

UCHWAŁA NR ____/25
RADY MIASTA GDYNI
z 5 marca 2024 r.

w sprawie skargi XX na Dyrektora Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Gdyni.

Na podstawie art. 18b ust.1 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t. j. Dz.U. z 2024r. poz. 1465¹) w zw. z art. 229 pkt 3 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz.U. z 2024r. poz. 572), Rada Miasta Gdyni uchwala co następuje:

§ 1. Skargę XX z dnia 30 grudnia 2024 r. na działalność na Dyrektora Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Gdyni uznaje się za niezasadną.

§ 2. Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Przewodniczący Rady Miasta Gdyni
Tadeusz Szemiot

¹ Zm. Dz. U. z 2024 r. poz. 1572, 1907, 1940.

UZASADNIENIE

W dniu 30 grudnia 2024 r. do Biura Rady Miasta Gdyni wpłynęła skarga XX na działalność Dyrektora Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej (w dalszej części MOPS) , w której Skarżący sformułował ogólny zarzut „nieefektywnej, niezgodnej z przepisami oraz ze statutem MOPS realizacji form pomocy, przyznanych Skarżącemu przez Prezydenta Miasta Gdyni”. Następnie, w dniu 3 lutego 2025 r., Skarżący złożył uzupełnienie do skargi, w którym opisał przebieg spotkań z pracownikiem socjalnym MOPS, które odbyły się 16 stycznia i 29 stycznia 2025 r. Podczas tych spotkań Skarżący miał nie otrzymać wymiernej pomocy od MOPS w oczekiwanych przez siebie zakresie i formie.

Skarżący jest cudzoziemcem, otrzymał w Polsce status uchodźcy. Decyzją Prezydenta Miasta Gdyni z 20 marca 2024 r. przyznana została Skarżącemu pomoc (do dnia 31.01.2025 r.), w tym ustalony Indywidualny Program Integracji (dalej: IPI). W trakcie postępowania przed Szefem Urzędu ds. Cudzoziemców, zakończonego przyznaniem Skarżącemu statusu uchodźcy, prawidłowo został on poinstruowany o dostępnych, przysługujących mu formach pomocy. W ramach IPI wskazano Skarżącemu 6 obszarów pomocowych:

1. Pomoc finansowa,
2. Pomoc w rejestracji w Powiatowym Urzędzie Pracy i aktywizacja zawodowa,
3. Pomoc w zakresie nauki języka polskiego,
4. Pomoc przy załatwianiu spraw w urzędach i instytucjach,
5. Pomoc w zakresie kontaktów ze środowiskiem lokalnym,
6. Pomoc w ustabilizowaniu spraw mieszkaniowych.

Skarżący porozumiewa się w języku rosyjskim, słabo zna angielski, polskiego nie zna. Leczy się na depresję. Nie ma zastrzeżeń co do zakresu i sposobu realizacji przyznanej mu pomocy finansowej, wskazuje natomiast, że nie udzielono mu wsparcia (nie poinformowano go), jak korzystać z form pomocy oferowanych uchodźcom przez Narodowy Fundusz Zdrowia . Kontaktując się z podmiotami leczniczymi nie otrzymuje wsparcia w postaci tłumacza z języka rosyjskiego. Proponowano mu odpłatne wsparcie medyczne, na które go nie stać.

Skarżący jest zarejestrowany w Powiatowym Urzędzie Pracy od lipca 2024 r. Nie otrzymał żadnych ofert pracy, a te, które udało mu się samemu znaleźć, były niekompatybilne z jego stanem zdrowia psychicznego i fizycznego, jak również nie odpowiadały deklarowanemu przez niego wykształceniu. Pomimo nacisku wywieranego na Skarżącego przez organ w zakresie znalezienia pracy, nie odczuwa on zaopiekowania ze strony organu, jest odsyłany do organizacji pomocowych w innym mieście (CIS Sopot), nie są brane pod uwagę jego kwalifikacje ani możliwości dotyczące zatrudnienia (IT, tłumaczenia, copywriting, ghostwriting).

W zakresie dotyczącym ustabilizowania swojej sytuacji mieszkaniowej Skarżący podnosił, że jedyną formą wsparcia, jaką uzyskał od organu w związku z konfliktem pomiędzy nim a osobą wynajmującą mu lokal, było zalecenie zaprzestania płacenia czynszu i wyprowadzka. Nie poinformowano go o możliwości ubiegania się o tzw. mieszkanie wspomagane ani mieszkanie treningowe, gdzie zdaniem Skarżącego jego sytuacja wypełnia przesłanki ubiegania się o tę formę pomocy. Podczas poszukiwania lokalu do wynajęcia organ udostępnił Skarżącemu nieaktualną listę, gdzie część potencjalnych wynajmujących w ogóle nie chciała z nim rozmawiać. Skarżącemu nie

udzielono realnej pomocy podczas szukania lokalu ani też wsparcia psychologicznego w obliczu związanego z tym stresu. Tutaj również problemem była bariera językowa.

