



Zasady ogólne

2025-01-09

Zasady udzielania świadczeń z pomocy społecznej

Prawo do świadczeń pomocy społecznej przysługuje osobom posiadającym obywatelstwo polskie, zamieszkującym i przebywającym na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej oraz cudzoziemcom, zamieszkującym i przebywającym na tym terytorium, posiadającym zezwolenie na pobyt stały lub status uchodźcy, nadany w Rzeczypospolitej Polskiej oraz obywatelom państw członkowskich Unii Europejskiej lub Europejskiego Obszaru Gospodarczego, przebywającym na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, którzy uzyskali zezwolenie na pobyt.

Pomocy społecznej udziela się osobom i rodzinom, na zasadach określonych w ustawie, w szczególności z powodu:

1. ubóstwa;
2. sieroctwa;
3. bezdomności;
4. bezrobocia;
5. niepełnosprawności;
6. długotrwałej lub ciężkiej choroby;
7. przemocy w rodzinie;
- 7a. potrzeby ochrony ofiar handlu ludźmi
8. potrzeby ochrony macierzyństwa lub wielodzietności;
9. bezradności w sprawach opiekuńczo-wychowawczych i prowadzenia gospodarstwa domowego, zwłaszcza w rodzinach niepełnych lub wielodzietnych;
10. (uchylony)
11. trudności w integracji cudzoziemców, którzy uzyskali w Rzeczypospolitej Polskiej status uchodźcy, ochronę uzupełniającą lub zezwolenie na pobyt czasowy udzielone w związku z okolicznością, o której mowa w art 159 ust.1 pkt 1 lit. c lub d ustawy z dnia 12 grudnia 2013 r. o cudzoziemcach
12. trudności w przystosowaniu do życia po zwolnieniu z zakładu karnego;
13. alkoholizmu lub narkomanii;



14. zdarzenia losowego i sytuacji kryzysowej;

15. klęski żywiołowej lub ekologicznej.

Prawo do świadczeń pieniężnych z pomocy społecznej przysługuje osobom i rodzinom w przypadku występowania jednej z powyższych okoliczności, a których dochód na osobę w rodzinie nie przekracza **kryterium dochodowego**, określonego w art. 8 ust. 1 ustawy o pomocy społecznej:

1. osobie samotnie gospodarującej, której dochód nie przekracza kwoty 1010 zł, zwanej „kryterium dochodowym osoby samotnie gospodarującej”
2. osobie w rodzinie, w której dochód na osobę nie przekracza kwoty 823 zł, zwanej „kryterium dochodowym na osobę w rodzinie”
3. rodzinie, której dochód nie przekracza sumy kwot kryterium dochodowego na osobę w rodzinie, zwanej „kryterium dochodowym rodziny”

Za dochód, w rozumieniu ustawy o pomocy społecznej, uważa się sumę miesięcznych przychodów z miesiąca poprzedzającego złożenie wniosku lub w przypadku utraty dochodu z miesiąca, w którym wniosek został złożony, bez względu na tytuł i źródło ich uzyskania, jeżeli ustawa nie stanowi inaczej, pomniejszoną o:

- miesięczne obciążenie podatkiem dochodowym od osób fizycznych i koszty uzyskania przychodu,
- składki na ubezpieczenie zdrowotne określone w przepisach o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych oraz ubezpieczenia społeczne określone w odrębnych przepisach,
- kwotę alimentów świadczonych na rzecz innych osób.

Do dochodu nie wlicza się:

- jednorazowego pieniężnego świadczenia socjalnego,
- zasiłku celowego,
- pomocy materialnej mającej charakter motywacyjny albo socjalny, przyznawanej na podstawie przepisów o systemie oświaty,
- wartości świadczenia w naturze,
- świadczenia przysługującego osobie bezrobotnej na podstawie przepisów o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy z tytułu wykonywania prac społecznie użytecznych,
- świadczenia pieniężnego, o którym mowa w ustawie o działaczach opozycji antykomunistycznej oraz osobach represjonowanych z powodów politycznych,
- pomocy pieniężnej, o której mowa w ustawie o kombatanach oraz niektórych osobach będących ofiarami represji i okresu powojennego,
- pomocy pieniężnej, o której mowa w ustawie o świadczeniu pieniężnym i uprawnieniach przysługujących żołnierzom zastępczej służby wojskowej przymusowo zatrudnianym w kopalniach węgla, kamieniołomach, zakładach rud uranu i batalionach budowlanych,
- pomocy pieniężnej, o której mowa w ustawie o osobach deportowanych do pracy przymusowej oraz osadzonych w obozach pracy przez III Rzeszę i Związek



