

**UCHWAŁA NR LXXVI/799/2023  
RADY MIEJSKIEJ W GOGOLINIE**

z dnia 29 grudnia 2023 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 2023 r. poz. 40, 572, 1463 i 1688) w związku z art. 229 pkt 3 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 roku - Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2023 r. poz. 775 i 803) Rada Miejska w Gogolinie uchwala, co następuje:

§ 1. 1. Rada Miejska w Gogolinie po rozpoznaniu skargi osoby fizycznej z dnia 03 listopada 2023r., uzupełnionej pismem z dnia 13 listopada 2023 r. na Dyrektora Domu Spokojnej Starości "Św. Barbara" w Kamionku związanej z funkcjonowaniem tej jednostki oraz po zapoznaniu się ze stanowiskiem Komisji Skarg, Wniosków i Petycji w przedmiotowej sprawie, skargę uznaje się za nieuzasadnioną.

2. Uzasadnienie dotyczące sposobu rozpatrzenia skargi stanowi załącznik do uchwały.

§ 2. Wykonanie uchwały powierza się Przewodniczącemu Rady Miejskiej w Gogolinie, zobowiązując go do poinformowania o sposobie załatwienia skargi poprzez przesłanie skarżącej niniejszej uchwały wraz z uzasadnieniem.

§ 3. Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Przewodniczący Rady  
Miejskiej w Gogolinie

**Piotr Czok**

W dniu 7 listopada 2023r. Burmistrz Gogolina na zasadzie art. 229 pkt 3 KPA przekazał do rozpatrzenia Radzie Miejskiej w Gogolinie skargę z dnia 03.11.2023r. (wpływ do tut. Urzędu 06.11.2023r.), która jak wskazuje skarżąca dotyczy funkcjonowania Domu Spokojnej Starości „Św. Barbara” w Kamionku, a dokładniej zachowania niektórych pracowników oraz braku monitoringu telefonicznego.

Na podstawie § 89 Uchwały Nr LVII/464/2018 Rady Miejskiej w Gogolinie z dnia 17 października 2018r. w sprawie uchwalenia Statutu Gminy Gogolin (Dz. Urz. Woj. Opol. z 2022 r. poz. 3301 ze zm.) Przewodniczący Rady Miejskiej w Gogolinie skierował skargę do Komisji Skarg, Wniosków i Petycji.

W dniu 8.11.2023r. odbyło się posiedzenie Komisji Skarg, Wniosków i Petycji. Po zapoznaniu się z treścią skargi w ramach której skarżąca wielokrotnie opisuje działania poszczególnych pracowników skarżonej jednostki organizacyjnej powstały wątpliwości, czy skarga dotyczy również pracowników ww. jednostki. Wobec tego przedmiotowa Komisja postanowiła o wezwaniu skarżącej do uzupełnienia skargi poprzez doprecyzowanie przedmiotu skargi tj. wskazanie, czy skarga dotyczy wyłącznie funkcjonowania Domu Spokojnej Starości Św. Barbara w Kamionku, czy skarżąca wnosi również skargę na pracowników tej jednostki, ewentualnie, czy skarga dotyczy obu ww. zagadnień.

Jednocześnie na podstawie § 90 Uchwały Nr LVII/464/2018 Rady Miejskiej w Gogolinie z dnia 17 października 2018r. w sprawie uchwalenia Statutu Gminy Gogolin (Dz. Urz. Woj. Opol. z 2022 r. poz. 3301 ze zm.) Komisja Skarg, Wniosków i Petycji zwróciła się do p. Dyrektora skarżonej jednostki o zajęcie stanowiska do zarzutów podniesionych w skardze (m.in. nękanie telefonami przez pracowników DSS Św. Barbara, przekroczenie norm etycznych i kulturalnych, brak monitoringu telefonicznego).

Dyrektor Domu Spokojnej Starości "Św. Barbara" w Kamionku przedstawiła swoje wyjaśnienia, do zarzutów podniesionych w skardze z dnia 03 listopada 2023r. (wpływ 16.11.2023r.), a skarżąca w odpowiedzi pismem z dnia 13.11.2023r. uzupełniła skargę i sprecyzowała, że skarga dotyczy zarówno Dyrektora skarżonej jednostki oraz pracownika socjalnego, którego wskazała z imienia. Szczegółowo w piśmie przedstawiła zarzuty wobec skarżonych osób (wpływ 17.11.2023r.).

