

ZN WSH Zarządzanie 2018 (3), s. 159-175

Oryginalny artykuł naukowy
Original Article

Data wpływu/Received: 13.02.2018

Data recenzji/Accepted: 7.04.2018/9.04.2018

Data publikacji/Published: 30.09.2018

Źródła finansowania publikacji: środki własne

DOI: 10.5604/01.3001.0013.0057

Authors' Contribution:

(A) Study Design (projekt badania)

(B) Data Collection (zbieranie danych)

(C) Statistical Analysis (analiza statystyczna)

(D) Data Interpretation (interpretacja danych)

(E) Manuscript Preparation (redagowanie opracowania)

(F) Literature Search (badania literaturowe)

dr hab. inż. Radosław Wolniak, prof. Pol. Śl. ^{A B D E F}

Politechnika Śląska,

Wydział Organizacji i Zarządzania

**FUNCTIONING OF SOCIAL WELFARE
ON THE EXAMPLE OF THE CITY OF ŁAZY**

**FUNKCJONOWANIE POMOCY SPOŁECZNEJ
NA PRZYKŁADZIE URZĘDU MIEJSKIEGO W ŁAZACH**

Abstract: The aim of the publication is to analyse the functioning of social assistance on the attachment of the municipal office in Łazy and to determine the level of involving of this city in the social welfare activities. The work assumes the hypothesis that the municipal office in Łazy is strongly involved in welfare activities. Social assistance is an important element of the proper functioning of local self-government. It is very important from the point of view of all kinds of groups of people excluded, for example the disabled, who are unable to func-

tion without this kind of help. The research methods adopted at work were critical analysis of the subject literature and analysis of documentation from the office.

Keywords: social assistance, local administration, disability, public services, quality of public services

Streszczenie: Celem publikacji analiza funkcjonowania pomocy społecznej na przykładzie urzędu miejskiego w Łazach i określenie stopnia zaangażowania miasta w tego rodzaju działalność. Pomoc społeczna jest ważnym elementem prawidłowego funkcjonowania samorządu lokalnego. W pracy przyjęto hipotezę, że urząd miejski w Łazach jest silnie zaangażowany w pomoc społeczną. Jest ona bardzo istotna z punktu widzenia wszelkiego rodzaju grup osób wykluczonych na przykład niepełnosprawnych, którzy z trudem są w stanie funkcjonować bez tego rodzaju pomocy. Metodami badawczymi przyjętymi w pracy była krytyczna analiza literatury przedmiotu i analiza dokumentacji z urzędu.

Słowa kluczowe: pomoc społeczna, administracja lokalna, niepełnosprawność, usługi publiczne, jakość usług publicznych

Introduction

Social assistance is an important element of a properly functioning state. It helps people who find themselves in difficult life situations, as well as tries to solve problems that society faces in the form of poverty, orphanhood, unemployment and many others. Social assistance undertakes various activities to help the needy and restore these people to society as valuable and productive citizens. In the city of Łazy, tasks related to social assistance provided by the law for the commune are implemented by the Social Welfare Centre in Łazy.

The aim of the study is to analyse functioning of social assistance on the example of Łazy municipal office.

1. Functioning of social assistance in Poland

Various definitions of social assistance can be found in the literature. At this point, the author cites the definition of social assistance given by the Polish language dictionary issued by Polskie Wydawnictwo Naukowe. According to this definition, social assistance is: “an institution that helps people in need.”

In PWN encyclopedia, we can find definitions of social assistance together with social welfare, and it reads as follows: „social assistance, social care – activities aimed at supporting people and families in overcoming difficult life situations”¹.

¹ A. Krupa (red.), *Encyklopedia PWN w trzech tomach*, t. 3, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2006, s. 256.

At present, social assistance in Poland operates on the basis of the Act of 12 March 2004 on social assistance. This Act sets out:

- Social assistance tasks;
- Types of social assistance benefits and the rules and modes of their provision;
- Social welfare organizations;
- The rules and procedure of control proceedings in the field of social assistance².

This Act defines social assistance as part of the social policy of the state, which is designed to help people and families, overcome a difficult life situation, which they are unable to cope alone, using their own powers, resources and capabilities. The act stipulates that social assistance in Poland is organized by government and self-government administration bodies. They are to cooperate in this respect with social and non-governmental organizations, the Catholic Church as well as other churches and natural and legal persons³.

Social help is to help the person and family in meeting the necessary needs and gives the opportunity to live in conditions that correspond to human dignity⁴. The purpose of help provided by social assistance is to empower the family or individual and integrate them with the environment in which they live. The type and form of assistance are adapted to the circumstances justifying the granting of aid. People and families who benefit from help should cooperate with social assistance, as well as make every effort out of their throne to get out of the difficult situation in which they found themselves. Therefore, this help is of a temporary character and assumes

² Ustawa z dnia 12 marca 2004 roku o pomocy społecznej, Dz.U. nr 64, poz. 593.

³ Ibidem.

