

Zarządzenie Nr 20/2026
Dyrektora Ośrodka Pomocy Społecznej w Pyrzycach
z dnia 24.08 2026 r.

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

Na podstawie art. 221-223, art. 225, art. 226a, art. 227-237, art. 238 § 1, art. 239-252, art. 253 § 4 oraz art. 254-256 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz.U. 2024 r. poz. 572 z późn. zm.), rozporządzenia 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), § 6 ust. 6 pkt 9 Regulaminu organizacyjnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Pyrzycach stanowiącego załącznik nr 1 do Zarządzenia Nr 18/2026 r. Dyrektora Ośrodka Pomocy Społecznej w Pyrzycach z dnia 31 lipca 2026 r., zarządzam co następuje:

§1.

Wprowadza się Procedurę przyjmowania, rozpatrywania skarg i wniosków w Ośrodku Pomocy Społecznej w Pyrzycach stanowiącą załącznik nr 1 do niniejszego Zarządzenia.

§2.

Zobowiązuję Panią Annę Kostanowicz Kierownika Działu Administracji i Kadr do zapoznania pracowników z treścią Procedury przyjmowania, rozpatrywania skarg i wniosków w Ośrodku Pomocy Społecznej w Pyrzycach.

§3.

Traci moc 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.

§ 4.

Zarządzenie podlega podaniu do wiadomości pracownikom Ośrodka Pomocy Społecznej w Pyrzycach poprzez przekazanie treści regulaminu za pośrednictwem poczty elektronicznej pracowników, wyłożenie go do wglądu w Dziale Administracji i Kadr oraz opublikowanie na stronie internetowej www.bip.ops.pyrzyce.um.gov.pl.

§ 5.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

DYREKTOR
Ośrodka Pomocy Społecznej
w Pyrzycach

mgr Aneta Wojcieszek

ADWOKAT

Dominika Żolnowska - Łabuzek

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

Podstawa prawna:

ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego; Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.

§ 1.

Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków

1. Skargi i wnioski mogą być składane do Ośrodka Pomocy Społecznej w Pyrzycach (dalej: „OPS w Pyrzycach”) w związku z wykonywaniem przez OPS w Pyrzycach zadań zleconych z zakresu administracji publicznej.
2. Skargi i wnioski można składać w interesie publicznym, własnym lub innej osoby za jej zgodą.
3. W OPS w Pyrzycach skargi i wnioski mogą być wnoszone:
 - 1) pisemnie – za pośrednictwem poczty tradycyjnej lub osobiście w sekretariacie OPS w Pyrzycach (adres: Plac Ratuszowy 1, 74-200 Pyrzyce);
 - 2) telegraficznie;
 - 3) za pomocą poczty elektronicznej na adres: sekretariat@opspyrzyce.pl;
 - 4) za pośrednictwem Elektronicznej Platformy Usług Administracji Publicznej (ePUAP);
 - 5) za pośrednictwem systemu e-Doręczeń, zgodnie z ustawą z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych (tekst jednolity, Dz.U. 2026 poz. 3), na adres do doręczeń elektronicznych Ośrodka Pomocy Społecznej w Pyrzycach ujawniony w Bazie Adresów Elektronicznych.
 - 6) ustnie do protokołu z zastrzeżeniem ust. 4 i 5.
4. Skargi i wnioski wnoszone ustnie zgłaszane są do protokołu przyjęcia sprawy, w którym odnotowuje się treść skargi lub wniosku. Treść protokołu winna zawierać: datę przyjęcia skargi lub wniosku, dane osoby zgłaszającej skargę lub wniosek, jej adres oraz podpisy przyjmującego skargę lub wniosek oraz wnoszącego – Załącznik nr 1 do niniejszej procedury.
5. Skargi i wnioski przyjmowane są w siedzibie Ośrodka przy Plac Ratuszowy 1, 74-200 Pyrzyce codziennie od poniedziałku do piątku, w godzinach pracy Ośrodka.
6. Pracownik, który otrzymał skargę dotyczącą jego działalności, obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie swojemu przełożonemu.
7. Dyrektor przyjmuje interesantów w każdy poniedziałek w godzinach od 07:00 do 15:00, a w przypadku jego nieobecności wyznaczony pracownik.
8. Dyrektor jednostki wyznacza osobę z Działu administracji i Kadr do przyjmowania skarg i wniosków i prowadzenia rejestru skarg i wniosków. Wzór upoważnienia stanowi załącznik Nr 2 do niniejszej procedury.
9. Rejestracji skarg i wniosków dokonuje pracownik Sekretariatu w prowadzonym Rejestrze skarg i wniosków.
10. Skarżący może zgłosić skargę lub wniosek za pomocą Formularza zgłoszenia skargi lub wniosku, stanowiącego Załącznik nr 3 do niniejszej procedury.
11. Do rejestru wpisuje się także skargi i wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego - anonimy.
12. 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.