W zakresie nauki języka polskiego, Skarżącego skierowano do Centrum Aktywności dla Cudzoziemców SPILNO, gdzie zaproponowano mu kurs językowy. Skarżący wziął udział w jednym tylko spotkaniu online, finalnie kurs został anulowany. Dalej zaproponowano Skarżącemu naukę poprzez aplikację Duolingo, w tym opłacanie usługi Premium (co zdaniem Skarżącego jest zbędne – wersja podstawowa całkowicie wystarcza) oraz wylegitymowania się dyplomem ukończenia kursu językowego. Ostatecznie Skarżący ocenia, że w kwestii związanej z nauką języka nie otrzymał adekwatnej pomocy od organu.

Z racji nieznamomości języka polskiego Skarżący musi podczas kontaktów z organem korzystać z pomocy tłumacza języka rosyjskiego. Zdaniem Skarżącego osoby podejmujące się tłumaczenia przeinaczały jego wypowiedzi, nie rozumiały intencji, nie znały specjalistycznego słownictwa. Skarżący nie odczuwa w tym zakresie sprawności ze strony organu w radzeniu sobie z barierą językową – mimo zmiany tłumacza, zgodnie z wnioskiem Skarżącego. Skarżący jest wdzięczny za pomoc, którą otrzymał, ale uważa, że nie była ona wystarczająca i zgodna z jego oczekiwaniami. W piśmie z dnia 3 lutego 2025 r. Skarżący uzupełnił treść skargi o opis dwóch spotkań z pracownikiem socjalnym MOPS, jakie miały miejsce w styczniu 2025 r. Pierwsze ze spotkań odbyło się z udziałem tłumacza. Pracownik socjalny miał Skarżącemu odmawiać kolejnych form pomocy, wielokrotnie jedynie zadając pytanie „jak możemy panu pomóc?” Skarżący został pozostawiony samemu sobie, nie otrzymał żadnej pomocy w załatwianiu spraw bytowych, odniósł wrażenie, jakby scenariusz tej rozmowy sporządził Franz Kafka. Drugie spotkanie odbyło się z udziałem tłumacza języka angielskiego (Skarżący słabo zna ten język). Pracownik socjalny miał mówić szybko, chaotycznie, odmówił przetłumaczenia na angielski sporządzonego w języku polskim dokumentu „Rejestru działań” podjętych na rzecz Skarżącego. Nie pozwolono Skarżącemu sfotografować tego dokumentu, pracownik socjalny zakończył rozmowę pod pretekstem „złego zachowania” ze strony Skarżącego, dokument ostatecznie nie został podpisany. Skarżący wyszedł ze spotkania z przekonaniem, że nie otrzymał takiego wsparcia, jakiego potrzebował i jakiego oczekiwał.

Komisja Skarg, Wniosków i Petycji zważyła, co następuje:

Zgodnie z art. 93 ustawy o pomocy społecznej, pomoc dla cudzoziemca realizowana jest w ramach Indywidualnego programu integracji (zwanego dalej: IPI), uzgodnionego między powiatowym centrum pomocy rodzinie a cudzoziemcem, określającego wysokość, zakres i formy pomocy, w zależności od indywidualnej sytuacji życiowej cudzoziemca i jego rodziny. Na terenie Gminy Miasto Gdynia tę formę pomocy realizuje Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej. W roku 2024 MOPS realizował 34 IPI, obecnie realizuje ich 17. Skarżący, ma 31 lat, jest narodowości rosyjskiej i przebywa na terytorium Polski od 2017 r. (ósmo rok), w Gdyni od roku 2020. Status uchodźcy otrzymał w grudniu 2023 r. Wniosek o pomoc w ramach IPI złożył w MOPS w dniu 25.01.2024r., oczekując na Kartę pobytu. Dnia 20.02.2024 r. dostarczył także Kartę pobytu. W dniu 22.02.2024 r. Skarżący podpisał uzgodniony Indywidualny program integracji, w którym zawarte zostały zobowiązania dla niego i MOPS. Wojewoda zaakceptował IPI w dniu 06.03.2024 r. W rezultacie akceptacji IPI przez Wojewodę w dniu 06.03.2024 r., wydana została decyzja przyznająca Skarżącemu świadczenie pieniężne w wysokości 1 450,00 zł miesięcznie w okresie od 01.02.2024 r. do

