

**UCHWAŁA NR XXI/153/20  
RADY MIEJSKIEJ W SZYDŁOWCU**

**z dnia 25 sierpnia 2020 roku**

**w sprawie rozpatrzenia skargi na działalność Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Szydłowcu**

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 roku o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2020 roku, poz. 713) oraz art. 229 pkt 3 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 roku – Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2020 roku, poz. 256 ze zm.) **uchwala się, co następuje:**

**§ 1.**

Po zapoznaniu się ze skargą wniesioną na działalność Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Szydłowcu, skargę uznaje się za **bezzasadną**.

**§ 2.**

Argumentację decydującą o zajęтым stanowisku w sprawie zawiera załącznik do uchwały.

**§ 3.**

Zobowiązuje się Przewodniczącego Rady Miejskiej w Szydłowcu do zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi Samorządowe Kolegium Odwoławcze w Radomiu oraz osobę skarżącą.

**§ 4.**

Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

**Przewodniczący Rady Miejskiej**

**Marek Artur Koniarczyk**

Załącznik  
do Uchwały Nr XXI/153/20  
Rady Miejskiej w Szydłowcu  
z dnia 25 sierpnia 2020 r.

W dniu 29.05.2020 r. (sygnatura akt MOPS.PS.051.3.2020) oraz w dniach 15.06.2020 r. i 29.06.2020 r. (sygnatura akt. MOPS.PS.051.4.2020) zostały złożone skargi na działania Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej (MOPS) w Szydłowcu oraz wobec pracowników MOPS.

Skargi były przedmiotem prac Rady Miejskiej w Szydłowcu na posiedzeniach Komisji w dniach 13.07.2020 r., 22.07.2020 r., 12.08.2020 r. oraz 24.08.2020 r. w których uczestniczyli: Dyrektor MOPS, pracownicy MOPS, Sekretarz Gminy oraz radca prawny. Komisja Skarg, Wniosków i Petycji Rady Miejskiej w Szydłowcu rozpatrując skargi, zapoznała się oraz przyjęła pisemne wyjaśnienia złożone przez dyrektora Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Szydłowcu. Komisja trzykrotnie zapraszała na posiedzenie Skarżącą, na których Skarżąca się nie pojawiła. Przewodniczący Komisji Skarg, Wniosków i Petycji Marek Cegliński wraz z członkiem Komisji Wioletą Turek udali się w dniu 12.08.2020 r. do Skarżącej, ze spotkania została sporządzona notatka służbowa.

Rada Miejska w Szydłowcu nie jest kompetentna do dokonywania merytorycznych rozstrzygnięć w przedmiocie decyzji i postanowień wydanych w toku postępowań administracyjnych

W oparciu o zebrane wyjaśnienia Rada Miejska w Szydłowcu stwierdziła, że zarzut nieprawidłowości działania Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Szydłowcu nie został potwierdzony, w związku z czym skargę należało uznać za **bezzasadną**.

