

Uchwała Nr VI/62/2019
Rady Powiatu w Ostródzie
z dnia 26 czerwca 2019 r.

**w sprawie rozpatrzenia skargi na działanie Powiatowego Urzędu Pracy
w Ostródzie**

Na podstawie art.12 ust.11 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (Dz.U. z 2019 r. , poz. 511) oraz art. 229 pkt 4 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U z 2018 r., poz. 2096 z późn.zm.), **Rada Powiatu uchwala, co następuje:**

§ 1

Po rozpatrzeniu skargi Pana R.P. z dnia 10 kwietnia 2019 r. na działanie Powiatowego Urzędu Pracy w Ostródzie, uznaje się skargę za bezzasadną w całości, z przyczyn wskazanych w uzasadnieniu do niniejszej uchwały.

§ 2

Wykonanie uchwały powierza się Przewodniczącej Rady Powiatu w Ostródzie.

§ 3

Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia i podlega podaniu do publicznej wiadomości.

UZASADNIENIE

do uchwały Rady Powiatu w sprawie rozpatrzenia skargi na działanie Powiatowego Urzędu Pracy w Ostródzie

Pan R.P. pierwszą z wielu skarg złożył do Pana Starosty w dniu 16.03.2015 r. Skarga ta dotyczyła nieskierowania skarżącego na szkolenie Auto CAD oraz zachowania pracownic, a właściwie ich dyscyplinarnego zwolnienia. W związku z tym, Dyrektor PUP przeprowadził postępowanie wyjaśniające, z którego wynikało, że:

1. Pan R.P. w Powiatowym Urzędzie Pracy w Ostródzie – Filia w Morągu rejestrował się trzy razy poczynając od m-ca czerwca 2004 r. Ostatniej rejestracji dokonał w dniu 05.03.2013 r. W okresie zarejestrowania bezrobotny otrzymywał wsparcie ze strony urzędu poprzez trzykrotne uczestnictwo w stażach oraz skierowanie do nowej formy pomocy bezrobotnym jaką są działania aktywizacyjne, w następujących okresach:
 - 25.05.2006 – 30.11.2006 – staż na stanowisku pracownik biurowy – Miejskie Przedsiębiorstwo Zarządzania Nieruchomościami,
 - 01.06.2012 – 30.11.2012 – staż na stanowisku pozostali pracownicy obsługi biurowej – Społem Powszechna Spółdzielnia Spożywców Morąg,
 - 02.09.2013 – 31.12.2013 – staż na stanowisku pracownik ds. zagospodarowania zasobami w – ANR O/T Olsztyn Gospodarstwo Skarbu Państwa w Ostródzie z siedzibą w Grabinie.,
 - 12.03.2015 r. objęcie działaniami aktywizacyjnymi, które miały na celu podjęcie i utrzymanie przez bezrobotnego odpowiedniej pracy lub działalności gospodarczej. W związku z tym została podpisana umowa z Marszałkiem Województwa w ramach środków Funduszu Pracy na wykonanie działań aktywizacyjnych, w wyniku której powyższymi działaniami zostało objętych 300 osób z terenu Powiatu Ostródzkiego.
2. W dniu 04.04.2014 r. Pan R.P. złożył w PUP Ostróda – Filia w Morągu zgłoszenie na szkolenie grupowe, w którym wskazał zainteresowanie udziałem w kursie AUTO CAD lub grafika komputerowa. Zgodnie z zatwierdzonym planem szkoleń kurs ten planowany był do realizacji w sierpniu 2013 r. i miał być finansowany ze środków EFS. Każde z tych szkoleń skierowane było do 10 bezrobotnych spełniających warunki udziału we wskazanym projekcie, czyli m.in. dotychczasowego nie uczestniczenia w formach aktywizacji finansowanych w ramach tego projektu. O terminach rozmów rekrutacyjnych skarżący nie został zawiadomiony, gdyż nie spełniał podstawowego warunku udziału w projekcie, tj. w okresie 01.06.2012 – 30.11.2012 uczestniczył w stażu finansowanym ze środków EFS w ramach projektu 6.1.3. Pakt – Promocja Aktywności. Corocznie plan szkoleń udostępniany jest na stronie internetowej urzędu i w siedzibie urzędu w Ostródzie jak i w Filii Morąg. Zawiera on następujące elementy: nazwę szkolenia, zakres szkolenia, liczbę miejsc na szkoleniu, przewidywany termin realizacji szkolenia, orientacyjny czas trwania szkolenia w godzinach, charakterystykę bezrobotnych, dla których szkolenie jest przeznaczone, rodzaj egzaminu kończącego kurs, dokument potwierdzający ukończenie szkolenia, a więc osoba bezrobotna ma możliwość bieżącego monitorowania i pozyskiwania informacji o możliwościach uczestnictwa w szkoleniach bez konieczności osobistego stawiennictwa się w urzędzie.
3. Po przeprowadzeniu przez Dyrektora PUP postępowania dotyczącego wyjaśnienia zachowania pracowników w PUP w Morągu opisanych w skardze, nie stwierdzono naruszenia zasad postępowania etycznego. Jednakże w celu uniknięcia w przyszłości podobnych zdarzeń kierownicy komórek organizacyjnych zostali zobowiązani do przeprowadzenia spotkań, na których zostały omówione bieżące problemy w obsłudze klienta. Ponadto na spotkaniach tych pracownicy zostali zobowiązani do natychmiastowego informowania bezpośrednich przełożonych o sytuacjach trudnych związanych z obsługą klienta, a w szczególności uwrażliwieni na rozwiązywanie sytuacji konfliktowych w sposób asertywny dla obu stron.