⁴ About situation of Quality of service in the case of disables see for example: R. Wolniak, B. Skotnicka-Zasadzień, M. Zasadzień, *Model profilu czynników wpływających na poziom jakości obsługi klienta niepełnosprawnego*, Wydawnictwo Politechniki Śląskiej, Gliwice 2016; R. Wolniak, B. Skotnicka-Zasadzień, *Zalety korzystania z e-administracji z punktu widzenia osób niepełnosprawnych na przykładzie urzędu miejskiego w Katowicach*, „Systemy Wspomagania Inżynierii Produkcji” 2017, z. 6, s. 256-265; R. Wolniak, B. Skotnicka-Zasadzień, *Rozwój e-administracji w województwie śląskim z perspektywy osób niepełnosprawnych*, „Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej. Seria: Organizacja i Zarządzanie” 2016, z. 99, s. 599-612; R. Wolniak, *Wybrane aspekty postrzegania potrzeb osób niepełnosprawnych przez pracowników urzędów miejskich w województwie śląskim*, „Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej. Seria: Organizacja i Zarządzanie” 2016, z. 92, s. 421-441; R. Wolniak, B. Skotnicka-Zasadzień, *Ocena barier architektonicznych w UM województwa śląskiego przez osoby niepełnosprawne*, „Samorząd Terytorialny” 2016, nr 10, s. 78-89; R. Wolniak, B. Skotnicka-Zasadzień, M. Zasadzień, *Zdefiniowanie poziomu oczekiwań osób niepełnosprawnych w zakresie barier architektonicznych w administracji publicznej*, [w:] R. Knosala (red.), *Innowacje w zarządzaniu i inżynierii produkcji*, t. 2, Oficyna Polskiego Towarzystwa Zarządzania Produkcją, s. 514-523, Opole 2016; R. Wolniak, *Wpływ preferowanej formy komunikacji na zadowolenie klienta niepełnosprawnego z e-administracji*, „Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej. Seria: Organizacja i Zarządzanie” 2016, z. 93, s. 493-504; R. Wolniak, B. Skotnicka-Zasadzień, *Jakość oczekiwana a jakość postrzegana barier architektonicznych w urzędach miejskich w ocenie klienta niepełnosprawnego*, „Systemy Wspomagania Inżynierii Produkcji” 2016, z. 2, s. 382-391; R. Wolniak, *Funkcjonowanie e-administracji z perspektywy osób niepełnosprawnych na przykładzie urzędu miejskiego w Gliwicach*, „Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej. Seria: Organizacja i Zarządzanie” 2015, z. 82, s. 359-368.

assistance to a person or family in difficult life situations, so that a person or family can return to normal functioning and manage on their own⁵.

However, if the person or family has not yet fully used their own funds as well as the possibilities to overcome the difficult situation in which they find themselves, it may result in the refusal to provide assistance to that person or family⁶. Therefore, before granting aid provided by social assistance, the material resources of the person seeking help should be analysed, as well as the possibility of helping the person by the family of the person⁷.

According to the Act on Social Assistance, the assistance offered by this institution is directed to:

- Polish citizens residing and staying on the territory of Poland;
- Foreigners who are residing and staying on the territory of Poland:
 - On the basis of a permanent residence permit, a long-term resident's EU residence permit, a temporary residence permit, or in connection with obtaining a refugee statute or subsidiary protection in the Republic of Poland;
 - After obtaining a permission to stay for humanitarian reasons or a permit for tolerated stay in the Republic of Poland;
- Those residing and staying on the territory of Poland, citizens of the European Union Member States, member states of the European Free Trade Agreement parties to the Agreement on the European Economic Area or the Swiss Confederation and their family members with the right of residence or permanent residence on the territory of the Republic of Poland⁸.

The tasks carried out by the municipality of a compulsory nature in the subject of social assistance include⁹:

- creating and implementing a communal strategy for solving social problems, including social welfare problems and other such as alcohol and other problems, which are designed to integrate people and families from special risk groups;
- creating an assessment in the field of social assistance;
- providing shelter, food and basic clothing to those who need it;

⁵ I. Sierpowska, *Pomoc społeczna: wsparcie socjalne*, Wolters Kluwer, Warszawa 2016, s. 20.

⁶ A. Mielczarek, *Polska pomoc społeczna: doświadczenia historyczne*, Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej, Toruń 2006; D. Zalewski, *Opieka i pomoc społeczna: dynamika instytucji*, Wydawnictwa Uniwersytetu Warszawskiego, Warszawa 2005; L. Hostyński, *Wartości w świecie konsumpcji*, Uniwersytet Marii Curie-Skłodowskiej, Lublin 2006; M. Chrapek, *Pomoc społeczna w pytaniach i odpowiedziach: wybrane zagadnienia*, Infor Ekspert, Warszawa 2010; M. Grewiński, J. Lizut, *Pomoc społeczna jako realizator efektywnych usług socjalnych*, Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej, Toruń 2013; S. Nitecki, *Pomoc społeczna. Procedury i tryb przyznawania świadczeń*, Gaskor, Wrocław 2012.

⁷ K. Marzec-Holka, *Pomoc społeczna, praca socjalna. Teoria i praktyka*, Wydawnictwo Akademii Bydgoskiej im. Kazimierza Wielkiego, Bydgoszcz 2003, s. 8.

⁸ Ustawa z dnia 12 marca 2004 roku o pomocy społecznej. Dz.U. nr 64, poz. 593.

⁹ Ibidem.

- grant and pay periodic benefits;
- grant and payment of targeted benefits;
- grant and disburse special-purpose benefits in a random situation to cover basic expenses;
- granting and paying of targeted benefits for health services for homeless persons and other persons who have no income and the possibility of covering these benefits under other provisions;
- granting of targeted benefits, which take the form of a credit ticket;
- covering the costs of contributions for pension and disability insurance with a person who had to give up gainful employment for the benefit of direct care for a long-term or seriously ill family member and jointly non-resident mother, father and siblings;
- social work;
- organizing and providing care services, including specialist ones, which are organized at the place of residence, including specialist care services for people with mental disorders;
- running and providing places in protected apartments;
- feeding children;
- making a funeral, including for the homeless;
- leading the commune's inhabitant to the social care home and covering the costs of his stay in this house;
- help people who have been released from prison and have difficulty adjusting to life;
- creating reports and submitting them to the competent voivode;
- creating and caring for the maintenance of a social assistance center, including the allocation of funds for remuneration for employees;
- grant and payment of permanent allowances;
- granting and paying special purpose allowances;
- granting and withdrawing money for economic independence in the form of loan grants and assistance in kind;
- running a social care home and a municipal support center and providing places for people in need of care;
- creating and implementing social projects;
- performing other tasks in the field of social assistance, which result from the needs encountered in the commune, including the creation and implementation of shield programs;
- cooperation with the Poviats Labor Office in order to popularize job offers and information about vacancies, information on career counseling and training services, and implementation of the Activation and Integration Program.