Z wyjaśnień wynika, że sprawa ma swój początek od złożenia w dniu 25.08.2017 r. wniosku na zasiłek rodzinny przez Skarżącą. Tego samego dnia Skarżąca złożyła również wniosek na świadczenie wychowawcze w ramach programu „Rodzina 500+”. MOPS w Szydłowcu wydał na złożone wnioski decyzje. Skarżąca była wtedy osobą samotnie wychowującą dwoje dzieci, ale wniosek składała tylko na jedno dziecko. Na drugie dziecko Skarżąca wniosku nie składała, ponieważ ustalała alimenty. Wniosek Skarżąca złożyła 02.11.2017 r. W dniu 22.10.2018 r. Skarżąca złożyła wniosek na nowy okres zasiłkowy, zarówno rodzinny jak i świadczenie wychowawcze w ramach programu „Rodzina 500+” na dwoje dzieci. Tego samego dnia Skarżąca poinformowała również, że jej stan cywilny zmienił się od 20.10.2018 r. i że jej mąż (zgodnie z oświadczeniem z dnia 22.10.2018 r.) w kwietniu 2018 r. przebywał za granicą (natomiast na aneksie do umowy zapisane jest, że umowa została zawarta 16.03.2018 r.). W tej sytuacji, jeżeli członek rodziny pracuje za granicą organ właściwy, czyli w naszym przypadku jak wyjaśnił dyrektor MOPS Gmina Szydłowiec przekazuje wniosek/wnioski do Wojewody i to on ustala czy zachodzą przepisy o koordynacji. Z chwilą ustalenia daty od kiedy zachodzą przepisy organem właściwym do rozpatrzenia sprawy staje się Wojewoda. Zgodnie z art. 23a ust. 2 ustawy o świadczeniach rodzinnych *„W przypadku przebywania osoby uprawnionej do świadczeń rodzinnych lub członka rodziny tej osoby w dniu wydania decyzji przyznającej świadczenia rodzinne lub po dniu jej wydania poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej w państwie, o którym mowa w ust. 1, organ właściwy występuje do wojewody o ustalenie, czy w sprawie mają zastosowanie przepisy o koordynacji systemów*

*zabezpieczenia społecznego.”*

W dniu 25.10.2018 r. MOPS w Szydłowcu przekazał wnioski (rodzinne i świadczenie wychowawcze) do Wojewody. Jednocześnie tego samego dnia tut. Ośrodek wysłał zapytanie „od kiedy w sprawie Skarżącej zachodzą przepisy o koordynacji systemów zabezpieczenia społecznego?”, w piśmie tym informuję, również że mąż Skarżącej pracuje na terenie Niemiec. I tutaj pojawia się zarzut (wymieniony w skardze z dnia 28.05.2020 r., że Pani kierownik Małgorzata Malmon nie przekazała informacji, że ojciec dziecka Skarżącej przebywa na terenie Polski. Nadmienić należy, że w ww. piśmie wskazano tylko jedno dziecko, nie było mowy o drugim i że wraz z pismem tut. Ośrodek wysłał całą dokumentację w sprawie, która wskazywała również ojciec którego dziecka przebywa za granicą. Wojewoda ustalił koordynację na dwoje dzieci (na dzień 22.07.2019 r.). Nadmienić należy, że w dniu 05.08.2019 r. tut. Ośrodek wysłał zawiadomienie w sprawie uchylenia decyzji przyznającej zasiłek rodzinny i świadczenie wychowawcze w ramach programu „Rodzina 500+” w okresie, kiedy mają zastosowanie przepisy o koordynacji. W dniu 20.08.2019 r. tut. Ośrodek wszczęła również postępowanie w sprawie świadczenia rodzicielskiego, które nie było w wyjaśnieniach wcześniej wspomnianych, a było również pobierane. Według MOPS w Szydłowcu niezrozumiałym było, że koordynacja dotyczy dwójki dzieci, skoro każde ma innego ojca. Dlatego w dniu 06.08.2019 r., tut. Ośrodek wysłał maila z zapytaniem do Wojewody (dokument jest w aktach sprawy, a dotyczy wymienionego w skardze z dnia 15.06.2020 r. zarzutu braku maila). Tego samego dnia dochodzi do rozmowy telefonicznej z pracownikiem Mazowieckiego Urzędu Wojewódzkiego, który potwierdza że przepisy o koordynacji dotyczą dwójki dzieci. W dniu 19.08.2019 r. tut. Ośrodek wydaje decyzje uchylające za okres kiedy zachodzą przepisy o koordynacji. W dniu 26.08.2019 r. Skarżąca wysłała do Samorządowego Kolegium Odwoławczego (SKO) pomijając tut. Ośrodek odwołanie od decyzji uchylających świadczenia rodzinne i świadczenie wychowawcze na dziecko. W dniu 09.09.2019 r. SKO przekazuje ww. odwołanie do tut. Ośrodka. Tego samego dnia tut. Ośrodek otrzymuje pismo od Wojewody, który zmienia zakres koordynacji. W związku z powyższym tut. Ośrodek sam rozpatruje odwołanie. Tego samego dnia, czyli 09.09.2019 r. tut. Ośrodek zawiadamia Skarżącą, że będzie uchylać decyzję uchylającą i będzie ustalał prawo do świadczenia rodzinnego i świadczenie wychowawczego dla dziecka za październik 2018 r.

