

Projekt

z dnia

**UCHWAŁA NR
RADY MIASTA OPOLA**

z dnia 2025 r.

**w sprawie rozpatrzenia skargi na dyrektora Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie
w Opolu**

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2024 r. 1465, poz. 1572, poz. 1907, poz. 1940) oraz art. 229 pkt 3 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2024 r. poz. 572) - Rada Miasta Opola uchwala, co następuje:

§ 1. Po zapoznaniu się ze stanowiskiem Komisji Skarg, Wniosków i Petycji skargę nr OR-I.1510.16.2025 na dyrektora Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie w Opolu uznaje się za nieuzasadnioną z przyczyn określonych w uzasadnieniu stanowiącym załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2. W wykonaniu niniejszej uchwały Przewodnicząca Rady Miasta Opola zawiadomi Skarżącą o sposobie załatwienia skargi.

§ 3. Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Przewodniczący Komisji Skarg, Wniosków
i Petycji

Tomasz Kaliszan

Załącznik do uchwały Nr

Rady Miasta Opola

z dnia.....2025 r.

Uzasadnienie

W dniu 9 czerwca 2025 r. do Rady Miasta Opola została przekazana przez Samorządowe Kolegium Odwoławcze w Opolu skarga mieszkanki Opola na dyrektora Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie w Opolu w związku z nieotrzymaniem środków na zakup okularów korekcyjnych, środków czystości, leków, opłat, żywności i obuwia, a także nieetyczne zachowanie pracowników Ośrodka i opóźnianie udzielenia pomocy.

Po zapoznaniu się z treścią skargi, wyjaśnieniami złożonymi celem jej zbadania, wnikliwej analizie dokumentacji oraz na podstawie wizji lokalnej przeprowadzonej w dniu 24 czerwca 2025 r., a także po przeprowadzeniu analizy przez Komisję Skarg, Wniosków i Petycji na posiedzeniu w dniu 3 lipca 2025 r., Rada Miasta Opola uznaje skargę za nieuzasadnioną.

Skarżąca opisuje swoją trudną sytuację życiową: niskie dochody, samotne wychowywanie dziecka, brak odpowiedniej pomocy z Ośrodka, konieczność pracy przy jednoczesnym leczeniu. Skarżąca zarzuca dyrektorowi Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie w Opolu zbyt częste odmawianie pomocy oraz niesprawiedliwe traktowanie.

Skarżąca w dniu 24 lutego 2025 r. zwróciła się do Ośrodka z prośbą o udzielenie pomocy na zakup okularów korekcyjnych. W dniu 27 lutego 2025 r. wniosek o pomoc na okulary został dobrowolnie wycofany przez Skarżącą z powodu braku recepty, gdyż termin wizyty u okulisty był odległy.

Późniejsze wnioski dotyczące środków na środki czystości, leki, żywność i obuwie były rozpatrzone, a pomoc została przyznana w kwocie 250 zł.

Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie w Opolu wyjaśnia, że dochód wnioskodawczyni przekraczał próg dochodowy (który wynosi 1010 zł), mimo to przyznano pomoc celową ze względów zdrowotnych i socjalnych.

Odnosząc się do zarzutów, że postępowanie w sprawie przyznania pomocy Skarżącej było opóźnione, a pracownicy zachowywali się nieetycznie, Ośrodek informuje, iż pracownicy działają w oparciu o obowiązujące przepisy prawa, a w szczególności o przepisy ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (Dz. U. z 2024 r. poz. 1283 z późn. zm.). Pracownicy Ośrodka przy wykonywaniu swoich zadań kierują się zasadami etyki zawodowej oraz zasadą dobra osób i rodzin, którym pomagają, szanują ich godność, a przede wszystkim nie dyskryminują rodziny, bądź osoby. Działania prowadzone w sprawie Skarżącej oraz postawa etyczna pracowników Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie w Opolu nie budzą żadnych zastrzeżeń, a powyższa decyzja została wydana zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, tj. ustawy o pomocy społecznej oraz aktami wykonawczymi do ustawy, a także w terminie określonym w ustawie Kodeksie postępowania administracyjnego z dnia 14 czerwca 1960 r. (Dz. U. z 2024 r. poz. 572). W toku postępowania nie potwierdzono, aby którykolwiek z pracowników Ośrodka zachował się wobec Skarżącej w sposób niekulturalny, podnosił głos, manipulował osobami trzecimi czy też celowo opóźniał udzielanie pomocy. Wszelkie działania pracowników oparto na ustalonych procedurach oraz zasadach wzajemnego szacunku.

Skarga odzwierciedla realne trudności życiowe, jednak nie wskazuje konkretnych błędów Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie w Opolu. Ośrodek działał zgodnie z przepisami i odpowiedział na wnioski. Pomoc została przyznana mimo przekroczenia progu dochodowego, co oznacza, że instytucja zastosowała wyjątek. Brak recepty na okulary i formalne bariery proceduralne nie wynikają z zaniedbania Ośrodka, lecz z obowiązujących przepisów. Ponadto nie ma dowodów na nieuprzejmość pracowników. Subiektywne poczucie niesprawiedliwości nie przekłada się na naruszenie procedur.

W związku z powyższym Rada Miasta Opola uznaje skargę za nieuzasadnioną.

Pouczenie:

W przypadku ponownego złożenia skargi w temacie będącym przedmiotem skargi rozpatrzonej w dniu dzisiejszym bez wskazania nowych okoliczności sprawy Rada Miasta Opola może podtrzymać swoje poprzednie stanowisko z odpowiednią adnotacją w aktach sprawy – bez zawiadamiania skarżącego (art. 239 Kodeksu postępowania administracyjnego).