

PROTOKÓŁ

z kontroli doraźnej przeprowadzonej w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Ostródzie w zakresie sposobu realizacji polityki kadrowo-płacowej, polityka antymobbingowa oraz organizacji pracy placówki.

Podmiot kontrolowany:

- Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Ostródzie, ul. Olsztyńska 2, 14-100 Ostróda.

Termin kontroli:

- 09.08.2023 – 12.09.2023

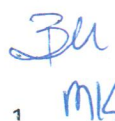
Zakres kontroli:

Kontrola miała na celu sprawdzenie sposobu realizacji polityki kadrowo-płacowej w wybranych obszarach (rejestr skarg i uwag, listy płac, akta osobowe oraz wykonanie wytycznych i zaleceń pokontrolnych, a także organizację pracy). Zakres kontroli został rozszerzony również o weryfikację zarzutów ujętych w skardze od Wojewody Warmińsko-Mazurskiego na brak współpracy dyrektora placówki z pracownikami jednostki (Zawiadomienie z dnia 04.08.2023 r. o numerze PS-V.431.28.2023).

Zespół kontroli:

Kontrolę w imieniu Burmistrza Miasta Ostróda przeprowadziły:

- Blank Magdalena – inspektor ds. Kontroli (upoważnienie Nr OR.0052.2023),
- Klukowska Magdalena – audytor wewnętrzny (upoważnienie nr OR.0052.37.2019).


1

Informacje o przeprowadzonych w jednostce Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Ostródzie przez instytucje zewnętrzne:

Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Ostródzie w 2023 roku kontrolowany był cztery razy:

- Warmińsko-Mazurski Urząd Wojewódzki w Olsztynie w zakresie realizacji zadań ustawowych Placówki Wsparcia Dziennego (termin: 13-14.02.2023);
- Powiatowa Stacja Sanitarno – Epidemiologiczna w Ostródzie w zakresie oceny przestrzegania przepisów określających wymagania zdrowotne w stosunku do pomieszczeń, sprzętu używanego w Placówce Wsparcia Dziennego (termin: 23.05.2023);
- Warmińsko-Mazurski Urząd Wojewódzki w Olsztynie w zakresie zbadania zasadności zarzutów zawartych w skardze (termin: 22-23.06.2023);
- Warmińsko-Mazurski Urząd Wojewódzki w Olsztynie w zakresie realizacji ustawowych zadań samorządu gminnego z zakresu pomocy społecznej oraz zgodność zatrudnienia pracowników z wymaganymi kwalifikacjami (termin: 26.06 - 04.07.2023).

Kontrolę przeprowadzono w oparciu o następujące podstawy prawne:

- Ustawa z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz.901 ze zm.);
- Ustawa z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 559 ze zm.);
- Ustawa z dnia 27 sierpnia 2007 roku o finansach publicznych (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 1270 ze zm.);
- Ustawa z dnia 21 listopada 2008 r. o pracownikach samorządowych (t.j. Dz. U. z 2022 r. poz. 530);
- Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 17 kwietnia 2017 roku w sprawie specjalizacji pracownik socjalny (Dz. U z 2012 r. poz. 486);
- Zarządzenie Nr 5/2018 Dyrektora Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Ostródzie z dnia 14 września 2018 roku w sprawie wprowadzenia regulaminu wynagradzania pracowników Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej;
- Zarządzenie Nr 57/2022 Dyrektora Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Ostródzie z dnia 19 grudnia 2022 roku. W sprawie wprowadzenia Regulaminu Organizacyjnego Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej;
- Zarządzenie Nr 13/2005 Dyrektora Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Ostródzie z dnia 30 grudnia 2005 roku w sprawie: wewnętrznej polityki antymobbingowej.