*Zgodnie z art. 23a ust. 5 ustawy o świadczeniach rodzinnych „W przypadku gdy wojewoda w sytuacji, o której mowa w ust. 2, ustali, że mają zastosowanie przepisy o koordynacji systemów zabezpieczenia społecznego, organ właściwy uchyla decyzję przyznającą świadczenia rodzinne za okres, w którym osoba podlega ustawodawstwu w zakresie świadczeń rodzinnych w innym państwie, o którym mowa w ust. 1, w związku ze stosowaniem przepisów o koordynacji systemów zabezpieczenia społecznego.” Zgodnie z art. 16 ust. 6 ustawy o pomocy państwa w wychowywaniu dzieci „W przypadku gdy wojewoda w sytuacji, o której mowa w ust. 2, ustali, że mają zastosowanie przepisy o koordynacji systemów zabezpieczenia społecznego, organ właściwy uchyla prawo do świadczenia wychowawczego za okres, w którym osoba podlega ustawodawstwu w zakresie świadczeń na rodzinę w innym państwie, o którym mowa w ust. 1, w związku ze stosowaniem przepisów o koordynacji systemów zabezpieczenia społecznego.”*

W skardze z dnia 15.06.2020 r. Skarżąca zarzuca również „że tut. Ośrodek wydał zawiadomienie, a nie decyzję”. W tym miejscu należy wyjaśnić, że zawiadomienie daje

możliwość wniesienia nowych dowodów mających istotny wpływ na ostateczne rozstrzygnięcie, nie zamyka sprawy, a przed wydaniem decyzji jeżeli są to np. decyzje odmowne lub uchylające zawiadamia się stronę. Skarżąca zarzuca, że od zawiadomienia nie może wnieść odwołania i 12.09.2019 r. wnosi skargę. Pani kierownik Małgorzata Malmon wyjaśnia, że nie pamięta dokładnej daty kiedy Skarżąca była u niej i czy poprosiła żeby klientka złożyła oświadczenie w sprawie treści zawiadomienia na piśmie. W skardze z dnia 12.09.2019 r. Skarżąca wnosi również, że nie można odmawiać wypłaty na podstawie kryterium dochodowego (o dochód uzyskany od 20.10.2018 r.). Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej wyjaśnia, że sama Skarżąca w dniu 21.01.2019 r. zwróciła świadczenie za październik 2018 r., a wezwana do złożenia wyjaśnień 23.01.2019 r. oświadczyła, „*że mój mąż pracuje i zarabia około 4,5 tys. miesięcznie, dochód jaki uzyskała moja rodzina w tym miesiącu był za wysoki na otrzymanie świadczenia rodzinnego.*”. Dalej w skardze z dnia 15.06.2020 r. Skarżąca pisze, że wysłała zażalenie pod koniec stycznia 2019 roku do tut. Ośrodka, które to nie zostało przesłane do Wojewody. MOPS w Szydłowcu wyjaśnia, że takiego zażalenia nie posiada. Pod koniec stycznia wpłynęło do tut. Ośrodka tylko oświadczenie tj. ww. z dnia 23.01.2019 r. Ośrodek informuje dalej, że przychylił się do uwag zawartych w skardze z dnia 12.09.2019 r. i w dniu 16.09.2019 r. wydał decyzje w której przyznał Skarżącej zasiłek rodzinny na jedno dziecko za październik 2018 roku i świadczenie wychowawcze za ten sam okres. W dniu 17.09.2019 r. MOPS w Szydłowcu udziela odpowiedzi na skargę z dnia 12.09.2019 r. Dyrektor Ośrodka informuje, że Skarżąca wnosząc skargę 12.09.2019 r. wniosła także odwołanie od decyzji uchylającej na świadczenie rodzicielskie na dziecko. Odwołanie zostało przesłane do SKO w dniu 17.09.2019 r. W dniu 22.10.2019 r. (decyzję tut. Ośrodek otrzymuje w dniu 28.10.2019 r.) Samorządowe Kolegium Odwoławcze w Radomiu utrzymuje w mocy zaskarżoną decyzję.