31.07.2024 r. oraz 1 305,00 zł miesięcznie w okresie od 01.08.2024 r. do 31.01.2025 r. Łączna kwota pomocy finansowej w ramach indywidualnego programu integracji wyniosła 16.736,10 zł. Organ wziął pod uwagę trudną sytuację Skarżącego, dlatego postanowił przyznać maksymalną kwotę świadczenia. Ponadto w lutym i marcu 2024 r. Skarżący dodatkowo otrzymał pomoc finansową w formie zasiłku celowego na dofinansowanie wynajmu mieszkania w kwocie 1 552 zł oraz zasiłek celowy na żywność w wysokości 1 000 zł. Należy nadmienić, że jest to pomoc fakultatywna, a nie obligatoryjna.

W swojej skardze Skarżący - powołując się na art. 92 ustawy o pomocy społecznej - wskazał nieaktualne kwoty świadczeń dla cudzoziemców, które zostały zmienione Rozporządzeniem Rady Ministrów z dnia 14 lipca 2021 r. w sprawie zweryfikowanych kryteriów dochodowych oraz kwot świadczeń pieniężnych z pomocy społecznej (Dz. U. z 2021 r. poz. 1296), nie wniósł jednak zastrzeżeń co do wysokości uzyskanej pomocy finansowej. Skarżący - jako osoba zarejestrowana w Powiatowym Urzędzie Pracy od dnia 28.02.2024 r. - jest objęty ubezpieczeniem zdrowotnym, o czym był informowany przez pracownika socjalnego. MOPS zapewnia ubezpieczenie zdrowotne jedynie w sytuacji, gdy nie ma żadnej innej możliwości uzyskania ubezpieczenia (art. 92 ust. 1 pkt 2 ustawy o pomocy społecznej oraz art. 54 ustawy o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych), pełniąc rolę instytucji ostatniej instancji. Informacja w tym zakresie zawarta jest również w IPI. Skarżący zarzuca, że nie uzyskał od Organu odpowiedniego wsparcia w kontaktach z podmiotami leczniczymi, a Skarżący cyt.: „nie włada dostatecznie dobrze językiem rosyjskim”. Biorąc pod uwagę możliwość pomyłki w tym sformułowaniu i domniemanie, że chodziło o język polski, podkreślić należy, że obowiązkiem cudzoziemca objętego IPI, wynikającym z art. 93 ust. 1 pkt 2c ustawy o pomocy społecznej jest nauka języka polskiego. Istotnym jest, że Skarżący przebywa w Polsce ósmy rok, zadeklarował zamiar zamieszkania w Gdyni i powinien uczyć się języka polskiego. Ze strony pracownika socjalnego uzyskał niezbędną pomoc w zakresie możliwości nauki języka. Skarżący podczas wywiadów środowiskowych przeprowadzonych kolejno w dniach: 22.02.2024r., 28.02.2024r., 19.03.2024r., 17.09.2024r. oraz indywidualnych spotkań z pracownikiem socjalnym, nie wspominał o problemach zdrowotnych, w tym psychicznych. Od początku współpracy podczas kilku miesięcy jej trwania, Skarżący podawał pracownikowi socjalnemu informacje, że jest osobą zdrową. W dniu 22.11.2024 r. Skarżący po raz pierwszy zapytał pracownika socjalnego o możliwość pomocy w zakresie zdrowia psychicznego. Pracownik socjalny podał kontakt do Ośrodka Interwencji Kryzysowej przy ul. Bp. Dominika 25 w Gdyni, gdzie świadczona jest pomoc psychologa w języku rosyjskim i angielskim oraz do Centrum Zdrowia Psychicznego przy ul. Traugutta 9 w Gdyni. Na spotkaniu z pracownikiem socjalnym w dniu 04.12.2024 r. Skarżący poinformował, że nie skorzystał z pomocy Ośrodka Interwencji Kryzysowej. Stwierdził, że teraz chciałby skorzystać z pomocy psychiatrycznej. Poinformowano go, że opiekę szpitalną świadczy Szpital Psychiatryczny w Gdańsku przy ul. Srebrniki 17. Zapytany, czy potrzebuje natychmiastowej interwencji medycznej, odparł, że nie wymaga takiej i jest w stanie normalnie funkcjonować. Skarżący nie skorzystał ze wskazanych możliwości skorzystania z usług zdrowotnych. Na kolejnym spotkaniu w dniu 17.12.2024 r. pracownik socjalny zapytał Skarżącego, czy chciałby skorzystać z prywatnych usług medycznych, skoro publiczne możliwości wsparcia w innym niż polskim języku nie sprostały jego oczekiwaniom. Skarżący wyraził niezadowolenie z tej propozycji. Skarżący nie zgłaszał potrzeby zaangażowania osoby wspomagającej komunikację podczas załatwiania swoich spraw zdrowotnych.

