UCHWAŁA NR XXXIV/212/26
RADY POWIATU GRAJEWSKIEGO

z dnia 23 października 2026 r.

w sprawie rozpatrzenia skargi na działalność Kierownika Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie w Grajewie.

Na podstawie art. 229 pkt 4 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2025 r. poz. 1691) uchwala się, co następuje:

§ 1. 1. Uznać skargę wniesioną przez Panią E.M.Sz., na działalność Kierownika Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie w Grajewie, za bezzasadną.

2. Uzasadnienie stanowiska zajętego przez Radę Powiatu Grajewskiego stanowi załącznik do niniejszej uchwały.

3. Zobowiązuje się Przewodniczącego Rady Powiatu Grajewskiego do powiadomienia Skarżącej o sposobie załatwienia skargi.

§ 2. Uchwały wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Wiceprzewodniczący

Rady Powiatu Grajewskiego

Artur Kuczyński

Załącznik do uchwały nr XXXIV/212/26
Rady Powiatu Grajewskiego
z dnia 23 października 2026 r.

Uzasadnienie

Komisja Skarg, Wniosków i Petycji na posiedzeniu w dniu 16 października 2026 r. rozpatrzyła skargę wniesioną przez Panią E.M.Sz. na działalność Kierownika Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie w Grajewie (dalej PCPR).

Pani E.M.Sz. zarzuca Kierownikowi PCPR w Grajewie oraz pracownicy jednostki pani M.S., nienależyte wykonywanie obowiązków służbowych oraz nieetyczne zachowanie.

W dniu 28.09.2026 r. pracownica PCPR w Grajewie pani M.S. telefonicznie przypomniała pani E.M.Sz. o obowiązku dostarczenia orzeczenia o stopniu niepełnosprawności pana T.Z. - dokumentu niezbędnego do dofinansowania ze środków Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (dalej PFRON) kosztów pobytu pana T.Z. na turnusie rehabilitacyjnym (pani E.M.Sz. wcześniej pomagała panu T.Z. – osobie z niepełnosprawnością fizyczną i umysłową – w załatwianiu wszelkich urzędowych spraw). Pani E.M.Sz. nie zrozumiała o jaki dokument chodzi i skąd miałaby go wziąć, mimo to podjęła się poszukiwań w mieszkaniu pana T.Z. – żądanego dokumentu nie znalazła. Poinformowała o tym telefonicznie panią M.S., która bardzo nerwowo zareagowała na powyższy fakt. Podniesionym głosem zakomunikowała pani E.M.Sz., że jej obowiązkiem było dostarczenie dokumentu w wymaganym terminie. Dodała, że z powodu jego braku nie będzie możliwe dokonanie przelewu na konto organizatora turnusu i pan T.Z. nie skorzysta z wyjazdu do sanatorium. Pani E.M.Sz. jako osoba obca dla pana T.Z., nie miała uprawnień do domagania się wydania potrzebnego dokumentu w Powiatowym Zespole ds. Orzekania o Niepełnosprawności w Grajewie. Zwróciła się z prośbą do pani Kierownik PCPR o interwencję w tej sprawie. Pani Kierownik odmówiła pomocy argumentując, że ze względu na obowiązujące przepisy nie ma prawa żądać od innej instytucji wydania tego typu dokumentów. Usprawiedliwiając zachowanie swojej pracownicy poinformowała, że pani M.S. na co dzień pracuje z osobami niedosłyszącymi i stąd się bierze jej nawyk rozmawiania podniesionym głosem, także w trakcie rozmów telefonicznych, a pani E.M.Sz. nie powinna być tak wrażliwa. Pani E.M.Sz. przypisuje pani Kierownik brak chęci zrozumienia, w jakiej sytuacji została postawiona, twierdząc, że zachowała się wobec niej w sposób rażąco nieprofesjonalny, naruszający jej dobra osobiste oraz godność.

Z wyjaśnień udzielonych przez panią Kierownik PCPR w Grajewie wynika, iż w dniu 25.09.2026 r. w trakcie weryfikacji wniosku o dofinansowanie ze środków PFRON turnusu rehabilitacyjnego pana T.Z., przed przelewem środków na konto organizatora turnusu, co według przepisów PCPR musi zrobić na co najmniej 7 dni przed rozpoczęciem turnusu, w tym przypadku do dnia 28.09.2026 r., gdyż turnus miał rozpocząć się dnia 07.10.2026 r. Okazało się, że orzeczenie o niepełnosprawności pana T.Z., wydane przez Powiatowy Zespół do Spraw Orzekania o Niepełnosprawności w Grajewie, miało ważność do dnia 31.08.2026 r., a bez aktualnego orzeczenia nie ma możliwości dokonania przelewu środków. Pani M.S., pracownica PCPR wykonująca zadania m.in. z zakresu dofinansowań do turnusów rehabilitacyjnych, zadzwoniła do pani E.M. Sz., która wcześniej przychodziła do siedziby PCPR i pomagała panu T.Z. we wszystkich sprawach urzędowych. Pani E.M.Sz. poinformowała, że ma pełnomocnictwo od pana T.Z. i uzupełni brakujący dokument rankiem 28.09.2026 r.

