

ZARZĄDZENIE NR 25 / 2021
Dyrektora Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej Gminy Michałowice
z dnia 9 lipca 2021r.

w sprawie: ustalenia trybu i koordynacji przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków oraz petycji w Gminnym Ośrodku Pomocy Społecznej Gminy Michałowice

Na podstawie § 5 ust. 2 Regulaminu Organizacyjnego Ośrodka w związku

- 1) Działem VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2021 r. poz. 735);
- 2) Rozporządzeniem 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) zarządza się, co następuje:

§ 1.

Przyjmuje się do stosowania Regulamin przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków oraz petycji w brzmieniu określonym w załączniku do niniejszego zarządzenia.

§ 2.

Wykonanie zarządzenia powierza się pracownikowi ds. organizacyjnych.

§ 3.

Traci moc Zarządzenie Nr 47 /2010 Kierownika Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej Gminy Michałowice z dnia 31 grudnia 2010 r. w sprawie postępowania w sprawach skarg i wniosków w Gminnym Ośrodku Pomocy Społecznej.

§ 4.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

REGULAMIN PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG, WNIOSKÓW ORAZ PETYCJI W GMINNYM OŚRODKU POMOCY SPOŁECZNEJ GMINY MICHAŁOWICE

§ 1

Postanowienia ogólne

Ilekróć w niniejszym regulaminie jest mowa o:

- 1) **Dyrektor Jednostki/ Ośrodka** – należy przez to rozumieć Dyrektora Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej Gminy Michałowice;
- 2) **Jednostce/ Ośrodka** – należy przez to rozumieć Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej Gminy Michałowice;
- 3) **k.p.a.** – należy przez to rozumieć ustawę z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego

§ 2

Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez pracowników Ośrodka, naruszenie praworządności lub słuszych interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw przez Ośrodek.

§ 3

Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom w Ośrodku, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb ludności.

§ 4

1. W Ośrodku wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez Dyrektora lub upoważnionego przez niego pracownika w godzinach pracy tych osób.
2. Nadzór nad postępowaniem skargowym w Ośrodku sprawuje Dyrektor Ośrodka.

§ 5

Przyjmowanie skarg i wniosków

1. Skargi i wnioski wnoszone są:
 - 1) za pośrednictwem Poczty Polskiej na adres: Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej, Reguły, ul. Aleja Powstańców Warszawy 1; 05-816 Michałowice;
 - 2) za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: sekretariat@gops.michalowice.pl;
 - 3) za pomocą faksu: (22) 350-91-20
 - 4) osobiście w siedzibie Ośrodka;
 - 5) ustnie do protokołu.
2. Przyjmowanie i koordynowanie rozpatrywania skarg i wniosków w tym rejestr skarg i wniosków wnoszonych do Ośrodka prowadzony jest przez pracownika ds. organizacyjnych. Wzór rejestru stanowi **załącznik nr 1** do niniejszego regulaminu.
3. W razie wniesienia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który podpisują wnoszący skargę lub wniosek i przyjmujący zgłoszenie. Wzór protokołu stanowi **załącznik nr 2** do niniejszego regulaminu.
4. Za datę wpływu skargi lub wniosku do Ośrodka uznaje się dzień ich wniesienia.
5. W przypadku skarg lub wniosków wniesionych za pośrednictwem poczty elektronicznej decyduje dzień wpływu do systemu informatycznego jednostki w godzinach urzędowania, a w przypadku złożenia do protokołu – dzień sporządzenia i podpisania przez wnoszącego.
6. Data wpływu skargi lub wniosku określona w ust. 5, rozpoczyna bieg terminu do załatwienia skargi lub wniosku.

§ 6

1. Pismo zawierające skargę lub wniosek powinno zawierać dane pozwalające określić od kogo pochodzi i czego dotyczy.
2. Skargi i wnioski nie zawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpoznania.

§ 7

Rozpatrywanie skarg i wniosków

1. Kwalifikacja pisma jako skargi albo wniosku jest niezależna od nazwy nadanej mu przez wnoszącego. Dla określenia charakteru pisma decydująca jest jego treść. Dyrektor Ośrodka kierując się treścią, a nie formą zewnętrzną pisma, przesądza o jego charakterze.
2. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego do złożenia, w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nie usunięcie tych braków skutkuje pozostawieniem skargi lub wniosku bez rozpoznania.