Na spotkaniu z pracownikiem socjalnym w dniu 01.02.2024 r. Skarżący uzyskał informację, że ma obowiązek rejestracji w powiatowym urzędzie pracy, zgodnie z art. 93 ust. 1 pkt 2b ustawy o pomocy społecznej, co zapewni mu dostęp do ubezpieczenia zdrowotnego i pomocy w znalezieniu pracy. Obowiązek ten został również ujęty w zawartym w dniu 22.02.2024r. Indywidualnym programie integracji. Skarżący zarejestrował się w Powiatowym Urzędzie Pracy w Gdyni w dniu 28.02.2024 r. Podczas tej wizyty, w celu ułatwienia komunikacji, towarzyszył mu pracownik MOPS, biegły władający językiem rosyjskim. Powiatowy Urząd Pracy nie miał ofert zatrudnienia odpowiadających oczekiwaniom Skarżącego. Skarżący zarzuca pracownikowi socjalnemu brak wsparcia w zakresie poszukiwania pracy - podkreślić należy, że usługi pośrednictwa pracy, doradztwa personalnego i poradnictwa zawodowego to tzw. działalność regulowana, wymagająca wpisu do rejestru agencji zatrudnienia, a więc nie leżąca w kompetencjach pracownika socjalnego. W związku z utrzymującym się brakiem zatrudnienia Skarżącego, w dniu 22.10.2024r. pracownik zaproponował mu udział w programie aktywizacji społeczno - zawodowej prowadzonej przez Centrum Integracji Społecznej w Sopocie - propozycja została złożona po potwierdzeniu dostępności wolnych miejsc i mając na względzie, że działa tam także Centrum Integracji i Wsparcia Cudzoziemców, które w szerokim zakresie pomaga cudzoziemcom, organizując m.in. kursy nauki języka polskiego. Oferta Centrum Integracji Społecznej obejmuje wsparcie w podniesieniu umiejętności i kwalifikacji zawodowych, a także w nabyciu umiejętności interpersonalnych i społecznych, ułatwiających integrację społeczną – jest tu szeroka oferta warsztatów i zajęć edukacyjnych, kompleksowa pomoc psychologiczna, doradztwo zawodowe, a uczestnik otrzymuje świadczenie pieniężne w wysokości zasiłku dla bezrobotnych oraz pokrycie kosztów dojazdów. Skarżący odmówił tej formy wsparcia (SMS do pracownika socjalnego w dniu 22.11.2024 r.).

Odnosząc się do kwestii wsparcia Skarżącego w ustabilizowaniu sytuacji mieszkaniowej: na początku współpracy, tj. w lutym 2024 r., pracownik socjalny ustalił, że Skarżący ma trudną sytuację mieszkaniową. Właścicielka wynajmowanego wówczas lokalu znacząco podniosła czynsz oraz żądała dodatkowej opłaty za dostęp do pralki. Umowa najmu nie była podpisana. Taka sytuacja utrzymywała się przez cztery wcześniejsze lata. Nie godząc się na takie traktowanie, Skarżący zdecydował się na przeprowadzkę, przy wsparciu pracownika socjalnego. Uzyskał wówczas także dodatkową pomoc finansową, prawną i wsparcie w komunikacji z właścicielką lokalu. Dzięki szerokiemu wsparciu udzielonemu przez pracowników MOPS, w dniu 14.03.2024 r. Skarżący zmienił miejsce zamieszkania i wprowadził się do lokalu przy ul. Maczka w Gdyni. Sytuacja mieszkaniowa ustabilizowała się. Skarżący podpisał umowę najmu i zameldował się w nowym miejscu. Klient informował pracownika socjalnego, że w nowym miejscu mieszka mu się dobrze, na bieżąco opłaca mieszkanie i ma dobre relacje ze współlokatorami.

W dniu 26.08.2024 r. Skarżący ponownie zmienił miejsce zamieszkania, przeprowadzając się do lokalu przy ul. Zygmunta Augusta w Gdyni. Tym razem nie potrzebował wsparcia pracowników MOPS. Pomagał mu kolega. Klient informował początkowo, że ma umowę najmu mieszkania, następnie, że nie. Podawał niejasne informacje. W mieszkaniu przy ul. Zygmunta Augusta zamieszkał z kolegą. Do tej pory klient nie przedstawił pracownikowi socjalnemu umowy najmu.