Komisja Skarg, Wniosków i Petycji na posiedzeniu Komisji w dniu 20.11.2023r. zapoznała się z ww. wyjaśnieniem i uzupełnieniem skargi.

Dyrektor w swoich wyjaśnieniach do zarzutów podniesionych w skardze zaprzeczyła twierdzeniom skarżącej by była nękana telefonami przez pracowników DSS Św. Barbara w Kamionku oraz by zostały przekroczone dozwolone normy etyczne i kulturalne w zakresie kontaktowania się podległych jej pracowników oraz jej osoby ze skarżącą. Wskazywała m.in., że podopieczna (rodzina skarżącej) pomimo zaawansowanego wieku nie jest osobą ubezwłasnowolnioną częściowo lub całkowicie. Ma prawo decydować o sobie i podejmować samodzielne decyzje. Dyrektor DSS wykonując obowiązki statutowe jednostki, zgodnie z przepisami prawa oraz regulaminu DSS nie posiada podstaw prawnych do ograniczenia podopiecznej możliwości korzystania z jej prywatnego telefonu, nie może jej tego również zakazać. Dyrektor DSS nie zna przyczyn, z powodu których dokumenty potwierdzające tożsamość podopiecznej znajdują się w posiadaniu skarżącej. Podopieczna wyrażała wolę głosowania w nadchodzących wyborach do Sejmu RP, nie posiadała jednak przy sobie dowodu tożsamości, stąd jako osoba starsza wyrażała zapewne charakterystyczne dla tego wieku zaniepokojenie czy dopełni we właściwym czasie wszystkich formalności. Dyrektor wskazała, iż uważa, że w tej sytuacji telefony z jej strony do krewnej były konsekwencją podjętych przez skarżącą decyzji o przechowywaniu dokumentów ciotki. Skarżąca winna była się liczyć z tym, że posiadając owe dokumenty w razie konieczności winna je dostarczyć ich właścicielce. W ocenie Dyrektora DSS wykazanie się pomocą przez jedną z pracownic poprzez ewentualne wykonanie połączenia do skarżącej, nawet z prywatnego telefonu, było działaniem na korzyść podopiecznej, uspokojeniem wyrażanych przez nią obaw. Dyrektor w wyjaśnieniach zaznaczyła również, że z udzielonych jej wyjaśnień przez pracowników wynika, że nie telefonowali do skarżącej w sposób ponadnormatywny, nie nękali jej. Zaprzeczyła jednocześnie by w trakcie jakiegokolwiek rozmowy skarżącej z jej osobą lub w jej obecności z pracownikami DSS zachowywano się w sposób niekulturalny i wyrażano się krzyżąc.

W wyjaśnieniach p. Dyrektor podkreśliła, że skarżąca nie wskazała, która konkretnie pracownica DSS miała się dopuścić określonych w skardze zachowań. Relacja skarżącej ma charakter subiektywny i jednostronny, nie została

poparta żadnymi dowodami poza jej oświadczeniem. Zaproponowała również by podwładni, którzy mieli kontakt ze skarżącą przedstawili swoją wersję zdarzeń przed Komisją.

Odnosząc się do kolejnych wątków poruszonych w skardze p. Dyrektor wskazała, że:

1) Dyrektor DSS nie może odpowiadać za zachowania pracowników obejmujące ich pracę w innych jednostkach organizacyjnych (OPS w Krapkowicach), niepodlegających Burmistrzowi Gogolina. W zakresie dotyczącym funkcjonowania pracownika i jego ewentualnych zaniechań w innej placówce nie jest władna się wypowiedzieć, nie leży to w jej kompetencji ani odpowiedzialności.

