



NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI
Departament Administracji Publicznej

KAP.410.2.12.2023

Pani
Ewa Wąsik
Dyrektor
Ośrodka Pomocy Społecznej
Dzielnicy Mokotów m.st. Warszawy
ul. Falęcka 10
02-547 Warszawa

WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

P/23/003 Działania wybranych organów administracji publicznej na rzecz pomocy obywatelom Ukrainy
w związku z konfliktem zbrojnym na terytorium tego państwa

I. Dane identyfikacyjne

Jednostka kontrolowana	Ośrodek Pomocy Społecznej Dzielnicy Mokotów m.st. Warszawy (dalej: OPS lub Ośrodek) ul. Fałęcka 10, 02-547 Warszawa
Kierownik jednostki kontrolowanej	Ewa Wąsik, Dyrektor Ośrodka Pomocy Społecznej, od 16 grudnia 1994 r. (akta kontroli str. 103)
Zakres przedmiotowy kontroli	Realizacja działań w celu udzielenia pomocy obywatelom Ukrainy oraz ich efekty.
Okres objęty kontrolą	Od 24 lutego 2022 r. do dnia zakończenia czynności kontrolnych w jednostce ¹ , z wykorzystaniem dowodów sporządzonych przed i po tym okresie, jeśli miały wpływ na kontrolowaną działalność.
Podstawa prawna podjęcia kontroli	Art. 2 ust. 2 ustawy z dnia 23 grudnia 1994 r. o Najwyższej Izbie Kontroli ² .
Jednostka przeprowadzająca kontrolę	Najwyższa Izba Kontroli Departament Administracji Publicznej
Kontroler	Edyta Jamiol, główny specjalista kontroli państwowej, upoważnienie do kontroli nr KAP/68/2023 z 15 czerwca 2023 r. (akta kontroli str. 1)

¹ Tj. do 3 lipca 2023 r.

² Dz. U. z 2022 r. poz. 623 (dalej: ustawa o NIK).

II. Ocena ogólna³ kontrolowanej działalności

OCENA OGÓLNA

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie działalność Ośrodka Pomocy Społecznej Dzielnicy Mokotów m.st. Warszawy w zakresie udzielania pomocy obywatelom Ukrainy w formie jednorazowego świadczenia pieniężnego w wysokości 300 zł na osobę⁴ (dalej: świadczenie pieniężne).

Uzasadnienie oceny ogólnej

OPS prawidłowo realizował zadania związane z przyjmowaniem wniosków o wypłatę świadczenia pieniężnego i wypłatą tych świadczeń. Badane wnioski, na podstawie których wypłacono świadczenia pieniężne, zostały rzetelnie zweryfikowane. Wypłat dokonano w prawidłowych kwotach, na konta bankowe wskazane we wnioskach. W księgach rachunkowych ujęto wydatek zgodnie z treścią ekonomiczną.

Wszystkie badane decyzje o odmowie wypłaty świadczenia pieniężnego zostały wydane przez Ośrodek w terminie wynikającym z ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego⁵ (dalej: Kpa) oraz zawierały elementy wymagane przepisami przywołanej ustawy.

III. Opis ustalonego stanu faktycznego

OBSZAR

Realizacja przez OPS działań w celu udzielenia pomocy obywatelom Ukrainy oraz ich efekty

Opis stanu faktycznego

1. Ośrodek Pomocy Społecznej Dzielnicy Mokotów m. st. Warszawy funkcjonuje na podstawie statutu nadanego przez Radę Miasta Stołecznego Warszawy uchwałą Nr XXIX/918/2008 z dnia 17 kwietnia 2008 r. w sprawie nadania statutów ośrodkom pomocy społecznej m.st. Warszawy⁶.

Zgodnie z § 15 załącznika nr 4⁷ do ww. uchwały, Dyrektor oraz pracownicy Ośrodka, wykonując zadania Ośrodka, w sprawach przewidzianych ustawami, działają na podstawie upoważnień Rady m.st. Warszawy oraz upoważnień i pełnomocnictw Prezydenta m.st. Warszawy.