Na początku współpracy, w lutym 2024 r., pracownik socjalny przedstawił Skarżącemu ofertę bezpłatnej nauki języka polskiego w SPILNO Gdynia. Zostały podane również inne miejsca, gdzie organizowane są kursy, m.in. Powiatowy Urząd Pracy w Gdyni. Na

kolejnych spotkaniach Klient informował, że uczęszcza do SPILNO oraz wykupił subskrypcję na naukę języka polskiego. Pracownik socjalny nigdy nie proponował ani nie sugerował klientowi tej formy nauki i nie prosił o uzyskanie dyplomu - Klient sam wybrał tę formę nauki języka polskiego. Skarżący miał także możliwość nauki języka polskiego w Centrum Integracji i Wsparcia Cudzoziemców w Sopocie - nie skorzystał z tej możliwości. W dniu 22.05.2024r. pracownik socjalny otrzymał informację o rezygnacji Skarżącego z nauki języka polskiego w SPILNO Gdynia. Powodem miała być rezygnacja lektora z pracy w SPILNO i niska skuteczność lekcji wg opinii Skarżącego. Po weryfikacji tych informacji przez pracownika socjalnego okazało się, że istniała możliwość kontynuacji nauki języka polskiego z innym lektorem.

W lipcu 2024 r. Skarżący zwrócił się do kierownika Zespołu ds. intensywnej pracy socjalnej z Rodziną MOPS z prośbą o zmianę osoby wspomagającej komunikację. Warto nadmienić, że w MOPS w Gdyni nie zatrudnia się tłumacza przysięgłego. Aby sprostać oczekiwaniom Skarżącego, został wyznaczony inny pracownik zespołu, również biegle władający językiem rosyjskim, który wspomagał w dalszej komunikacji.

Należy mieć na uwadze, iż IPI, podobnie jak kontrakt socjalny, zawiera obustronne zobowiązania stron do podejmowania określonych działań, mających na celu wsparcie procesów integracyjnych, umożliwienie przystosowania się do nowego środowiska i warunków życia. Na Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej ciąży obowiązek udzielania cudzoziemcowi informacji, wspierania go w kontaktach ze środowiskiem lokalnym, udzielania pomocy w zorganizowaniu warunków mieszkaniowych oraz świadczenia pracy socjalnej - zebrana w sprawie dokumentacja potwierdza, że działania takie były prowadzone z uwzględnieniem zgłaszanych potrzeb Skarżącego, w tym w zakresie komunikacyjnym. Cudzoziemiec natomiast zobowiązany jest do zarejestrowania się w Powiatowym Urzędzie Pracy i aktywnego poszukiwania pracy, obowiązkowego uczestnictwa w kursach języka polskiego - w przypadku gdy zachodzi taka potrzeba, regularnych spotkań z realizatorem programu i przestrzegania przyjętych w nim zobowiązań. Pracownik socjalny będący realizatorem programu dokonuje okresowych ocen postępu cudzoziemca w procesie integracji. Postęp ocenia się w zakresie stopnia i efektywności procesu integracji w następujących obszarach: edukacji językowej, w tym zwłaszcza w zakresie przyswojenia podstawowego słownictwa języka polskiego umożliwiającego komunikowanie się; funkcjonowania zawodowego, w zakresie postępów w poszukiwaniu zatrudnienia i innych form aktywności zawodowej umożliwiającej ekonomiczne usamodzielnienie się uchodźcy; funkcjonowania społecznego, zwłaszcza w zakresie nawiązania kontaktów ze środowiskiem lokalnym oraz stopnia partycypacji w życiu społecznym, kulturalnym i publicznym.

Biorąc pod uwagę fakt, iż Skarżący przebywa na terenie Polski od 2017 r. i do chwili obecnej nie nabył umiejętności posługiwania się językiem polskim trudno jest uznać, iż wypełnił zobowiązania w zakresie edukacji językowej zawarte w IPI, którego zakończenie przewidziane jest na dzień 31.01.2025 r.

Jak wykazano powyżej organ pomocowy podejmował szereg działań zmierzających do polepszenia sytuacji Skarżącego (które zostały odpowiednio udokumentowane), niemniej jednak jego trudności w zakresie nauki języka polskiego spowodowały i powodują nadal kłopoty w integracji społecznej, a także w zakresie korzystania z powszechnej opieki medycznej czy w znalezieniu pracy.

