

UCHWAŁA Nr /
Rady Powiatu Wielickiego
z dnia

w sprawie rozpatrzenia skargi na działalność Starosty Wielickiego.

Na podstawie art. 12 pkt 11 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 roku o samorządzie powiatowym (tekst jednolity: Dz. U. z 2024 r. poz. 107 z późn. zm.), art. 229 pkt 4 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeksu Postępowania Administracyjnego (tekst jednolity: Dz. U. z 2024 r., poz. 572 z późn. zm.) Rada Powiatu Wielickiego uchwala, co następuje:

§ 1

Po rozpoznaniu skargi Pana [REDAKOWANE] z dnia 10 lipca 2025 roku na sposób załatwienia przez Starostę Wielickiego wniosku z dnia 3 czerwca 2025 r. dotyczącego: Konieczności poprawy warunków obsługi petentów w Powiatowym Centrum Pomocy Rodzinie w Wieliczce, Rada Powiatu Wielickiego uznaje: Skargę na sposób załatwienia wniosku z dnia 3 czerwca 2025 r. jako bezzasadną.

§ 2

Zobowiązuje Przewodniczącego Rady Powiatu Wielickiego do poinformowania Skarżącego o sposobie rozpoznania jego skargi, w oparciu o argumentację zawartą w uzasadnieniu do projektu niniejszej uchwały oraz o treści art. 239 § 1 Kodeksu postępowania administracyjnego.

§ 3

Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Przewodnicząca Komisji
Skarg, Wniosków i Petycji
A. Rybicka-Kajtoch
Aneja Rybicka-Kajtoch

UZASADNIENIE
do projektu
Uchwały Rady Powiatu Wielickiego

w sprawie rozpatrzenia skargi na działania Starosty Wielickiego.

Dnia 6 sierpnia 2025 roku Starosta Wielicki pismem o numerze OR.1510.7.2025 przekazał Radzie Powiatu Wielickiego do rozpatrzenia skargę Pana [REDAKOWANE] z dnia 10 lipca 2025 roku na sposób załatwienia przez Starostę Wielickiego wniosku z dnia 3 czerwca 2025 r. dotyczącego konieczności poprawy warunków obsługi petentów w Powiatowym Centrum Pomocy Rodzinie w Wieliczce.

Skarga została rozpatrzona na posiedzeniu Komisji Skarg, Wniosków i Petycji Rady Powiatu Wielickiego w dniu 19 sierpnia 2025 roku, podczas którego Komisja zapoznała się z treścią skargi, wyjaśnieniami przedstawionymi przez Starostę Wielickiego oraz stanowiskiem prawnika zatrudnionego w Starostwie Powiatowym w Wieliczce.

Komisja Skarg, Wniosków i Petycji dokonała następujących ustaleń:

Dnia 4 czerwca 2025 roku w Kancelarii Starostwa Powiatowego w Wieliczce zarejestrowane zostało pismo Pana [REDAKOWANE] z dnia 3 czerwca 2025 roku dotyczące konieczności poprawy warunków obsługi petentów w Powiatowym Centrum Pomocy Rodzinie w Wieliczce.

Wnioskodawca ww. pismem wniósł o podjęcie następujących działań:

- „1. Stworzenie odrębnej, odpowiednio dostosowanej przestrzeni dla konsultacji – gwarantującej poufność rozmów i komfortowe warunki dla osób starszych i chorych.
2. Przeszkolenie pracowników PCPR w zakresie empatii oraz indywidualnego podejścia do petentów – tak, aby każda osoba mogła liczyć na profesjonalne i godne traktowanie.
3. Wprowadzenie wytycznych dla urzędu, które zapewnią petentom właściwy standard obsługi adekwatny do ich potrzeb i sytuacji życiowej.
4. Zmianę polityki kontaktu z klientami PCPR, by nie czuli się oni traktowani przedmiotowo, ale jako osoby mające prawo do rzetelnej pomocy administracyjnej i społecznej.”

Po przeanalizowaniu wniosku Starosta Wielicki zwrócił się pismem z dnia 23 czerwca 2025 r. do Dyrektora Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie w Wieliczce o zajęcie stanowiska w zakresie przedmiotowej skargi.

Dyrektor PCPR w Wieliczce udzielił Staroście Wielickiemu odpowiedzi w sprawie wniosku w dniu 27 lipca 2025 r. Odpowiedź zawiera szczegółowe odniesienie się do treści wskazanych przez Pana [REDAKOWANE] w złożonym wniosku.

PCPR poinformowała Starostę, że:

Ad.1 Celem zapewnienia odrębnej przestrzeni, zapewniającej poufność i dyskrecję przy załatwianiu spraw, został utworzony specjalny punkt przyjęć interesantów. Pomieszczenie funkcjonuje od lutego 2025 roku, zlokalizowane jest na parterze budynku, pozbawionym całkowicie barier architektonicznych, z dostępem do toalety dostosowanej dla potrzeb osób niepełnosprawnych. Nadmieniam, że zgodnie z obowiązkiem Administratora danych osobowych jakim jest zapewnienie bezpiecznego obszaru przetwarzania danych, zagospodarowano pomieszczenie gwarantujące, że przetwarzane dane osobowe, składające się na obszar przetwarzania danych, są zabezpieczone przed dostępem osób nieuprawnionych.

