

**Uchwała Nr LXIII/ 764 /24
Rady Miejskiej w Miękini
z dnia 31 stycznia 2024 roku**

w sprawie skargi na formę kontaktu ze strony Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Miękini

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 oraz art. 18b ust.1 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz.U. z 2023 r. poz. 40 ze zmianami) w związku z art. 229 pkt 3 Kodeksu postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2023 poz.775) Rada Miejska w Miękini uchwala, co następuje:

§ 1

Po rozpatrzeniu skargi Pani Doroty W. na formę kontaktu ze strony Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Miękini, Rada Miejska w Miękini uznaje skargę za bezzasadną.

§ 2

Wykonanie uchwały powierza się Przewodniczącemu Rady, zobowiązując Przewodniczącego do powiadomienia Skarżącej o sposobie załatwienia skargi.

§ 3

Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Uzasadnienie

Komisja Skarg, Wniosków i Petycji przy Radzie Miejskiej w Miękini na posiedzeniu 26 stycznia 2024 r. rozpatrzyła sprawę skargi wniesionej przez panią Dorotę W. która wpłynęła do tutejszego urzędu dnia 19 stycznia 2024r na Dyrektora Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Miękini. Skarga dotyczyła " formy kontaktu ze strony GOPS w Miękini" .

Podczas posiedzenia Komisji wyjaśnienia złożyły pracownice Gops p. Dominika Dudek - starszy inspektor ds. kadr i organizacji a także p. Renata Hubaj starszy inspektor ds. świadczeń.

Stosownie do treści przepisu art. 227 Kodeksu Postępowania Administracyjnego przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez właściwe organy albo przez pracowników, naruszenie praworządności lub interesów skarżących a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw.

Analizując sprawę skargi ustalono, że :

Skarga została złożona do Samorządowego Kolegium Odwoławczego 16 stycznia 2024r. , który pismem nr SKO.051.1.2024 z dnia 18.01.2024 przekazała skargę do Rady miejskiej w Miękini celem jej rozpatrzenia w zakresie dotyczącym działalności Dyrektora Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej.

Dnia 15.01.2024. Gops wysłał skarżącej decyzję za pośrednictwem platformy ePUAP. Dokument została przekazany jako załącznik do wiadomości w postaci pliku pdf z rozszerzeniem BES. Plik posiada rozszerzenie, które świadczy o jego podpisaniu z wykorzystaniem certyfikowanego podpisu elektronicznego. 16 stycznia 2024r. skarżąca zwróciła się telefonicznie do Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej z informacją o braku możliwości prawidłowego otworzenia pliku(gdyż plik otwiera się jako ciąg cyfr, liter i znaków). Pracownik udzielił informacji w jakim programie plik zostanie prawidłowo otwarty, z kontekstu rozmowy pracownik wywnioskował o próbie otwarcia pliku z wykorzystaniem programu, który nie jest właściwy do otworzenia przesłanego pliku. Jednocześnie z wykonaniem telefonu do GOPS skarżąca za pośrednictwem platformy ePUAP wysłała dowód w postaci print screen na nieprawidłowe otwieranie się dokumentu. Po otrzymaniu wiadomości pracownik podjął próbę nawiązania kontaktu ze skarżącą z uwagi na pobranie przez nią wiadomości w formacie xml a nie samego załącznika. Podczas kolejnej rozmowy pracownik przekazała informacje co do programu otwierającego pliki, przekazała również, że może wysłać wiadomość e-mail jako zaszyfrowany dokumentu. Skarżąca nie przystała na propozycję, prosząc aby jeszcze raz wysłano wiadomość ePUAP z załącznikiem pdf. 16 stycznia ponownie za pośrednictwem ePUAP przekazano wiadomość, w której wskazano programy otwierającego plik pdf oraz o możliwości wysłania zaszyfrowanego maila. W wiadomości poproszono również o kontakt telefoniczny w przypadku dalszego występowania problemów

z otwarciem załącznika. Strona wiadomość odebrała w dniu 23 stycznia i do chwili obecnej nie zgłosiła problemów z otwarciem pliku.

W związku z powyższym Komisja Skarg, Wniosków i Petycji przegłosowała stanowisko o uznaniu skargi za bezzasadną. Mając na uwadze powyższe, postępowanie pracowników Gops było prawidłowe. Organ nie może ponosić odpowiedzialności za oprogramowanie, którym posługuje się strona oraz brak należytej wiedzy po jej stronie. Należy domniemywać, że osoba która korzysta z tzw. e- doręczenia posiada odpowiednią wiedzę do wysyłania i odbierania korespondencji drogą elektroniczną. Organ podjął ze swej strony wszelkie działania , aby doszło do skutecznego doręczenia korespondencji stronie a następnie do zapoznania się z nią przez stronę.

Pouczenie:

Zgodnie z treścią art. 239 par. 1 kpa 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.