Powiatowy Urząd Pracy potwierdził, że Skarżący stawia się regularnie na spotkania z doradcą, otrzymał pełną informację o różnych ofertach pracy, ale jest zainteresowany

jedynie zatrudnieniem w branży IT, choć nie przedłożył oryginalnych dokumentów potwierdzających wykształcenie w tym zakresie. Nie uczestniczył w żadnych kursach zawodowych. Doradca potwierdził, że również w PUP Skarżący od maja 2024 r. informował o swoim udziale w rekrutacji do pracy w Finlandii (w rozmowach z pracownikiem socjalnym MOPS w okresie od kwietnia do lipca 2024 r. Skarżący opowiadał o kolejnych etapach rekrutacji i ostatecznie o podpisaniu umowy w dniu 28.06.2024r., ale poproszony o przedłożenie tej umowy podczas spotkania w dniu 16.07.2024 r. odparł, że nie było żadnych rozmów z jego strony na temat pracy w Finlandii i najwidoczniej tłumacz błędnie tłumaczył). Z informacji otrzymanej od „SPILNO” Gdynia wynika, że Skarżący nie był zainteresowany ofertą nauki języka polskiego, mimo różnych możliwości - zarówno w „SPILNO”, co potwierdza pismo, jak i w ramach innych ofert polecanych przez pracownika socjalnego MOPS, np. w PUP czy Centrum Integracji Społecznej w Sopocie. Skarżący sam wybrał formę nauki za pomocą aplikacji Duolingo, która pozbawia możliwości zapoznania się z kulturą i zwyczajami, co ogranicza możliwości integracji ze społecznością lokalną.

Odnosząc się do zarzutów dotyczących spotkań z pracownikiem socjalnym MOPS w dniach 16 i 25.01.2025r. opisanych w *Uzupełnieniu skargi*, wskazać należy, że spotkanie ze Skarżącym w dniu 16.01.2025r. pracownik socjalny przeprowadził w obecności konsultantki ds. cudzoziemców, która biegle włada językiem rosyjskim, będącym językiem ojczystym Skarżącego. Pracownik nie usłyszał żadnego pytania Skarżącego o wsparcie psychologa lub psychiatry. Skarżący oświadczył, że jego stan psychiczny nie zmienił się, nie był w stanie powiedzieć też jakiego wsparcia oczekuje, ale zaznaczył, że nie potrzebuje pomocy pracownika socjalnego. W trakcie rozmowy odniesiono się do zachowania Skarżącego w dniu 17.12.2024r., tj. nagłego przerwania spotkania w wyniku nieoczekiwanego wyjścia Skarżącego bez podania powodu. Skarżący wyjaśnił, że zrobił to, bo nie otrzymał wsparcia jakiego oczekiwał. Natomiast faktem jest, że w żaden sposób nie sformułował wtedy swoich potrzeb i oczekiwań, mimo otwartej postawy pracownika socjalnego i zadawanych pytań. Podczas spotkania pracownik socjalny ponownie zaproponował Skarżącemu uczestnictwo w zajęciach Centrum Integracji Społecznej w Sopocie (dalej: CIS), by Skarżący mógł nie tylko podnieść kwalifikacje zawodowe i społeczne, ale również skorzystać z oferty Centrum Integracji i Wsparcia Cudzoziemców, w tym z kursów języka polskiego. Skarżący ponownie odrzucił propozycję mówiąc, że „to nie jest praca”. Argument Skarżącego dotyczący czasu dojazdu do CIS w Sopocie (1,5 godziny) nie ma żadnego poparcia w faktach i rozkładach jazdy środkami komunikacji publicznej. Na przedmiotowym spotkaniu Skarżący nie pytał, dlaczego proponowany jest mu CIS w Sopocie a nie w Gdyni, a pracownik socjalny nie porównywał ani nie oceniał oferty tych podmiotów. Nie jest również prawdą, że pracownik socjalny powiedział, że nie ma dostępu do innej pomocy w zatrudnieniu.

Pracownik socjalny ocenia zarzuty dotyczące nieodpowiedniego traktowania Skarżącego (cytat ze skargi: „w sposób protekcyjny i pozorowany”) za niezasadne. Potwierdzenie przedkładania Skarżącemu propozycji różnorodnych form wsparcia zawarte jest w sporządzanych za każdym razem Rejestrach działań, a dotychczas Skarżący nie wnosił uwag co do współpracy, nigdy nie poprosił o zmianę sposobu prowadzenia rozmów z nim, ani nie wyrażał z tego powodu niezadowolenia. Zarzuty pojawiły się - co jest znaczące - dopiero pod koniec realizowania Indywidualnego Programu Integracji i zdaniem pracownika socjalnego oraz jego bezpośredniego przełożonego są one bezzasadne i godzą w jego pracę.

