

Zarządzenie Nr 6/2015
Kierownika Ośrodka Pomocy Społecznej w Pyrzycach
z dnia 06 lutego 2015 r.

w sprawie wprowadzenia Procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków
w Ośrodku Pomocy Społecznej w Pyrzycach.

Na podstawie § 6 ust. 1 pkt. 5 Regulaminu Organizacyjnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Pyrzycach stanowiącego załącznik nr 1 do Zarządzenia nr 8 /2009 Kierownika Ośrodka Pomocy Społecznej z dnia 01 czerwca 2009 r., Kodeksu postępowania administracyjnego rozdziału VIII (Dz. U. z 2013 r., poz. 267 z późn. zm.), oraz Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. 2002 nr 5 poz. 46 z późn.zm), zarządzam co następuje:

§ 1. Wprowadza się procedurę przyjmowania, rozpatrywania skarg i wniosków w Ośrodku Pomocy Społecznej w Pyrzycach stanowiącą załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2. Wykonanie zarządzenia powierza się pracownikowi z Sekcji Obsługi Administracyjnej upoważnionemu do załatwienia skarg i wniosków.

§ 3. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

KIEROWNIK
Ośrodka Pomocy Społecznej
w Pyrzycach
mgr Anna Wojcieszek

PROCEDURA PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW W OŚRODKU POMOCY SPOŁECZNEJ W PYRZYCACH

ROZDZIAŁ PIERWSZY

Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków

§ 1. 1. W Ośrodku Pomocy Społecznej w Pyrzycach wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez Kierownika OPS.

2. Kierownik przyjmuje skargi i wnioski w poniedziałki od godz. 7.00 do godz. 15.00.

3. Na tablicy ogłoszeń w sekretariacie OPS umieszczona jest informacja dotycząca terminu i czasu przyjmowania skarg i wniosków.

§ 2. 1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, telegraficznie, telefaksu, poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu.

2. Pracownik OPS, który otrzymał skargę dotyczącą jego działalności, obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie Kierownikowi.

§ 3. 1. Kierownik jednostki wyznacza osobę z Sekcji Obsługi Administracyjnej do przyjmowania skarg i wniosków i prowadzenia rejestru skarg i wniosków. Wzór upoważnienia stanowi załącznik Nr 1 do procedury.

2. 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.

3. Protokół zgłoszenia skargi/wniosku ustnie podpisują wnoszący skargę/wniosek oraz przyjmujący. 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 2 do procedury.

§ 4. 1. Do rejestru wpisuje się także skargi i wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego - anonimy.

2. Rejestr skarg uwzględnia następujące rubryki:

- liczba porządkowa,
- nr sprawy i datę wpływu,
- imię, nazwisko i adres skarżącego/wnioskodawcy,
- przedmiot skargi/wniosku,
- podmiot właściwy do rozpatrywania,
- sposób załatwienia,

- termin załatwienia (ustawowy/rzeczywisty),
- uwagi.

ROZDZIAŁ DRUGI

Skargi i wnioski

§ 5. 1. Przedmiotem skargi może być w szczególności:

- zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez Ośrodek lub jego pracowników;
- naruszenie praworządności lub interesów skarżących;
- 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.

§ 6. 1. Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy:

- ulepszenia organizacji,
- wzmocnienia praworządności,
- usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom,
- ochrony własności,
- lepszego zaspokajania potrzeb ludności.

2. Sposób przyjmowania i rozpatrywania wniosków jest analogiczny do trybu przyjmowania i rozpatrywania skarg.

3. Wnioskodawcy niezadowolonemu ze sposobu załatwienia wniosku lub w przypadku niezakończono wniosku w terminie miesiąca, a w przypadkach szczególnie skomplikowanych w terminie ustalonym w zawiadomieniu o przesunięciu terminu, nie później jednak niż w terminie dwumiesięcznym od daty wszczęcia postępowania, służy prawo wniesienia skargi.

ROZDZIAŁ TRZECI

Kwalifikowanie skarg i wniosków

§ 7. 1. Kwalifikowania spraw jako skargi lub wnioski dokonuje Kierownik Ośrodka Pomocy Społecznej w Pyrzycach.

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 do wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.
4. Skargi/wnioski, które nie należą do kompetencji Ośrodka Pomocy Społecznej w Pyrzycach, 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 OPS.
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 OPS.
6. Skargi/wnioski anonimowe po dokonaniu rejestracji pozostają bez rozpoznania.

ROZDZIAŁ CZWARTY

Rozpatrywanie skarg i wniosków

§ 8. 1. Skargi/wnioski rozpatruje Kierownik lub osoba przez niego upoważniona. Wzór upoważnienia imiennego do przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków zawiera załącznik Nr 3 do procedury.

2. Z wyjaśnienia skargi/wniosku sporządza się następującą dokumentację:

- oryginał skargi/wniosku,
- notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego,
- materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku,
- odpowiedź do wnoszącego, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem,
- inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.

3. Odpowiedź do wnoszącego winna zawierać:

- oznaczenie organu, od którego pochodzi,
- wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów/wniosków zawartych w skardze/wniosku,
- faktyczne i prawne uzasadnienie, jeżeli skarga/wniosek została załatwiona odmownie,
- imię i nazwisko, stanowisko służbowe osoby rozpatrującej skargę.

