

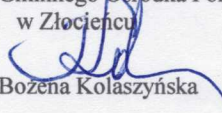
ZARZĄDZENIE NR 3 / 2014
KIEROWNIKA
MIEJSKO – GMINNEGO OŚRODKA POMOCY SPOŁECZNEJ W ZŁOCIEŃCU
z dnia 15 maja 2014 r.

w sprawie ustalenia procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Miejsko-Gminnym Ośrodku Pomocy Społecznej w Złocięncu.

Na podstawie § 12 ust. 12 Regulaminu Organizacyjnego Miejsko-Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Złocięncu nadanego Zarządzeniem Nr 15/2012 Kierownika Miejsko-Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Złocięncu z dnia 12 grudnia 2012 r. w związku z Rozporządzeniem Rady Ministrów z dnia 08 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002 r. Nr 5 poz.46) zarządza się, co następuje:

§ 1. Wprowadza się do stosowania w Miejsko-Gminnym Ośrodku Pomocy Społecznej w Złocięncu **PROCEDURĘ PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW** w Miejsko-Gminnym Ośrodku Pomocy Społecznej w Złocięncu, która stanowi załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Kierownik
Miejsko-Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej
w Złocięncu

Bożena Kolaszyńska

PROCEDURA PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW w Miejsko-Gminnym Ośrodku Pomocy Społecznej w Złocieniu

Podstawa prawna

1. Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2013 r. poz.267 z późn. zmianami).
2. Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002 r. nr 5, poz.46 z późn. zmianami).

Rozdział I

Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków

1. W Miejsko-Gminnym Ośrodku Pomocy Społecznej w Złocieniu wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez pracownika sekretariatu.
2. Pracownik sekretariatu przyjmuje skargi i wnioski codziennie od poniedziałku do piątku w godzinach pracy Ośrodka tj. od 7⁰⁰ do 15⁰⁰.
3. Informacja dotycząca terminu i czasu przyjmowania skarg i wniosków umieszczona jest na stronie Biuletynu Informacji Publicznej oraz na tablicy ogłoszeń w hollu Miejsko-Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej.
4. Skargi i wnioski mogą być wnoszone:
 - a) pocztą elektroniczną na adres e-mail: mgops-zlocieniec@wp.pl
 - b) faksem na nr 94 36 712-48
 - c) pisemnie na adres:
Miejsko-Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej 78-520 Złocieniec ul. Plac 650-lecia 1
 - d) ustnie do protokołu wg wzoru (zał. Nr 1)
5. Pracownik Miejsko-Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Złocieniu, do którego wpłynęła skarga dotycząca obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie Kierownikowi.
6. Pracownik sekretariatu prowadzi rejestr skarg i wniosków.
7. Skargi i wnioski przekazane przez redakcje prasowe, radiowe i telewizyjne oraz organizacje społeczne podlegają rozpatrzeniu i załatwieniu w takim samym trybie, jak skargi i wnioski osób fizycznych i prawnych.
8. Do rejestru wpisuje się także skargi i wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego – anonimy.
9. Rejestr skarg uwzględnia następujące rubryki :
 - liczbę porządkową,
 - data pisma wszczynającego sprawę,
 - nazwa podmiotu, od którego sprawa wpłynęła,
 - tytuł stanowiący zwięzłe odniesienie się do treści sprawy,
 - przekazanie sprawy,
 - uwagi (w tym informacje dotyczące sposobu załatwienia sprawy).

Rozdział II

Kwalifikacja skarg i wniosków

1. Kwalifikowanie spraw jako skargi lub wnioski dokonuje Kierownik.¹
2. Każda sprawa zakwalifikowana przez Kierownika jako skarga lub wniosek wpisywana jest do rejestru skarg i wniosków.
3. Jeśli z treści skargi lub wniosku nie można ustalić ich przedmiotu, Kierownik wzywa wnoszącego o wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nie usunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpatrzenia.
4. Skargi/wnioski, które nie należą do kompetencji Miejsko-Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Złocięncu, należy zarejestrować, a następnie pismem przewodnim przesłać zgodnie z właściwością, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego albo zwrócić mu sprawę wskazując właściwy organ, kopię pisma zostawić w dokumentacji Miejsko-Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej.
5. Skargi/wnioski, które dotyczą kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, należy zarejestrować, następnie pismem przewodnim przesłać odpisy właściwym organom, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego, a kopie zostawić w dokumentacji Miejsko-Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej.
6. Skargi i wnioski nie zawierające imienia i nazwiska oraz adresu pocztowego – anonimy, po dokonaniu rejestracji pozostają bez rozpatrzenia.