All welfare aids we can divide in financial and non-financial. In financial aids we can include:

- permanent benefit,
- periodic benefit,
- special purpose allowance and special purpose allowance,
- allowance and loan for economic self-empowerment,
- help for becoming independent and for continuing education, a cash benefit for the maintenance and coverage of expenses related to learning the Polish language for foreigners who have been granted refugee status or subsidiary protection in the Republic of Poland,
- remuneration due to the guardian for the custody granted by the court.

Among non-financial aids activities we can distinguish:

- social work, a credited ticket,
- health insurance premiums,
- social security contributions,
- material assistance, including economic independence,
- making a funeral,
- specialist counselling,
- crisis intervention,
- shelter,
- meal,
- necessary clothing,
- care services in the place of residence, in support centres and in family support houses,
- specialist care services in the place of residence and in support centres,
- protected flat,
- stay and services in a social welfare home,
- assistance in obtaining appropriate housing conditions, including in a protected apartment, assistance in obtaining employment, development aid - in kind for the self-employed.

2. Structure and principles of social assistance in Łazy

Social assistance in the city of Łazy is implemented through the Social Welfare Centre in Łazy. Social Welfare Centre is designed to cover the area of the Łazy Commune with its activities. The main tasks carried out by the Social Assistance Centre, in addition to the tasks imposed on the municipality by law, include:

- Help in meeting the vital needs of people and families and enabling them to live in appropriate conditions;

- Implementation of the commune's tasks in the field of social assistance and family support;
- Supporting social employment by running a Social Integration club¹⁰.

In the implementation of the aforementioned tasks, as well as statutory tasks imposed on the municipality, the Centre for Social Assistance in Łazy cooperates with other organizational units, non-governmental organizations, foundations, churches, institutions and employers¹¹.

The Social Welfare Centre in Łazy has no legal personality. It is an independent organizational unit of the Łazy commune, which operates as a budgetary unit. The main task of the Social Welfare Centre is to enable the family and person to overcome difficult life situations with which they are not able to deal with themselves¹².

The Director of the Social Welfare Centre in Łazy is standing above all cells, as well as the entire Social Welfare Centre. The director is responsible for the efficient operation of the entire centre, as well as is responsible for determining the internal organization of the Centre. He issues ordinances, regulations and instructions that are in force at the Centre. He deals with determining the scope of activities to be carried out by his subordinates in managerial positions, as well as in independent positions. Its task is to constantly supervise the work of the Centre. The director requests financial security for the Centre's tasks and reports on their use. He is responsible for administering financial resources to fulfill statutory tasks, as well as supervising the entire financial management of the Centre. The director is also a representative of the Centre. The Director's tasks also include the preparation and implementation of a communal strategy for solving social problems, with particular emphasis on social assistance programs that are designed to integrate individuals and families from special risk groups. The director conducts the assessment of social assistance resources based on the analysis of the local demographic and social situation. Approves the balance of needs that arise from the status tasks that the Centre performs. Once a year, the Director submits a report to the City Council on the activities of the Social Welfare Centre and pr¹³.

Social assistance in the city of Łazy is provided through the Social Welfare Centre in Łazy. This resort has an extensive structure. Tasks in the Centre are divided into appropriate cells that specialize in performing the tasks entrusted to them. Thanks to this, social assistance provided in this city can be provided professionally, because every employee knows what to do and has a narrow scope of tasks so that he can provide his services at a high level.

¹⁰ Statut Ośrodka Pomocy Społecznej w Łazach, s. 1.

¹¹ Ibidem, s. 1.

¹² Regulamin organizacyjny Ośrodka Pomocy Społecznej w Łazach, s. 1.

¹³ Ibidem, s. 6.

3. Activities undertaken as part of social assistance in the city of Łazy

As part of its activities, the Social Welfare Centre in Łazy carries out many tasks related to social assistance, which in particular consist in¹⁴:

- Grant and pay benefits that are provided for by relevant laws;
- Social work;
- Creating and working on the development of the necessary social infrastructure;
- Conducting analyses and assessments of phenomena that lead to increasing the demand for social assistance benefits;
- Work on the development of new forms of self-help and social assistance¹⁵.

In order to implement the aforementioned tasks and statutory tasks imposed on the municipality as well as all other tasks resulting from other legal provisions, the Social Assistance Centre in Łazy organizes various actions, actions that are meant to help those in need.

The Social Welfare Centre in Łazy participates in the operational program «food aid 2014-2020». It is a program that is designed to support families in difficult life situations, through support in the form of free food parcels or meals. Individuals and families who are unable to provide adequate meals for themselves, their families and those who are in a difficult life situation can apply to the Social Welfare Centre. The condition for applying for assistance is income not exceeding PLN 1268 for one person or for a family PLN 1028 per member of the family.

Another social welfare program in which the Social Welfare Centre will participate is the 500+ family. This program consists of a cash grant of PLN 500 for the second and subsequent child. Under this program, families with only one child are also supported, and subsidies for the first child of PLN 800 are allocated for families with low incomes. In the case when a family raises a disabled child¹⁶, he can count

¹⁴ M. Marszałek, *Funkcjonowanie pomocy społecznej w mieście Łazy jako warunek bezpieczeństwa w opinii mieszkańców*, praca magisterska napisana pod kierunkiem R. Wolniaka, Katowice 2017.