W dniu 28.09.2026 r. około godz. 10:00 pani M.S. zadzwoniła do pani E.M. Sz. z zapytaniem o brakujący dokument. Pani E.M.Sz. powiedziała, że w mieszkaniu pana T.Z. nie znalazła dokumentu, zapewne się zagubił, postara się jeszcze go poszukać, ale domagała się, żeby ktoś z PCPR zadzwonił do Powiatowego Zespołu do Spraw Orzekania o Niepełnosprawności w Grajewie i uzyskał potrzebny dokument. Pani M.S. odmówiła, gdyż zgodnie z przepisami o ochronie danych osobowych, pracownicy PCPR nie mają prawa dzwonić do innych instytucji w sprawach wnioskodawców. Pani E.M.Sz. zażądała rozmowy z Kierownikiem PCPR. Pani Kierownik podtrzymała stanowisko swoje pracownicy. Na zarzuty ze strony pani E.M.Sz. dotyczące zachowania pani M.S. i jej wysokiego tonu głosu, pani Kierownik odpowiedziała, że większość z wnioskodawców PCPR jest niedosłysząca i pracownicy mają nawyk głośnego mówienia, szczególnie przez telefon.

Kilka godzin później pani E.M.Sz. zgłosiła się do PCPR i okazała ponownie to samo nieaktualne orzeczenie. Pani Kierownik i pani M.S. nie były obecne wówczas w miejscu pracy, gdyż wykonywały inne obowiązki poza siedzibą PCPR. Pani M. Cz., pracownik PCPR zajmujący się również dofinansowaniami ze środków PFRON, skontaktowała się z Powiatowym Zespołem do Spraw Orzekania o Niepełnosprawności w Grajewie, żeby jednak wyjaśnić ten problem. Okazało się, że pan T.Z. jest w trakcie oczekiwania na nowe orzeczenie, w dniu 27.08.2026 r. zostało wydane „Zaświadczenie potwierdzające złożenie wniosku i określające termin ważności dotychczasowego orzeczenia o stopniu niepełnosprawności”, które ma ważność do 28.02.2027 r. Odebrała je i zobowiązała się do przekazania panu T.Z. właśnie pani E.M.Sz. W przypadku zagubienia zaświadczenia musi

zostać złożony pisemny wniosek o wydanie kopii zaświadczenia. Pani E.M.Sz. zobowiązała się, że wspólnie z panem T.Z. udadzą się do Powiatowego Zespołu do Spraw Orzekania o Niepełnosprawności w Grajewie w tej sprawie. Następnie pani E.M.Sz. dostarczyła ww. zaświadczenie do PCPR, co umożliwiło dokonanie przelewu na konto organizatora turnusu rehabilitacyjnego, w którym miał uczestniczyć pan T.Z.

Tego samego dnia o godz. 15:20 pani E.M.Sz. zadzwoniła ponownie do Kierownika PCPR w Grajewie z ogromnym żalem i pretensjami. Pani Kierownik próbowała przedstawić pani E.M.Sz. obowiązujące regulacje prawne i procedury dotyczące dofinansowań. Zaproponowała również spotkanie w siedzibie PCPR w celu wyjaśnienia zaistniałej sytuacji po wcześniejszym umówieniu dogodnego dla obu stron terminu. W trakcie rozmowy telefonicznej pani E.M.Sz. wspomniała też, że ma depresję i często złe samopoczucie z tego powodu. Pani Kierownik stwierdziła, że zdaje sobie sprawę, jak ogromnym musi to być dla niej problemem, zapewne z tego powodu jest nadwrażliwa i wyraziła współczucie pani E.M. Sz. Do chwili obecnej pani E.M.Sz. nie próbowała się kontaktować z żadnym z pracowników PCPR w Grajewie.

Biorąc pod uwagę argumenty przedstawione przez obie strony, Komisja stwierdziła, że nie dopatrzyła się w postępowaniu Kierownika PCPR żadnych nieprawidłowości. Natomiast jeżeli chodzi o kwestię nieetycznego zachowania pracowników PCPR, Komisja stwierdziła, że nie jest w stanie odnieść się do zasadności zarzutów pani E.M.Sz.

Jednakże, biorąc pod uwagę specyfikę pracy, interakcje z seniorami oraz osobami z niepełnosprawnościami, pani Kierownik oraz pracownicy PCPR powinni w przyszłości wykazywać się większą dozą empatii i zrozumienia dla potrzeb podopiecznych.

Reasumując, w oparciu o stanowisko Komisji Skarg, Wniosków i Petycji, Rada Powiatu Grajewskiego postanowiła uznać skargę za bezzasadną.