

Procedura rozpatrywania wniosków o przyznanie świadczeń z pomocy społecznej reguluje sposób postępowania przy rozpatrywaniu wniosków o przyznanie pomocy na podstawie ustawy o pomocy społecznej.

Etapy postępowania:

- I. Przyjmowanie wniosków o pomoc społeczną.
- II. Rozpatrywanie wniosków.
- III. Przekazywanie wniosków do Sekcji Świadczeń Pomocy Społecznej celem sporządzenia decyzji.
- V. Uwagi końcowe.

I. Przyjmowanie wniosków o pomoc społeczną.

1. Przyjęcie wniosku następuje poprzez:

- 1/ złożenie go w dniu urzędowania Ośrodka,
- 2/ przesłanie wniosku za pośrednictwem poczty (pocztę przyjmuje pracownik sekretariatu),
- 3/ zgłoszenie telefoniczne,
- 4/ przesłanie wniosku pocztą e-mail.

2. Wniosek składa m.in.:

- osoba zainteresowana,
- osoba wspólnie zamieszkująca i gospodarująca,
- osoba obca za zgodą osoby zainteresowanej,
- przedstawiciel ustawowy lub opiekun prawny w przypadku osoby nieletniej lub ubezwłasnowolnionej.

3. Jeżeli podanie wnosi osoba, która nie może lub nie umie pisać zgłoszenie o pomoc społeczną przyjmuje pracownik socjalny ustnie do protokołu. Pracownik przyjmujący wniosek każdorazowo sprawdza: - czy w podaniu wskazana jest osoba, której podanie dotyczy, - jej adres, - podpis na wniosku.

4. Pracownik potwierdza przyjęcie podania, jeżeli żąda tego osoba składająca podanie.

5. Wnioski przesłane za pośrednictwem poczty trafiają do sekretariatu, które po dekretacji przez Dyrektora Ośrodka przekazywane są właściwemu pracownikowi socjalnemu, z zachowaniem obowiązującej rejonizacji. Pracownik przyjmujący wniosek stawia na nim niezwłocznie pieczętkę z datą przyjęcia wniosku, swoją parafę oraz wpisuje na podaniu kolejny numer zgodny z rejestrem danego pracownika socjalnego.

6. Pracownik przyjmujący zgłoszenie telefoniczne o zdarzeniu powodującym konieczność wszczęcia postępowania sporządza z rozmowy notatkę służbową. Sprawie zgłoszonej telefonicznie nadaje się numer i wpisuje zgłoszenie do rejestru spraw bieżących pracownika socjalnego.
7. W przypadku wniosku składanego po raz pierwszy (brak danych w systemie komputerowym): pracownik wstępnie ustala sytuację w oparciu o oświadczenia osoby i załączone do wniosku dokumenty, zaznacza przyjęte dokumenty na odwrocie wniosku, informuje pisemnie klienta o konieczności dołączenia brakujących zaświadczeń, ustala termin wizyty w celu przeprowadzenia wywiadu środowiskowego, informuje klienta o jego uprawnieniach i obowiązkach.
8. W przypadku osób korzystających wcześniej z pomocy społecznej pracownik na podstawie ostatniego wywiadu sprawdza sytuację rodziny, ustala realizację zobowiązań z ostatniego wywiadu i okres, na jaki przyznano pomoc, sprawdza poprawność załączonych do wniosku zaświadczeń i zaznacza przyjęte wnioski na odwrocie wniosku, ustala z klientem termin przeprowadzenia wywiadu środowiskowego, informuje pisemnie o konieczności uzupełnienia brakujących dokumentów lub zaświadczeń.
9. W przypadku ustalenia, że nie jesteśmy organem właściwym do załatwienia sprawy wniosek przekazany zostaje niezwłocznie do organu właściwego w drodze postanowienia, na które nie przysługuje zażalenie.

II. Rozpatrywanie wniosków.

1. Pracownik socjalny podlega wyłączeniu z prowadzenia sprawy w następujących sytuacjach:
 - jest stroną postępowania, - pozostaje z jedną ze stron w takim stosunku prawnym, że może mieć to wpływ na wynik sprawy, - w sprawie swojego małżonka oraz krewnych i powinowatych do drugiego stopnia, - w sprawie osoby związanej z nim z tyt. przysposobienia, opieki, kurateli lub sprawowania nad osobą/rodziną kurateli sądowej, - w sprawie, w której jedna ze stron jest osobą pozostającą wobec niego w stosunku nadrzędności służbowej.
2. W przypadku wyłączenia pracownika z prowadzenia danej sprawy wyznaczony zostaje przez Dyrektora inny pracownik.
3. Pracownik socjalny po przyjęciu wniosku o pomoc:
 - a) zapoznaje się z jego treścią oraz sytuacją klienta wynikającą z dołączonych do wniosku dokumentów,
 - b) ustala kolejność rozpatrywania wniosków kierując się datą wpływu oraz pilnością sprawy,

