

**UCHWAŁA NR XXIV/278/2026
RADY MIEJSKIEJ W WOLSZTYNIE**

z dnia 25 marca 2026 r.

w sprawie rozpatrzenia skargi

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 roku o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2025 r., poz. 1153 z późn. zm.) w związku z art. 229 pkt 3 art. 238 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 roku Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2025 r., poz. 1691) uchwala się, co następuje:

§ 1. 1. Po zapoznaniu się z opinią Komisji Skarg, Wniosków i Petycji Rady Miejskiej w Wolsztynie, uznaje się skargę z dnia 26 stycznia 2026 roku, BRM.1510.4.2026 „dotyczącą sposobu prowadzenia sprawy przez Ośrodek Pomocy Społecznej” za bezzasadną.

2. Uzasadnienie rozstrzygnięcia skargi stanowi załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2. 1. Wykonanie uchwały powierza się Burmistrzowi Wolsztyna.

2. Zobowiązuje się Przewodniczącego Rady Miejskiej w Wolsztynie do powiadomienia skarżącego o sposobie załatwienia skargi, poprzez przesłanie odpisu niniejszej uchwały.

§ 3. Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Przewodniczący Rady
Miejskiej w Wolsztynie

Michał Maruszewski

UZASADNIENIE

Dnia 26 stycznia 2026 roku do Burmistrza Wolsztyna wpłynęła skarga dotycząca sposobu prowadzenia sprawy przez Ośrodek Pomocy Społecznej (beznadziejna komunikacja+ignorowanie pełnomocnictwa+kontakt z osobą niesamodzielną).

Zawiadomieniem z dnia 29 stycznia 2026 roku skarga została przekazana do załatwienia według właściwości Radzie Miejskiej w Wolsztynie.

Przewodniczący Rady Miejskiej w Wolsztynie dnia 3 lutego 2026 roku wystosował pismo do Dyrektora Ośrodka Pomocy Społecznej w Wolsztynie o ustosunkowanie się w przedmiocie skargi.

Dyrektor Ośrodka Pomocy Społecznej w Wolsztynie w odpowiedzi na skargę wyjaśnił, iż po wnikliwym zapoznaniu się z treścią skargi oraz przeprowadzeniu czynności wyjaśniających, obejmujących analizę dokumentacji dotyczącej matki Skarżącej, wyjaśnień pracowników zaangażowanych w realizację poszczególnych zadań, ustalono, że działania Ośrodka były podejmowane zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności z ustawą o pomocy społecznej oraz przyjętymi w Ośrodku standardami organizacyjnymi.

Podkreśla, że Ośrodek realizuje swoje zadania z poszanowaniem godności osób korzystających ze wsparcia oraz dokłada wszelkich starań, aby świadczone usługi były wykonywane rzetelnie i zgodnie z obowiązującymi standardami. Każdy sygnał o nieprawidłowościach traktowany jest poważnie i stanowi podstawę do analizy i ewentualnych działań naprawczych.

Zważywszy na fakt, iż pani Skarżąca od m-ca listopada 2025 r. z dużą częstotliwością informuje organy administracji publicznej oraz organy nadzorcze i kontrolne (SKO, WUW Poznań) o rzekomych nieprawidłowościach w działaniach podejmowanych przez Ośrodek, tym bardziej przypadek matki Skarżącej prowadzony był ze szczególną starannością przez pracownika socjalnego, koordynatora usług opiekuńczych i opiekunki oraz nadzorowany i monitorowany był przez kierownika działu pomocy społecznej.

Poniżej stanowisko na poszczególne zarzuty Skarżącej.

1. Skarżąca jako Pełnomocnik swej matki, na przestrzeni listopad 2025 r. – styczeń 2026 r. przesyłała na adres skrzynki e-mail Ośrodka liczne wnioski (20 wiadomości), które ze względu na braki formalne nie zostały rozpatrzone, natomiast nie zostały one zignorowane. Skarżąca została wezwana do uzupełnienia wspomnianych braków, niezbędnych do rozpatrzenia ww. wniosków. Wszystkie wnioski skutecznie doręczone zostały rozpatrzone w terminach określonych w kodeksie postępowania administracyjnego.