Prezydent m.st. Warszawy, na podstawie art. 31 ust. 3 i 6 ustawy z dnia 12 marca 2022 r. o pomocy obywatelom Ukrainy w związku z konfliktem zbrojnym na terytorium tego państwa⁸ (dalej: ustawa o pomocy), upoważnił Dyrektora, Zastępcę Dyrektora oraz czterech pracowników⁹ OPS do prowadzenia postępowań w sprawach świadczenia pieniężnego oraz do wydawania decyzji w sprawie odmowy przyznania świadczenia.

(akta kontroli str. 2-4, 103)

2. Wzór wniosku o wypłatę jednorazowego świadczenia pieniężnego został przekazany do OPS przez Departament Pomocy i Integracji Społecznej Ministerstwa Rodziny i Polityki Społecznej mailowo 16 marca 2022 r. W dniu 21 marca 2022 r. ww. komórka organizacyjna MRiPS przekazała ponownie wzór wniosku o wypłatę

³ Najwyższa Izba Kontroli formułuje ocenę ogólną jako ocenę pozytywną, ocenę negatywną albo ocenę w formie opisowej.
⁴ Na utrzymanie, w szczególności na pokrycie wydatków na żywność, odzież, obuwie, środki higieny osobistej oraz opłaty mieszkaniowe.
⁵ Dz. U. z 2023 r. poz. 775, ze zm.
⁶ Dz. Urz. Woj. Mazow. Nr 74 poz. 2706, ze zm.
⁷ Statut Ośrodka Pomocy Społecznej Dzielnicy Mokotów m. st. Warszawy.
⁸ Dz. U. z 2023 r. poz. 103, ze zm.
⁹ Dwóch kierowników Filii OPS oraz dwóch kierowników Działów Pomocy Środowiskowej w filiach OPS.

świadczenia pieniężnego uzupełniony o dodatkowe oświadczenie¹⁰. Wzór wniosku sporządzony był jednocześnie w dwóch językach polskim i ukraińskim.

(akta kontroli str. 11-93)

3. O możliwości uzyskania świadczenia pieniężnego oraz warunkach jego wypłaty obywatele Ukrainy przebywający na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej – jak podała Zastępca Dyrektora OPS – informowani byli głównie przez media, jak również poprzez informacje zamieszczone na stronie internetowej Urzędu m.st. Warszawy¹¹, Urzędów Dzielnicy m.st. Warszawy, w tym także Urzędu Dzielnicy Mokotów m.st. Warszawy¹², oraz na stronie internetowej Ośrodka¹³. Ponadto, informacje sporządzone w języku polskim i ukraińskim o przysługującym świadczeniu pieniężnym wywieszane były na tablicach informacyjnych Ośrodka oraz w Punkcie Pobytu Zbiorowego prowadzonym na terenie Dzielnicy Mokotów.

Na stronie internetowej OPS załączone były wzory wniosków o świadczenie pieniężne, wzory oświadczeń dla cudzoziemców oraz informacje, gdzie i kiedy można składać te wnioski.

(akta kontroli str. 101-106)

4. Wnioski o wypłatę świadczenia pieniężnego przyjmowane były w czterech punktach¹⁴. Zastępca Dyrektora OPS poinformowała, że wszystkie wnioski opracowywane były w Filiiach Ośrodka. W Zespole Realizacji Świadczeń i Analiz rejestrowano wnioski w księdze kancelaryjnej i nadawano numer w rejestrze spraw. W procesie weryfikacji wniosków w systemie POMOST Std. brali udział wszyscy pracownicy Ośrodka mający dostęp do tego programu komputerowego. Rejestracja wniosków w systemie komputerowym odbywała się w specjalnie wydzielonej (...) komórce systemu, do której uprawnienia dostępu otrzymali wszyscy pracownicy Filii Ośrodka świadczący pomoc uchodźcom z Ukrainy. Sprawy problemowe (błędne numery kont, błędne numery PESEL, negatywna weryfikacja w rejestrze PESEL czy Centralnej Bazy Beneficjentów) dekretowane były przez kierowników Filii na pracowników socjalnych do dalszego wyjaśnienia. W sytuacji braku kontaktu z wnioskodawcą pracownicy socjalni nawiązywali kontakt w miejscu pobytu uchodźcy wskazanym we wniosku. Wnioski pozytywnie zweryfikowane Zespół Realizacji Świadczeń i Analiz wprowadzał do systemu POMOST Std. w formie list wypłat, które były realizowane przez Dział Finansowo-Księgowy. Sprawy negatywnie zweryfikowane po przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego kończyły się decyzją odmowną przygotowaną przez Zespół Realizacji Świadczeń i Analiz z uzasadnieniem ustalonym przez pracownika socjalnego.