Rozdział III

Rozpatrywanie skarg i wniosków

1. Skargi/wnioski rozpatruje Kierownik lub osoba przez niego upoważniona.
2. Z wyjaśnienia skargi/wniosku sporządza się następującą dokumentację:
 - a) oryginał skargi/wniosku,
 - b) notatkę służbową informującą o wynikach postępowania wyjaśniającego (zał. Nr 2),
 - c) materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśnienia skargi/wniosku,
 - d) odpowiedź do wnoszącego, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem (zał. Nr 3),
 - e) inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.
3. Odpowiedź do wnoszącego winna zawierać:
 - a) oznaczenie organu, od którego pochodzi,
 - b) wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów/wniosków zawartych w skardze/wniosku,

¹ Art.222 kpa – O tym, czy pismo jest skargą albo wnioskiem, decyduje treść pisma, a nie jego forma zewnętrzna.

Art.227 kpa – Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez właściwe organy albo przez ich pracowników, naruszenie praworządności lub interesantów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwienie sprawy.

Art.241 kpa – Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb ludności.

- c) faktyczne i prawne uzasadnienie, jeżeli skarga/wniosek została zawarta odmownie,
d) imię i nazwisko, stanowisko służbowe osoby rozpatrującej skargę.
4. Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest u pracownika sekretariatu.
5. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie ani osobie wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzeczności służbowej.

Rozdział IV

Terminy rozpatrywania skarg i wniosków

1. Skargę/wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki.
2. Skargę wniosek rozpatruje się:
 - a) do czternastu dni, gdy skargę wnosi poseł na Sejm, senator lub radny,
 - b) do miesiąca, gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające,
 - c) do dwóch miesięcy, gdy skarga/wniosek jest szczególnie skomplikowana.
3. Do siedmiu dni należy:
 - a) przesłać skargę/wniosek do właściwego organu z powiadomieniem wnoszącego lub zwrócić ją wnoszącemu ze wskazaniem właściwego organu, jeżeli skarga/wniosek została skierowana do niewłaściwego organu,
 - b) przesłać skargę/wniosek do wnoszącego z odpowiednim wyjaśnieniem, jeżeli trudno jest ustalić właściwy organ lub gdy właściwy jest organ wymiaru sprawiedliwości,
 - c) przesłać odpisy skargi/wniosku do właściwych organów z powiadomieniem wnoszącego, jeżeli sprawy w nich poruszane dotyczą różnych organów,
 - d) przesłać informację do wnoszącego o przesunięcie terminu załatwienia skargi/wniosku z podaniem powodów tego przesunięcia,
 - e) zwrócić się z prośbą do osoby wnoszącej o przesłanie dodatkowych informacji dotyczących skargi/wniosku,
 - f) udzielić odpowiedzi w przypadku ponowienia skargi/wniosku, w której brak jest wskazania nowych okoliczności sprawy.

.....
(miejscowość, data)

**NOTATKA SŁUŻBOWA
z postępowania wyjaśniającego**

przeprowadzonego przez

.....
(imię i nazwisko, stanowisko służbowe)

w sprawie skargi: znak sprawy

.....
złożonej przez
(imię i nazwisko osoby wnoszącej skargę)

a dotyczącej : (wskazać zarzuty)

.....
W trakcie postępowania wyjaśniającego podjęto następujące czynności :

1.
2.
3.

Na podstawie przeprowadzonych czynności ustalono co następuje :

(podać stan faktyczny i odniesienie do stanu prawnego z podstawą prawną jeżeli skarga/wniosek została
załatwiona odmownie)

.....
W czasie badania sprawy poczyniono następujące spostrzeżenia (związane ze sprawą i inne)

.....
Wobec powyższego należy: (podać podjęte decyzje np. wydać zalecenia pracownikowi,
wydać pouczenie, instruktaz itp.):

.....
(podpis, stanowisko służbowe)

Znak sprawy.....

Złocienica, dnia

ODPOWIEDŹ NA SKARGĘ/WNIOSEK

Pan/Pani

Na podstawie **art. 237 § 3** (skarga) na podstawie **art. 244 § 2** (wniosek) Kodeksu postępowania administracyjnego (tekst jednolity Dz. U. z 2013 r. poz.267 z późn.zm) zawiadamiam, że skarga/wniosek Pana/Pani z dnia dotycząca/y

..... jest uzasadniona(y)/nieuzasadniona(y) częściowo uzasadniona(y).
Sposób załatwienia skargi, a w przypadku odmownego załatwienia skargi uzasadnienie faktyczne i prawne zgodnie z **art.238 § 1** Kodeksu postępowania administracyjnego:

Pouczenie

Zgodnie z **art.239** Kodeksu postępowania administracyjnego 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 zawiadomienia skarżącego.

(podpis kierownika)