Z uwagi na odległy okres zaistniałej sytuacji, tj. od marca 2013 r., długotrwałą nieobecność w pracy pracownika wobec którego skarżący przedstawia zarzuty oraz fakt udzielania pomocy przez urząd bezrobotnemu skargę wniesioną przez Pana R.P. Dyrektor PUP uznał za nieuzasadnioną.

W związku z tym, że kolejna skarga z dnia 20.05.2015 r. nie wносиła niczego nowego do sprawy zastosowano art. 239 § 1 KPA. Przywołany przepis pozwala, by w przypadku gdy skarga, w wyniku jej rozpatrzenia, została uznana za bezzasadną i jej bezzasadność wykazano w odpowiedzi na skargę, a skarżący ponowił skargę bez wskazania nowych okoliczności organ właściwy do jej rozpatrzenia może podtrzymać swoje poprzednie stanowisko z odpowiednią adnotacją w aktach sprawy - bez zawiadamiania skarżącego.

W dniu 19.06.2015 r. Dyrektor PUP, na wniosek Starosty Ostródzkiego, przeprowadził w Filii PUP w Morągu rozmowy z Panem R.P. W trakcie spotkania omówione i wyjaśnione zostały wszystkie sprawy poruszane w skargach. Pomimo szczegółowych wyjaśnień skarżący upierał się cały czas przy swoim stanowisku, tj. domagał się dyscyplinarnego zwolnienia 2 pracownic.

W dniu 15.09.2015 r. Pan R.P. złożył skargę w tej samej sprawie za pośrednictwem Biura Poselskiego Pani Lidii Staroń. Interwencja ta stała się podstawą ponownego, szczegółowego wyjaśnienia jego sprawy, w trakcie którego poddano ocenie zarówno istniejące dokumenty jak i przeprowadzono rozmowy z pracownikami Filii PUP w

Morağu. Stała się też przyczyną szczegółowej analizy funkcjonowania wspomnianej wyżej jednostki organizacyjnej, w kontekście pytania postawionego przez posła rozszerzającego zakres zainteresowania także do wyników pracy w ogóle. Przeprowadzone postępowanie nie przyniosło innych rezultatów niż te, które zostały szczegółowo opisane w piśmie do Starosty Ostródzkiego z dnia 25.03.2015r., przywoływanym przez posła Lidie Staroń. Kolejne pismo od Pani Poseł z dnia 24.03.2016 r. dotyczyło interwencji w sprawie aktywizacji Pana R.P., który w tym czasie figurował w ewidencji bezrobotnych, ale objęty był wsparciem Instytutu Badawczo Szkoleniowego. Od dnia 26.03.2015 r. uczestniczył w działaniach aktywizacyjnych prowadzonych przez IBS w Olsztynie. Zgodnie z art. 66g ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy osoba skierowana do działań aktywizacyjnych figuruje w ewidencji bezrobotnych, ale nie może korzystać z form wsparcia przewidzianych w cytowanej ustawie (m.in. ze stażu czy szkolenia – form wspomnianych w piśmie pani senator). Przed rozpoczęciem udziału w działaniach bezrobotny uczestniczył w spotkaniu informacyjnym, którego celem było poinformowanie o wymaganiach dotyczących zakwalifikowania się do programu oraz konsekwencjach jego przerwania. Dowodem na zaakceptowanie przez skarżącego warunków było podpisanie deklaracji przystąpienia do programu. Skarżący otrzymał skierowanie w dniu 12.03.2015 r., następnie w dniu 27.03.2015 r. rozliczył się z otrzymanego skierowania. W ramach powyższych działań został on objęty niżej wymienionymi formami pomocy: trzykrotnymi konsultacjami z doradcą zawodowym, dwukrotnymi konsultacjami z psychologiem, dwukrotnymi szkoleniami z zakresu umiejętności aktywnego poszukiwania pracy, czterokrotnymi konsultacjami z pośrednikiem pracy, trzykrotnymi spotkaniami dotyczącymi wsparcia psychologicznego z pośrednikiem pracy. W związku z tym Urząd nie miał możliwości skierowania na żadną z aktywnych form przeciwdziałania bezrobociu, ponieważ w omawianym czasie nadal był klientem IBS.