W dniu 18.09.2019 r. tut. Ośrodek wysłała do Wojewody decyzje uchylające zasiłek rodzinny, świadczenie wychowawcze w ramach programu „Rodzina 500+”. wraz z wnioskami i całą dokumentacją, natomiast świadczenie rodzicielskie po odczekaniu 30 dni, kiedy to Skarżąca ma prawo wniesienia skargi do Sądu tut. Ośrodek wysłała 11.12.2019 r.

W dniu 23.12.2019 r. (zaznaczyć należy, że Ośrodek decyzję otrzymuje w dniu 24.12.2019 r.) Mazowiecki Urząd Wojewódzki przyznaje świadczenie rodzicielskie. W tym miejscu Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Szydłowcu informuje, że bez żadnej decyzji zobowiązującej do zwrotu Skarżąca w dniu 21.12.2019 r. wpłaca na konto Ośrodka kwotę 3000 zł tytułem „*świadczenie wychowawcze od 01.04.2018 r. do 30.09.2018 r. za dziecko*” oraz kwotę 570 zł tytułem „*zasiłku rodzinnego*” za ten sam okres, a w dniu 30.12.2019 r. wpłaca 1096,80 zł za świadczenie rodzicielskie (za dziecko za okres od 01.04.2018 r. do 03.05.2018 r.). Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Szydłowcu wyjaśnia, że oddaje w dniu 31.12.2019 r. wszystkie 3 świadczenia (zaznaczyć należy, że na kwotę 1096,80 zł Ośrodek ma już decyzję Wojewody).

Ośrodek informuje dalej, że nie wiadomo na jakiej podstawie w dniach 2 i 3 stycznia 2020 r. klientka ponownie wpłaca te same świadczenia (również 1096,80 zł). Klientka twierdzi w skardze, że decyzję dot. świadczenia rodzicielskiego otrzymała 13.01.2020 r. W dniu 29.01.2020 r. składa skargę na przewlekłość postępowania dot. wypłaty świadczenia rodzicielskiego. Skargę tut. Ośrodek przekazuje do Samorządowego Kolegium Odwoławczego

w Radomiu w dniu 03.02.2020 r. Samorządowe Kolegium Odwoławcze w Radomiu w dniu 12.02.2020 r. uznaje ponaglenie jako nieuzasadnione.

Co do środków w łącznej kwocie 3570 zł. w porozumieniu z Mazowieckim Urzędem Wojewódzkim Ośrodek informuje, że ustalił telefonicznie (notatka służbowa z rozmowy w dokumentacji), że środki powinny znajdować na koncie Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Szydłowcu do wyjaśnienia, gdyż Wojewoda będzie wydawał decyzję żądającą zwrotu. MOPS w Szydłowcu wyjaśnia, że klientka nie informuje tu. Ośrodka, o złożeniu odwołania od decyzji żądającej zwrotu zasiłku rodzinnego i Świadczenia Wychowawczego „500+” za okres od 01.05.2018 r. do 30.09.2018. Ośrodek otrzymuje pismo w tej sprawie 19.05.2020 r. Dlatego też główna księgowa w dniu 19.05.2020 r. w rozmowie telefonicznej (notatka służbowa z rozmowy w dokumentacji) z pracownikiem Mazowieckiego Urzędu Wojewódzkiego ustala żeby nie wypłacać na razie świadczeń bo decyzje żądające zwrotu nie są prawomocne. Skarżąca pomimo złożonego odwołania wpłaca odsetki w kwocie 289,84 zł. W związku z powyższym Ośrodek informuje, że przelewa na konto Skarżącej w dniu 28.05.2020 r. kwotę 95 zł tytułem zasiłku rodzinnego za kwiecień 2018 r. i świadczenie wychowawcze w ramach programu „Rodzina 500+”. w kwocie 500 zł za kwiecień 2018 r. zgodnie z decyzją Wojewody z dnia 13.05.2020 r. Ośrodek informuje, że zarzuty dot. wspomnianej wyżej kwestii pojawiają się w skardze otrzymanej w dniu 29.05.2020 r.