Ustalenia kontroli:

Do kontroli jednostka przedstawiła listę osób zatrudnionych, na dzień rozpoczęcia kontroli zatrudnionych było 85 osób w ramach 85 etatów na umowę o pracę, oraz 15 osób w ramach umowy zlecenie (kopia listy stanowi załącznik do protokołu). Ponadto jednostka przedstawiła listę osób, z którymi stosunek pracy został rozwiązany: w 2019 r. - 6 osób, w 2020 r. - 10 osób, w 2021 r. - 15 osób, w 2022 r. - 21 osób, w 2023 r. - 7 osób (kopie tych list załączono do protokołu).

W trakcie kontroli zastosowano następujące techniki: zapoznano się z dokumentami źródłowymi (rejestr skarg petentów, książka wyjść służbowych i prywatnych, listy płac, zarządzenia oraz regulaminy wewnętrzne obowiązujące w jednostce, protokoły kontrolne). Przeprowadzono również indywidualne wywiady z pracownikami Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Ostródzie (z których została sporządzona notatka wewnętrzna). Z rozmów wynika, że w jednostce panuje zła atmosfera. W ocenie większości pracowników jest chaos, bałagan, brak bezpieczeństwa, zastraszanie. Niezadowolenie z pracy wynika z reorganizacji pracy oraz zmian jakie wprowadza Pani Dyrektor placówki Katarzyna Zielińska oraz Pani Kierownik Działu Wsparcia Rodziny Pani

. Wiele doświadczonych pracowników odeszło z pracy z powodu niewłaściwej atmosfery panującej między pracownikami oraz dyrekcją jednostki. Z relacji osób należących do związków zawodowych wynika również brak współpracy z dyrekcją, wręcz czują się dyskryminowane względem innych pracowników. W ich ocenie pracodawca powinien współpracować z organizacją związkową, a w szczególności w kwestii rozwiązywania problemów pracowniczych.

Najgorszą atmosferę dało się zauważyć w Dziale Wsparcia Rodziny, pomiędzy kierowniczką tego działu, a pracownikami sekcji oraz pracownikami innych działów i sekcji ośrodka. Zdaniem pracowników głównym problemem jest zła organizacja, dużo obowiązków oraz brak kompetencji ww. Pani Kierownik, brak dialogu z nią i wsparcia w trudnych sprawach oraz jej ingerowanie w pracę pozostałych działów. Większość pracowników wskazywało na nękanie wieloletniego pracownika, który w trakcie kontroli przebywał na zwolnieniu lekarskim. Z relacji tych rozmów wynika, że te wszystkie czynniki wpływają na brak wzajemnego zaufania i szacunku, co powoduje negatywne nastawienie do pracy. Pracownicy skarżą się, że kierownik działu pozwala sobie na zbyt wiele ze względu na bardzo dobrą relację z przełożoną Panią Dyrektorem. Skutkuje to tym, że prowadząca jednostką nie dostrzega lub wręcz ignoruje pewne konflikty. Należy zauważyć, że wiele rozmów wskazuje na to, że konflikt między pracownikami Ośrodka a Panią Dyrektorem i Panią Kierownik jest niewątpliwie eskalowany. Z relacji pracowniczej wynika, że w ośrodku występuje słaba komunikacja i zły przepływ informacji, co stanowi podatny grunt do powstawania złych relacji między kierownikiem, pracownikiem i dyrektorem jednostki. Niektórzy pracownicy stwierdzają, że nie czują się komfortowo. Napięta atmosfera zaczyna się odbijać na zdrowiu wielu pracowników, którzy zażywają leki antydepresyjne. Pracownicy uważają,

Flu
ml

że pracodawca nie konsultuje z pracownikami zmian, wprowadza nowe rozwiązania nie koniecznie dobre dla jednostki, co wpływa na złą organizację codziennej pracy.

Pracownicy często zwracali uwagę na nieodpowiednie i niestosowne zachowania Pani Dyrektor oraz Pani Kierownik podczas cyklicznych spotkań całej załogi. Na tych spotkaniach czują się zastraszeni i poniżani. Niejednokrotnie boją się zabrać głos, z obawy na późniejsze konsekwencje, a niekiedy ośmieszenie. Każdorazowe zwołanie przez przełożonych takiego spotkania wzbudza w pracownikach lęk i obawy.

