

UCHWAŁA NR XII/127/2025
RADY GMINY BORZĘCIN

z dnia 10 września 2025 r.

sprawie rozpatrzenia skargi na Kierownika Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2025 r. poz. 1153) oraz art. 237 § 4 w związku z art. 36 i art. 229 pkt 3 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2024 r. poz. 572 oraz z 2025 r. poz. 769), Rada Gminy Borzęcin uchwala, co następuje:

§1.Po rozpatrzeniu skargi p. BG złożonej na działalność Kierownika Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej, Rada Gminy Borzęcin uznaje skargę za częściowo zasadną, z przyczyn określonych w uzasadnieniu do niniejszej uchwały.

§2.Zobowiązuje się Przewodniczącego Rady Gminy do poinformowania Skarżącej o sposobie załatwienia skargi.

§3.Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Przewodniczący Rady
Gminy

Marek Kossoń

UZASADNIENIE

W dniu 20 sierpnia 2025 r. do Wójta Gminy Borzęcin wpłynęło pismo mieszkanki Borzęcina zawierające skargę na sposób potraktowania jej jako petenta oraz osoby niepełnosprawnej przez Kierownika Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Borzęcinie.

Skarga została przekazana do Przewodniczącego Rady Gminy w Borzęcinie, a następnie zgodnie z procedurą trafiła do Komisji Skarg, Wniosków i Petycji celem rozpatrzenia.

Po szczegółowym zapoznaniu się z treścią skargi, dokumentacją sprawy oraz stanowiskiem Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Borzęcinie, Komisja Skarg, Wniosków i Petycji uznała skargę za częściowo zasadną.

Skarga została uznana za zasadną w zakresie dotyczącym:

- Niewłaściwej formy kontaktu z petentką. Komisja wskazuje, że chociaż rozmowa odbyła się w punkcie obsługi klienta, to nie uwzględniono osobistej prośby skarżącej - osoby z niepełnosprawnością – o możliwość rozmowy z kierownikiem w jego gabinecie. Instytucje pomocy społecznej, z racji charakteru świadczonych usług, powinny zapewniać osobom potrzebującym wsparcia warunki do komfortowej, swobodnej i poufnej rozmowy. Brak uwzględnienia tej prośby Komisja ocenia jako sytuację, która mogła zostać rozwiązana w sposób bardziej adekwatny, zwłaszcza w kontekście szczególnych potrzeb osoby znajdującej się w trudnej sytuacji życiowej.

Pozostałe zarzuty zawarte w skardze zostały uznane za bezzasadne, a ich analiza przedstawia się następująco:

- W zakresie nieprzyznania świadczeń z pomocy społecznej – działanie Ośrodka było zgodne z obowiązującymi przepisami ustawy o pomocy społecznej. Skarżąca nie spełniła kryterium dochodowego wymaganego do przyznania świadczenia, w związku z czym odmowa jego udzielenia była prawidłowa.
- W zakresie rzekomego faworyzowania innych osób – zarzut ten oparty jest wyłącznie na subiektywnych odczuciach skarżącej i nie znajduje potwierdzenia w dokumentacji. Ponadto, z uwagi na obowiązujące przepisy o ochronie danych osobowych (RODO), Ośrodek nie jest uprawniony do udzielania informacji na temat sytuacji innych klientów.
- W zakresie braku informacji udzielanych petentce – z ustaleń Komisji wynika, że pracownicy GOPS przekazali skarżącej pełne informacje o dostępnych formach pomocy, wymaganych dokumentach, kryteriach dochodowych oraz terminach składania wniosków. Nie stwierdzono uchybień w zakresie obowiązku informacyjnego.

W związku z powyższym, Komisja rekomenduje:

- Zwrócenie szczególnej uwagi na standardy komunikacji interpersonalnej, w szczególności w kontaktach z osobami niepełnosprawnymi oraz będącymi w trudnej sytuacji życiowej.
- Rozważenie wyznaczenia odrębnego, zamkniętego pomieszczenia do rozmów z petentami w sprawach poufnych lub wymagających indywidualnego podejścia.
- Dalsze utrzymywanie wysokich standardów obsługi klienta oraz przekazywania informacji w sposób życzliwy, zrozumiały i empatyczny.