Odnosząc się do kwestii „narzucenia obowiązku opuszczenia mieszkania”, które Skarżący zajmował na początku współpracy, pracownik socjalny złożył wyjaśnienie, że po zaznajomieniu się z warunkami lokalowymi i postępowaniem właścicielki mieszkania odbyła się rozmowa ze Skarżącym o negatywnych konsekwencjach dalszego bezumownego pozostawania w tym mieszkaniu. Skarżący wyrażał wtedy wdzięczność pracownikowi socjalnemu za wsparcie w poszukiwaniu nowego lokalu i wysoką pomoc finansową. Skarżący otrzymał propozycje różnych mieszkań, jednak po stronie wynajmujących niektóre z nich okazały się być ofertą jedynie dla kobiet.

Odnosnie - zdaniem Skarżącego - notorycznie zadawanego pytania „Jak możemy panu pomóc?”, sytuacja została wyolbrzymiona i przejawiona przez Skarżącego zarówno co do formy, jak i częstotliwości. Pracownik socjalny w swojej pracy kieruje się metodą dialogu motywującego, nie narzuca rozwiązań, nie jest dyrektywny w swoich wypowiedziach, nastawiony jest przede wszystkim na słuchanie klienta, a celem zadawania pytań otwartych różnego rodzaju jest poszukiwanie rozwiązania przez samego klienta.

Podczas spotkania w dniu 29.01.2025r. pracownikowi socjalnemu towarzyszyła druga pracownica socjalna. Nie jest ona tłumaczką i nigdy nie była tak przedstawiona Skarżącemu. Zdarzyło się wcześniej, że rozmawiała ze Skarżącym w języku angielskim, gdy zastępowała kolegę, a nie było konsultantki mówiącej w języku rosyjskim. Rolą drugiego pracownika socjalnego podczas tego spotkania nie było tłumaczenie, ale towarzyszenie i wsparcie - wiadomo było już, po zapoznaniu się z wniesioną wcześniejszą skargą, że przebieg spotkania może być w różny sposób interpretowany przez Skarżącego. Z przyczyn losowych w spotkaniu nie uczestniczyła osoba władająca biegle językiem rosyjskim, która mogłaby wspomóc konwersację tłumaczeniem. Z tego powodu pracownicy socjalni wykazywali dużą uwagę w prowadzonej rozmowie i uznano, że wszelkie aplikacje do tłumaczeń mogą być tylko uzupełnieniem żywej rozmowy, by nie utracić jej kontekstu i specyfiki podejmowanych tematów. Pracownik socjalny, by zapewnić skuteczną komunikację, wielokrotnie w spowolnionym tempie powtarzał te same kwestie w formie prostych krótkich komunikatów, upewniając się - zgodnie z przyjętą i praktykowaną metodyką pracy socjalnej - że Skarżący zrozumiał wypowiedź. Podczas rozmowy nie było ze strony Skarżącego uwag, zastrzeżeń czy jakichkolwiek sygnałów, że coś jest niezrozumiałe, nie było też prośby o przełożenie spotkania i zapewnienie tłumaczenia.

Pracownicy socjalni nie mają obaw ani zastrzeżeń - co im Skarżący zarzuca - co do rejestrowania spotkań czy robienia zdjęć dokumentów - klient zawsze ma taką możliwość. Należy zaznaczyć, że każdorazowo klient podpisuje się na Rejestrze działań na koniec spotkania i otrzymuje jego kopię (drugi egzemplarz samokopiującego druku), czego dowodem jest przedłożona przez Skarżącego kserokopia Rejestru z poprzedniego spotkania w dniu 16.01.2025r., załączona do *Uzupełnienia skargi*.

W Rejestrze działań z dnia 29.01.2025r. ujęto tylko te kwestie, które były omawiane podczas tego spotkania - pracownik na bieżąco wskazywał temat, który zapisuje. Przed wręczeniem dokumentu Skarżącemu treść została odczytana (niektóre fragmenty z powtórzeniami) i kilkakrotnie pracownik socjalny upewniał się, czy została ona zrozumiana przez Skarżącego. Skarżący wziął dokument do ręki, przejrzał go nie odnosząc się do treści, a następnie pozostawił na stole bez podpisu oba egzemplarze (nikt mu go nie odbierał), po czym gwałtownie wstał i wyszedł ze spotkania.