¹⁵ Ustawa z dnia 12 marca 2004 roku o pomocy społecznej, Dz.U. nr 64, poz. 593.

¹⁶ R. Wolniak, *Analiza postrzegania przez klienta niepełnosprawnego barier architektonicznych na przykładzie urzędu miejskiego w Siemianowicach Śląskich*, „Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej. Seria Organizacja i Zarządzanie” 2014, z. 71, s. 327-343; R. Wolniak, B. Skotnicka-Zasadzień, *Jakość oczekiwana a jakość postrzegana barier architektonicznych w urzędach miejskich w ocenie klienta niepełnosprawnego*, „Systemy Wspomagania Inżynierii Produkcji” 2016, z. 2, s. 382-391; R. Wolniak, *Czynniki jakości związane z barierami architektonicznymi obsługi klienta niepełnosprawnego w urzędzie miejskim w Siemianowicach Śląskich*, „Zeszyty Naukowe Wyższej Szkoły Humanitas”, 2014, Nr 2, s. 289-306; R. Wolniak, *Barriere architektoniczne w urzędzie miejskim – postrzeganie przez klienta niepełnosprawnego na przykładzie Dąbrowy Górniczej*, „Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej. Seria Organizacja i Zarządzanie” 2015, z. 77, s. 265-278; R. Wolniak, B. Skotnicka-Zasadzień, *Zadowolenie klienta niepełnosprawnego ze świadczonych usług na przykładzie Urzędu Miejskiego w Rybniku*, „Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej. Seria Organizacja i Zarządzanie” 2015, z. 79, s. 357-366; R. Wolniak, *Satysfakcja osób niepełnosprawnych z usług publicznych na przykładzie urzędu miejskiego w Bytomiu*, „Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej.

on assistance under this program in the amount of PLN 1,200¹⁷. The Social Welfare Centre in Łazy also provides school scholarships and school allowances. School student can apply for a school student who found himself in a temporary difficult financial situation caused by a random event. In particular, in the event of a natural disaster or other fortuitous event which led to material material harm in the event of the death of a parent or other guardian, in the event of losing a source of living or housing, in case of sudden and serious illness or an accident. Pupils who meet certain requirements may apply for school scholarships, in particular for those whose family income per person does not exceed PLN 514¹⁸.

Other benefits that can be obtained at the Social Welfare Centre in Łazy include family benefits, which include: family benefit, nursing care allowance. Care allowance is financial aid directed at people with disabilities as a form of assistance partially covering costs resulting from providing care to a disabled person¹⁹. Care

Seria Organizacji i Zarządzanie” 2015, z 83, s. 715-724; R. Wolniak, *Ocena funkcjonowania e-administracji w Dąbrowie Górniczej z punktu widzenia osób niepełnosprawnych*, “Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej. Seria Organizacji i Zarządzanie” 2015, z. 82, s. 369-383; R. Wolniak, *Funkcjonowanie e-administracji z perspektywy osób niepełnosprawnych na przykładzie urzędu miejskiego w Gliwicach*, “Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej. Seria Organizacji i Zarządzanie” 2015, z. 82, s. 359-368.

¹⁷ Zakładka strony internetowej Ośrodka Pomocy Społecznej w Łazach poświęcona realizowanym w ośrodku programem 500+, http://www.opslazy.pl/kategorie/o_programie [access 12.02.2018].

¹⁸ Zakładka strony internetowej Ośrodka Pomocy Społecznej w Łazach poświęcona przydzielaniu zasiłków szkolnych, <http://www.opslazy.pl/kategorie/zasilki> [access: 12.02.2018], Zakładka strony internetowej Ośrodka Pomocy Społecznej w Łazach poświęcona przydzielaniu stypendiów szkolnych [online], <http://www.opslazy.pl/kategorie/stypendia> [access: 12.02.2018].

¹⁹ R. Wolniak, B. Skotnicka-Zasadzień, M. Zasadzień, *The perception of the problems of disabled people by employees of municipal offices in the silesian province*, “The Annals University of Bucarest. Economic and Administrative Series” 2016, nr 10, s. 77-90; R. Wolniak, *The perception of municipal offices service of disable people Quality by office Staff*, “Zeszyty Naukowe Wyższej Szkoły Humanitas. Zarządzanie” 2016, nr 3, s. 423-435; R. Wolniak, B. Skotnicka-Zasadzień, M. Zasadzień, *Evaluation of the level of quality with regard to architectural barriers according to the degree of disability*, [in:] 3th International Multidisciplinary Scientific Conference on Social Sciences and Art. SGEM 2016, 6-9 April, 2016, Extended Scientific Sessions Vienna, Austria. Conference proceedings. Book 1, Psychology & psychiatry, sociology & healthcare, education. Vol. 2, Sociology and healthcare, STEF92 Technology, Sofia 2016, s. 499-506; R. Wolniak, B. Skotnicka-Zasadzień, M. Zasadzień, *Evaluation of architectural barriers with a division into types of disability and the age of disabled people*, [in:] 3th International Multidisciplinary Scientific Conference on Social Sciences and Art. SGEM 2016, 6-9 April, 2016, Extended Scientific Sessions Vienna, Austria. Conference proceedings. Book 1, Psychology & psychiatry, sociology & healthcare, education. Vol. 2, Sociology and healthcare, STEF92 Technology, 2016 Sofia, s. 471-478; R. Wolniak, B. Skotnicka-Zasadzień, M. Zasadzień, *Evaluation of architectural barriers in municipal offices in the Silesian Province by the disabled*, 2nd International Conference on Social, Education and Management, 20-21 March 2016 Bangkok, Proceedings Lancaster Pennsylvania, 2016, s. 10-14; R. Wolniak, *The analysis of architectural barriers in Pszczyna Municipal Office from disable person point of view*, “Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej. Seria Organizacji i Zarządzanie” 2016, z. 87, s. 429-441; R. Wolniak, *The problems of e-government functioning in municipal office in Dąbrowa Górnicza from persons with disability point of view*, “Zeszyty Naukowe Wyższej Szkoły Humanitas. Zarządzanie” 2015, nr 3, s. 175-187; R. Wolniak, B. Skotnicka-Zasadzień, *An evaluation of the functioning of e-government by persons with disabilities on the example of the Municipal Office*, International Multidisciplinary Scientific Conference on Social Sciences and Art. SGEM 2014, Bułgaria, p. 65-72; R. Wolniak, B. Skotnicka-Zasadzień, *Perceptions of people with disabilities of architectural barrier on the example of the Municipal Office in Katowice*, International Multidisciplinary Scien-

