



# Ministerstwo Rodziny i Polityki Społecznej

---

Departament Pomocy i Integracji  
Społecznej  
Dyrektor  
Grzegorz Baranowski

DPS-I.055.12.2023.KK  
Warszawa, dnia /elektroniczny znacznik czasu/

## Zawiadomienie o sposobie załatwienia petycji

Szanowna Pani,

na podstawie art. 13 ust. 1 ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach (Dz. U. z 2018 r. poz. 870), w związku z petycją w sprawie zapewnienia dyżurów określonych osób w ośrodkach pomocy społecznej, proszę o przyjęcie poniższych informacji.

Na wstępie pragnę zaznaczyć, że pomoc społeczna jest instytucją polityki społecznej państwa, mającą na celu umożliwienie osobom i rodzinom przezwyciężanie trudnych sytuacji życiowych, których nie są one w stanie pokonać, wykorzystując własne uprawnienia, zasoby i możliwości. Obowiązek zapewnienia realizacji zadań pomocy społecznej spoczywa na jednostkach samorządu terytorialnego oraz na organach administracji rządowej w zakresie ustalonym ustawą o pomocy społecznej (Dz. U. z 2023 r. poz. 901 i 1693). Zadania pomocy społecznej w gminach wykonują jednostki organizacyjne - ośrodki pomocy społecznej lub centra usług społecznych, o których mowa w ustawie z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych. Ustawa o pomocy społecznej nie określa struktury organizacyjnej ośrodków pomocy społecznej czy centrów usług społecznych. Ośrodki pomocy społecznej tworzone są na podstawie uchwały rady gminy, która nadaje im statut. Rodzaj i zakres zadań, w tym usług społecznych, przekazanych do realizacji centrum usług społecznych oraz szczegółową organizację centrum określa statut centrum nadany przez radę gminy w drodze uchwały.

Jednocześnie należy wskazać, że pomoc w zakresach wskazanych w petycji jest już w przeważającej mierze zapewniona w ramach innych instytucji. Zgodnie z informacją przekazaną przez Ministra Zdrowia świadczenia gwarantowane lekarza podstawowej opieki zdrowotnej, pielęgniarki podstawowej opieki zdrowotnej oraz położnej podstawowej opieki zdrowotnej mogą być udzielane w domu (również w domu pomocy społecznej), w przypadkach uzasadnionych medycznie. Należy podkreślić, że placówki POZ działają od poniedziałku do piątku w godzinach: 8:00–18:00. Porady odbywają się stacjonarnie, w formie teleporad lub w domu pacjenta. W godzinach nocnych (18:00–8:00) oraz w święta i weekendy doraźnej pomocy udziela nocna i świąteczna opieka zdrowotna.

W zakresie porad prawnych w ramach właściwości Ministra Sprawiedliwości funkcjonuje system nieodpłatnej pomocy prawnej, który kierowany jest do osób, których sytuacja

życiowa nie pozwala na skorzystanie z odpłatnej usługi prawnika. Na poradę można się zapisać w jeden z poniższych sposobów:

- telefonicznie – poprzez specjalny powiatowy numer do zapisów,
- elektronicznie – pisząc na podany przez powiat adres e-mail lub zapisując się przy pomocy formularza kontaktowego,
- osobiście – stawiając się w starostwie powiatowym.

Porady udzielane są w około 1500 punktach w całej Polsce – w każdym powiecie. Zainteresowany obywatel nie ma obowiązku zapisywania się na poradę w powiecie zamieszkania. Może zapisać się na poradę w najbardziej dogodnym dla niego miejscu w Polsce. Szczegółowe informacje o tej formie wsparcia znajdują się na stronie internetowej: <https://www.gov.pl/web/nieodplatna-pomoc>.

Odnosząc się do potrzeby zapewnienia wsparcia psychologa, należy zaznaczyć, że obecnie bardzo wiele organizacji, stowarzyszeń, a nawet prywatnych firm oferuje bezpłatne konsultacje psychologiczne dla osób dotkniętych różnymi trudnościami. Wiele z nich działa całodobowo oraz 7 dni w tygodniu. Ponadto istnieje możliwość uzyskania bezpłatnych konsultacji online z psychologiem za pośrednictwem czatu lub wideorozmowy.

W odniesieniu do postulatu dotyczącego dostępności doradcy zawodowego przez 24h w urzędzie pracy należy zauważyć, że kwestie związane z czasem pracy urzędów pracy nie należą do kompetencji ministra właściwego ds. pracy. Urzędy pracy są jednostkami organizacyjnymi podległymi odpowiednio samorządom województwa i powiatu. Urzędy te kierowane są i zarządzane przez dyrektorów wojewódzkich i powiatowych urzędów pracy powoływanych przez odpowiednio marszałków województwa i starostów. W związku z powyższym, minister właściwy ds. pracy nie jest uprawniony, aby narzucać ww. jednostkom świadczenie poradnictwa zawodowego przez 24h na dobę.

Dodatkowo informuję, że zgodnie z przepisami art. 38 ust. 2 ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (Dz. U. z 2023 r. poz. 735, z późn. zm.), usługa poradnictwa zawodowego jest realizowana zgodnie z zasadami:

- 1) dostępności
- 2) dobrowolności;
- 3) równości bez względu na płeć, wiek, niepełnosprawność, rasę, pochodzenie etniczne, narodowość, orientację seksualną, przekonania polityczne i wyznanie religijne lub przynależność związkową;
- 4) swobody wyboru zawodu i miejsca zatrudnienia;
- 5) bezpłatności;
- 6) poufności i ochrony danych.

W myśl ww. przepisu, usługa poradnictwa zawodowego jest zagwarantowana każdemu, kto zgłosi się do urzędu pracy (w tym zdalnie) i wyrazi chęć, aby z niej skorzystać. Poradnictwo zawodowe jest procesem, w którym doradca zawodowy i klient pracują wspólnie nad świadomym i samodzielnym podjęciem przez klienta decyzji dotyczącej rozwoju zawodowego lub dostosowaniem się do wymogów rynku pracy. Świadczenie pomocy w ramach poradnictwa zawodowego w urzędach pracy nie ma charakteru nagłej interwencji w sytuacji kryzysowej (np. dot. zagrożenia zdrowia lub życia) i nie wymaga natychmiastowej reakcji ze strony doradcy zawodowego. Jednocześnie informuję, że do Ministerstwa Rodziny i Polityki Społecznej, ze strony osób bezrobotnych, poszukujących pracy, pracodawców, czy urzędów pracy, nie wpłynęła żadna propozycja/wniosek o zwiększenie dostępności usług poradnictwa zawodowego realizowanego przez publiczne służby zatrudnienia.

Mając na uwadze powyższe, brak jest w opinii Departamentu Pomocy i Integracji Społecznej uzasadnionych podstaw do wprowadzenia zaproponowanych w petycji rozwiązań.

### **Pouczenie**

Zgodnie z art. 13 ust. 2 ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach sposób załatwienia petycji nie może być przedmiotem skargi.

Z wyrazami szacunku  
Grzegorz Baranowski  
Dyrektor  
Departamentu Pomocy i Integracji Społecznej  
/-kwalifikowany podpis elektroniczny-/