Druk nr

Projekt Komisji Skarg, Wniosków i Petycji RMK

UCHWAŁA NR
Rady Miasta Krakowa
z dnia

w sprawie skargi na działanie Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Krakowie.

Na podstawie art. 229 pkt 3 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2025 r. poz. 1691) uchwala się, co następuje:

§ 1. Uznaje się za bezzasadną skargę (…)* na działanie Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Krakowie.

§ 2. Uzasadnienie faktyczne i prawne rozpatrzenia skargi stanowi załącznik do uchwały.

§ 3. Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

W imieniu Komisji
Przewodniczący Komisji Skarg, Wniosków
i Petycji Rady Miasta Krakowa

Grzegorz Wojciech Stawowy

[wyłączenie jawności w zakresie danych osobowych: na podstawie przepisów o ochronie danych osobowych oraz art. 5 ust. 2 ustawy o dostępie do informacji publicznej; jawność wyłączyła Magdalena Swoboda Główny Specjalista Referatu Sesji RMK w Kancelarii Rady Miasta Krakowa]

Uzasadnienie

Stosownie do treści przepisu art. 229 pkt 3 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego, jeżeli przepisy szczególne nie określają innych organów właściwych do rozpatrzenia skarg, rada gminy jest organem właściwym do rozpatrzenia skargi dotyczącej zadań lub działalności Prezydenta Miasta i kierowników gminnych jednostek organizacyjnych. Zgodnie z art. 18 b ust. 1 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym, rada gminy rozpatruje skargi na działania wójta i gminnych jednostek organizacyjnych; wnioski oraz petycje składane przez obywateli; w tym celu powołuje Komisję Skarg, Wniosków i Petycji. Mając powyższe na uwadze Komisja Skarg, Wniosków i Petycji przedkłada Radzie Miasta Krakowa projekt uchwały w sprawie rozpatrzenia przedmiotowej skargi. Komisja proponuje uznać skargę za bezzasadną, uzasadnienie faktyczne i prawne rozpatrzenia skargi stanowi załącznik do projektu uchwały.

W imieniu Komisji

Przewodniczący Komisji Skarg, Wniosków i Petycji Rady Miasta Krakowa

Grzegorz Wojciech Stawowy

[wyłączenie jawności w zakresie danych osobowych: na podstawie przepisów o ochronie danych osobowych oraz art. 5 ust. 2 ustawy o dostępie do informacji publicznej; jawność wyłączyła Magdalena Swoboda Główny Specjalista Referatu Sesji RMK w Kancelarii Rady Miasta Krakowa]

Załącznik do uchwały nr
Rady Miasta Krakowa
z dnia

W dniu 24 lipca 2026 r. (…)* wniósł do Rady Miasta Krakowa skargę na działanie Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Krakowie.

Zgodnie z postanowieniami art. 229 pkt 3 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2025 r. poz. 1691), jeżeli przepisy szczególne nie określają innych organów właściwych do rozpatrywania skarg organem właściwym do rozpatrzenia skargi dotyczącej zadań lub działalności Prezydenta Miasta Krakowa i gminnych jednostek organizacyjnych jest Rada Miasta Krakowa, co czyni zasadnym podjęcie uchwały.

Przedmiotem skargi (…)* jest zarzut niewłaściwego i nieprofesjonalnego traktowania przez pracowników Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Krakowie, uniemożliwienia załatwienia sprawy w pokoju biurowym ze względu na brak ukraińskiego zaświadczenia o emeryturze, rzekomej odmowy przyjęcia wniosku oraz bezczynności Ośrodka.

Dyrektor Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Krakowie w przygotowanym stanowisku przedstawił następujące wyjaśnienia.

W maju 2026 r. do siedziby Filii nr 2 MOPS zgłosił się skarżący wraz z żoną poruszającą się na wózku inwalidzkim w sprawie otrzymania pomocy żywnościowej. Zostali oni poproszeni przez pracownika Ośrodka o poczekanie w korytarzu przy schodach na uruchomienie platformy do przewozu osób niepełnosprawnych. Pomimo kilkukrotnych prób uruchomienia platformy przez pracownika, winda nie zadziałała, a klienci zostali przeproszeni za niedogodność. Należy zaznaczyć, iż mimo comiesięcznych przeglądów platformy nie da się całkowicie uniknąć ewentualnych awarii technicznych.

W związku z zaistniałą barierą architektoniczną, pracownik Ośrodka prowadził rozmowę na klatce schodowej w przestrzeni wejściowej, która była w tym momencie jedynym miejscem dostępnym dla osoby poruszającej się na wózku i odpowiednio oświetlonym przez światło dzienne dzięki dużym przeszklonym drzwiom prowadzącym do budynku. Podczas obsługi i rozmowy z małżonkami w pobliżu nie przebywały żadne osoby trzecie. Zatem, jak wskazano, nieprawdą jest, że klienci nie mieli możliwości wejścia do pokoi biurowych z powodu braku ukraińskiego zaświadczenia o emeryturze.