allowance is also available to older people who are 75 years old. Another form of help is so called “becikowe”, or one-off financial support in the amount of PLN 1000 in the case of childbirth. “Becikowe” is a one-off aid that is granted to a family where the income per family member does not exceed PLN 1,922. The next family benefit that you can apply for at the Social Welfare Centre in Łazy is family allowance. This is a form of financial assistance addressed to families with children, in which the monthly income per family member is not higher than 674 PLN or 764 PLN if a disabled child is a family member. The family allowance may also be paid by an adult person who is still studying and does not exceed 24 years of age, if the parents do not support it because of death or because of the court's decision and the right to receive child support²⁰.

The Social Welfare Centre in Łazy also deals with a alimony fund in the municipality of Łazy. Alimony proceedings are carried out by the commune head, mayor or city president appropriate to the place where the person who is entitled to the alimony payment lives. In the area of the municipality of Łazy, on behalf of the mayor, proceedings regarding alimony are carried out at the Social Welfare Centre in Łazy²¹.

Social Welfare Centre in Łazy also faces a person with mental disorders and their families. There is a consultation point in the centre. It is a place where these people and their families can receive a variety of help. They can talk to a specialist social worker dealing with mental illness. They will receive support in the event of difficult situations related to mental illness and related problems. They will learn about the possibilities and forms of social assistance that they can receive in the situation in which they find themselves. A social worker will provide them with information about medical centres in which such cases in the immediate area as well as information about possible rehabilitation are treated. They will learn how to live and deal with mental illness on a daily basis. Persons who apply to the consultation point will also be able to sign up for support groups that have been created for the family of mentally ill people and their relatives. It is worth noting that the forms of assistance provided under the consultation point are free²².

Another support offered by the Social Welfare Centre in Łazy is support for large families under the name «Family 3+». The project can be used by all families with three or more children up to the age of 18 or 25, if the children study or study. As part of the project, these families can take advantage of many discounts for them

tific Conference on Social Sciences and Art. SGEM 2014, Bułgaria, s. 1025-1032; R. Wolniak, *Factors related to architectural barriers quality of customer with disability service in Siemianowice city offices*, “The Annals of the University of Bucharest, Economic and Administrative Series”, 2014, nr 8, p. 35-46.

²⁰ Zakładka strony internetowej Ośrodka Pomocy Społecznej w Łazach poświęcona świadczeniom rodzinnym, http://www.opslazy.pl/kategorie/awiadczenia_rodzinne [access: 12.02.2018].

²¹ Zakładka strony internetowej Ośrodka Pomocy Społecznej w Łazach poświęcona funduszowi alimentacyjnemu, http://www.opslazy.pl/kategorie/fundusz_alimentacyjny [access: 12.02.2018].

²² Zakładka strony internetowej Ośrodka Pomocy Społecznej w Łazach poświęcona punktowi konsultacyjnemu, http://www.opslazy.pl/kategorie/punkt_konsultacyjny [access: 12.02.2018].

provided in many cultural points and stores in the Łazy municipalities²³. In the city of Łazy there is also a community centre «Stokrotka». It is located in primary school No. 3, it is open on Mondays, Tuesdays and Thursdays from 15 to 18 hours and on days off from school hours from 10 to 13 hours. It is a place that organizes the time for children from 6 up to 16 years of age, who live in the municipality of Łazy. This is to reduce risky behaviours that children at this age would be able to take care of and the positive behaviours that the day club offers. It is also to teach children how they can spend their free time positively so that their games, including those outside the common room, are interesting, safe and have a positive impact on their development²⁴.

The Social Welfare Centre also offers a wide and varied help addressed to families, for this purpose a “communal program of supporting families” was created. This program assumes all kinds of help, starting from working with the family, which is to improve its care and educational functions to the direct help offered by the project. Activities improving care and educational functions consist, among other things, in organizing various types of meetings, workshops, picnics and social projects. Creating and implementing various types of social projects whose task is to prevent and educate families with children. Help in organizing support groups for families who have experienced problems. In addition to the above-mentioned activities, the project also assumes direct help offered to the family in the form of financial and material support for families who need such support. Various kinds of material collections are organized for the benefit of needy families. As part of the project, activities are also carried out to help the family in need of getting the opportunity to use social and communal premises, which are located in the municipality of Łazy. The project also gives the opportunity for children and young people from families who need to go on holiday. At this point, the author cited only some forms of help, which the project offers because as part of the project is also carried out other activities that are to support and help the family in need²⁵.

