

Projekt

z dnia 23 lutego 2026 r.

Zatwierdzony przez

**UCHWAŁA NR
RADY MIASTA OLSZTYNA**

z dnia 2026 r.

w sprawie skargi B. O. na działalność Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Olsztynie

Na podstawie art. 18 b ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t. j. Dz. U. z 2025 r. poz. 1153 ze zm.) i art. 229 pkt. 3 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz. U. z 2025 r. poz. 1691 ze zm.) Rada Miasta Olsztyna uchwala, co następuje:

§ 1. Skargę B. O.¹⁾ na działalność Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Olsztynie uznaje się za bezzasadną. Skarga jest bezzasadna z przyczyn wskazanych w uzasadnieniu do uchwały.

§ 2. Wykonanie uchwały powierza się Przewodniczącemu Rady Miasta Olsztyna, zobowiązując go do poinformowania Skarżącej o sposobie załatwienia skargi oraz przesłania odpisu niniejszej uchwały wraz z uzasadnieniem.

§ 3. Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Przewodniczący Rady Miasta

Łukasz Łukaszewski

¹⁾Wyłączenie jawności w zakresie danych osobowych, na podstawie art. 5 ust. 2 ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (t.j. Dz. U. z 2022 r. poz. 902 ze zm.). Wyłączenia dokonała Ewa Kowalska Inspektor w Biurze Rady Miasta UM Olsztyna.

Uzasadnienie

Pani B. O.¹⁾ zam. ... w dniu 3 stycznia 2026 r. złożyła drogą elektroniczną w Warmińsko – Mazurskim Urzędzie Wojewódzkim w Olsztynie skargę na działalność Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Olsztynie.

Z up. Wojewody Warmińsko-Mazurskiego Dyrektor Wydziału Polityki Społecznej pismem znak: PS-II.1411.6.2026 zgodnie z art. 229 pkt oraz w trybie art. 231 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz. U. z 2025 r. poz. 1691 ze zm.) przekazał Przewodniczącemu Rady Miasta skargę Pani B. O. na działalność Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Olsztynie.

Mając na uwadze zapis § 1 pkt. 6 Uchwały Nr LIII/1026/18 Rady Miasta Olsztyna z dnia 26 września 2018 r. w sprawie zmiany Statutu Miasta Olsztyna, Przewodniczący Rady Miasta przekazał do Komisji Skarg, Wniosków i Petycji Rady Miasta Olsztyna ww. skargę celem przygotowania projektu rozstrzygnięcia.

Skarżąca wniosła skargę na działania Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Olsztynie. Podniosła zarzuty długotrwałego i powtarzającego się utrudniania dostępu do pomocy społecznej, braku realnej dostępności dla interesanta oraz naruszaniu godności osoby wymagającej wsparcia. Skarga dotyczy w szczególności punktu MOPS przy ul. Świtezianki w Olsztynie. Problemy Pani B. O. w kontakcie z MOPS mają charakter długotrwały i sięgają okresu choroby nowotworowej. Rozpatrzenie skargi złożonej uprzednio do kierowniczkii jednostki było w odczuciu Skarżącej stronicze i nie doprowadziło do realnej poprawy sytuacji. Odmówiono wszelkiej pomocy, powołując się na brak świadczeń. W odczuciu Skarżącej kontakt z Miejskim Ośrodkiem Pomocy Społecznej cechuje się narastającymi trudnościami, a działania podejmowane są niechętnie i represyjnie. Pani B. O. oczekuje obiektywnego, bezstronnego i empatycznego podejścia ze strony instytucji publicznej. W dniu 26 stycznia 2026 r. Skarżąca zgłosiła się do punktu MOPS przy ul. Świtezianki około godziny 14.00 w celu złożenia pisma. Została poinformowana, iż interesanci przyjmowani są wyłącznie w godzinach od 8.00 do 10.00. Obsługa interesantów poza wyznaczonymi godzinami nie była prowadzona. Przyjęcie pisma nastąpiło dopiero po stanowczych interwencjach, w atmosferze niechęci. Wydanie potwierdzenia złożenia pisma było kwestionowane. Skarżąca odnosi wrażenie, iż nie jest traktowana jako osoba uprawniona do pomocy, a praktyki stosowane wobec niej budzą uzasadnione wątpliwości w kwestii równego traktowania.