§ 2.

Skargi i wnioski

1. Przedmiotem skargi może być w szczególności:
 - zaniechanie 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.
3. Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy:
 - ulepszenia organizacji,
 - wzmocnienia praworządności,
 - usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom,
 - ochrony własności,
 - lepszego zaspokajania potrzeb ludności.
4. Sposób przyjmowania i rozpatrywania wniosków jest analogiczny do trybu przyjmowania i rozpatrywania skarg.
5. Wnioskodawcy niezadowolony ze sposobu załatwienia wniosku lub w przypadku niezałatwienia 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.

§ 3.

Kwalifikowanie skarg i wniosków

1. Kwalifikowanie spraw jako skargi lub wnioski dokonuje Dyrektor Ośrodka Pomocy Społecznej w Pyrzycach.
2. Każda sprawa zakwalifikowana przez Dyrektora jako skarga lub wniosek wpisywana jest do rejestru skarg i wniosków.
3. O tym, czy pismo jest skargą czy wnioskiem, decyduje treść pisma, a nie jego forma.
4. Zakwalifikowana skarga lub wniosek jest przekazywana do załatwienia właściwemu działowi w OPS ze względu na przedmiot sprawy.
5. Jeśli skarga lub wniosek dotyczy spraw wchodzących w zakres działania kilku działów Dyrektor wyznacza dział koordynujący zbadanie oraz załatwienie sprawy.
6. Jeśli na podstawie treści skargi lub wniosku nie można ustalić czego dotyczą, wzywa się wnoszącego skargę lub wniosek, w terminie 7 dni o doprecyzowanie sprawy z jednoczesnym pouczeniem, iż nieusunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpatrzenia.

4

7. 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 należy zostawić w dokumentacji OPS.
8. Skargi/wnioski, które dotyczą kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, należy zarejestrować, następnie pismem przewodnim przesłać właściwym organom, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego, a kopie zostawić w dokumentacji OPS.
9. Skargi i wnioski anonimowe pozostawia się bez rozpoznania, z zastrzeżeniem, że w przypadku gdy dotyczą interesu publicznego, mogą zostać poddane rozpoznaniu.

§ 4.

Rozpatrywanie skarg i wniosków

1. Skargi/wnioski rozpatruje Dyrektor lub inna osoba wyznaczona i upoważniona przez Dyrektora, właściwa ze względu na przedmiot sprawy. Wzór upoważnienia imiennego do rozpatrywania skarg i wniosków zawiera załącznik Nr 4 do niniejszej procedury.
2. Załatwienie skarg i wniosków winno być poprzedzone rozpatrzeniem wszystkich okoliczności sprawy.
3. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie oraz osobie wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.
4. Po rozpoznaniu 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 wystaniem,
 - inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.
5. 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.
6. Jeżeli zawiadomienie sporządzono w formie dokumentu elektronicznego winno być opatrzone kwalifikowanym podpisem elektronicznym.
7. 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.
8. 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.
9. 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, a 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.
10. Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w sekretariacie OPS.



§ 5.