Another type of services provided by the Social Welfare Centre in Łazy is care services. At this point, we can distinguish two types of services provided in this field by the centre, namely: care services and specialist care services. Care services belong to your own municipalities and are implemented by the Social Welfare Centre. The care services provided by the centre are paid, but there are discounts depending on the family situation, as well as exemption from payment in specific cases. As part of the care services, the needy receive help in his place of residence from Monday to

²³ Zakładka strony internetowej Ośrodka Pomocy Społecznej w Łazach poświęcona Rodzinie 3+, http://www.opslazy.pl/kategorie/lokalna_karta_rodzina_3_plus [access: 12.02.2018].

²⁴ Zakładka strony internetowej Ośrodka Pomocy Społecznej w Łazach poświęcona świetlicy środowiskowej Stokrotka, http://www.opslazy.pl/kategorie/awietlica_stokrotka [access: 12.02.2018.]

²⁵ Ośrodek Pomocy Społecznej w Łazach: Gminny program wspierania rodzin w latach 2016-2018 na terenie miasta i gminy Łazy, s. 8.

Friday. Care services consist, among other things, in helping with everyday activities, for example helping in dealing with official matters, cooking meals or bringing ready meals, cleaning the place where the needy is and shopping for the needy. Helping the elderly to maintain fitness and independence. Supporting the needy in contact with the environment and family. The second type of services is «specialist care services». These are tasks commissioned to the municipality in the field of government administration by the voivode who also finances them. The performance of these services is also carried out by the Social Welfare Centre in Łazy. Specialized care services are directed to people with mental disorders. These services are also paid, but as in the previous case, reliefs are anticipated depending on the situation that prevails in the family. Specialized care services include activities such as teaching people who need the necessary skills that are needed for life. Help in getting a flat, arranging all formal matters and building appropriate relationships with neighbors²⁶.

As part of the Social Welfare Centre in Łazy, there is also an interdisciplinary team. It is a group of people from various institutions, such as: social welfare centre, police, municipal office, district court, psychological and pedagogical counselling centre, county family assistance centre, Christian charity association, school educator and nurse from the health centre. This group was formed to help families in which there is domestic violence. This group combines specialists from different fields, thanks to which the team can look at the problem from different sides. Also, he can use the knowledge and skills of each member to find a way to solve the problem of domestic violence²⁷.

The Social Welfare Centre in Łazy also helps its wards to solve conflicts arising in the family. For this purpose, the family mediation service was established in the centre. In the event of conflicts in the family, the residents of the centre can apply for help to social workers. As part of family mediation, a social worker as an objective and impartial person will try to find a solution to the conflicts that arise and will help the conflicted parties to reconcile²⁸.

There is also a box of kindness at the Social Welfare Centre in Łazy. Every person in the city of Łazy, who wanted to help a person in need, can hand over various useful things to the box of kindness. All collected items are distributed to the person who needs them most. Within the box of goodness, the inhabitants of Łazy can transfer various things, such as: home appliances, RTV, furniture and other functional items that may be useful to the charges of the centre²⁹.

²⁶ Uchwała nr XXIV/210/13 rady miejskiej w Łazach z dnia 25 marca 2013 roku; Zakładka strony internetowej Ośrodka Pomocy Społecznej w Łazach poświęcona usługom opiekuńczym, http://www.opslazy.pl/kategorie/uslugi_opiekuncze [access: 12.02.2018].

²⁷ Zakładka strony internetowej Ośrodka Pomocy Społecznej w Łazach poświęcona zespołowi interdyscyplinarnemu, http://www.opslazy.pl/kategorie/zespol_interdyscyplarny [access: 12.02.2018].

²⁸ Zakładka strony internetowej Ośrodka Pomocy Społecznej w Łazach poświęcona mediacji rodzinnej [online], http://www.opslazy.pl/kategorie/mediacje_rodzinne [access: 12.02.2018].

²⁹ Zakładka strony internetowej Ośrodka Pomocy Społecznej w Łazach poświęcona skrzynce dobroci, <http://www.opslazy.pl/kategorie/podziekowania> [access: 12.02.2018].

Conclusion

Conducted study and analysis of the scientific literature indicates that Social assistance is an important element of a properly functioning state. In this publication there is an analysis of functioning of social assistance in the case of Łazy municipal office.

The main activities conducted by this municipal office connected with social assistance, and described in this paper are:

- participation in operational program “food aid 2014-2020”,
- participation in program 500+ family,
- scholarships and school allowances,
- various types of family benefits,
- alimony funds,
- aid for persons with disorders,
- supporting family 3+ program,
- supporting community centre “Stokrotka”,
- care services.

On the basis of the conducted study we can say that Łazy municipal offices is strongly involved in social welfare activities. This confirms the hypothesis stated before the research. In the future the municipal office should try also to participate in more social welfare activities especially financing from European Union funds.

Bibliography

Chrapek M., *Pomoc społeczna w pytaniach i odpowiedziach: wybrane zagadnienia*, Infor Ekspert, Warszawa 2010.

Grewiński M., Lizut J., *Pomoc społeczna jako realizator efektywnych usług socjalnych*, Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej, Toruń 2013.

Hostyński L., *Wartości w świecie konsumpcji*. Uniwersytet Marii Curie-Skłodowskiej, Lublin 2006.

Krupa A., *Encyklopedia PWN w trzech tomach, t.3*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2006.

Marszałek M., *Funkcjonowanie pomocy społecznej w mieście Łazy jako warunek bezpieczeństwa w opinii mieszkańców*, praca magisterska napisana pod kierunkiem R. Wolniaka, Katowice 2017.

Marzec-Holka K., *Pomoc społeczna, praca socjalna: teoria i praktyka*, Wydawnictwo Akademii Bydgoskiej im. Kazimierza Wielkiego, Bydgoszcz 2003.

Mielczarek A., *Polska pomoc społeczna: doświadczenia historyczne*, Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej, Toruń 2006.

Nitecki S., *Pomoc społeczna: Procedury i tryb przyznawania świadczeń*, Gaskor, Wrocław 2012.