Komisja rozpatrywała przedmiotową sprawę na posiedzeniu w dniu 16 lutego 2026 r. Uzyskała informację, iż z dokumentacji dostępnej w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Olsztynie oraz notatki służbowej koordynatora Zespołu Pomocy Środowiskowej nr 3 przy ul. Świtezianki 4a wynika, że wszystkie działania pracowników związane z ww. sprawą były przeprowadzone zgodnie z obowiązującymi przepisami. Wniosek o pomoc finansową, który Pani B. O. wysłała 26.01.2026 r. pocztą elektroniczną na skrzynkę MOPS-u, został przekazany do Zespołu Pomocy Środowiskowej nr 3. Tego samego dnia w siedzibie ZPS nr 3 Skarżąca złożyła osobiście wniosek, a pracownik socjalny na prośbę zainteresowanej wydał potwierdzenie przyjęcia dokumentu (na kserokopii wniosku). Działając na rzecz osób potrzebujących wsparcia i ustalając faktyczną sytuację rodziny, pracownicy MOPS-u w Olsztynie kierują się przepisami ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (Dz.U. 2025 poz. 1214) i są zobligowani do ściśle określonego postępowania w sprawach przyznawania świadczeń oraz prowadzenia pracy socjalnej, z uwzględnieniem etyki zawodowej, dobra klientów i poszanowania ich godności. Ze względu na charakter działania pracowników socjalnych (m.in. przeprowadzanie wywiadów środowiskowych w miejscu zamieszkania klienta, prowadzenie monitoringu) wyznaczenie godzin przyjęć interesantów w siedzibie zespołu ma na celu ułatwienie, a nie utrudnienie dostępu do pomocy społecznej potencjalnemu klientowi. Na spotkanie można również umówić się telefonicznie. W siedzibie ZPS nr 3 w Olsztynie przy ul. Świtezianki 4a Skarżąca została poinformowana, w jaki sposób najlepiej umówić się na spotkanie z pracownikiem socjalnym obsługującym dany rejon oraz w jakich godzinach pracownicy są dostępni w siedzibie zespołu. Na wniosek z 26.01.2026 r. pracownik socjalny przeprowadził 03.02.2026 r. wywiad środowiskowy i przyznano Pani B. O. nw. świadczenia:

- od 1 stycznia 2026 r. do 31 grudnia 2026 r. – zasiłek stały dla osoby samotnie gospodarującej w wysokości 1.229,00 zł (wraz ze składką na ubezpieczenie zdrowotne);

¹⁾Wyłączenie jawności w zakresie danych osobowych, na podstawie art. 5 ust. 2 ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (t.j. Dz. U. z 2022 r. poz. 902 ze zm.). Wyłączenia dokonała Ewa Kowalska Inspektor w Biurze Rady Miasta UM Olsztyna.

- od 1 stycznia 2026 r. do 30 czerwca 2026 r. – świadczenie pieniężne na zakup posiłku lub żywności w wysokości 50,00 zł miesięcznie;

- w styczniu 2026 r. – zasiłek celowy (na opłaty mieszkaniowe w wysokości 250,00 zł oraz na zakup środków higieny osobistej i czystości w wysokości 100,00 zł).

MOPS w Olsztynie, działając na podstawie ww. ustawy o pomocy społecznej, zawsze udziela wsparcia osobom potrzebującym zgodnie z posiadanymi kompetencjami oraz możliwościami finansowymi. Biorąc pod uwagę powyższe, pracownicy MOPS-u w Olsztynie wykonywali swoje obowiązki zgodnie z obowiązującymi przepisami i etyką zawodową.

W świetle uzyskanych wyjaśnień, przeprowadzonej dyskusji Komisja Skarg, Wniosków i Petycji na posiedzeniu w dniu 16 lutego 2026 r. w wyniku głosowania uznała za bezzasadną skargę B. O. na działalność Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Olsztynie.

Przewodnicząca Komisji Skarg Wniosków i Petycji

Przewodniczący Rady Miasta

Katarzyna Faliszewska

Łukasz Łukaszewski