(akta kontroli str. 94-99)

5. W realizację zadań dotyczących postępowań w sprawie świadczenia pieniężnego zaangażowanych było 79 pracowników OPS wg stanu na 31 maja 2022 r. i po 15 pracowników wg stanu na 31 grudnia 2022 r. i na 30 kwietnia 2023 r.

Zastępca Dyrektora OPS poinformowała, że w związku z otrzymaniem środków z UNICEF na pomoc obywatelom Ukrainy na zatrudnienie pracowników merytorycznych, którzy zajmują się m. in. przyznawaniem świadczeń z pomocy społecznej, szeroko rozumianej pomocy w środowisku, w tym pracą socjalną. Ośrodek zatrudnił 9 pracowników w formie umowy o pracę na czas określony. (...)

¹⁰ Teść oświadczenia: Oświadczam, że nie posiadam zezwolenia na pobyt stały, zezwolenia na pobyt czasowy, zezwolenia na pobyt rezydenta długoterminowego Unii Europejskiej, statusu uchodźcy, ochrony uzupełniającej, zgody na pobyt tolerowany, nie złożyłem wniosku o ochronę międzynarodową.

¹¹ <https://warszawa19115.pl/-/jednorazowe-swiadczenie-pieniezne-w-wysokosci-300-zl-dla-obywateli-ukrainy>

¹² <https://mokatow.um.warszawa.pl/pomoc-dla-ukrainy>

¹³ <https://opsmokatow.pl/aktualnosc-77-komunikat-dla-obywateli-ukrainy.html>

¹⁴ Filia nr 1 Ośrodka przy ul. Iwickiej 19; Filia nr 2 Ośrodka przy ul. Wiktorskiej 83/87; Urząd Dzielnicy Mokotów m.st. Warszawy w Wydziale Obsługi Mieszkańców przy ul. Rakowieckiej 23/28; punkt pobytu uchodźców przy ul. Wołoskiej 7.

Pracownicy przyjmują wnioski obywateli Ukrainy w sprawie jednorazowego świadczenia 300 zł, udzielają niezbędnych informacji i wskazówek, weryfikują wnioski, kontaktują się z wnioskodawcą w sprawie uzupełnienia wniosku a pracownicy socjalni ponadto przygotowują uzasadnienie do decyzji odmawiających przyznania ww. świadczenia.

W OPS nie zatrudniano dodatkowo pracowników ze znajomością języka ukraińskiego/rosyjskiego do obsługi obywateli Ukrainy. Zastępca Dyrektora OPS poinformowała, że w tym zakresie korzystano z wiedzy własnych pracowników ze znajomością głównie języków angielskiego i rosyjskiego. Do komunikacji wykorzystywane były ponadto służbowe telefony komórkowe, na których wykorzystywano aplikacje dostępne w Internecie, w tym tłumaczniki. W przypadku osób niedosłyszących pracownicy Ośrodka korzystali z usług online tłumacza języka migowego, do którego dostęp otrzymali z Urzędu m. st. Warszawy Biura Pomocy i Projektów Społecznych Wydziału Dostępności.

(akta kontroli str. 94-99)

6. W OPS do 30 kwietnia 2023 r. świadczenia pieniężne wypłacono w łącznej kwocie 3850,2 tys. zł, z tego 3711,3 tys. zł w 2022 r. (dotyczyło to 12 371¹⁵ świadczeń) i 138,9 tys. zł w 2023 r. (463¹⁶ świadczenia). Łączny koszt obsługi ww. zadania wyniósł 76,8 tys. zł, z tego 74,2 tys. zł w 2022 r. i 2,6 tys. zł w 2023 r. (do 30 kwietnia) i został naliczony zgodnie z art. 31 ust. 9 ustawy o pomocy.