2) Skarżąca nie jest stroną żadnej umowy z DSS, a jednostką zarządza Dyrektor DSS planując wydatki i realizując ustawowe cele i zadania jednostki. Z tej perspektywy do tej pory nie było potrzeby monitoringu rozmów telefonicznych w DSS w Kamionku. Nie odnotowano w tym zakresie żadnych skarg i wniosków od podopiecznych oraz ich rodzin. Jednostronne i odosobnione stanowisko skarżącej nie stanowi o obowiązku dokonania takiej czynności. Dyrektor mając jednak na uwadze transparentność i jawność działania jednostki, celem uniknięcia na przyszłość jakichkolwiek zarzutów, czy pomówień zapewniła, że rozważy propozycję skarżącej.

Skarżąca natomiast uzupełniając skargę szczegółowo w piśmie przedstawiła zarzuty wobec skarżonych osób tj:

- p. Dyrektor, zarzuca iż nie kontroluje nieprofesjonalnych, niekulturalnych, aroganckich zachowań pracowników, nie potrafi egzekwować ich prawidłowego zachowania, nie zadbała także o monitoring rozmów telefonicznych. Ponadto skarżąca zarzuciła, że utrudniona jest osobista telefoniczna rozmowa z p. Dyrektorem (nie ma oddzielnego bezpośredniego telefonu, nie odbiera telefonu ogólnego).

- pracownikowi socjalnemu zarzuca m.in. arogancję, brak kultury i profesjonalizmu w kontakcie ze skarżącą, grożenie pismami sądowymi, wykorzystywanie plotek (...) z poprzedniej pracy pracownika socjalnego (MOPS w Krapkowicach) w celu upokorzenia osoby skarżącej.

Skarżąca w przedłożonej skardze wnosi o osobiste przeprosiny pracownika socjalnego i oczekuje założenia monitoringu rozmów telefonicznych.

Komisja Skarg, Wniosków i Petycji:

-stwierdziła, że przyjmuje się, że skarga na funkcjonowanie jednostki organizacyjnej gminy zgodnie z utrwalonym orzecznictwem sądów administracyjnych stanowi skargę na Dyrektora tej jednostki podlegającą rozpatrzeniu przez Radę Miejską. Jednak w związku z tym, że skarżąca sprecyzowała, że skarga również dotyczy zachowania pracownika socjalnego, a weryfikacja jej zasadności wymagała postępowania wyjaśniającego, w tym np. rozmowy służbowej z pracownikiem, przedstawiła Radzie Miejskiej w Gogolinie projekt uchwały dotyczący przekazania części skargi dotyczącej pracownika socjalnego do rozpatrzenia Dyrektorowi Domu Spokojnej Starości "Św. Barbara" w Kamionku, jako przełożonemu służbowemu nad pracownikiem,

-przygotowała projekt zawiadomienia dotyczącego przedłużenia terminu załatwienia sprawy (do dnia 31 grudnia 2023r.) z uwagi na konieczność przeprowadzenia dalszego postępowania wyjaśniającego, a także uzyskania informacji o sposobie załatwienia skargi przez p. Dyrektora Domu Spokojnej Starości „Św. Barbara” w Kamionku.

Rada Miejska w Gogolinie na Sesji w dniu 22 listopada 2023r. uznała za zasadne przekazanie części skargi dotyczącej pracownika socjalnego do rozpatrzenia Dyrektorowi Domu Spokojnej Starości "Św. Barbara" w Kamionku, jako przełożonemu służbowemu nad pracownikiem, którego skarga dotyczy podejmując w tym zakresie Uchwałę Nr LXXIV/793/2023r. z dnia 22 listopada 2023r. w sprawie przekazania do załatwienia skargi na pracownika Domu Spokojnej Starości Św. Barbara w Kamionku, postanowiła również o przedłużeniu terminu załatwienia skargi. Wykonując zapisy podjętej uchwały Przewodniczący Rady Miejskiej w Gogolinie przekazał część skargi do załatwienia Dyrektorowi Domu Spokojnej Starości "Św. Barbara" w Kamionku, o czym zawiadomił skarżącą, a także wystosował do skarżącej zawiadomienie o przedłużeniu terminu załatwienia skargi.