§ 8

1. Skargi lub wnioski, które nie należą do właściwości Ośrodka, należy zarejestrować, a następnie pismem przewodnim przesłać zgodnie z właściwością nie później niż w terminie 7 dni od dnia wpłynięcia, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego albo zwrócić mu sprawę, wskazując właściwy organ. Kopię pisma pozostawia się w dokumentacji jednostki.
2. Wzór pisma w sprawie przekazania skargi lub wniosku stanowi **załącznik nr 3** do niniejszego Regulaminu.
3. Wzór pisma w sprawie zawiadomienia wnoszącego o organie właściwym do rozpoznania skargi stanowi **załącznik nr 4** do niniejszego Regulaminu.

§ 9

Jeżeli skarga lub wniosek dotyczy kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, Ośrodek rozpatruje sprawy należące do jego właściwości, a pozostałe przekazuje niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 dni od dnia wpłynięcia, właściwym organom, przesyłając odpis skargi lub wniosku oraz zawiadamiając pisemnie o tym wnoszącego.

§ 10

1. Po zapoznaniu się z treścią skargi lub wniosku i stwierdzeniu swojej właściwości Dyrektor wyznacza pracownika odpowiedzialnego za rozpatrzenie skargi lub wniosku oraz wyznacza termin załatwienia skargi lub wniosku.
2. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do jej rozpatrzenia tej osobie ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku bezpośredniej nadrzędności służbowej.

§ 11

1. Rozpatrywanie skargi lub wniosku polega na przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego, w tym na przygotowaniu szczegółowych informacji oraz przygotowania projektu zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku.
2. Skargi i wnioski, które nie wymagają zbierania dowodów, porozumień lub przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego powinny być rozpatrzone i załatwione bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca od dnia wpłynięcia.
3. W przypadku gdy Ośrodek nie jest w stanie rozpatrzyć skargi lub wniosku w podstawowym terminie, powiadamia o tym fakcie wnoszącego, podając przyczyny zwłoki i nowy termin załatwienia sprawy.

§ 12

Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku

1. Pracownik Ośrodka odpowiedzialny za rozpatrzenie skargi lub wniosku przedstawia Dyrektorowi Ośrodka projekt zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku, o którym mowa w § 11 ust. 1, wraz z pełną dokumentacją z przeprowadzonego postępowania wyjaśniającego w terminie wyznaczonym przez Dyrektora.

2. Zawiadomienie to ma charakter pisemny i powinno zawierać:
 - 1) oznaczenie organu;
 - 2) wskazanie sposobu załatwienia sprawy;
 - 3) podpis osoby upoważnionej do załatwienia sprawy wraz z podaniem imienia, nazwiska i stanowiska służbowego;
 - 4) wskazanie daty sporządzenia pisma zawiadomienia.
3. Zawiadomienie w przedmiocie odmownego załatwienia sprawy powinno zawierać elementy wskazane w ust. 2 wraz z uzasadnieniem faktycznym oraz prawnym oraz pouczeniem.
4. Wzór zawiadomienia stanowią **załączniki nr 5 i 6** do niniejszego Regulaminu.
5. Dyrektor Ośrodka zatwierdza zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku.

§ 13

Jeżeli rozpatrzona skarga została uznana za bezzasadną oraz jej bezzasadność została wykazana w odpowiedzi na skargę, a wnoszący ją ponowił nie wskazując nowych okoliczności – Ośrodek może w odpowiedzi na tę skargę podtrzymać swoje poprzednie stanowisko, zgodnie z art. 239 k.p.a.

§ 14

Przechowywanie dokumentacji

1. Kopie zawiadomień o sposobie załatwiania skarg i wniosków wraz z pełną dokumentacją przechowywane są u wyznaczonego pracownika.
2. Pracownik nadaje numer sprawy oraz zakłada teczkę aktową zgodnie z postanowieniami instrukcji kancelaryjnej.
3. Po przekazaniu zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku wnoszącemu, niezwłocznie odnotowuje się ten fakt w Rejestrze Skarg i wniosków, o którym mowa w § 5 ust. 3.