Mając na względzie skargę i fakt, że w spotkaniu tym nie uczestniczyła osoba, która mogłaby tłumaczyć przebieg spotkania na ojczysty język Skarżącego, a Skarżący nie wziął ze sobą swojego egzemplarza Rejestru działań z tego spotkania, przeprowadzono analizę porównawczą zapisów w Rejestrze działań z dnia 29.01.2025r. oraz zapisów Skarżącego w *Uzupełnieniu skargi*. W Rejestrze odnotowano informację na temat wydanej i przekazanej decyzji administracyjnej dotyczącej świadczenia, ogólnie temat IPI, wskazując na fakt jego zakończenia (bez wskazywania kwestii problemów czy podsumowań w odniesieniu do integracji, a także kwestii braku zastrzeżeń Skarżącego do sposobu udzielania pomocy, o czym wspomina w *Uzupełnieniu skargi*), a także informację o możliwości skorzystania z ewentualnej dalszej pomocy w Dzielnicowym Ośrodku Pomocy Społecznej Nr 4 w Gdyni przy ul. Abrahama 59. Analiza ta potwierdza, że Skarżący doskonale zrozumiał i zapamiętał ujęte w Rejestrze treści.

Z dniem 31.01.2025r. zakończony został Indywidualny Program Integracji, w ramach którego Skarżący otrzymywał wsparcie pracownika socjalnego oraz świadczenia pieniężne. Zgodnie z przepisami trwał on 12 miesięcy i nie ma możliwości prawnej jego przedłużenia. Mimo propozycji różnorodnych działań Skarżący pozostaje bez zatrudnienia, mieszka w wynajmowanym lokalu. Uzyskał informację o możliwości ubiegania się o ewentualną pomoc w Dzielnicowym Ośrodku Pomocy Społecznej Nr 4.

Pracownik socjalny, pod adresem którego Skarżący kierował zarzuty, wypełnił swoje obowiązki zawodowe, oferując dostępne formy wsparcia zgodnie z przepisami prawa i procedurami, a także zasadami etyki zawodowej, z poszanowaniem prawa Skarżącego do samodzielnego podejmowania decyzji i wyboru, udzielił wszelkich niezbędnych informacji, aby Skarżący mógł świadomie podjąć decyzje. Działania te zostały udokumentowane w formie notatek służbowych, rejestrów działań, wywiadów środowiskowych, które sporządzane na urzędowym formularzu stanowią jednocześnie protokół w rozumieniu k.p.a.

Pracownik ten, zatrudniony na stanowisku starszego specjalisty pracy socjalnej (czwarty stopień awansu zawodowego pracownika socjalnego), posiada długoletnie doświadczenie zawodowe i doceniany był za osiągnięcia w pracy na rzecz poprawy jakości życia i integracji społecznej osób, z którymi prowadził procesy pracy socjalnej. Jest to osoba o niezwyklej sile spokoju i wysokiej kulturze osobistej, która zawsze traktuje swoich klientów z uwagą, szacunkiem i godnością.

W ramach postępowania wyjaśniającego w związku ze złożonymi przez Skarżącego skargami, podjęto następujące działania:

- 1) dokonano analizy dokumentacji źródłowej, dotyczącej realizacji Indywidualnego Programu Integracji na rzecz Skarżącego prowadzonej przez Zespół ds. intensywnej pracy socjalnej z rodziną w MOPS,
- 2) przyjęto i przeanalizowano pisemne wyjaśnienia / stanowiska pracowników MOPS zaangażowanych w realizację wsparcia na rzecz Skarżącego, w tym pracowników biegle władających językiem rosyjskim, wspomagających komunikację podczas spotkań, oraz bezpośredniego przełożonego tych pracowników.
- 3) przyjęto dodatkowe uzupełniające wyjaśnienia ustne od wszystkich w/w pracowników MOPS, a także od pracownicy socjalnej uczestniczącej w ostatnim spotkaniu ze Skarżącym w dniu 29.01.2025 r.

Zarzuty Skarżącego odbiegają od rzeczywistego przebiegu zdarzeń, które miały miejsce podczas realizacji Indywidualnego Programu Integracji. Zwraca uwagę, że w skardze i uzupełnieniu Skarżący podważa i neguje również te działania pracownika socjalnego, za które wcześniej dziękował i wyrażał zadowolenie. Wartym podkreślenia jest również fakt, że Skarżący dotychczas nie sygnalizował żadnych problemów we współpracy z pracownikiem socjalnym, nie skorzystał z możliwości zgłoszenia problemów, skarg czy wniosków ani do bezpośredniego przełożonego pracownika socjalnego – kierownika Zespołu ds intensywnej pracy socjalnej MOPS, ani do zastępcy dyrektora lub dyrektora Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej.

Biorąc powyższe pod uwagę, skargę należy uznać za niezasadną.

Rada wskazuje, iż zgodnie z uregulowaniem art. 239 paragraf 1 k.p.a. jeżeli Skarżący ponowi skargę bez wskazania nowych okoliczności – Rada Miasta Gdyni może podtrzymać swoje poprzednie stanowisko z odpowiednią adnotacją w aktach sprawy - bez zawiadamiania skarżącego.