Działania pracowników zaangażowanych z ramienia Ośrodka w pracę środowiskową prowadzoną na rzecz matki Skarżącej podejmowane były zgodnie z obowiązującymi przepisami ustawy o pomocy społecznej oraz standardami pracy socjalnej. Zakres i sposób realizowanych

usług każdorazowo ustalany był w oparciu o ocenę potrzeb osoby korzystającej ze wsparcia, poziomu jej samodzielności oraz możliwości organizacyjnych Ośrodka. Sytuacja osobista, zdrowotna, dochodowa i bytowa strony każdorazowo analizowana była w toku przeprowadzanych wywiadów środowiskowych, które zawierają szczegółowe i wyczerpujące informacje. Matka Skarżącej od m-ca sierpnia 2024 r. objęta była pomocą w formie usług opiekuńczych. Z uwagi na pogarszający się stan zdrowia od m-ca stycznia 2026 r. dodatkowo, na wniosek pracownika socjalnego, wprowadzone zostały usługi sąsiedzkie. Ponadto dnia 31 grudnia 2025 r. Ośrodek Pomocy Społecznej w Wolsztynie wystąpił do Sądu Rejonowego w Wolsztynie o umieszczenie matki Skarżącej w domu pomocy społecznej bez jej zgody oraz wydanie postanowienia zabezpieczającego na czas trwania postępowania. Do dnia uzyskania postanowienia sądowego zabezpieczenie potrzeb podopiecznej było zapewnione przez udzielenie usług opiekuńczych w dotychczasowej formie zgodnie z potrzebami podopiecznej, o których mowa powyżej. Dnia 28 stycznia 2026 r. tutejszy Ośrodek otrzymał postanowienie Sądu Rejonowego w Wolsztynie Wydział III Rodzinny i Nieletnich, ul. Mickiewicza 2, 64-200 Wolsztyn, Sygnatura akt III RNs 194/25 oraz Sygnatura akt III RNs 199/25 z dnia 26 stycznia 2026 r. o udzieleniu zabezpieczenia na czas trwania postępowania i umieszczeniu matki Skarżącej w domu pomocy społecznej bez jej zgody. Pracownicy Ośrodka niezwłocznie przygotowali dokumentację związaną z wydaniem decyzji o skierowaniu do placówki. Na skutek powyższego dnia 29.01.2026 r. tut. Ośrodek wydał decyzję kierującą matkę Skarżącej do Domu Pomocy Społecznej w Wolsztynie, jednak z uwagi na brak wolnych miejsc oraz konieczność oczekiwania na umieszczenie, w dbałości o życie i zdrowie Strony, Ośrodek dysponując informacją o wolnym miejscu w Domu Pomocy Społecznej w Łęczeczkach zmienił ww. decyzję i skierował ww. do Łęczeczek.

W dniu 6 lutego 2026 r. matka Skarżącej umieszczona została w Domu Pomocy Społecznej w Łęczeczkach. Działania prowadzone na rzecz zapewnienia pomocy ww. prowadzone były przez pracowników Ośrodka kompleksowo, bez zbędnej zwłoki, zgodnie z przepisami prawa i etyki zawodowej. Ośrodek dokonał wszelkich starań w celu zabezpieczenia potrzeb osoby niepełnosprawnej i niesamodzielnej.

2. Skarżąca przedstawiła w Ośrodku pełnomocnictwo do reprezentowania matki przed Ośrodkiem Pomocy Społecznej w Wolsztynie. Jednocześnie w rozmowie telefonicznej poinformowała, iż zamieszkuje na terytorium Niemiec i wskazała adres do korespondencji w Świnoujściu. Poinformowała również, iż nie posiada skrzynki do doręczeń elektronicznych. W związku z powyższym została poinformowana, iż wszelka korespondencja dotycząca postępowań administracyjnych prowadzona będzie za pośrednictwem poczty tradycyjnej, co zdecydowanie wydłuży przepływ informacji. Utrudnienia te nie wynikają jednak ze strony Ośrodka. Jednocześnie ww. została poinformowana, iż zgodnie z art. 63 kpa „Podania (żądania, wyjaśnienia, odwołania, zażalenia) wnosi się na piśmie, za pomocą telefaksu lub ustnie do protokołu. Podania utrwalone w postaci elektronicznej wnosi się na adres do doręczeń elektronicznych lub za pośrednictwem

konta w systemie teleinformatycznym organu administracji publicznej. Jeżeli przepisy odrębne nie stanowią inaczej, podania wniesione na adres poczty elektronicznej organu administracji publicznej pozostawia się bez rozpoznania.”

Skarżąca, jako Pełnomocnik podopiecznej, otrzymuje na bieżąco wszystkie decyzje administracyjne (zarówno przyznające, jak i zmieniające), które zawierają wszystkie elementy obowiązkowe decyzji określone w art. 107 § 1 Kodeksu postępowania administracyjnego, w tym rozstrzygnięcie, które przedstawia szczegółowe informacje na temat zakresu udzielanych przez Ośrodek świadczeń tj.:

- formę przyznanych usług;
- zakres świadczonych usług;
- ilość przyznanych godzin;
- ogólny kosztów świadczonych usług;
- odpłatność za świadczone usługi.

Działania pracowników Ośrodka prowadzone są zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz przyjętymi procedurami wewnętrznymi, które regulują zarówno sposób przekazywania informacji podopiecznym i ich rodzinom, jak i organizację pracy w jednostce. Wobec powyższego w mojej ocenie nie występują jakiegokolwiek przesłanki świadczące o występującym chaosie bądź też braku porządku organizacyjnego.