§ 15

Postanowienia końcowe

1. Kontrolę nad realizacją przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków sprawuje Dyrektor Ośrodka, który corocznie dokonuje analizy wpływających skarg i wniosków, a jej wyniki przekazuje pracownikom oraz uwzględnia w działaniach na rzecz poprawy jakości pracy Ośrodka.
2. Zobowiązuje się pracowników Ośrodka odpowiedzialnych za merytoryczne załatwienie skarg do przestrzegania następujących zasad:
 - 1) zapewnienia wszechstronnego postępowania wyjaśniającego dla ustalenia pełnego stanu faktycznego i prawnego sprawy;
 - 2) udzielenia wyczerpującej odpowiedzi na wszystkie zarzuty zawarte w skardze z uwzględnieniem okoliczności faktycznych i prawnych;
 - 3) starannego, wnikliwego i terminowego załatwienia skarg polegającego na rozpatrzeniu wszystkich okoliczności sprawy.
3. Pracownik winny niewłaściwego i nieterminowego załatwienia skarg i wniosków, podlega odpowiedzialności porządkowej lub dyscyplinarnej, albo innej odpowiedzialności przewidzianej w przepisach prawa.

§ 16

Do spraw nieuregulowanych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie przepisy Ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego oraz przepisy Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków

**PROTOKÓŁ
PRZYJĘCIA SKARGI/WNIOSKU* WNIESIONEGO USTNIE**

W dniu..... Pan/Pani
Zamieszkały(a) w

Wnosi ustnie do protokołu następującą skargę/wniosek*

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Do skargi/wniosku załączono następujące dokumenty:

-
-
-

Niniejszy protokół został wnoszącemu odczytany.

.....
(Przyjmujący zgłoszenie skargi/wniosku*)

.....
(Wnoszący)

* niepotrzebne skreślić

.....(Miejscowość,
data)

.....
(Numer sprawy)

.....
.....
.....
(oznaczenie podmiotu)

.....
.....
.....
(oznaczenie adresata)

Zawiadomienie o przekazaniu skargi/wniosku*

Na podstawie art. 231 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego, Ośrodek przekazuje skargę/wniosek Pana/i w sprawie

Ponadto, zgodnie z § 4 Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002r., Nr 5, poz. 46), uprzejmie prosimy o przesłanie nam kopii odpowiedzi do wnoszącego.

.....
(podpis osoby upoważnionej do załatwienia
sprawy wraz z podaniem imienia, nazwiska
i stanowiska służbowego)

Do wiadomości:

- 1) (strona),
- 2) a/a.

* niepotrzebne skreślić

Załącznik nr 4 do Regulaminu przyjętego
zarządzeniem nr 25 /2021 z 9 lipca 2021r.

.....(Miejscowość,
data)

.....
(Numer sprawy)

.....
.....
.....
(oznaczenie podmiotu)

.....
.....
.....
(oznaczenie adresata)

Zawiadomienie o organie właściwym do rozpoznania skargi/wniosku*

Na podstawie art. 231 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego, Ośrodek zwraca Pana/Pani skargę/wniosek, ponieważ sprawy poruszane w piśmie nie należą do kompetencji Ośrodka.

Jednocześnie informujemy, że organem właściwym w sprawie jest**

.....

.....
(podpis osoby upoważnionej do załatwienia
sprawy wraz z podaniem imienia, nazwiska
i stanowiska służbowego)

Do wiadomości:

- 1) (strona),
- 2) a/a.

* niepotrzebne skreślić

** wpisać, w przypadku, gdy na podstawie treści pisma można ustalić jaka instytucja jest właściwa do jej załatwienia

.....Miejscowość,
data)

.....
(Numer sprawy)

.....
(oznaczenie podmiotu)

.....
(oznaczenie adresata)

Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi/wniosku

Działając na podstawie art. 239 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego Ośrodek zawiadamia, że Pana/Panią skarga/wniosek* z dnia dotycząca została uznana za zasadną.

Skarga/wniosek* zostanie rozpatrzona w następujący sposób:

.....
.....
.....
.....

.....
(podpis osoby upoważnionej do załatwienia
sprawy wraz z podaniem imienia, nazwiska
i stanowiska służbowego)

Do wiadomości:

1) (strona),

2) a/a.

* niepotrzebne skreślić

.....
(Miejscowość, data)

.....
(Numer sprawy)

.....
(oznaczenie podmiotu)

.....
(oznaczenie adresata)

Zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi/wniosku*

Działając na podstawie art. 239 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego zawiadamia, że Pana/Panią skarga/wniosek* z dnia dotycząca została uznana za niezasadnioną.

Uzasadnienie.....
.....
.....

* niepotrzebne skreślić

Pouczenie

Zgodnie z art. 239 k.p.a., 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.

.....
(podpis osoby upoważnionej do załatwienia
sprawy wraz z podaniem imienia, nazwiska
i stanowiska służbowego)

Do wiadomości:

- 1) (strona),
- 2) a/a.