Terminy rozpatrywania skarg i wniosków

1. Skargę/wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki.
2. Skargę/wniosek rozpatruje się:
 - w terminie 14 dni udziela się informacji o stanie rozpatrzenia sprawy,
 - do miesiąca, gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające,
 - do dwóch miesięcy, gdy skarga/wniosek jest szczególnie skomplikowana,
3. Do siedmiu dni należy:
 - przestać skargę/wniosek do właściwego organu z powiadomieniem wnoszącego lub zwrócić ją wnoszącemu ze wskazaniem właściwego organu, jeżeli skarga/wniosek została skierowana do niewłaściwego organu,
 - przestać skargę/wniosek do wnoszącego z odpowiednim wyjaśnieniem, jeżeli trudno jest ustalić właściwy organ lub gdy właściwy jest organ wymiaru sprawiedliwości,
 - przestać odpisy skargi/wniosku do właściwych organów z powiadomieniem wnoszącego, jeżeli sprawy w nich poruszane dotyczą różnych organów,
 - przestać 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.

§ 6.

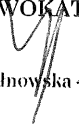
Odpowiedzialność pracowników

1. Pracownik OPS w Pyrzycach winny niewłaściwego i nieterminowego załatwiania skarg i wniosków, podlega odpowiedzialności porządkowej lub dyscyplinarnej albo innej odpowiedzialności przewidzianej w przepisach prawa. Pracownik OPS w Pyrzycach podlega odpowiedzialności porządkowej lub dyscyplinarnej albo innej odpowiedzialności przewidzianej w przepisach prawa, jeżeli z nieuzasadnionych przyczyn nie załatwił sprawy w terminie lub prowadził postępowanie dłużej niż było to niezbędne do załatwienia sprawy.

DYREKTOR
Ośrodka Pomocy Społecznej
w Pyrzycach


mgr Aneta Wojcieszek

ADWOKAT


Dominika Żolnowska - Łabuzek

Załącznik Nr 1 do Zarządzenia Nr Dyrektora Ośrodka
Pomocy Społecznej w Pyrzycach z dniar.
w sprawie wprowadzenia Procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg
i wniosków w Ośrodku Pomocy Społecznej w Pyrzycach.

PROTOKÓŁ Z PRZYJĘCIA SKARGI USTNEJ

W dniu roku Pan/i.....

.....

zam.

.....

składa ustnie do protokołu wniosek/skargę o następującej treści :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....
(podpis wnoszącego)

.....
(podpis przyjmującego)

Załącznik Nr 2 do Zarządzenia Nr Dyrektora Ośrodka
Pomocy Społecznej w Pyrzycach z dniar.
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 Ż N I E N I E

Upoważniam Pana/Panią do
przyjmowania skarg i wniosków i prowadzenia rejestru skarg i wniosków wnoszonych
pisemnie, telegraficznie, za pomocą poczty elektronicznej, za pośrednictwem Elektronicznej
Platformy Usług Administracji Publicznej (ePUAP), systemu e-Doręczeń lub ustnie do
protokołu.

.....

(podpis Dyrektora Ośrodka
Pomocy Społecznej w Pyrzycach)

Załącznik Nr 3 do Zarządzenia Nr, Dyrektora Ośrodka
Pomocy Społecznej w Pyrzycach z dniar.
w sprawie wprowadzenia Procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg
i wniosków w Ośrodku Pomocy Społecznej w Pyrzycach.

FORMULARZ ZGŁOSZENIA SKARGI LUB WNIOSKU

RODZAJ ZGŁOSZENIA /właściwe zaznaczyć/	
☐ SKARGA	☐ WNIOSEK
DANE OSOBOWE ZGŁASZAJĄCEGO	
Imię i nazwisko:	
Adres:	
PRZEDMIOT SPRAWY	
Uwaga: Skargi i wnioski niezawierające danych zgłaszającego nie podlegają zawiadomieniu, z zastrzeżeniem § 3 ust. 9 Procedury.	
Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Ośrodek Pomocy Społecznej w Pyrzycach. Z Inspektorem Ochrony Danych można się kontaktować telefonicznie: +48 608 442 652; lub na adres e-mail: bkaniuk@proinspektor.pl . Dane osobowe przetwarzane są w celu przyjęcia i rozpatrzenia skargi lub wniosku, na podstawie przepisów Kodeksu postępowania administracyjnego. Pełna informacja dotycząca przetwarzania danych osobowych, w tym przysługujących praw, dostępna jest w Regulaminie Skarg i wniosków, na stronie BIP Ośrodka oraz w siedzibie Ośrodka.	