W skardze z dnia 29.06.2020 r. Skarżąca zarzuca Ośrodkowi, że ten powołuje się na przepis 229 pkt 2 kodeksu postępowania administracyjnego. Dyrektor Ośrodka wyjaśnia, że nie zna treści pisma do Burmistrza Szydłowca i Rady Miejskiej w Szydłowcu. W jego ocenie najważniejszym organem do rozpatrzenia skargi klientki było właśnie zgodnie z przywołanym przepisem SKO. Ponadto Skarżąca w skargach utrzymuje, że ma swoją dokumentację. Dyrektor MOPS, informuje, że ośrodek również ma swoją i na podstawie niej właśnie rozpatruje wniesione skargi. Informuje dalej, że Skarżąca miała przecież jako strona możliwość wglądu w akta sprawy, niestety nigdy ich nie przeglądała, sugerując i zarzucając Ośrodkowi nieprawidłowości, a nawet fałszowanie dokumentacji, Dyrektor absolutnie się z tym nie zgadza. Informuje, że nigdy nie spotkał się z zarzutem klientów wobec Ośrodka o fałszowanie dokumentacji, nigdy nie miało też w działalności tu. Ośrodka miejsce fałszowania jakiegokolwiek dokumentacji. Innym zarzutem wymienionym w skardze z dnia 29.06.2020 r., który jest skierowany w stronę pracowników tu. Ośrodka jest brak protokółowania rozmów z klientami. Takich rozmów, szczególnie w okresie składania wniosków na nowy okres zasiłkowy jest bardzo dużo, klienci szukają porad, zwracają się z prośbą o pomoc w wypełnianiu dokumentów. Wyjaśnia, że nigdy nie stosował Ośrodek protokółowania/dokumentowania każdej rozmowy z każdym klientem. Jest to niemożliwe. Oczywiście, jeżeli zasłaby tak potrzeba, w której klient oczekiwałby takiej procedury tu. Ośrodek zapewne zastosowałby się do prośby, niestety wydłużyłoby to proces obsługi pozostałych klientów np. w czasie składania wniosków na nowy okres zasiłkowy.

Odnosząc się do zarzutu wymienionego w skardze z 15.06.2020 r. dzwonienia z numerów prywatnych informuję, że Pani Małgorzata Malmon, była w dniach od 25.05.2020r. do 29.05.2020r. nieobecna w pracy i nie wykonywała żadnych połączeń telefonicznych do Skarżącej. Numery wskazane przez Skarżącą na zrzucie ekranu nie należą do Pani Małgorzaty Malmon. Jeden z numerów jest numerem komórkowym zarejestrowanym na Miejski Ośrodek

Pomocy Społecznej w Szydłowcu, zaś drugi numer jest numerem prywatnym głównej księgowej i to ona próbowała nawiązać kontakt.

W sprawie zarzutu udzielenia odpowiedzi na skargę przez Panią Malmon dyrektor informuję, że Pani Małgorzata Malmon nadzoruje jako kierownik postępowania prowadzone w podległym jej dziale, w związku z tym zna sprawę Skarżącej i o jej przedstawienie została przez niego poproszona.