- c) zgodnie z przepisami Kodeksu postępowania administracyjnego i rozporządzenia w sprawie rodzinnego wywiadu środowiskowego sprawy załatwia bez zbędnej zwłoki,
 - d) w celu zapewnienia płynności załatwiania spraw zaleca się opracowanie wniosku z wywiadem środowiskowym i oddanie go do sekretariatu w ciągu 20 dni od przyjęcia wniosku, co umożliwi właściwe w czasie nałożenie decyzji i jej ostateczne opracowanie i wydanie przez pracowników Sekcji Świadczeń Pomocy Społecznej,
 - e) zaopatrzuje się w odpowiednie kwestionariusze wywiadów środowiskowych (cz. IV - dla osób korzystających wcześniej z pomocy społecznej, cz. I dla osób zgłaszających się po raz pierwszy oraz w przypadku istotnych zmian w sytuacji rodziny np. zmiana adresu, zmiana liczby jej członków, znaczne pogorszenie się zdrowia, a także gdy istotnych zmian nie stwierdzono lecz minęły już 2 lata od ostatniego wywiadu cz. I),
 - f) przygotowuje zagadnienia wymagające wyjaśnienia w danej sprawie.
4. Przed wyjściem w teren pracownik socjalny każdorazowo wpisuje do „zeszytu wyjść pracowników socjalnych” swoją godzinę wyjścia, imię, nazwisko i adres klienta. Po powrocie uzupełnia wpis o godzinę powrotu.
 5. Pracownik socjalny przeprowadza wywiad w terminie 14 dni od dnia powzięcia wiadomości o potrzebie przyznania pomocy. W sprawach niecierpiących zwłoki, wymagających pilnej interwencji wywiad przeprowadza się w terminie 2 dni od powzięcia wiadomości. Gdy wymagane jest dodatkowe postępowanie wyjaśniające załatwienie sprawy powinno nastąpić nie później niż w ciągu miesiąca od dnia wszczęcia postępowania.
 6. O każdym przypadku niezałatwienia sprawy w terminie jednego miesiąca klient jest informowany na piśmie o przyczynie zwłoki wraz z podaniem terminu załatwienia sprawy.
 7. W przypadku nieobecności klienta w miejscu zamieszkania pracownik socjalny odwiedza środowisko ponownie. W przypadku kolejnej nieobecności klienta należy pozostawić wiadomość w zamkniętej kopercie z podaniem następnego terminu wizyty. Jeżeli pomimo tej wiadomości nie można nadal nawiązać kontaktu z klientem należy wezwać pisemnie zainteresowanego do stawienia się w Ośrodku w celu ustalenia terminu przeprowadzenia wywiadu środowiskowego. Pismo doręcza się za zwrotnym potwierdzeniem odbioru. Brak możliwości nawiązania kontaktu z klientem skutkuje umorzeniem postępowania.
 8. Odwiedzając środowisko pracownik socjalny ma obowiązek okazać legitymację służbową. Osobę składającą oświadczenia do wywiadu środowiskowego na wstępie poucza się o odpowiedzialności karnej z art. 233 kk za podawanie nieprawdy i składanie fałszywych zeznań.

9. Każdorazowo pracownik socjalny żąda okazania dokumentu tożsamości od osoby, z którą przeprowadza wywiad. Wywiad przeprowadza się z osobą wnioskującą o pomoc lub innym dorosłym domownikiem pozostającym we wspólnym gospodarstwie domowym.
10. Przy pierwszym zgłoszeniu obowiązkowo przeprowadza się wywiad środowiskowy z wnioskodawcą. W przypadku następnych zgłoszeń o pomoc wywiad może być przeprowadzony z dorosłym członkiem rodziny pozostającym we wspólnym gospodarstwie domowym.
11. Wywiad przeprowadza się zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami. Poza faktami jakie zostały przedstawione przez zainteresowanego pracownik socjalny powinien dążyć do wszechstronnego, wnikliwego wyjaśnienia sytuacji bytowej osoby/rodziny i w tym celu powinien żądać niezbędnych do wyjaśnienia dokumentów i zaświadczeń. Wymaganym załącznikiem do wywiadu część I jest wypełnienie przez klienta oświadczenia o stanie majątkowym na obowiązującym formularzu.
12. Pracownik socjalny ma obowiązek poinformować klienta o treści obowiązujących przepisów i wynikających z nich uprawnień. Po przeprowadzeniu wywiadu należy zapoznać klienta z jego treścią. Ponadto należy poinformować klienta o sposobie doręczenia decyzji. W biurze pracownik socjalny w przypadku wątpliwości konsultuje wysokość pomocy i wprowadza wniosek o pomoc oraz wywiad środowiskowy do systemu informatycznego „POMOST”.
13. Wysokość pomocy w formie specjalnego zasiłku celowego oraz zasiłku zwrotnego każdorazowo pracownik socjalny konsultuje z przełożonym.