W kwestii podnoszonego w skardze zarzutu naruszenia praw żony skarżącego jako osoby niepełnosprawnej poinformowano, iż w związku z wystąpieniem nieprzewidzianej awarii, obsługa klientów na klatce schodowej była podyktowana zamiarem pozytywnego i niezwłocznego załatwienia sprawy. Z pewnością nie była to sytuacja komfortowa, niemniej jednak nie była ona zależna od pracowników Ośrodka.

Poinformowano, iż z pomocy żywnościowej realizowanej w ramach Programu Fundusze Europejskie na Pomoc Żywnościową 2021-2027 (FEPŻ) mogą skorzystać osoby i rodziny znajdujące się w trudnej sytuacji życiowej, spełniające kryteria określone w art. 7 ustawy *o pomocy społecznej*, których dochód nie przekracza 265% kryterium dochodowego (w przypadku osób samotnie gospodarujących dochód nie powinien przekraczać 2 676,50 zł,

[wyłączenie jawności w zakresie danych osobowych: na podstawie przepisów o ochronie danych osobowych oraz art. 5 ust. 2 ustawy o dostępie do informacji publicznej; jawność wyłączyła Magdalena Swoboda Główny Specjalista Referatu Sesji RMK w Kancelarii Rady Miasta Krakowa]

a w przypadku osoby w rodzinie – 2 180,95 zł). Weryfikacji dochodów pod względem uprawnień osoby bądź rodziny do pomocy w ramach programu, dokonuje się jednorazowo z chwilą przystępowania osoby do programu i na podstawie oświadczenia stanowiącego załącznik do wytycznych programu FEPŻ. W tym miejscu dodano, iż w powyższym postępowaniu nie mają zastosowania przepisy Kodeksu postępowania administracyjnego, na które powołuje się skarżący. W związku z powyższym, skarżący został poinformowany o konieczności zweryfikowania sytuacji dochodowej w celu wydania skierowania do otrzymania pomocy żywnościowej w ramach programu FEPŻ. Pracownik wskazał, że źródłem informacji o wysokości dochodu w przypadku rodziny Skarżącego jest dokument potwierdzający wysokość emerytury. Z wyjaśnień pracownika wynika, iż skarżący negował potrzebę weryfikacji dochodu, w tym złożenia oświadczenia, oraz wielokrotnie podkreślał, że nie przedstawi informacji o dochodach swoich oraz żony. W związku z tym, że skarżący był wzburzony i wypowiadał się w sposób bardzo emocjonalny, nie przyjmując do wiadomości przekazywanych informacji, rozmowę z nim podjął inny pracownik. Ponownie wyjaśniono zasady wydawania skierowania oraz konieczność zweryfikowania dochodów rodziny. Skarżący odmówił złożenia oświadczenia o wysokości uzyskiwanego przez jego rodzinę dochodu z miesiąca poprzedzającego, tym samym nie skorzystał z możliwości ubiegania się o pomoc żywnościową realizowaną w ramach programu FEPŻ.

W odniesieniu do zarzutu dotyczącego niepoinformowania Skarżącego przez pracownika socjalnego o możliwości przeprowadzenia wywiadu środowiskowego w miejscu zamieszkania wyjaśniono, że postępowanie w sprawie wydania skierowania do otrzymania pomocy żywnościowej nie przewiduje i nie wymaga przeprowadzenia wywiadu środowiskowego. Wnoszący skargę stawił się w Ośrodku wraz z żoną i skierowanie mogło być wydane niezwłocznie pod warunkiem weryfikacji sytuacji dochodowej poprzez złożenie stosownego oświadczenia, o którym mowa powyżej.

Skarżący podnosi, iż pracownicy Ośrodka zachowywali się w sposób ordynarny, opryskliwy, nieprofesjonalny i uwłaczający godności ludzkiej. Z wyjaśnień pracowników wynika, iż w kontakcie z wnoszącym skargę i jego żoną kierowali się zasadami etyki zawodowej i kultury osobistej, ich dobrem i poszanowaniem godności osobistej, a opisane zachowanie nie miało miejsca.

Odnosząc się do zarzutu dotyczącego odmowy przyjęcia przez pracowników Ośrodka po raz kolejny wniosku, wyjaśniono, iż sytuacja taka nie miała miejsca. Skarżący nie przedstawił żadnych dokumentów oraz wniosku bądź pisma, którego przyjęcia pracownicy Ośrodka mieliby odmówić. Zapewniono, iż w Ośrodku przyjmowana jest wszelka dokumentacja bez względu na jej formę i treść, a strona otrzymuje potwierdzenie jej złożenia. Ponadto poinformowano, iż była to pierwsza wizyta małżonków w siedzibie Filii nr 2 MOPS. Pracownicy nie mieli wcześniej kontaktu ze skarżącym.

