyznawać usługi opiekuńcze w trybie pilnym,
- 11) przy realizacji usług opiekuńczych, wypełniać dyspozycję art. 3 ust. 3, w związku z art. 50 ust. 3 i 5 ustawy o pomocy społecznej poprzez ustalanie ilości godzin usług opiekuńczych adekwatnie do potrzeb klienta, przy uwzględnieniu zaleceń lekarskich w tym zakresie,
- 12) uzgadniać zakres usług opiekuńczych ze świadczeniobiorcami, z zachowaniem zasady pisemności wyrażonej w art. 14 Ustawy z 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego<sup>3</sup>,
- 13) zaprzestać naruszania materii art. 105 kpa w przypadku wycofania wniosków o pomoc przez klientów.

### **III. W obszarze III:**

- 1) wzmożyć nadzór Dyrektora Ośrodka nad organizacją pracy Ośrodka, w tym niedopuszczanie do sytuacji świadczenia w środowisku pracy socjalnej przez pracownika nieposiadającego odpowiednich kwalifikacji zawodowych,

---

<sup>3</sup> t.j. Dz.U. z 2025 r., poz. 1691 – zwana dalej „kpa”

- 2) wzmożyć nadzór nad sposobem dokonywania wpisów w zeszycie wyjść przez pracowników socjalnych,
- 3) wzmożyć nadzór w zakresie sporządzanej przez pracowników dokumentacji z działań podejmowanych wobec klientów, poprzez regularną i systematyczną kontrolę dokumentacji prowadzonej przez pracowników,
- 4) wzmożyć nadzór Dyrektora Ośrodka nad jakością świadczonych usług opiekuńczych, w tym w zakresie kwalifikacji osób świadczących te usługi zatrudnianych przez Wykonawcę usług,
- 5) regularnie monitorować jakość wytwarzanych dokumentów dotyczących świadczonych usług opiekuńczych, jak również świadczenie ww. usług w środowisku.

Oczekuję przedstawienia przez Panią Dyrektora **w terminie 30 dni** od daty otrzymania niniejszego wystąpienia informacji o sposobie wykorzystania zaleceń, uwag i wniosków, bądź o działaniach podjętych w celu ich realizacji lub przyczynach niepodjęcia takich działań. Zgodnie z art. 130 ust. 1 ustawy o pomocy społecznej w przypadku niezrealizowania zaleceń pokontrolnych nakłada się karę pieniężną w wysokości od 500 do 12 000 zł.

Jednocześnie informuję, że zgodnie z art. 128 ust. 2 ustawy o pomocy społecznej Kierownikowi kontrolowanej Jednostki przysługuje prawo zgłoszenia do Wojewody Śląskiego, za pośrednictwem Dyrektora Wydziału Rodziny i Polityki Społecznej Śląskiego Urzędu Wojewódzkiego w Katowicach, zastrzeżeń w terminie 7 dni od dnia otrzymania zaleceń pokontrolnych.

**Z upoważnienia Wojewody Śląskiego**

**Marcin Chroszcz**

**Dyrektor**

**Wydziału Rodziny i Polityki Społecznej**

/podpisano kwalifikowanym podpisem elektronicznym/

**Do wiadomości:**

1. Adresat.
2. Pan Daniel Beger – Prezydent Miasta Świętochłowice
3. Wydział Kontroli – w miejscu.
4. Aa.