Gminny program wspierania rodzin w latach 2016-2018 na terenie miasta i gminy Łazy, Ośrodek Pomocy Społecznej w Łazach 2014.

Regulamin organizacyjny Ośrodka Pomocy Społecznej w Łazach, 2015.

Sierpowska I., *Pomoc społeczna: wsparcie socjalne*, Wolters Kluwer, Warszawa 2016.

Uchwała nr XXIV/210/13 rady miejskiej w Łazach z dnia 25 marca 2013 roku; Zakładka strony internetowej Ośrodka Pomocy Społecznej w Łazach poświęcona usługom opiekuńczym, http://www.opslazy.pl/kategorie/uslugi_opiekuncze [access: 12.02.2018].

Ustawa z dnia 12 marca 2004 roku o pomocy społecznej, Dz.U. nr 64, poz. 593.

Wolniak R. Skotnicka-Zasadzień B., Zasadzień M., *Evaluation of architectural barriers in municipal offices in the Silesian Province by the disabled*, 2nd International Conference on Social, Education and Management, 20-21 March 2016 Bangkok, Proceedings Lancaster Pennsylvania, 2016.

Wolniak R. Skotnicka-Zasadzień B., Zasadzień M., *Zdefiniowanie poziomu oczekiwań osób niepełnosprawnych w zakresie barier architektonicznych w administracji publicznej*, [w:] Innowacje w zarządzaniu i inżynierii produkcji, t. 2. red. R. Knosala, Oficyna Polskiego Towarzystwa Zarządzania Produkcją, Opole 2016.

Wolniak R. Skotnicka-Zasadzień B., *An evaluation of the functioning of e-government by persons with disabilities on the example of the Municipal Office*, International Multidisciplinary Scientific Conference on Social Sciences and Art. SGEM Bułgaria 2014.

Wolniak R. Skotnicka-Zasadzień B., *Perceptions of people with disabilities of architectural barrier on the example of the Municipal Office in Katowice*, International Multidisciplinary Scientific Conference on Social Sciences and Art. SGEM, Bułgaria 2014.

Wolniak R., *The perception of municipal offices service of disable people Quality by office Staff*, "Zeszyty Naukowe Wyższej Szkoły Humanitas. Zarządzanie" 2016, nr 3.

Wolniak R., *Wpływ preferowanej formy komunikacji na zadowolenie klienta niepełnosprawnego z e-administracji*, "Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej. Seria Organizacji i Zarządzanie" 2016, z 93.

Wolniak R., *Wybrane aspekty postrzegania potrzeb osób niepełnosprawnych przez pracowników urzędów miejskich w województwie śląskim*, "Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej. Seria Organizacji i Zarządzanie" 2016, z 92.

Wolniak R., Skotnicka-Zasadzień B., *Ocena barier architektonicznych w UM województwa śląskiego przez osoby niepełnosprawne*, „Samorząd Terytorialny” 2016, nr 10.

Wolniak R., Skotnicka-Zasadzień B., Zasadzień M., *Evaluation of architectural barriers with a division into types of disability and the age of disabled people*, [w:] 3th International Multidisciplinary Scientific Conference on Social Sciences and Art. SGEM 2016, 6-9 April, 2016, Extended Scientific Sessions Vienna, Austria. Conference proceedings. Book 1, Psychology & psychiatry, sociology & healthcare, education. Vol. 2, Sociology and healthcare. STEF92 Technology, Sofia 2016.

Wolniak R., Skotnicka-Zasadzień B., Zasadzień M., *Evaluation of the level of quality with regard to architectural barriers according to the degree of disability*, [in:] 3th International Multidisciplinary Scientific Conference on Social Sciences and Art. SGEM 2016, 6-9 April, 2016, Extended Scientific Sessions Vienna, Austria. Conference proceedings. Book 1, Psychology & psychiatry, sociology & healthcare, education. Vol. 2, Sociology and healthcare. STEF92 Technology, Sofia 2016.

Wolniak R., Skotnicka-Zasadzień B., Zasadzień M., *Model profilu czynników wpływających na poziom jakości obsługi klienta niepełnosprawnego*, Wydawnictwo Politechniki Śląskiej, Gliwice 2016.

Wolniak R., Skotnicka-Zasadzień B., Zasadzień M., *The perception of the problems of disabled people by employees of municipal offices in the silesian province*, "The Annals University of Bucarest. Economic and Administratives Series" 2016, nr 10.

Wolniak R., Skotnicka-Zasadzień B., *Jakość oczekiwana a jakość postrzegana barier architektonicznych w urzędach miejskich w ocenie klienta niepełnosprawnego*, „Systemy Wspomagania Inżynierii Produkcji” 2016, z. 2.

Wolniak R., Skotnicka-Zasadzień B., *Rozwój e-administracji w województwie śląskim z perspektywy osób niepełnosprawnych*, „Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej. Seria Organizacji i Zarządzanie” 2016, z. 99.

Wolniak R., Skotnicka-Zasadzień B., *Zadowolenie klienta niepełnosprawnego ze świadczonych usług na przykładzie Urzędu Miejskiego w Rybniku*, „Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej. Seria Organizacja i Zarządzanie”, 2015, z. 79, s. 357-366.

Wolniak R., Skotnicka-Zasadzień B., *Zalety korzystania z e-administracji z punktu widzenia osób niepełnosprawnych na przykładzie urzędu miejskiego w Katowicach*, „Systemy Wspomagania Inżynierii Produkcji” 2017, z. 6.

Wolniak R., *Analiza postrzegania przez klienta niepełnosprawnego barier architektonicznych na przykładzie urzędu miejskiego w Siemianowicach Śląskich*, „Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej. Seria Organizacja i Zarządzanie” 2014, z. 71.