Następna skarga złożona przez Pana R.P. w dniu 05.12.2016r. ponownie dotyczyła zachowania pracownic, nieudostępniania ofert pracy oraz nieskierowania Pana na prace interwencyjne do Pływalni Miejskiej w Morağu. Poinformowano skarżącego, że oferty pracy są udostępniane poprzez zamieszczanie ich na tablicy ogłoszeń w PUP w Ostródzie, w tym Filii Morağu, publikowanie w Gazecie Ostródzkiej i Morańskiej oraz w Internecie, tj. w Centralnej Bazie Ofert Pracy. Ponadto osoby bezrobotne mają możliwość dostępu do informacji o ofertach pracy przy każdej wizycie w urzędzie u swojego doradcy klienta. W odpowiedzi na powyższa skargę udzielono także odpowiedzi na temat naboru do Pływalni Miejskiej w Morağu. W dniu 17.11.2015 r. pracodawca złożył wniosek o organizację prac interwencyjnych. Dnia 18.12.2015 r. została podpisana umowa, w wyniku której zostały zatrudnione 22 osoby na różnych stanowiskach. Pan R.P. w tym czasie figurował w ewidencji bezrobotnych, ale objęty był wsparciem Instytutu Badawczo Szkoleniowego poprzez uczestnictwo w działaniach aktywizacyjnych.

Kolejna skarga złożona w dniu 15.01.2018 r. dotyczyła tych samych spraw co poprzednie oraz skargi na pośrednika pracy, który poruszył temat skorzystania ze szkolenia na prawo jazdy w opiece społecznej. Temat MOPS w Morağu został poruszony w nawiązaniu do ofert pracy, w wyniku których często pracodawcy wymagają uprawnień do prowadzenia pojazdu kat. B. Skarżący został poinformowany o tym, że urząd pracy na te kategorie nie organizuje szkoleń dla osób bezrobotnych tylko na kategorie wyższe. Celem rozmowy było przekazanie bezrobotnemu informacji, że warto byłoby dowiedzieć się w MOPS czy nie organizują takich szkoleń, ponieważ często inne instytucje m.in. MOPS, organizują tego typu szkolenia ze środków unijnych.

W dniu 12.02.2018r. wpłynęła kolejna skarga, w której skarżący nawiązał do rozwinięcia i uzupełnienia skargi z dnia 10.01.2018r. Poinformowano wówczas zainteresowanego o podjętych działaniach, a mianowicie: zapoznaniu kierownika Filii w Morağu ze stanowiskiem skarżącego, zapoznaniu wskazanych pracowników z tymże stanowiskiem, przeprowadzeniu kontroli działalności Filii w Morağu, zapoznaniu się z wyjaśnieniami wskazanych pracowników, zapoznaniu się z dokumentacją spraw.