Co do zarzutów wobec Pani kierownik Małgorzaty Malmon i Pani Izabeli Szczerbińskiej – podinspektora w dziale świadczeń rodzinnych dyrektor wyjaśnia, że nie znalazł podstaw wyjaśniając sprawę do ukarania ww. pracowników. Pani kierownik Małgorzata Malmon pracuje w dziale Świadczeń Rodzinnych w Szydłowcu od początku działania ustawy o świadczeniach rodzinnych, czyli od 2004 roku, wdrażała również świadczenia wychowawcze i wszystkie inne świadczenie („Dobry start”, „Za życiem”), które są przypisane do jej działu. W związku ze swoim doświadczeniem i wiedzą którą posiada objęła stanowisko kierownika tego działu. W zakresie oprócz wsparcia pracowników przy obsłudze klientów nadzoruje całą pracę działu, w tym kontroluje, nadzoruje i prowadzi postępowania w sprawach wszystkich świadczeń Działu Świadczenia Rodzinne. Tylko w 2019 r. nadzorowany Przez Panią Małgorzatę Malmon dział wydał 2169 decyzji dot. świadczenia wychowawczego, 1801 decyzji dot. świadczeń rodzinnych i opiekuńczych, 1489 rozstrzygnięcia dot. programu „Dobry start” oraz 126 decyzje z funduszu alimentacyjnego.

Dyrektor wyjaśnił, że przepisy ciągle się zmieniają, pojawiają się sprawy, które wymagają głębszej analizy. Są sprawy objęte koordynacją, które toczą się czasami nawet do kilkunastu miesięcy (zarzut w skardze z dnia 29.06.2020 r. wobec Pani Izabeli Szczerbińskiej). Na bieżąco w związku z tym trwa komunikacja z Wojewodą. Dyrektor informuje dalej, że pracownicy zobowiązani są również do przestrzegania kodeksu etyki Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Szydłowcu. Wyjaśnia, że trudno w sprawie Skarżącej ustalić niewłaściwe zachowania Pani kierownik Małgorzaty Malmon, które klientka przytacza w swoich skargach – nie informowała na bieżąco o niewłaściwym zachowaniu pracowników działu, tylko w ostatnich skargach wnoszonych po upływie dłuższego okresu. Na pewno nie można zarzucić również Pani kierownik jak i Pani Izabeli Szczerbińskiej braku znajomości przepisów prawa. Oczywiście pojawiają się wątpliwości (doświadczenia wskazuje, że one będą zawsze – cały czas pojawiają się przecież nowe stanowiska WSA czy NSA w sprawach dot. ustaw, na których pracuje dział świadczeń rodzinnych), wtedy sprawę analizuje się, czasami występuje się o poradę prawną, konsultuje się ją z pracownikami Mazowieckiego Urzędu Wojewódzkiego.

Dyrektor wyjaśnił również zarzut braku pisma z dnia 26.10.2018 r. (wymieniony w skardze z dnia 29.06.2020 r.). Pismo jest w aktach, tylko ma błędnie wpisaną datę i jest to błąd pisarski leżący po stronie tut. Ośrodka, jednak nie wnosi on istotnych elementów do sprawy. Odnosząc się do zarzutów działania na szkodę Skarżącej dyrektor poinformował, że żadne czynności podejmowane przez pracowników Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Szydłowcu nie miały na celu działania na niekorzyść strony. Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Szydłowcu działa w zgodzie z przepisami zawartymi w ustawach, w tym: o świadczeniach rodzinnych, o pomocy państwa w wychowywaniu dzieci oraz kodeksie postępowania administracyjnego.

Rada Miejska w Szydłowcu nie stwierdziła nieprawidłowości w działaniach pracowników MOPS jednakże sugeruje pouczenie pracowników zwraca się do Dyrektora

MOPS o pouczenie pracowników MOPS odnośnie konieczności używania wyłącznie oficjalnych (służbowych) kanałów komunikacji, udzielania wyczerpujących informacji na temat sposobu załatwienia sprawy, możliwości sporządzenia (na wniosek osób zainteresowanych – klientów) protokołu przeprowadzonych rozmów z klientami. Ponadto powinien poinstruować pracowników odnośnie zasad obsługi klientów MOPS w Szydłowcu.