- Socjalistycznych Republik Radzieckich,
- pomocy pieniężnej, o której w ustawie o świadczeniu pieniężnym i uprawnieniach przysługujących cywilnym niewidomym ofiarom działań wojennych,
 - pomocy pieniężnej, o której mowa w ustawie o działaczach opozycji antykomunistycznej oraz osobach represjonowanych z powodów politycznych,
 - dochodu z powierzchni użytków rolnych poniżej 1 ha przeliczeniowego,
 - świadczenia wychowawczego,
 - dodatku wychowawczego,
 - świadczenia pieniężnego, o którym w ustawie o Karcie Polaka,
 - świadczenia pieniężnego przyznawanego na podstawie ustawy o grobach weteranów walk o wolność i niepodległość Polski,
 - nagrody specjalnej Prezesa Rady Ministrów,
 - pomocy finansowej przyznawanej repatriantom,
 - środków finansowych przyznawanych w ramach działań podejmowanych przez organy publiczne, mających na celu poprawę jakości powietrza lub ochronę środowiska naturalnego,
 - zwrotu kosztów przewozu niepełnosprawnych dzieci, młodzieży i uczniów oraz rodziców do przedszkola, oddziału przedszkolnego w szkole podstawowej, innej formy wychowania przedszkolnego lub ośrodka rewalidacyjno-wychowawczego,
 - kwoty dodatku energetycznego, wypłacanego na podstawie ustawy Prawo energetyczne,
 - kwoty dodatku osłonowego,
 - kwoty dodatku węglowego,
 - kwoty dodatku dla gospodarstw domowych z tytułu wykorzystywania niektórych źródeł ciepła,
 - kwoty dodatku elektrycznego wypłacanego na podstawie ustawy o szczególnych rozwiązaniach służących ochronie odbiorców energii elektrycznej w 2023 roku oraz w 2024 roku w związku z sytuacją na rynku energii elektrycznej,
 - kwoty bonu energetycznego, wypłacanego na podstawie ustawy z dnia 23 maja 2024 r. o bonie energetycznym oraz o zmianie niektórych ustaw w celu ograniczenia cen energii elektrycznej, gazu ziemnego i ciepła systemowego.

Na potrzeby ustalenia prawa do świadczenia pieniężnego w dochodzie osoby lub rodziny nie uwzględnia się świadczenia uzupełniającego, o którym mowa w art. 1 ust. 1 ustawy z dnia 31 lipca 2019 r. o świadczeniu uzupełniającym dla osób niezdolnych do samodzielnej egzystencji.

W razie wystąpienia rażącej dysproporcji między wysokością dochodu a rzeczywistą sytuacją majątkową stwierdzoną przez pracownika socjalnego, kierownik ośrodka pomocy społecznej może odmówić przyznania świadczeń z pomocy społecznej.

Obowiązki osób i rodzin ubiegających się o pomoc społeczną

Osoby lub rodziny, korzystające z pomocy społecznej, zobowiązane są do współpracy z



pracownikiem socjalnym w rozwiązywaniu swojej trudnej sytuacji życiowej. Nieuzasadniona odmowa podjęcia pracy przez osobę bezrobotną, marnotrawstwo przyznanych świadczeń, ich celowe niszczenie, bądź też marnotrawstwo własnych zasobów materialnych, a także ich nieracjonalne wykorzystywanie mogą stanowić podstawę do odmowy przyznania świadczeń z pomocy społecznej. Również nie wywiązywanie się z uzgodnień zawartych w kontrakcie może spowodować ograniczenie lub odmowę przyznania świadczenia.

Osoby i rodziny, korzystające ze świadczeń pomocy społecznej, są zobowiązane poinformować o każdej zmianie w ich sytuacji osobistej i majątkowej, która wiąże się z podstawą do przyznania świadczeń. Świadome wprowadzenie w błąd pracownika socjalnego może spowodować zmianę decyzji na niekorzyść strony oraz naliczenie nienależnie pobranych świadczeń. Świadczenia nienależnie pobrane podlegają zwrotowi, niezależnie od dochodu rodziny.

Tryb udzielania pomocy społecznej

Tryb przyznania świadczenia z pomocy społecznej składa się z następujących etapów:

1. Zgłoszenie wniosku o udzielenie pomocy:

- osobiste, pisemne lub telefoniczne zgłoszenie osoby ubiegającej się o pomoc do pracownika socjalnego (zgłoszenie może nastąpić z urzędu lub może go dokonać przedstawiciel ustawowy lub inna osoba za zgodą ubiegającego się o pomoc)

2. Sporządzenie wywiadu środowiskowego i planu pomocy:

- rozeznanie przez pracownika socjalnego sytuacji osobistej i rodzinnej osoby ubiegającej się o pomoc społeczną, tj. przeprowadzenie wywiadu środowiskowego w miejscu zamieszkania klienta
- wspólne (pracownik socjalny z osobą lub rodziną) opracowanie planu pomocy

3. Sporządzenie decyzji i wydanie jej osobie ubiegającej się o pomoc społeczną

4. Realizacja przyznanych świadczeń

Złożenie wniosku

Postępowanie w sprawie świadczeń pomocy społecznej wszczynane jest na wniosek osoby zainteresowanej, bądź innej osoby, za zgodą osoby zainteresowanej lub jej przedstawiciela ustawowego. Ośrodek przyjmuje także wszelkie zgłoszenia od osób, instytucji i organizacji społecznych, dotyczące konieczności udzielania pomocy każdej osobie lub rodzinie na terenie Krakowa, znajdującej się w trudnej sytuacji życiowej i niezdolnej do samodzielnego zaspokajania np. potrzeb bytowych. Pomoc społeczna może być udzielana również z urzędu, za zgodą osoby zainteresowanej lub jej pełnomocnika.