Wychodząc naprzeciw problemom Pana R.P. ze znalezieniem pracy postanowiono ponownie zdiagnozować wspólnie z doradcą zawodowym oczekiwania w zakresie pomocy Powiatowego Urzędu Pracy w znalezieniu pracy. Spotkanie odbyło się w Filii Morağu w dniu 08.02.2018 r., na które został wydelegowany doradca zawodowy z PUP Ostróda. Po wspólnej z bezrobotnym analizie, w szczególności wymagań odnośnie kwalifikacji stawianych przez pracodawców interesujących Pana ofert ustalono, że najlepiej przyczyni się nabycie nowych pożądaných przez pracodawców kwalifikacji. Podczas wspólnego wyboru kierunku szkolenia uznano za najlepiej rokujące szkolenie z zakresu obsługi programów komputerowych przydatnych w pracy biurowej (Płatnik, Impuls, programy kadrowe, itp.). W związku z tym Pan R.P. w dniu 28.02.2018 r. otrzymał od swego doradcy klienta druk wniosku o zorganizowanie szkolenia w trybie indywidualnym. W dniu 08.03.2018 r. złożył wniosek o sfinansowanie szkolenia w trybie indywidualnym z zakresu księgowych programów komputerowych. Wobec powyższego urząd, po rozeznaniu ofert z firm szkoleniowych w dniu 13.03.2018 r. poinformował skarżącego o pozytywnym rozpatrzeniu wniosku. Ponadto przedstawiono zainteresowanemu szczegóły dotyczące szkolenia. Szkolenie „Kurs księgowości od podstaw do samodzielnego księgowego – program Symfonia” obejmujące 120 godzin dydaktycznych miało się odbywać w terminie od dnia 17 lub 24 marca br. do dnia 12 lub 19 maja br. w trybie weekendowym w Olsztynie. W ramach kursu uzyskuje się wiedzę i umiejętności z zakresu: podatków od towarów i usług, faktur VAT, podatków dochodowych od osób fizycznych, podatków dochodowych od osób prawnych, książki przychodów i rozchodów, ordynacji podatkowej, podstaw rachunkowości, ewidencji środków trwałych oraz wartości niematerialnych i prawnych, ewidencji środków pieniężnych, ewidencji rozrachunków, ewidencji kapitałów własnych, ewidencji materiałów i towarów, ewidencji kosztów, wyniku finansowego i zamknięcia ksiąg, inwentaryzacji, sprawozdań finansowych. W programie szkolenia przewidziane były także zajęcia praktyczne – warsztaty praktyczne z programem Symfonia. Bezrobotny został również poinformowany o przysługującym stypendium z tytułu

uczestnictwa w szkoleniu, zwrocie kosztów dojazdu bądź możliwości zapewnienia oraz sfinansowania zakwaterowania i wyżywienia w terminach odbywania się zajęć. W związku z tym PUP w Ostródzie wezwał Pana R.P. do stawiennictwa w urzędzie w dniu 16.03.2018 r. celem odbioru skierowania na kurs. W dniu 16.03.2018 r. Pan R.P. złożył oświadczenie o rezygnacji z kursu z powodu braku w weekendy dojazdu do Olsztyna oraz ze względów osobistych. W związku z powyższym wszczęto postępowanie administracyjne w sprawie wyłączenia z ewidencji z powodu odmowy bez uzasadnionej przyczyny przyjęcia propozycji odpowiedniego szkolenia. W dniu 03.04.2018 r. wpłynęło do urzędu wyjaśnienie Pana R.P., na podstawie którego wydano decyzję o umorzeniu z powodu bezprzedmiotowości w/w postępowania.

Ponowna skarga wpłynęła w dniu 05.03.2018 r. za pośrednictwem Biura Poselsko-Senatorskiego PIS Pani Bogusławy Orzechowskiej. Dotyczyła przeanalizowania sprawy skarżącego w zakresie jego aktywizacji. Pan R.P. zgłosił się ze skargą do Pani Senator w tym samym dniu, w którym otrzymał od swojego doradcy klienta druk wniosku o przeprowadzenie szkolenia w trybie indywidualnym. W związku z tym przekazano Pani Senator ścieżkę ponownej pomocy skarżącemu i jego zdiagnozowania.

Ostatnią skargę z dnia 06.03.2018 r. Pan R.P. złożył również za pośrednictwem Biura Poselsko-Senatorskiego PIS Pani Bogusławy Orzechowskiej. Poinformowano Panią Senator, że nie dokonano kolejnego zdiagnozowania potrzeb zainteresowanego, ponieważ w dniu 23.04.2018 r. złożył on wniosek o wyrejestrowanie z ewidencji osób bezrobotnych. Powodem wyrejestrowania było podniesienie kwalifikacji i nabycie nowych umiejętności poprzez udział w szkoleniu „Pracownik biurowy” oraz odbycie stażu w ramach projektu EFS organizowanym przez ICR. Oferta szkolenia skierowana była do osób bezrobotnych, ale nie zarejestrowanych w urzędzie pracy oraz w wieku powyżej 30 lat. W związku z tym, chcąc uczestniczyć w takim projekcie Pan R.P. podjął decyzję o wyłączeniu z ewidencji.