W czasie przeprowadzania kontroli jedna z pracownic była zmuszona przez dyrekcję do złożenia wypowiedzenia. Z rozmów z panią Dyrektorem wynika, że praktyka ta jest przez nią stosowana w przypadku pracowników, co do których pracy ma ona zastrzeżenia. Brak zgody pracownika na odejście za porozumieniem stron może skutkować wypowiedzeniem umowy z winy pracownika. Według Pani Dyrektora metoda pozwoli pracownikowi na odejście z pracy bez konfliktu i z nienaganną opinią.

W rozmowie Pani Katarzyna Zielińska odniosła się do większości wyżej wskazanych uwag pracowników. Według niej niewłaściwe relacje oraz nerwowa atmosfera wynika z reorganizacji pracy oraz zwiększeniu zakresu działania ośrodka. Wprowadzając zmiany Dyrektor dąży do udoskonalenia pracy ośrodka oraz wyeliminowania panującego wcześniej nieporządku. Ponadto, sporą część pracowników cechuje niechęć do wprowadzanych zmian i trudności w dostosowaniu się do obowiązującego regulaminu. Nie zauważa ona problemów na szczeblu kadry kierowniczej - kadry pracowniczej. Kierownicy nie zgłaszają jej niewłaściwych zachowań i ona nie posiada wiedzy, żeby takie występowały. Według niej kierownicy działów są kompetentni, doświadczeni i prawidłowo wykonują swoje obowiązki. W przypadku wyboru Pani [imię], na Kierownika Działu Wsparcia Rodziny Pani Dyrektor samodzielnie podjęła decyzję (pomimo sprzeciwu pozostałych członków komisji konkursowej) i nadal uważa, że decyzja była słuszna, a Pani [imię] jest świetnym specjalistą w swojej dziedzinie.

Na pytanie zespołu kontroli, czy zgłaszane były do niej jakiejkolwiek sytuacje mobbingowe występujące w Ośrodku odpowiedziała, że jednorazowo była zgłoszona sytuacja, jednak osoba stosująca niewłaściwe zachowania już nie pracuje.

Pani dyrektor uważa, że częste zwolnienia lekarskie pracowników związane są z problemami rodzinnymi i zdrowotnymi. W żaden sposób nie wiąże ich z sytuacją panującą w ośrodku. Podobnie ma się sytuacja z częstym wzywaniem pogotowia ratunkowego do pracowników MOPS. Uważa również, że stosowanie tabletek antydepresyjnych jest w obecnych czasach zjawiskiem powszechnym i występującym we wszystkich środowiskach, nie musi to mieć związku z wykonywaną pracą.

Niewłaściwa atmosfera panująca w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Ostródzie została również zauważona podczas przeprowadzonej w dniach od 26.06.2023 - 04.07.2023 kontroli przez Warmińsko-Mazurski Urząd Wojewódzki w Olsztynie. Protokół dodatkowo zawierał liczne nieprawidłowości i uchybienia w wydawanych przez MOPS decyzjach. W protokole ujawniono 122 uchybienia, zauważone w około 50 teczkach sprawy. Pani Dyrektor odnosząc się do tych zarzutów stwierdziła, że błędy te występują od wielu lat i powtarzają się notorycznie. Jednak do tej pory nie były one ujmowane w protokołach z kontroli ze względu na dobre relacje wcześniejszego dyrektora z pracownikami Warmińsko-Mazurskiego Urzędu Wojewódzkiego w Olsztynie. Uważa, że za wszystkie błędy odpowiadają pracownicy. Pani Dyrektor uznała, że jest bardzo zadowolona, że błędy te zostały ujawnione na etapie kontroli, gdyż tylko potwierdza to, co ona od początku swojej pracy powtarza, a mianowicie, że pracownicy nie mają odpowiedniej wiedzy i kompetencji. Nie ukrywała, że względem pracowników zostaną wyciągnięte konsekwencje. Mówiła o odnotowaniu tego faktu w aktach osobowych poszczególnych pracowników, a nawet w razie takiej konieczności, będzie musiała niektóre osoby zwolnić.