3. Zaznaczyć należy, iż zgodnie z ustawą o pomocy społecznej „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.” Zatem pomoc organizowana przez Ośrodek ma wyłącznie charakter wspierający i uzupełniający, a nie zastępujący działania i odpowiedzialność rodziny. Przytaczane przez Skarżącą słowa rzekomo wypowiedziane przez Dyrektora OPS, w przedstawionym przez Skarżącą kontekście, nigdy nie zostały wypowiedziane. Natomiast w kontekście obowiązków wynikających z kodeksu rodzinnego i opiekuńczego owszem. Wskazałam, iż kodeks nakłada na wstępnych (np. rodziców, dziadków) i zstępnych (dzieci, wnuki) wzajemne obowiązki zarówno alimentacyjne jak i szeroko pojęty obowiązek wzajemnego wsparcia.

4. Ośrodek nie nawiązywał żadnych relacji z „osobami trzecimi”. Nawiązał kontakt z pozostałymi dziećmi matki Skarżącej: córką oraz synem .

Rodzeństwo jest skonfliktowane od kilku lat. Natomiast konflikt między rodzeństwem, nie zwalnia nikogo z obowiązków względem rodzica.

Ośrodek dokonując diagnozy sytuacji osoby/rodziny ubiegającej się o świadczenia pomocy społecznej, pozyskuje między innymi informacje od najbliższej rodziny osób zależnych. Niezrozumiałym jest nazywanie córki czy syna „osobami trzecimi”. Osoby trzecie rozumieć można jako osoby spoza najbliższych relacji czyli spoza najbliższej rodziny (np. pracodawca, bank,

sąsiad). W przypadku matki Skarżącej kontakt z najbliższą rodziną (córka, syn) zamieszkującymi na terenie miasta Wolsztyn, był wręcz zasadny chociażby w ramach współpracy z Ośrodkiem.

5. Skarżąca w pkt 5 skargi odnosi się do działań podejmowanych przez pracownika Ośrodka zatrudnionego na stanowisku koordynatora usług opiekuńczych.

Skarga została rozpatrzona w trybie Kodeksu postępowania administracyjnego, a Skarżąca otrzymała odpowiedź na skargę informującą, że skarga została uznana za bezzasadną.

W uzasadnieniu wskazano, iż treść skargi ma charakter domniemań i nie zawiera informacji pozwalających na przeprowadzenie rzetelnego postępowania wyjaśniającego, w szczególności nie wskazuje konkretnych sytuacji, dat. zakresu ograniczeń ani osób mogących potwierdzić opisane zdarzenie.

Ustalenia kontrolne wykazały, że czynności podejmowane przez koordynatora usług opiekuńczych zatrudnionego w Ośrodku były realizowane zgodnie z jego obowiązkami i obowiązującymi procedurami oraz w granicach posiadanych kompetencji.

Po analizie przedstawionych zarzutów obejmujących w szczególności kwestie terminowości działań, sposobu prowadzenia ustaleń z osobą niesamodzielną, oceny ryzyka, adekwatności przyznanych świadczeń oraz komunikacji z Pełnomocnikiem, wszczęto postępowanie wyjaśniające mające na celu rzetelne zbadanie przebiegu sprawy i prawidłowości podejmowanych czynności.

Jednocześnie zaznaczyć należy, iż treść skargi nie wskazuje na konkretne działania czy też zaniechania pracowników, sytuacje, czy też okoliczności, które były niezgodne z przepisami i obowiązkami danego pracownika. Skarżąca bardzo ogólnikowo podaje swoje zarzuty, bez doprecyzowania, np. jakie ustalenia zostały podjęte z osobą niesamodzielną, jakie decyzje zostały podejmowane, które w ocenie Skarżącej były niewłaściwe, na jakie wiadomości przesyłane drogą e-mail nie zostały udzielone odpowiedzi.

Po wnikliwym przeanalizowaniu obszernej dokumentacji dotyczącej toczących się postępowań w sprawie matki Skarżącej, wyjaśnień pracowników zaangażowanych w realizację poszczególnych zadań, działań których skarga dotyczyła oraz obowiązujących przepisów prawa należy wskazać, co następuje:

Skarżąca jako Pełnomocnik swej matki, na przestrzeni listopad 2025 r. – styczeń 2026 r. przesyłała na adres skrzynki e-mail Ośrodka liczne wnioski, które ze względu na braki formalne nie zostały rozpatrzone, natomiast nie zostały one zignorowane. Skarżąca została wezwana do uzupełnienia wspomnianych braków, niezbędnych do rozpatrzenia ww. wniosków. Jednocześnie została poinformowana, iż zgodnie z art. 63 kpa „Podania (żądania, wyjaśnienia, odwołania, zażalenia) wnosi się na piśmie, za pomocą telefaksu lub ustnie do protokołu. Podania utrwalone w postaci elektronicznej wnosi się na adres do doręczeń elektronicznych lub za pośrednictwem konta w systemie teleinformatycznym organu administracji publicznej. Jeżeli przepisy odrębne nie stanowią inaczej, podania wniesione na adres poczty elektronicznej organu administracji

publicznej pozostawia się bez rozpoznania.” Z uwagi na fakt, iż ww. nie posiada skrzynki do doręczeń elektronicznych, tutejszy Organ wskazał, iż będzie kontaktował się z ww. wyłącznie przez pocztę tradycyjną. Wszystkie wnioski, które zostały skutecznie złożone, rozpatrzone zostały każdorazowo w terminach określonych w kodeksie postępowania administracyjnego.

Sytuacja socjalno-bytowa matki Skarżącej znana jest pracownikom Ośrodka od m-ca sierpnia 2024 r., w dniu 8 sierpnia 2024 r. wpłynął pierwszy wniosek o przyznanie pomocy w formie usług opiekuńczych złożony wówczas przez matkę Skarżącej. Z przeprowadzonego przez pracownika socjalnego wywiadu środowiskowego wynika, iż matka Skarżącej posiada troje dzieci, w tym dwoje zamieszkujących na terenie miasta Wolsztyn. Z dokumentacji wynika również, że syn, codziennie odwiedza matkę, robi zakupy, dostarcza obiady, załatwia sprawy urzędowe. Zatem posiada realny obraz istniejącej sytuacji oraz potrzeb swojej matki. Syn nigdy nie kontaktował się z pracownikami Ośrodka, nigdy nie zgłaszał nieprawidłowości w opiece sprawowanej przez zatrudnione w Ośrodku opiekunki. Zaznaczyć należy, iż zgodnie z ustawą o pomocy społecznej „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.” Zatem pomoc organizowana przez Ośrodek ma wyłącznie charakter wspierający i uzupełniający, a nie zastępujący działania i odpowiedzialność rodziny. Wskazać również należy, iż kodeks rodzinny i opiekuńczy nakłada na wstępnych (np. rodziców, dziadków) i zstępnych (dzieci, wnuki) wzajemne obowiązki zarówno alimentacyjne jak i szeroko pojęty obowiązek wzajemnego wsparcia.

Działania pracowników zaangażowanych z ramienia Ośrodka w pracę środowiskową prowadzoną na rzecz matki Skarżącej podejmowane były zgodnie z obowiązującymi przepisami ustawy o pomocy społecznej oraz standardami pracy socjalnej. Sytuacja osobista, zdrowotna, dochodowa i bytowa strony każdorazowo analizowana była w toku przeprowadzanych wywiadów środowiskowych, które zawierają szczegółowe i wyczerpujące informacje.

Ustalenia kontrolne wykazały, że:

- czynności podejmowane przez pracowników Ośrodka były realizowane zgodnie z obowiązującymi procedurami oraz w granicach posiadanych kompetencji;
- decyzje przyznające świadczenia z pomocy społecznej odpowiadały zdiagnozowanym potrzebom, również podejmowane były z urzędu na wniosek pracownika socjalnego;
- terminy spraw były dochowane;
- komunikacja pracowników Ośrodka z Pełnomocnikiem nie nosi znamion „nieprawidłowej”.

Na skutek powyższego nie stwierdzono żadnych naruszeń przepisów prawa, zasad etyki zawodowej, ani obowiązków przez pracowników Ośrodka Pomocy Społecznej w Wolsztynie. W związku z powyższym w mojej ocenie przedstawione zarzuty są bezzasadne.

Dnia 24 marca 2026 roku odbyło się posiedzenie Komisji Skarg, Wniosków i Petycji Rady Miejskiej w Wolsztynie. Komisja po zapoznaniu się z wyjaśnieniami Dyrektora Ośrodka Pomocy Społecznej w Wolsztynie uznała skargę za bezzasadną.

Rada Miejska w Wolsztynie po zapoznaniu się z opinią Komisji Skarg, Wniosków i Petycji uznała skargę za bezzasadną.

Jednocześnie na podstawie art. 239 Kodeksu postępowania administracyjnego w przypadku, gdy skarga, w wyniku jej rozpatrzenia, została uznana za bezzasadną i jej bezzasadność wykazano w odpowiedzi na skargę, a skarżący ponowi skargę bez wskazania nowych okoliczności – organ właściwy do jej rozpatrzenia może podtrzymać swoje poprzednie stanowisko z odpowiednią adnotacją w aktach sprawy – bez zawiadamiania skarżącego.

Przewodniczący Rady Miejskiej w Wolsztynie

Michał Maruszewski