

ZARZĄDZENIE NR 14/2023
Dyrektora Miejsko – Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Kamieniu Krajeńskim
z dnia 16 czerwca 2023 r.

w sprawie: wprowadzenia Regulaminu przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Miejsko – Gminnym Ośrodku Pomocy Społecznej w Kamieniu Krajeńskim

Na podstawie ustawy z dnia 14 czerwca 1960 roku Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2023 poz. 775) w szczególności rozdziału VIII oraz rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 roku w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002 r., Nr 5 poz. 46)

Zarządzam:

- §1. Wprowadzić Regulamin przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Miejsko – Gminnym Ośrodku Pomocy Społecznej w Kamieniu Krajeńskim, stanowiący załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia.
- §2. Zobowiązuje pracowników do zapoznania się i ścisłego przestrzegania Regulaminu wprowadzonego niniejszym zarządzeniem.
- §3. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Dyrektor
Miejsko-Gminnego Ośrodka Pomocy
Społecznej w Kamieniu Krajeńskim
mgr Beata Błoch

Regulamin przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Miejsko - Gminnym Ośrodku Pomocy Społecznej w Kamieniu Krajeńskim

Rozdział I Postanowienia ogólne

§ 1

1. Niniejszy regulamin przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Miejsko – Gminnym Ośrodku Pomocy Społecznej w Kamieniu Krajeńskim, zwany dalej Regulaminem, określa organizację przyjmowania oraz rozpatrywania skarg i wniosków składanych do Miejsko - Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Kamieniu Krajeńskim.
2. Przepisy regulaminu stosuje się również do:
 - 1) skarg i wniosków przekazanych przez redakcje prasowe, radiowe i telewizyjne oraz organizacje i instytucje społeczne;
 - 2) materiałów prasowych i innych opublikowanych wiadomości, jeżeli mają znamiona skargi lub wniosku i zostały przesłane właściwym organom przez redakcje prasowe, radiowe i telewizyjne.

§ 2

Regulamin powstał na podstawie aktów prawnych:

- 1) ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2023 poz. 775.);
- 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).

§ 3

Ilekroć mowa w Regulaminie o:

- 1) MGOPS – oznacza to Miejsko - Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Kamieniu Krajeńskim;
- 2) Dyrektor – oznacza to Dyrektora Miejsko - Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Kamieniu Krajeńskim;
- 3) pracownik – oznacza to pracownika Miejsko - Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Kamieniu Krajeńskim;
- 4) KPA – oznacza to ustawę z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego

§ 4

1. Każdy obywatel ma prawo do składania skarg i wniosków.
2. Skargi i wnioski można składać w interesie publicznym, własnym lub innej osoby za jej zgodą.

§ 5

1. MGOPS rozpatruje i załatwia skargi i wnioski w ramach swojej właściwości.
2. Pracownik winny niewłaściwego i nieterminowego załatwiania skargi lub wniosku, podlega odpowiedzialności porządkowej lub dyscyplinarnej albo innej odpowiedzialności przewidzianej w przepisach prawa.
3. Z powodu złożenia skargi lub wniosku albo z powodu dostarczenia materiału do publikacji o znamionach skargi lub wniosku nikt nie może być narażony na jakikolwiek uszczerbek lub zarzut, jeżeli działał w granicach prawem dozwolonych.

Rozdział II Przedmiot skargi lub wniosku

§ 6

1. Przedmiotem skargi może być w szczególności:
 - 1) zaniechanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez Dyrektora lub pracowników MGOPS;
 - 2) naruszenie praworządności lub interesów skarżących;
 - 3) przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw.
2. Skarga w sprawie indywidualnej, która nie była i nie jest przedmiotem postępowania administracyjnego, powoduje wszczęcie postępowania, jeżeli została złożona przez stronę. Jeżeli skarga taka pochodzi od innej osoby, może spowodować wszczęcie postępowania administracyjnego z urzędu, chyba że przepisy wymagają do wszczęcia postępowania żądania strony.

§ 7

1. Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy:
 - 1) ulepszenia organizacji MGOPS;
 - 2) wzmocnienia praworządności;
 - 3) usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom;
 - 4) ochrony własności;
 - 5) lepszego zaspokajania potrzeb ludności.
2. Sposób przyjmowania i rozpatrywania wniosków jest analogiczny do trybu przyjmowania i rozpatrywania skarg.

§ 8

O tym, czy pismo jest skargą albo wnioskiem, decyduje treść pisma, a nie jego forma zewnętrzna.