III. Przekazywanie wywiadów do merytorycznej oceny i zatwierdzenia w celu sporządzenia decyzji.

1. Przekazanie wniosku z wywiadem i dokumentacją klienta pracownik socjalny dokonuje osobiście przez złożenie teczeki klienta w sekretariacie, co pracownik sekretariatu potwierdza pieczętką – datownikiem, następnie pracownik socjalny wpisuje w rejestrze oddanych wywiadów datę oddania oraz liczbę dni, które upłynęły od daty złożenia wniosku. W ocenie wywiadu pracownik socjalny zawiera i podkreśla informacje, które jego zdaniem, pracownikowi Sekcji Świadczeń Pomocy Społecznej, powinien wpisać w uzasadnieniu decyzji ze względu na możliwość egzekwowania ustaleń dokonanych z klientem.
2. Wywiad niekompletny, względnie zawierający wady merytoryczne jest zwracany pracownikowi socjalnemu i fakt ten odnotowuje się w rejestrze oddanych przez pracownika socjalnego wywiadów.

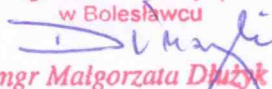
3. W przypadku planowania pomocy w formie posiłków dla dzieci w Przedszkolach lub obiadów w szkole, po przeprowadzonym wywiadzie środowiskowym i pełnym rozeznaniu sytuacji dochodowej rodziny w celu przyspieszenia realizacji tej formy pomocy – pracownik socjalny wpisuje na kartce imię, nazwisko i adres dzieci, nr szkoły, w której przewiduje realizację obiadów, dochód rodziny porównany do obowiązującego kryterium, datę rozpoczęcia pomocy i przedkłada do wstępnej akceptacji Dyrektorowi lub Z-cy Dyrektora, a następnie przekazuje ją do Sekcji Świadczeń.
4. W przypadku planowania pomocy w postaci usług opiekuńczych lub specjalistycznych usług opiekuńczych (w tym dla osób z zaburzeniami psychicznymi) po przeprowadzonym wywiadzie środowiskowym i rozpoznanej sytuacji dochodowej, uzyskaniu zgody od klienta o ponoszeniu odpłatności za usługi, pracownik socjalny w celu przyspieszenia realizacji tej formy pomocy zgłasza na kartce podobnie jak w pkt. 3 dane klienta, datę rozpoczęcia pomocy i przedkłada do akceptacji Dyrektorowi lub jego zastępcy, a następnie przekazuje ją do Sekcji Świadczeń.
5. W przypadku osób korzystających z usług opiekuńczych lub specjalistycznych usług opiekuńczych (w tym dla osób z zaburzeniami psychicznymi) oraz z usług ośrodków wsparcia, w celu zapewnienia płynnej kontynuacji pomocy usługowej - kolejny wywiad środowiskowy pracownik socjalny przeprowadza i oddaje do nałożenia decyzji w ostatnim miesiącu obowiązywania decyzji, najpóźniej do 21 dnia m-ca.

IV. Uwagi końcowe

Na każdym etapie załatwiania sprawa może być konsultowana z zastępcą dyrektora lub dyrektorem Ośrodka. W przypadkach trudnych i budzących duże wątpliwości zastępca konsultuje z radcą prawnym. Pracownik socjalny ponosi pełną odpowiedzialność za sposób prowadzenia sprawy i przestrzeganie obowiązujących przepisów w zakresie ustawy o pomocy społecznej i kodeksu postępowania administracyjnego oraz innych przepisów mających zastosowanie w prowadzonej sprawie.

Pracownik socjalny ma obowiązek wnikliwie, rzetelnie i ze szczególną starannością rozpatrywać każdą sprawę, zadbać o efektywną i właściwą organizację pracy na swoim stanowisku.

Przestrzeganie procedury w sprawie o udzielenie pomocy społecznej powinno gwarantować właściwe zarządzanie środkami publicznymi oraz profesjonalną obsługę osób i rodzin wymagających pomocy.

DYREKTOR
Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej
w Bolesławcu

mgr Małgorzata Dłużek