Zastępca Dyrektora OPS podała, że w badanym okresie wszyscy uprawnieni wnioskodawcy (tj. spełniający kryteria przyznawania świadczenia) otrzymali świadczenia.

W OPS odmowa przyznania świadczenia dotyczyła 57 wniosków w 2022 r. i siedmiu wniosków w 2023 r. (do 30 kwietnia). Odmowa przyznania świadczenia spowodowana była: brakiem statusu UKR osób, których wniosek dotyczył; przyjazdem do Polski przed 24 lutego 2022 r.; pobraniem świadczenia w innym ośrodku pomocy społecznej na terenie Polski. W badanym okresie w Ośrodku nie wystąpiły przypadki, w których stwierdzono nienależną wypłatę jednorazowego świadczenia w wysokości 300 zł.

W 2022 r. łącznie 125 wniosków nie zakończyło się wypłatą świadczenia albo decyzją odmowną (1,0% wniosków zakończonych wypłatą świadczenia), natomiast w 2023 r. (do 30 kwietnia) było sześć takich wniosków (1,3% wniosków zakończonych wypłatą świadczenia). Przyczynami były m.in.: pozostawienie bez rozpoznania wniosków, które nie zostały uzupełnione przez wnioskodawcę, pomimo wezwania do uzupełnienia; podwójne złożenie wniosku w Urzędzie Dzielnicy oraz w OPS; przekazanie wniosku do właściwego ośrodka pomocy społecznej.

(akta kontroli str. 5)

7. W związku z prowadzeniem postępowań w sprawach jednorazowego świadczenia pieniężnego oraz wydawaniem decyzji w sprawie odmowy przyznania świadczenia, w Ośrodku występowały problemy. Zastępca Dyrektora OPS poinformowała, że *pomimo zaangażowania znacznej części kadry pracowniczej trudnością było obsługiwanie tak ogromnej ilości osób zgłaszających się w pierwszych miesiącach obsługi zadania. Ze względu na ogromną ilość wniosków zdarzały się problemy techniczne, które wpływały na opóźnienia pracy, tj. czasowy brak dostępu do Internetu, spowolnienie pracy Internetu, spowolnienie serwera wywołane ilością pracowników zalogowanych jednocześnie do systemu, długie oczekiwanie na uzyskanie odpowiedzi z systemu PESEL czy Centralnej Bazy Beneficjentów.*

¹⁵ W kwietniu – 600 świadczeń, w maju – 6275, w czerwcu – 2336, w lipcu – 1461, w sierpniu – 619, we wrześniu – 144, w październiku – 400, w listopadzie – 338, w grudniu – 198.

¹⁶ W lutym – 311 świadczeń, w marcu – 107, w kwietniu – 45.

Nieczytelnie i błędnie wypełnione wnioski wymagały podjęcia dodatkowych działań wyjaśniających i opóźniały wypłatę świadczenia. Ze względu na brak osób chętnych do pracy w Ośrodku pierwsza osoba zwiększająca zatrudnienie rozpoczęła pracę od 1 lipca 2022 r. a prawie 80% wniosków wpłynęło w okresie od 1 kwietnia do 30 kwietnia 2022 r.

(akta kontroli str. 94-99)

8. Badaniem kontrolnym objęto losowo wybrane:

- 24 wnioski o wypłatę jednorazowego świadczenia pieniężnego, na podstawie których przyznano świadczenia (20 pozytywnie rozpatrzonych w 2022 r. i cztery pozytywnie rozpatrzone przed 30 kwietnia 2023 r.)¹⁷. Wnioski te dotyczyły wypłaty 34 świadczeń pieniężnych o łącznej wartości 10,2 tys. zł;
- siedem spraw, które zakończyły się odmową wypłaty świadczenia¹⁸.