Stwierdzono, że opisany przez wnoszącego w skardze przebieg zdarzeń jest jego subiektywną oceną, która nie znajduje potwierdzenia w dokonanych powyżej ustaleniach. Szanując prawo skarżącego do formułowania własnych opinii zapewniono, że intencją pracowników Ośrodka było udzielenie jemu i jego żonie pomocy w dopełnieniu formalności niezbędnych w celu wydania skierowania do otrzymania pomocy żywnościowej, a miejsce przeprowadzenia rozmowy wynikało ze zdarzenia losowego. Postępowanie pracowników wynikało z konieczności przestrzegania obowiązujących wytycznych Ministerstwa Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej dotyczących działań realizowanych w ramach Programu Fundusze Europejskie na Pomoc Żywnościową 2021-2027. Nieakceptowanie przez Skarżącego zasad

[wyłączenie jawności w zakresie danych osobowych: na podstawie przepisów o ochronie danych osobowych oraz art. 5 ust. 2 ustawy o dostępie do informacji publicznej; jawność wyłączyła Magdalena Swoboda Główny Specjalista Referatu Sesji RMK w Kancelarii Rady Miasta Krakowa]

wydawania skierowania do otrzymania pomocy żywnościowej w ramach ww. programu nie może stanowić przesłanki do uznania, że postępowanie pracowników Ośrodka jest nieprawidłowe.

W związku z załączonym do skargi wnioskiem o cyt. „rejestrację do pomocy humanitarnej", w dniu 31 sierpnia 2026 r. pracownik socjalny udał się pod wskazany w korespondencji adres zamieszkania, jednak nikogo nie zastał. Z dokonanych ustaleń wynika, iż Skarżący nie zamieszkuje w hotelu System od około dwóch tygodni. Ośrodek wystosował do Skarżącego zaproszenie do nawiązania kontaktu w celu omówienia sytuacji oraz udzielenia pomocy zgodnie z możliwościami i kompetencjami Ośrodka.

Wnoszący skargę wskazuje, że kierował pismo do Dyrektora MOPS w tożsamej sprawie, ale nie przyniosło to rezultatu. Faktycznie, w dniu 19 maja 2026 r. wpłynęło do Ośrodka pismo wystosowane przez Skarżącego. Z uwagi na brak wystarczających danych niezbędnych do identyfikacji prowadzonej sprawy, dnia 22 maja 2026 r. Dyrektor MOPS wystosował pismo do Skarżącego z prośbą o podanie danych adresowych filii MOPS, której dotyczy opisana sytuacja oraz kiedy zdarzenie to miało miejsce. Pomimo skutecznego doręczenia przesyłki, do dnia otrzymania niniejszej skargi, nie wpłynęła do Ośrodka korespondencja zwrotna od skarżącego w tej sprawie.

W świetle powyższych ustaleń należy uznać, iż w ramach wykonywanych czynności służbowych, pracownicy Ośrodka przekazali Skarżącemu informacje o sposobie załatwienia sprawy i obowiązujących zasadach wydawania skierowania, w tym o konieczności zweryfikowania dochodów poprzez złożenie stosownego oświadczenia, co spotkało się z dezaprobatą ze strony klienta. Zatem zarzut dotyczący bezczynności MOPS nie znajduje uzasadnienia.

Jednocześnie poinformowano, iż dnia 3 sierpnia 2026 r. zmarła żona skarżącego, a pochówek został sprawiony na koszt Gminy Miejskiej Kraków przez Ośrodek dnia 14 sierpnia 2026 r.

Komisja Skarg, Wniosków i Petycji, która zgodnie z przepisem § 57a ust. 4 pkt 1 Statutu Miasta Krakowa przygotowuje dla Rady Miasta propozycje rozstrzygnięć w sprawach skarg, po zapoznaniu się z całością materiałów, a w szczególności ze skargą oraz stanowiskiem przekazanym przez Dyrektora Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Krakowie uznała, że zarzuty zawarte w skardze są bezzasadne.

Mając na uwadze powyższe Komisja Skarg, Wniosków i Petycji rekomenduje Radzie Miasta Krakowa uznanie przedmiotowej skargi za bezzasadną.

Niniejsza uchwała stanowi zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi w rozumieniu art. 237 § 3 k.p.a. w związku z art. 238 § 1 k.p.a.

Stosownie do art. 239 k.p.a. Rada Miasta Krakowa informuje, iż: „W przypadku gdy skarga, w wyniku jej rozpatrzenia, została uznana za bezzasadną i jej bezzasadność wykazano w odpowiedzi na skargę, a skarżący ponowił skargę bez wskazania nowych okoliczności – organ właściwy do jej rozpatrzenia może podtrzymać swoje poprzednie stanowisko z odpowiednią adnotacją w aktach sprawy – bez zawiadamiania skarżącego".

W imieniu Komisji
Przewodniczący Komisji Skarg,
Wniosków i Petycji Rady Miasta
Krakowa
Grzegorz Wojciech Stawowy

[wyłączenie jawności w zakresie danych osobowych: na podstawie przepisów o ochronie danych osobowych oraz art. 5 ust. 2 ustawy o dostępie do informacji publicznej; jawność wyłączyła Magdalena Swoboda Główny Specjalista Referatu Sesji RMK w Kancelarii Rady Miasta Krakowa]