Rozdział IV

Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków

§ 9

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, telegraficznie lub za pomocą poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu.
2. Protokół zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, podpisują wnoszący skargę lub wniosek i przyjmujący zgłoszenie. W protokole zamieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię, nazwisko (nazwę) i adres zgłaszającego oraz zwięzły opis treści sprawy. Przyjmujący skargi i wnioski potwierdza złożenie skargi lub wniosku, jeżeli zażąda tego wnoszący. Wzór protokołu stanowi załącznik Nr 1 do Regulaminu.
3. Przyjmowanie ustnych skarg i wniosków odbywa się bezpośrednio przez Dyrektora lub pracownika zastępującego Dyrektora podczas jego nieobecności, w ramach przyjęć stron.
4. Informacja dotycząca przyjęć w sprawie skarg i wniosków powinna być umieszczona na tablicy ogłoszeń MGOPS.
5. W Miejsko - Gminnym Ośrodku Pomocy Społecznej w Kamieniu Krajeńskim tworzy się Rejestr Skarg i Wniosków zwany dalej „Rejestrem Skarg i Wniosków”.
6. Rejestr skarg i wniosków przyjmowanych do protokołu uwzględnia następujące pozycje:
 - 1) liczba porządkowa;
 - 2) data przyjęcia skargi lub wniosku;
 - 3) adres osoby lub instytucji wnoszącej skargę lub wniosek;
 - 4) informacje na temat czego dotyczy skarga lub wniosek;
 - 5) termin załatwienia skargi lub wniosku;
 - 6) imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi lub wniosku;
 - 7) datę załatwienia skargi lub wniosku;
 - 8) informacja o sposobie załatwienia skargi lub wniosku.
7. Rejestr skarg i wniosków prowadzi pracownik Działu Organizacyjnego MGOPS, który czuwa nad terminowym załatwieniem skarg i wniosków.
8. Kwalifikowanie spraw jako skargi lub wniosku jest obowiązkiem Dyrektora.
9. Rejestrem Skarg i wniosków objęte są skargi i wnioski, które:
 - wpłynęły za pośrednictwem sekretariatu MGOPS;
 - zostały złożone osobiście przez interesanta do pracowników;
 - zostały złożone osobiście przez interesanta Dyrektorowi lub pracownikowi zastępującemu Dyrektora podczas jego nieobecności.
10. Rejestrem Skarg i wniosków nie są objęte:
 - skargi i wnioski niezawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego (skargi i wnioski anonimowe);
 - skargi wymagające uprzedniego zbadania i wyjaśnienia sprawy przez inne organy;
 - skargi dotyczące spraw pracowników samorządowych wynikające ze stosunku pracy, których kopie skierowane zostały do MGOPS, a właściwymi adresatami były inne instytucje;

- pisma skierowane do wiadomości MGOPS, jeśli nie jest on organem właściwym do rozpatrzenia skargi.
11. Pracownik, który otrzymał skargę lub wniosek, zobowiązany jest niezwłocznie, nie później niż dnia następnego, przekazać skargę/wniosek Dyrektorowi lub pracownikowi zastępującemu Dyrektora podczas jego nieobecności.

Rozdział V

Rozpatrywanie skarg i wniosków

§ 10

1. Skargi i wnioski rozpatruje Dyrektor lub osoba przez niego upoważniona.
2. Skargi i wnioski niezawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpoznania.
3. Ze względu na wagę podnoszonych spraw Dyrektor może podjąć decyzję o rozpatrzeniu skargi anonimowej lub wniosku anonimowego.
4. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia, w terminie siedmiu dni od dnia otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nie usunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.
5. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie.
6. Jeżeli skarga lub wniosek dotyczy kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, MGOPS, do którego wniesiono skargę lub wniosek, rozpatruje sprawy należące do jego właściwości, a pozostałe przekazuje niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie siedmiu dni, właściwym organom, przesyłając odpis skargi lub wniosku, i zawiadamia o tym równocześnie wnoszącego skargę lub wniosek.

§ 11

1. Wstępnej kwalifikacji pism dokonuje Dyrektor lub pracownik zastępujący Dyrektora podczas jego nieobecności. Po oznaczeniu ich literą „S” lub „W”, kieruje je do pracownika Działu Organizacyjnego, celem zaewidencjonowania w rejestrze skarg i wniosków oraz dalszego wyjaśnienia.
2. Z wyjaśnienia skargi lub wniosku sporządza się następującą dokumentację:
 - 1) oryginał skargi lub wniosku;
 - 2) notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi lub wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego. Wzór notatki służbowej stanowi załącznik Nr 2 do Regulaminu.
 - 3) materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi lub wniosku;
 - 4) odpowiedź do wnoszącego, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem;
 - 5) inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.
3. Odpowiedź do wnoszącego winna zawierać:
 - 1) oznaczenie organu, od którego pochodzi;

- 2) wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów/wniosków zawartych w skardze/wniosku;
- 3) imię i nazwisko osoby rozpatrującej skargę.
4. Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w Dziale Organizacyjnym.