Badanie wykazało, że:

- złożone wnioski były zgodne z przyjętym wzorem i kompletne;
- udokumentowano weryfikację wniosków w zakresie: potwierdzenia legalnego wjazdu na terytorium RP od 24 lutego 2022 r.; posiadanego nr PESEL (rejestr PESEL), oraz że osoba ubiegająca się o pomoc nie pobrała wcześniej tego świadczenia (Centralna Baza Beneficjentów);
- wypłaty zostały dokonane na konta bankowe wskazane we wnioskach;
- w księgach rachunkowych Ośrodka wypłaty zostały ujęte zgodnie z treścią ekonomiczną wydatku;
- wypłata świadczenia pieniężnego¹⁹ nastąpiła: w siedmiu przypadkach w okresie od 7 do 30 dni; w 13 przypadkach od 32 do 60 dni; w czterech od 62 do 72 dni. W związku z przypadkami realizacji wypłaty świadczenia w terminie powyżej 60 dni, Zastępca Dyrektora OPS wyjaśniła, że *podjęcie działań weryfikacyjnych przez pracowników Ośrodka w zakresie czterech wskazanych wniosków (...) spowodowane było ogromną ilością złożonych wniosków (stan na 16 maja 2022 r. 8207 dla 10 155 osób). Pracownikom Ośrodka dużo czasu zajmowała weryfikacja osób w systemie PESEL m.in. sprawdzanie czy członkowie tej samej rodziny nie złożyli wniosków również w innej jednostce (sprawdzana była każda osoba z rodziny oddzielnie). Aktualizacja systemu POMOST Std. znacznie usprawniła weryfikację wniosków i pozwoliło to na sprawdzanie grupowe całych rodzin. Zatem przyczyną wydłużenia czasu załatwienia niektórych wniosków był wpływ ogromnej ilości spraw i niewydolności systemu POMOST Std.;*
- w sprawach, w których odmówiono wypłaty świadczenia pieniężnego, wydano decyzje administracyjne w terminie wynikającym z art. 35 § 3 Kpa oraz zawierające elementy, o których mowa w art. 107 § 1 Kpa.

(akta kontroli str. 6-10, 94-99, 101-104)

Stwierdzone
nieprawidłowości

W działalności kontrolowanej jednostki w przedstawionym wyżej zakresie nie stwierdzono nieprawidłowości.

IV. Uwagi i wnioski

W związku z niestwierdzeniem nieprawidłowości w badanym zakresie, Najwyższa Izba Kontroli, nie formułuje uwag ani wniosków pokontrolnych.

¹⁷ Rok 2022 wnioski nr: 881; 1082; 1083-1084; 4698; 4699-4700; 4418; 4572; 5001; 5068; 5319-5322; 5444-5445; 5899; 5900; 6053; 6054; 6203; 6355; 6356; 6500; 6501. Rok 2023 wnioski nr: 99; 184; 265; 282.

¹⁸ Nr decyzji: z 2022 r. – 63, 76, 77, 83, 84, 86; z 2023 r. – 330.

¹⁹ Liczba dni od wpływu wniosku do OPS do dnia wykonania przelewu kwoty przyznanego świadczenia na wskazane we wniosku konto bankowe.

V. Pozostałe informacje i pouczenia

Wystąpienie pokontrolne zostało sporządzone w dwóch egzemplarzach; jeden dla kierownika jednostki kontrolowanej, drugi do akt kontroli.

Prawo zgłoszenia
zastrzeżeń

Zgodnie z art. 54 ustawy o NIK kierownikowi jednostki kontrolowanej przysługuje prawo zgłoszenia na piśmie umotywowanych zastrzeżeń do wystąpienia pokontrolnego, w terminie 21 dni od dnia jego przekazania. Zastrzeżenia zgłasza się do dyrektora Departamentu Administracji Publicznej Najwyższej Izby Kontroli. Prawo zgłaszania zastrzeżeń, zgodnie z art. 61b ust. 2 ustawy o NIK, nie przysługuje do wystąpienia pokontrolnego zmienionego zgodnie z treścią uchwały w sprawie zastrzeżeń.

Warszawa, września 2023 r.

Kontroler
Edyta Jamioł
główny specjalista k.p.

.....
podpis

Najwyższa Izba Kontroli
Departament Administracji
Publicznej
Dyrektor
Bogdan Skwarka

.....
podpis