Zespół kontroli pokusił się o dokonanie analizy podobnych kontroli kompleksowych realizowanych w innych ośrodkach pomocy społecznej na terenie kraju. Przejrzano kilkanaście protokołów z kontroli i w żadnym z przypadków nie zdarzyło się, aby skala uchybień była tak duża. Błędy zdarzały się w pojedynczych sprawach i z reguły nie przekraczały kilkudziesięciu zarzutów.

Podsumowanie i zalecenia

W opinii zespołu kontrolnego panująca w ośrodku atmosfera nie sprzyja dobrej organizacji pracy i może mieć istotny wpływ na popełnianie przez pracowników błędy. Nie konsultowane wcześniej z pracownikami przeniesienia i zmiany stanowisk powodują chaos, brak bezpieczeństwa i poczucia stabilności zatrudnienia wśród pracowników. Może to skutkować pogarszającą się jakością wykonywanych przez nich obowiązków, a w konsekwencji ich frustracja i zniechęceniem. Na Dyrektora jednostki spoczywa odpowiedzialność za całokształt jej funkcjonowania i on ponosi pełną odpowiedzialność za panującą atmosferę.

W celu poprawy relacji panujących w ośrodku zaleca się przeprowadzenie dla wszystkich pracowników warsztatów poprawiających relacje interpersonalnych oraz podnoszących ich samoocenę. Zasadne byłoby poszerzenie warsztatów o umiejętność rozwiązywania konfliktów oraz radzenia sobie w sytuacjach stresujących.

Obowiązek pracodawcy w zakresie przeciwdziałania mobbingowi polega na starannym i nieprzerwanym działaniu. W związku z tym, pracodawca powinien przeciwdziałać mobbingowi

w szczególności przez szkolenie pracowników, informowanie o niebezpieczeństwie i konsekwencjach mobbingu, czy przez stosowanie procedur, które umożliwią wykrycie i zakończenie tego zjawiska. Zaleca się aktualizację wewnętrznej polityki antymobbingowej oraz zapoznanie pracowników z jej zapisami.

Poinformowano stronę kontrolowaną o możliwości wniesienia umotywowanych zastrzeżeń lub złożenia wyjaśnień do ustaleń zawartych w protokole kontroli - w formie pisemnej do Burmistrza Miasta Ostróda, w terminie 7 dni od daty otrzymania niniejszego protokołu. Jednocześnie poinformowano Dyrektora Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Ostródzie o prawie odmowy podpisania protokołu z koniecznością uzasadnienia przyczyn takiej decyzji. Uzasadnienie w formie pisemnej należy wnieść do Burmistrza Miasta Ostródy w terminie 7 dni od daty zapoznania się z treścią niniejszego protokołu.

Protokół sporządzono w trzech jednobrzmiących egzemplarzach po jednym dla każdej ze stron oraz jeden do akt sprawy. Na tym protokół zakończono.

Audytór Wewnętrzny

MK

Magdalena Kłukowska

.....
INSPEKTOR

Blank Magdalena
Magdalena Blank

.....
25.09.2023r.

(data i podpisy kontrolujących)

DYREKTOR
Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej
w Ostródzie

KZ
mgr Katarzyna Zielińska

.....
(data i podpis kontrolowanego)

25.09.2023r.

GMINA MIEJSKA OSTRÓDA

ul. A. Mickiewicza 24

14-100 OSTRÓDA

NIP 741-209-06-54, REGON 510743404

Blank MK