Wolniak R., *Barьеры architektoniczne w urzędzie miejskim – postrzeganie przez klienta niepełnosprawnego na przykładzie Dąbrowy Górniczej*, „Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej. Seria Organizacja i Zarządzanie”, z 77, Gliwice, 2015.

Wolniak R., *Czynniki jakości związane z barierami architektonicznymi obsługi klienta niepełnosprawnego w urzędzie miejskim w Siemianowicach Śląskich*, „Zeszyty Naukowe Wyższej Szkoły Humanitas” 2014, nr 2.

Wolniak R., *Factors related to architectural barriers quality of customer with disability service in Siemianowice city offices*, "The Annals of the University of Bucharest, Economic and Administrative Series" 2014, nr 8.

Wolniak R., *Funkcjonowanie e-administracji z perspektywy osób niepełnosprawnych na przykładzie urzędu miejskiego w Gliwicach*, „Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej. Seria Organizacji i Zarządzanie” 2015, z. 82.

Wolniak R., *Ocena funkcjonowania e-administracji w Dąbrowie Górniczej z punktu widzenia osób niepełnosprawnych*, „Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej. Seria Organizacji i Zarządzanie” 2015, z. 82.

Wolniak R., *Satysfakcja osób niepełnosprawnych z usług publicznych na przykładzie urzędu miejskiego w Bytomiu*, "Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej. Seria Organizacji i Zarządzanie" 2015, z 83.

Wolniak R., *The analysis of architectural barriers in Pszczyna Municipal Office from disable person point of view*, "Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej. Seria Organizacji i Zarządzanie" 2016, z 87.

Wolniak R., *The problems of e-government functioning in municipal office in Dąbrowa Górnicza from persons with disability point of view*, "Zeszyty Naukowe Wyższej Szkoły Humanitas" 2015, Nr 3.

Zakładka strony internetowej Ośrodka Pomocy Społecznej w Łazach poświęcona realizowanym w ośrodku programem 500+, http://www.opslazy.pl/kategorie/o_programie [access: 12.02.2018].

Zakładka strony internetowej Ośrodka Pomocy Społecznej w Łazach poświęcona przydzielaniu zasiłków szkolnych, <http://www.opslazy.pl/kategorie/zasilki> [access: 12.02.2018], Zakładka strony internetowej Ośrodka Pomocy Społecznej w Łazach poświęcona przydzielaniu stypendiów szkolnych [online], <http://www.opslazy.pl/kategorie/stypendia> [access: 12.02.2018].

Zakładka strony internetowej Ośrodka Pomocy Społecznej w Łazach poświęcona świadczeniom rodzinnym, http://www.opslazy.pl/kategorie/awiadczenia_rodzinne [access: 12.02.2018].

Zakładka strony internetowej Ośrodka Pomocy Społecznej w Łazach poświęcona funduszowi alimentacyjnemu, http://www.opslazy.pl/kategorie/fundusz_alimentacyjny [access: 12.02.2018].

Zakładka strony internetowej Ośrodka Pomocy Społecznej w Łazach poświęcona punktowi konsultacyjnemu, http://www.opslazy.pl/kategorie/punkt_konsultacyjny [access: 12.02.2018].

Zakładka strony internetowej Ośrodka Pomocy Społecznej w Łazach poświęcona Rodzinie 3+, http://www.opslazy.pl/kategorie/lokalna_karta_rodzina_3_plus [access: 12.02.2018].

Zakładka strony internetowej Ośrodka Pomocy Społecznej w Łazach poświęcona świetlicy środowiskowej Stokrotka, http://www.opslazy.pl/kategorie/awietlica_stokrotka [access: 12.02.2018].

Zakładka strony internetowej Ośrodka Pomocy Społecznej w Łazach poświęcona zespołowi interdyscyplinarnemu, http://www.opslazy.pl/kategorie/zespol_interdyscyplinarny [access: 12.02.2018].

Zakładka strony internetowej Ośrodka Pomocy Społecznej w Łazach poświęcona mediacji rodzinnej [online], http://www.opslazy.pl/kategorie/mediacje_rodzinne [access: 12.02.2018].

Zakładka strony internetowej Ośrodka Pomocy Społecznej w Łazach poświęcona skrzynce dobroci, <http://www.opslazy.pl/kategorie/podziekowania> [access: 12.02.2018].

Zalewski D., *Opieka i pomoc społeczna: dynamika instytucji*, Wydawnictwa Uniwersytetu Warszawskiego, Warszawa 2005.

Nota o Autorze:

Radosław Wolniak – profesor nadzwyczajny w Instytucie Inżynierii Produkcji Wydziału Organizacji i Zarządzania politechniki Śląskiej. Jego zainteresowania koncentrują się na zarządzaniu jakością, metodach i narzędziach zarządzania jakością w produkcji i usługach oraz na towaroznawstwie, kulturze organizacyjnej. Jest autorem około 330 publikacji i 12 książek z zakresu zarządzania jakością, kierownikiem 2 projektów badawczych oraz promotorem 3 obronionych prac doktorskich i 3 otwartych prac doktorskich.

Author's resume:

Radosław Wolniak – Associate Professor at the Institute of Production Engineering Department of Organization and Management in the Silesian Technical University. His interests focus on quality management, methods and tools of quality management in manufacturing and services and commodity science. He is the author of about 350 publications and 14 books in the field of quality management, manager of 2 research projects and promoter of 3 defended doctoral theses and 3 open doctoral theses.

Kontakt/Contact:

Radosław Wolniak
Politechnika Śląska
Wydział Organizacji i Zarządzania
Roosvelta 26-28
41-800 Zabrze
Polska
e-mail: rwolniak@polsl.pl