Wywiad środowiskowy



Podstawą udzielenia pomocy jest wywiad środowiskowy sporządzony w miejscu zamieszkania osoby ubiegającej się o pomoc, a w sprawach niecierpiących zwłoki, w miejscu pobytu osoby ubiegającej się. Brak zgody na przeprowadzenie wywiadu jest równoznaczny z rezygnacją z pomocy społecznej.

Celem wywiadu środowiskowego jest rozeznanie sytuacji bytowej, rodzinnej, zdrowotnej i mieszkaniowej osoby (rodziny) ubiegającej się o pomoc. Osoby i rodziny korzystające z pomocy społecznej są zobowiązane do współdziału w rozwiązaniu ich trudnej sytuacji życiowej.

Pracownik socjalny przeprowadza wywiad środowiskowy w ciągu 14 dni od daty wszczęcia postępowania, a w sprawach pilnych w terminie 2 dni. Strona występująca o pomoc powinna zgromadzić dokumenty stanowiące podstawę ustalenia jej danych personalnych, stanu zdrowia, sytuacji rodzinnej i materialnej. W trakcie przeprowadzania wywiadu środowiskowego, w porozumieniu z klientem ustalany jest plan pomocy. Ustalenia zostają zawarte w kontrakcie socjalnym. Potrzeby osób i rodzin korzystających z pomocy mogą zostać uwzględnione, jeżeli odpowiadają celom i możliwościom pomocy społecznej.

Kontrakt socjalny

Kontrakt socjalny to pisemna umowa zawarta z osobą ubiegającą się o pomoc, określająca uprawnienia i zobowiązania stron umowy (osoby zwracającej się o pomoc, pracownika socjalnego oraz kierownika ośrodka).

Zawarcie kontraktu socjalnego ma na celu określenie sposobu współdziałania w rozwiązywaniu problemów osoby lub rodziny, która znalazła się w trudnej sytuacji życiowej, z uwzględnieniem możliwości wykorzystania zasobów środowiska lokalnego.

Kontrakt zawiera opis sytuacji życiowej osoby lub rodziny oraz opis działań koniecznych do podjęcia przez nią, a także formę, zakres i czas udzielanej przez Ośrodek pomocy. W kontrakcie odnotowuje się również wszystkie uwagi, dotyczące realizacji kontraktu.

Okres, na jaki zawierany jest kontrakt socjalny dostosowywany jest z jednej strony do sytuacji życiowej, w jakiej znajduje się osoba zawierająca kontrakt, a z drugiej – do form wsparcia, zaproponowanych przez Ośrodek.

Klient otrzymuje jeden egzemplarz kontraktu.

Wydanie decyzji

Świadczenia z pomocy społecznej przyznawane są w formie decyzji. Wszystkie decyzje o przyznaniu pomocy, a zwłaszcza decyzje o odmowie przyznania pomocy, wydawane są w formie pisemnej. Wyjątek stanowią świadczenia w postaci pracy socjalnej, poradnictwa, itp. – tu pomoc udzielana jest bez konieczności wydawania decyzji. Stronom przysługuje odwołanie od decyzji Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej.

Realizacja świadczeń



Realizacja świadczeń pieniężnych odbywa się w terminach określonych w decyzji administracyjnej w formie przelewu na konto osobiste, przelewu na kartę przedpłaconą, a w indywidualnych sytuacjach przekazem pocztowym lub w kasie MOPS.”

Wymagane dokumenty

Osoby i rodziny ubiegające się o pomoc z Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej są zobowiązane do udokumentowania swojej trudnej sytuacji społeczno-bytowej. Wiąże się to z koniecznością dostarczenia przez osoby ubiegające się o pomoc szeregu różnorodnych zaświadczeń, oświadczeń itp. Szczegółowych informacji w każdym indywidualnym przypadku udziela właściwy pracownik socjalny w trakcie zgłaszania się o pomoc lub w trakcie przeprowadzania wywiadu środowiskowego. W przypadku niemożności dostarczenia danego dokumentu przez klienta, pracownik socjalny ma prawo i obowiązek dołożyć starań do jego zdobycia. Wywiad środowiskowy, dokumenty wymagane przy przyznaniu pomocy społecznej i decyzje administracyjne, na podstawie których następuje realizacja zaplanowanych świadczeń, a także inne pisma przychodzące i wychodzące z ośrodka, dotyczące danej osoby (rodziny), przechowuje ośrodek i stanowią one dokumentację klienta od początku jego korzystania z pomocy społecznej.

Odwołania od decyzji MOPS

Stronom przysługuje prawo odwołania od decyzji MOPS-u w ciągu 14 dni od daty jej otrzymania. Odwołanie wnosi się na piśmie za pośrednictwem Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej. Odwołania należy kierować do Samorządowego Kolegium Odwoławczego.