Następnie Pan R.P. zarejestrował się w urzędzie w dniu 07.11.2018 r. W dniu 07.02.2019 r. został wezwany do urzędu w celu skierowania do pracy do Firmy Przewozy Autokarowe Lipnicki w Morągu. Oferta pracy zawierała informację o znajomości języka angielskiego jako mile widzianą predyspozycję i została przedstawiona bezrobotnemu, ponieważ w karcie rejestracyjnej oświadczył znajomość języka angielskiego na poziomie średniozaawansowanym. Pan R.P. odmówił przyjęcia propozycji pracy. W związku z tym zostało wszczęte postępowanie administracyjne w sprawie pozbawienia statusu osoby bezrobotnej. Decyzją został on pozbawiony statusu osoby bezrobotnej od dnia 07.02.2019 r. na okres 120 dni z powodu nieuzasadnionej odmowy przyczynę przyjęcia propozycji pracy. W związku z tym, w dniu 27.02.2019 r. złożył za pośrednictwem PUP Ostróda odwołanie do Wojewody Warmińsko-Mazurskiego, który wydał decyzję utrzymującą w mocy decyzję PUP Ostróda uznając, że zaskarżona decyzja jest zgodna z prawem i nie ma podstaw do jej uchylecia. W dniu 15.04.2019 r. Filia w Morągu przekazała dokumenty skarżącego na prośbę Wojewody Warmińsko-Mazurskiego, ponieważ złożył on skargę na decyzję Wojewody do WSA w Olsztynie.

Pan R.P. został skierowany na staż do Sądu Rejonowego w Ostródzie Wydz. w Morągu w dniu 23.02.2018r., jednak z powyższej oferty zrezygnował tłumacząc się tym, że nie zagwarantowano mu zatrudnienia po stażu. W tym momencie urząd mógł dokonać wyrejestrowania Pana R.P. z ewidencji, jednak po wnikliwej analizie sytuacji bezrobotnego odstąpiono od wydania takiej decyzji, ponieważ Pan R.P. już kilkakrotnie korzystał ze stażu i podjęto próbę aktywizacji w formie oferty pracy. Należy podkreślić, starania PUP w zakresie zorganizowania szkolenia w trybie indywidualnym, z którego Pan R.P. zrezygnował. Kolejnym zagadnieniem poruszonym w skardze z dnia 10.04.2019 r. jest procedura naboru. W Powiatowym Urzędzie Pracy w Ostródzie wszystkie zatrudnienia na stanowiskach urzędniczych odbywają się w oparciu o ustawę o pracownikach samorządowych. Zgodnie z przepisami pierwsza umowa o pracę, po wybraniu kandydata jest zawierana na czas określony a po zdaniu egzaminu ze służby przygotowawczej z wynikiem pozytywnym i złożeniu ślubowania zawierana jest kolejna umowa już na czas nieokreślony. Nigdy nie miało miejsca zatrudnienie po raz kolejny tej samej osoby w wyniku naboru. Zdarzają się przypadki zatrudniania osób wcześniej pracujących w urzędzie ale na umowę o pracę na zastępstwo.

Pomimo wielu starań urzędu przypadek niezadowolonia R.P. jest odosobniony. Nie wpłynęły wcześniej żadne inne skargi pochodzące od jednej osoby w tak dużej ilości (od marca 2015 r. do kwietnia 2019 r.). W kontaktach tak specyficznych jak w relacji urzędnik – bezrobotny, gdzie emocje występują bardzo często pracownicy są specjalnie uczulani na budowanie prawidłowych relacji z klientami. Wymagana jest od urzędników raczej spolegliwość w stosunku do klientów niż mechaniczne stosowanie prawa. Pracowników są wyczulani na obowiązek godnej reprezentacji poza miejscem pracy. Wykluczona jest możliwość aroganckiego lub choćby niedelikatnego potraktowania Pana R.P. przez pracowników PUP. Zarzuty nie odnoszą się do konkretnej sprawy, mają charakter abstrakcyjny, a ich źródło tkwi w ewentualnych zdarzeniach pozasłużbowych. Przy każdej złożonej skardze są one szczegółowo analizowane. W wyniku tych działań nie potwierdziły się zarzuty odnoszące się do złego funkcjonowania Filii Morąg. Sprawy prowadzone są rzetelnie bez przeciągłości i bez naruszeń praworządności. Filia wykonuje swoje zadania statutowe i nałożone na jej pracowników obowiązki.

Po zapoznaniu się ze sprawą Komisja Skarg, Wniosków i Petycji rekomenduje uznanie skargi za bezzasadną.