§ 12

1. Pracownik odpowiedzialny za merytoryczne załatwienie sprawy zobowiązany jest do przestrzegania następujących zasad:

- przeprowadzenia wszechstronnego postępowania wyjaśniającego dla ustalenia pełnego stanu faktycznego i prawnego sprawy;
- udzielenia w pełni wyczerpujących odpowiedzi na wszystkie zarzuty skargi wraz z pełnym uzasadnieniem rozstrzygnięcia;
- terminowego, starannego i wnikliwego załatwienia skargi lub wniosku, polegającego na rozpatrzeniu wszystkich okoliczności sprawy;
- przestrzegania zasady wyczerpującego i wszechstronnego uzasadnienia odpowiedzi negatywnych.

§ 13

Pozostali pracownicy MGOPS zobowiązani są do podjęcia współpracy z pracownikiem Działu Organizacyjnego rozpatrującym merytorycznie sprawę oraz do przestrzegania zasad określonych w § 12.

§ 14

1. Skargę lub wniosek uważa się za załatwione:

- pozytywnie, gdy zawarte w nich zarzuty potwierdzone zostały w całości lub w części;
- negatywnie, gdy wskazane nieprawidłowości nie znalazły potwierdzenia;
- wyjaśniająco (informacyjnie), gdy udzielający odpowiedzi nie zajmuje konkretnego stanowiska, a jedynie informuje interesanta o możliwościach załatwienia sprawy będącej przedmiotem skargi.

Rozdział VI

Terminy rozpatrywania skarg i wniosków

§ 15

1. Skargę lub wniosek, które nie wymagają przeprowadzenia dodatkowego postępowania wyjaśniającego i dowodowego winny być załatwione niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni.
2. Skargę lub wniosek rozpatruje się zgodnie z przepisami KPA:

- 1) do miesiąca, gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające;
- 2) do dwóch miesięcy gdy sprawa jest szczególnie skomplikowana.
3. Do siedmiu dni należy:
 - 1) przesłać skargę lub wniosek do właściwego organu z powiadomieniem wnoszącego lub zwrócić ją wnoszącemu ze wskazaniem właściwego organu, jeżeli skarga lub wniosek została skierowana do niewłaściwego organu;
 - 2) przesłać skargę lub wniosek do wnoszącego z odpowiednim wyjaśnieniem, jeżeli trudno jest ustalić właściwy organ lub gdy właściwy jest organem wymiaru sprawiedliwości;
 - 3) przesłać odpisy skargi lub wniosku do właściwych organów z powiadomieniem wnoszącego, jeżeli sprawy w nich poruszane dotyczą różnych organów;
 - 4) przesłać informację do wnoszącego o przesunięciu terminu załatwienia skargi lub wniosku z podaniem powodów tego przesunięcia;
 - 5) zwrócić się z prośbą do osoby wnoszącej o przesłanie dodatkowych informacji dotyczących skargi lub wniosku;
 - 6) udzielić odpowiedzi w przypadku ponowienia skargi lub wniosku, w której brak jest wskazania nowych okoliczności sprawy.

PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI USTNEJ

1. Data przyjęcia skargi/wniosku

2. Dane wnoszącego:

.....

(imię i nazwisko/nazwa)

.....

(adres)

3. Opis treści sprawy:

.....

.....

.....

.....

4. Wykaz dokumentów/kopii dołączonych do protokołu:

.....

.....

.....

5. Zgłoszenie przyjął:

.....

.....

(imię i nazwisko, stanowisko pracownika)

Podpis osoby wnoszącej skargę/wniosek:

.....

Podpis pracownika przyjmującego skargę/wniosek (jeżeli zażąda tego wnoszący):

.....

NOTATKA SŁUŻBOWA

Z postępowania wyjaśniającego przeprowadzonego przez:

.....

(imię i nazwisko, stanowisko służbowe)

w sprawie skargi nr.....

złożonej przez.....

(imię i nazwisko osoby wnoszącej skargę)

a dotyczącej: (wskazać zarzuty)

1.

2.

W trakcie postępowania wyjaśniającego podjęto następujące czynności:

1.

2.

3.

Na podstawie przeprowadzonych czynności ustalono:(podać stan faktyczny i odniesienia do stanu prawnego z podstawą prawną)

.....

.....

W czasie badania sprawy poczyniono następujące spostrzeżenia:

.....

.....

Wobec powyższego należy:

.....

.....

(podpis, stanowisko służbowe)