W dniu 11 grudnia 2023r. Dyrektor Domu Spokojnej Starości w Gogolinie zawiadomiła Radę Miejską w Gogolinie o sposobie rozpatrzenia części skargi tj. na pracownika socjalnego, co również przeanalizowała Komisja Skarg, Wniosków i Petycji na posiedzeniu w dniu 20.12.2023r. Z powyższego zawiadomienia wynikało, że skarga na pracownika socjalnego p. Dyrektora uznała za bezzasadną przedstawiając stosowne argumenty.

W ww. zawiadomieniu Dyrektor przedstawiła, że w toku weryfikacji stawianych przez skarżącą zarzutów względem podległej pracownicy, w celu ustalenia i wyjaśnienia wszelkich okoliczności związanych z przedmiotową sprawą i ewentualną koniecznością podjęcia odpowiednich działań, wezwano skarżonego pracownika socjalnego Domu Spokojnej Starości „Św. Barbara” do pisemnego złożenia wyjaśnień. Ww. osobie w przedmiotowej skardze zarzucano m.in. arogancję, brak kultury i profesjonalizmu w kontakcie ze skarżącą.

W dniu 7 grudnia 2023 r. pracownik socjalny złożyła pisemne wyjaśnienie, co do zaistniałej sytuacji z którego wynikało, że nie nękała skarżącej telefonami (co zarzuca skarżąca), nie była też niemila i arogancka. Pracownica działała zgodnie ze Statutem jednostki udzielając na jej prośbę niezbędnej pomocy mieszkance DSS. Dyrektor w zawiadomieniu podkreślała, że wbrew zarzutom skarżącej to ww. pracownik DSS nie mógł przedstawić uzasadnionego stanowiska i argumentacji związanej z koniecznością wykonania jednej rozmowy telefonicznej w imieniu podopiecznej z jej członkiem rodziny, a to z uwagi na natarczywość (cyt.: „nie pozwoliła mi dojść do głosu” ) i „potok słów głośnym tonem” ze strony skarżącej. Pracownica wskazała, że została obrażona, a skarżąca deprecjonowała m.in. jej wiek i kompetencje.

Dyrektor w przekazanym zawiadomieniu o rozpatrzeniu skargi zaznaczyła też, że o wyjaśnienie pisemne sprawy została również poproszona Kierownik działu opiekuńczo – terapeutycznego, która odebrała połączenie telefoniczne ze skarżącą, a następnie przekazała słuchawkę pracownikowi socjalnemu. Pani Kierownik była pierwszym uczestnikiem rozmowy ze skarżącą. Dyrektor wskazała, że w wyjaśnieniach p. Kierownik nie dopatrzyła się potwierdzenia, żeby pracownik socjalny mówiła podniesionym i aroganckim głosem. Potwierdziła ona natomiast podniesiony ton ze strony skarżącej, co implikowało dalej nerwowy ton rozmowy. Te wyjaśnienia korespondowały ze stanowiskiem pracownika socjalnego, były spójne i logiczne. Nie potwierdzały, by to podległa pracownica przekroczyła dozwolone granice kultury w konwersacji z petentem -członkiem rodziny podopiecznej jednostki.

Dyrektor wskazała również, że sama była świadkiem odrzucenia połączenia przez skarżącą, bez żadnego uzasadnienia w trakcie jej polecenia wydanego pracownikom, które dotyczyło polubownego wyjaśnienia sprawy i ewentualnie przeproszenia za jakiegokolwiek choćby nawet potencjalne uchybienia ze strony jednostki, jeśli mogły w jakikolwiek sposób urazić skarżącą. Wskazała, że pobyt bliskich w DSS jest dla rodziny często sytuacją trudną emocjonalnie, dlatego też podejmowane są starania by rozumieć ich problemy, wyjaśniać je i rozwiązywać na bieżąco. Podkreśliła, że dobro podopiecznych było celem pracownicy dokonującej połączenia w imieniu podopiecznej do skarżącej. Podkreśliła również, że pracownica nie naruszyła obowiązujących w jednostce procedur oraz przepisów prawa, a także zasad *savoir vivre*.

Dyrektor nawiązała również do zarzutów skierowanych w jej stronę przez skarżącą jakoby nie odbierała telefonów podkreślając, że telefon jest ogólnie dostępny, w godzinach pracy administracji połączenia odbiera sekretarka i łączy rozmowy na poszczególne działy. Natomiast w dni ustawowo wolne od pracy numer telefonu przekierowany zostaje do działu opiekuńczego, gdzie jest odbierany.