4. W przypadku gdy skarga, w wyniku jej rozpatrzenia, uznana została za bezzasadną i jej bezzasadność wykazano w odpowiedzi na skargę, a skarżący ponowił skargę bez wskazania nowych okoliczności - organ właściwy do jej rozpatrzenia może, w odpowiedzi na tę skargę, podtrzymać swoje poprzednie stanowisko z odpowiednią adnotacją w aktach sprawy - bez zawiadamiania wnoszącego.

5. W przypadku przesłania skargi/wniosku przez redakcję materiału prasowego lub innej opublikowanej wiadomości mającej znamiona skargi lub wniosku, Ośrodek zawiadamia redakcję prasową, radiową lub telewizyjną o wynikach rozpatrzenia sprawy a także dokonanych rozstrzygnięciach, wydanych poleceniach lub podjętych środkach i działaniach.

6. W przypadku gdy z wnioskiem/skargą wystąpił poseł, senator, radny we własnym imieniu lub przekazał skargę/ wniosek innej osoby zostają zawiadomieni o sposobie załatwienia skargi, gdy jej załatwienie wymaga zebrania dowodów, informacji lub wyjaśnień - także o stanie rozpatrzenia skargi, najpóźniej w terminie czternastu dni od dnia jej wniesienia albo przekazania.

7. Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w sekretariacie OPS.

8. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie ani osobie wobec, której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.

ROZDZIAŁ PIĄTY

Terminy rozpatrywania skarg i wniosków

§ 9. 1. Skargę/wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki.

2. Skargę/wniosek rozpatruje się:

- do czternastu dni, gdy skargę wnosi poseł na Sejm, senator lub radny,
- do miesiąca, gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające,
- do dwóch miesięcy, gdy skarga/wniosek jest szczególnie skomplikowana,

3. Do siedmiu dni należy:

- 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,
- przesłać skargę/wniosek do wnoszącego z odpowiednim wyjaśnieniem, jeżeli trudno jest ustalić właściwy organ lub gdy właściwy jest organ wymiaru sprawiedliwości,
- przesłać odpisy skargi/wniosku do właściwych organów z powiadomieniem wnoszącego, jeżeli sprawy w nich poruszane dotyczą różnych organów,

- przesłać informację do wnoszącego o przesunięciu terminu załatwienia skargi/wniosku z podaniem powodów tego przesunięcia,
- zwrócić się z prośbą do osoby wnoszącej o przesłanie dodatkowych informacji dotyczących skargi/wniosku,
- udzielić odpowiedzi w przypadku ponowienia skargi/wniosku, w której brak jest wskazania nowych okoliczności sprawy.

KIEROWNIK
Ośrodka Pomocy Społecznej
w Pyrzycach
mgr Aneta Wojcieszek

Załącznik Nr 1 do Zarządzenia Nr 6/2015 Kierownika Ośrodka
Pomocy Społecznej w Pyrzycach z dnia 06 lutego 2015 r.
w sprawie wprowadzenia Procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg
i wniosków w Ośrodku Pomocy Społecznej w Pyrzycach.

**Wzór upoważnienia do przyjmowania skarg i wniosków oraz prowadzenia rejestru
skarg i wniosków.**

UPOWAŻNIENIE

Upoważniam Pana/Panią do przyjmowania
skarg i wniosków i prowadzenia rejestru skarg i wniosków wnoszonych pisemnie,
telegraficznie, za pomocą telefaksu, poczty elektronicznej lub ustnie do protokołu.

KIEROWNIK
Ośrodka Pomocy Społecznej
w Pyrzycach

.....
mgr Aneta Wojcieszek
(podpis Kierownika Ośrodka
Pomocy Społecznej w Pyrzycach)

Załącznik Nr 2 do Zarządzenia Nr 6/2015 Kierownika Ośrodka
Pomocy Społecznej w Pyrzycach z dnia 06 lutego 2015 r.
w sprawie wprowadzenia Procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg
i wniosków w Ośrodku Pomocy Społecznej w Pyrzycach.

PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI USTNEJ

W dniu roku Pan/i.....

zam.

składa ustnie do protokołu wniosek/skargę o następującej treści :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....
(podpis wnoszącego)

KIEROWNIK
Ośrodka Pomocy Społecznej
w Pyrzycach
mgr Aneta Wojcieszek
.....
(podpis przyjmującego)

Załącznik Nr 3 do Zarządzenia Nr 6/2015 Kierownika Ośrodka
Pomocy Społecznej w Pyrzycach z dnia 06 lutego 2015 r.
w sprawie wprowadzenia Procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg
i wniosków w Ośrodku Pomocy Społecznej w Pyrzycach.

**Wzór upoważnienia do przyjmowania skarg i wniosków oraz prowadzenia rejestru
skarg i wniosków.**

U P O W A Ź N I E N I E

Upoważniam Pana/Panią do rozpatrywania
i załatwiania skarg wnoszonych pisemnie, telegraficznie, za pomocą telefaksu, poczty
elektronicznej lub ustnie do protokołu.

KIEROWNIK
Ośrodka Pomocy Społecznej
w Pyrzycach

..... mgr *Aneta Wojciechowska*

(podpis Kierownika Ośrodka
Pomocy Społecznej w Pyrzycach)