Ad.2 Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie w Wieliczce informuje, że stale podejmuje działania w celu zatrudniania jak najwyższej klasy specjalistów, co przekłada się na podnoszenie jakości pracy i zaangażowania całego zespołu w realizację zadań Centrum. Na poziom satysfakcji klienta instytucji pomocowej wpływa profesjonalizm i wiedza merytoryczna pracownika, ale

[Podpis]

również kompetencje miękkie – odpowiednie nastawienie, kultura osobista, umiejętność budowania relacji, życzliwość i pomocniczość. Zgodnie z powyższym stale podejmowane są działania, aby pracownicy Centrum kierowali się tymi zasadami w wykonywaniu codziennych obowiązków służbowych, między innymi poprzez umożliwianie i motywowanie do uczestnictwa w szkoleniach, warsztatach w tym obszarze.

Ad.3 W Powiatowym Centrum Pomocy Rodzinie w Wieliczce obowiązuje Kodeks etyki pracowników Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie w Wieliczce, który wyznacza standardy postępowania, do przestrzegania przez pracowników Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie w Wieliczce w trakcie wykonywania codziennych obowiązków służbowych. Stanowi on zbiór wartości i zasad, którymi kierują się pracownicy PCPR zarówno w miejscu pracy jak i poza nim, w relacjach z przełożonymi, współpracownikami oraz klientami Centrum. Pracownicy Centrum zgodnie z obowiązującym Regulaminem Pracy określającym organizację i porządek w procesie pracy w Powiatowym Centrum Pomocy Rodzinie w Wieliczce oraz związane z tym obowiązki Pracodawcy i Pracowników oraz Kodeksem Etyki zobowiązani są do świadczenia wysokiego poziomu jakości usług na rzecz mieszkańców powiatu wielickiego. Tym samym brak potrzeb w zakresie wprowadzenia nowych wytycznych w zakresie standardów obsługi klientów Centrum.

Ad.4 Świadczenie usług publicznych w Powiatowym Centrum Pomocy Rodzinie w Wieliczce odbywa się ze szczególnym uwzględnieniem potrzeb osób niepełnosprawnych, którym stworzona została dostępna i przyjazna przestrzeń bez barier. W tutejszym Centrum osoby z różnymi niepełnosprawnościami oraz specjalnymi potrzebami mogą załatwić swoje sprawy w sposób maksymalnie samodzielny, na równi z innymi obywatelami. Klienci Centrum obsługiwani są rzetelnie, z szacunkiem oraz i poszanowaniem godności każdego człowieka."

Ponadto Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie w Wieliczce poinformowało również, że obsługa klienta opiera się na następujących celach i założeniach:

- zagwarantowaniu wysokiej jakości obsługi petentów PCPR w Wieliczce,
- doskonaleniu wizerunku i wzmocnienie lepszego odbioru społecznego Centrum, jako instytucji pomocowej,
- uzyskaniu efektu jednostki przyjaznej osobom ze szczególnymi potrzebami, poprzez poszukiwanie nowych rozwiązań, które niosą korzyści zarówno dla samej instytucji, jak i dla klientów Centrum,
- zapewnieniu maksymalnej satysfakcji klienta w czasie załatwiania sprawy.

Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie w Wieliczce w swojej działalności dąży do optymalizacji wykorzystania kwalifikacji i kompetencji zatrudnionych pracowników oraz zwiększenia udziału w działaniach Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie w Wieliczce pracy socjalnej oraz interwencji kryzysowej, jak i zapewnienia bardziej podmiotowego traktowania klientów.

Pismem o sygnaturze OR.1510.7.2025 z dnia 4 lipca 2025 roku Starosta Wielicki, działając na podstawie art. 237 § 3 i art. 238 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 572) zawiadomił Pana [REDAKTOWANO], że przedmiotowy wniosek zarejestrowany w tut. Urzędzie w dniu 4 czerwca 2025 r. został uznany za bezzasadny. Zawiadomienie o sposobie załatwienia wniosku zawierało oznaczenie organu od którego pochodzi, wskazanie, w jaki sposób wniosek został załatwiony oraz podpis z podaniem imienia, nazwiska i stanowiska służbowego osoby upoważnionej do załatwienia wniosku. Zawiadomienie o sposobie załatwienia wniosku zawierało uzasadnienie faktyczne i prawne oraz pouczenie Strony o treści art. 238-239, informujące, że Stronie przysługuje prawo do ponowienia skargi/wniosku: „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". Ponadto zgodnie z treścią art. 246 § 1 ww. ustawy: „Wnioskodawcy niezadowolonemu ze sposobu załatwienia wniosku służy prawo wniesienia skargi w trybie określonym w rozdziale 2 niniejszego działu”.

W ocenie prawnika zatrudnionego w Starostwie Powiatowym w Wieliczce oraz Komisji Skarg, Wniosków i Petycji Rady Powiatu Wielickiego, Skarżący w skardze z dnia 10 lipca 2025 r. nie wskazał żadnych nowych okoliczności w zakresie rozpatrzonej już przez Starostę Wielickiego Skargi (wniosku z dnia 3 czerwca 2025 r.). Wniosek, wbrew twierdzeniom Skarżącego, został rozpatrzony w sposób prawidłowy, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w tym Kodeksu Postępowania Administracyjnego. Dyrektor Powiatowego Centrum

ORR

Pomocy Rodzinie w Wieliczce na prośbę Starosty Wielickiego przedstawił wyczerpujące wyjaśnienia w zakresie złożonej przez Skarżącego skargi, czego ponownie domaga się Skarżący.

Wobec powyższego oraz braku wskazania nowych okoliczności, istotnych dla ponownego rozpatrzenia skargi, skargę Pana [REDACTED] z dnia 10 lipca 2025 r. należy uznać za bezzasadną.

W związku z powyższym podjęcie przedmiotowej uchwały uznaje się za zasadne.

Przewodnicząca Komisji
Skarg, Wniosków i Petycji

A. Rybicka-Kajtoch
Aneta Rybicka-Kajtoch