UPOWAŻNIENIE

Na podstawie art. 268a ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego, § 4 ust. 1 Procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Ośrodku Pomocy Społecznej w Pyrzycach, stanowiącej załącznik nr 1 do Zarządzenia Nr/..... Dyrektora Ośrodka Pomocy Społecznej w Pyrzycach oraz § 6 ust. 6 pkt 5 Regulaminu organizacyjnego OPS w Pyrzycach,

upoważniam Pana/Panią

.....

.....

stanowisko:

do:

- rozpatrywania skarg i wniosków wpływających do Ośrodka Pomocy Społecznej w Pyrzycach,
- prowadzenia czynności wyjaśniających w zakresie skarg i wniosków,
- sporządzania projektów odpowiedzi na skargi i wnioski,
- podpisywania odpowiedzi na skargi i wnioski – z wyjątkiem spraw zastrzeżonych do wyłącznej właściwości Dyrektora.

Upoważnienie nie obejmuje rozpatrywania skarg dotyczących bezpośrednio osoby upoważnionej.

Upoważnienie obowiązuje od dnia do odwołania.

.....

Podpis Dyrektora OPS

INFORMACJE DOTYCZĄCE PRZETWARZANIA DANYCH

Administrator danych osobowych:	Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Ośrodek Pomocy Społecznej w Pyrzycach, Plac Ratuszowy 1, 74-200 Pyrzyce. Kontakt jest możliwy za pomocą telefonu: 91 5611 150, adresu e-mail: sekretariat@opspyrzyce.pl
Inspektor Ochrony Danych:	W sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych może się Pani/Pan kontaktować z Inspektorem Ochrony Danych przez telefon: +48 608 442 652; adres e-mail: bkaniuk@proinspektor.pl
Cel i podstawa przetwarzania:	Pani/Pana dane osobowe są przetwarzane w celu przyjęcia, rozpatrzenia oraz załatwienia skargi lub wniosku, na podstawie przepisów ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. — Kodeks postępowania administracyjnego, w związku z realizacją obowiązków prawnych ciążących na Administratorze oraz wykonywaniem zadań publicznych.
Odbiorcy danych:	Odbiorcami Pani/Pana danych osobowych mogą być: • podmioty i organy uprawnione do ich otrzymania na podstawie przepisów prawa, • organy właściwe do rozpatrzenia skargi lub wniosku, w przypadku przekazania sprawy według właściwości, • podmioty przetwarzające dane osobowe na zlecenie Administratora, na podstawie zawartych umów powierzenia przetwarzania danych.
Okres przechowywania danych:	Pani/Pana dane osobowe będą przetwarzane przez okres niezbędny do realizacji wyżej wskazanego celu przetwarzania, w tym również obowiązku archiwizacyjnego wynikającego z przepisów prawa.
Prawa osób, których dane dotyczą:	Przysługuje Pani/Panu prawo do: a) dostępu do treści danych oraz ich sprostowania, b) usunięcia danych, gdy przetwarzanie danych nie następuje w celu wywiązania się z obowiązku wynikającego z przepisu prawa, lub w ramach sprawowania władzy publicznej,

	c) ograniczenia przetwarzania danych lub wniesienia sprzeciwu wobec ich przetwarzania, d) cofnięcia zgody, w przypadku, w którym przetwarzanie Pani/Pana danych odbywa się na podstawie udzielonej zgody, e) wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy prawa.
Obowiązek podania danych:	Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednak ich niepodanie może uniemożliwić rozpatrzenie skargi lub wniosku oraz udzielenie odpowiedzi.