Komisja Skarg, Wniosków i Petycji po analizie zarzutów podniesionych w skardze i uzupełnieniu do skargi, analizie wyjaśnień p. Dyrektor i argumentów podniesionych w zawiadomieniu o rozpatrzeniu skargi na pracownika socjalnego, a także wysłuchaniu skarżącej i p. Dyrektor DSS na posiedzeniu Komisji w dniu 20.12.2023r. i dalszej analizie w dniu 21.12.2023r. oceniła, że skargę związaną z funkcjonowaniem Domu Spokojnej Starości „Św. Barbara” w Kamionku i zarzuty skarżącej skierowane w stronę p. Dyrektor należy uznać jako bezzasadne. Stwierdziła, że przedstawione argumenty przemawiające za niezasadnością skargi są rzetelne i przyjęła je za własne. Uznała, że jednostka funkcjonuje zgodnie z obowiązującymi procedurami i przepisami prawa. Członkowie Komisji Skarg, Wniosków i Petycji zwrócili uwagę, że skarżąca kieruje względem nich oskarżycielski i podniesiony ton, a także na przerywanie wypowiedzi innym osobom podczas obrad komisji bez udzielenia skarżącej głosu, co pozwala wyciągnąć wnioski, że wypowiedzi pracowników DSS, co do podniesionego tonu w trakcie ich rozmowy telefonicznej ze skarżącą mogły polegać na prawdzie. Powyższe zostało odebrane pośrednio jako potwierdzenie wersji pracowników DSS co do tonu ich rozmowy ze skarżącą.

Nie podzieliła również zarzutów dotyczących utrudnionego kontaktu telefonicznego z p. Dyrektor i brakiem monitoringu telefonicznego. Z analizy przedstawionych danych wynika, że p. Dyrektor jest dostępna i kontaktowa. Kwestia monitoringu telefonicznego należy do decyzji Dyrektora jednostki. Rada Miejska w Gogolinie nie posiada kompetencji do narzucenia ww. osobie założenia monitoringu telefonicznego. Należy jednak zauważyć, iż p. Dyrektor zadeklarowała rozważenie takiego rozwiązania. Potwierdza to jej otwartość na zgłaszane potrzeby, świadczy o dobrym zarządzaniu jednostką.

Komisja nie podzieliła zarzutów, co do wadliwego nadzoru nad pracownikami, w tym nad pracownikiem socjalnym na co wskazywała skarżąca. Dyrektor przeprowadziła wnikliwe postępowanie wyjaśniające w przedmiocie skargi na pracownika socjalnego z udziałem osób trzecich niezaangażowanych w konflikt. Postępowanie nie potwierdziło zarzutów skarżącej, a wskazywało, że to skarżąca narzuciła konfliktowy ton rozmowy telefonicznej. Zaistniała sytuacja wynikała, z jej własnych zaniechań, co do dostarczenia dokumentów członkowi rodziny, a Dyrektor nie może ponosić odpowiedzialności za działania mieszkańca, który posiada pełnię praw publicznych i nie jest ubezwłasnowolniony. Z uwagi na cele statutowe jednostki pracownicy Domu Spokojnej Starości "Św. Barbara"

w Kamionku wykonując swoje obowiązki kierują się dobrem mieszkańca, a incydentalne połączenie telefoniczne z telefonu prywatnego na prośbę podopiecznej jednostki nie może stanowić o nękanii skarżącej ze strony pracowników Domu Spokojnej Starości "Św. Barbara" w Kamionku.

Wobec powyższego po analizie stanu faktycznego i prawnego Komisja Skarg, Wniosków i Petycji jednogłośnie stwierdziła, że rozpatrywaną skargę należy uznać za bezzasadną i w takim brzmieniu na posiedzeniu Komisji w dniu 21 grudnia 2023r. wypracowała swoje stanowisko.

W świetle powyższego po zapoznaniu się ze stanowiskiem Komisji Skarg, Wniosków i Petycji, Rada Miejska w Gogolinie uznała badaną skargę za nieuzasadnioną.