

PROCEDURA PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW W MIEJSKIM OŚRODKU POMOCY SPOŁECZNEJ W ZAWIERCIU

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

PRZEDMIOT SKARGI I WNIOSKU

§ 1

1. Przedmiotem skargi może być:
 - 1) zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez Ośrodek lub pracowników Ośrodka,
 - 2) naruszenie praworządności lub interesów skarżącego
 - 3) przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw.
2. Przedmiotem wniosku mogą być:
 - 1) sprawy ulepszenia organizacji,
 - 2) wzmocnienia praworządności,
 - 3) usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom,
 - 4) ochrony własności, lepszego zaspakajania potrzeb ludności.

PRZYJMOWANIE I REJESTRACJA SKARG I WNIOSKÓW

§ 2

1. Skargi i wnioski wniesione do Ośrodka ustnie do protokołu, w formie pisemnej, elektronicznej lub inną drogą określoną przepisami prawa, podlegają rejestracji w wyodrębnionym rejestrze.
2. Rejestracji skarg i wniosków dokonuje pracownik Sekretariatu w prowadzonym *Rejestrze skarg i wniosków*, którego wzór stanowi **Załącznik nr 1** do niniejszej procedury.
3. W MOPS Zawiercie nie ma prawnie obowiązujących wzorów formularzy w zakresie skarg i wniosków, natomiast skarżący może tego dokonać za pomocą *Formularza zgłoszenia skargi lub wniosku*, stanowiącego **Załącznik nr 2** do niniejszej procedury.
4. Po przyjęciu skargi lub wniosku wniesionego ustnie sporządza się protokół z przyjęcia

sprawy, w którym odnotowuje się jego treść. Treść protokołu winna zawierać: datę przyjęcia skargi lub wniosku, dane osoby zgłaszającej skargę lub wniosek, jej adres oraz podpisy przyjmującego skargę oraz wnoszącego – **Załącznik nr 3** do niniejszej procedury.

5. Skargi i wnioski przyjmowane są w siedzibie Ośrodka przy ul. Piłsudskiego 47, codziennie od poniedziałku do piątku, w godzinach pracy Ośrodka.
6. Dyrektor przyjmuje interesantów w każdy wtorek w godzinach od 09:00 do 11:00, w środy w godz. 15.00-16.00 (po wcześniejszym umówieniu), a w przypadku jego nieobecności wyznaczony pracownik.
7. Osoba zainteresowana może również uzyskać informacje związane ze specyfiką pracy konkretnego działu poprzez spotkanie z kierownikiem:
 - Działu Pomocy Środowiskowej (DŚ) w każdy czwartek w godzinach od 09:00-12:00, a w przypadku jego nieobecności wyznaczony pracownik,
 - Działu Świadczeń Rodzinnych (DL) w każdy poniedziałek w godzinach od 09:00-12:00, a w przypadku jego nieobecności wyznaczony pracownik,
 - Działu Realizacji Świadczeń (DU) w każdą środę w godzinach od 09:00-12:00, a w przypadku jego nieobecności wyznaczony pracownik.

KWALIFIKACJA SKARG I WNIOSKÓW

§ 3

1. O tym, czy pismo jest skargą czy wnioskiem, decyduje treść pisma, a nie jego forma.
2. Kwalifikacji wpływających skarg i wniosków dokonuje Dział Organizacyjno – Prawny w porozumieniu z Dyrektorem Ośrodka i Radcą Prawnym.
3. Zakwalifikowana skarga lub wniosek jest przekazywana do załatwienia właściwej ze względu na przedmiot sprawy komórce organizacyjnej Ośrodka.
4. Jeśli skarga lub wniosek dotyczy spraw wchodzących w zakres działania kilku komórek organizacyjnych Dyrektor wyznacza komórkę organizacyjną koordynującą zbadanie oraz załatwienie sprawy.
5. Jeśli z treści skargi lub wniosku nie można ustalić przedmiotu skarżonego wzywa się wnoszącego skargę, w terminie 7, dni o doprecyzowanie sprawy z jednoczesnym pouczeniem, iż nieusunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpatrzenia.
6. Skargi lub wnioski wniesione anonimowo pozostawia się bez rozpatrzenia.

ROZPATRYWANIE SKARG I WNIOSKÓW

§ 4

1. Skargi i wnioski rozpatruje i podpisuje Dyrektor lub inna osoba wyznaczona przez Dyrektora, właściwa ze względu na przedmiot sprawy.
2. Załatwienie skarg i wniosków winno być poprzedzone rozpatrzeniem wszystkich okoliczności sprawy.
3. Skarga dotycząc określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.
4. Odpowiedzi na skargi i wnioski winny być udzielone w formie pisemnej, a ich treść powinna zawierać: oznaczenie organu, od którego pochodzi, wskazanie w jaki sposób

skarga została załatwiona, podpis z podaniem imienia i nazwiska, stanowiska służbowego osoby upoważnionej do załatwienia skargi.

5. Jeżeli zawiadomienie sporządzono w formie dokumentu elektronicznego winno być opatrzone kwalifikowalnym podpisem elektronicznym.
6. Skarga lub wniosek rozpatrzone odmownie winny zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne wraz z pouczeniem dot. art. 239 k.p.
7. Gdy skarga zostaje uznana za bezzasadną, a skarżący ponawia ją bez wskazania nowych okoliczności, organ właściwy do jej rozpatrzenia może podtrzymać swoje poprzednie stanowisko bez zawiadamiania skarżącego.

TERMINY ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW

§ 5

1. Skargę lub wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki.
2. Skargę lub wniosek rozpatruje się :
 - 1) do miesiąca, gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające,
 - 2) do 2 miesięcy, gdy skarga/wniosek jest szczególnie skomplikowana,
 - 3) do 14 dni, gdy skargę lub wniosek wnosi poseł na Sejm, senator lub radny.
3. Jeśli organ, który otrzymał skargę nie jest właściwy do jej rozpatrzenia, niezwłocznie – nie później niż w terminie 7 dni musi ją przekazać organowi właściwemu, zawiadamiając jednocześnie o tym skarżącego.

MIEJSCE PRZECHOWYWANIA SKARG I WNIOSKÓW

§ 6

1. Wszystkie skargi i wnioski, które wpłyną do Ośrodka są przechowywane w Sekretariacie.
2. Z wyjaśnienia każdej sprawy sporządza się pełną dokumentację, w skład której wchodzi: oryginał skargi/wniosku, wyniki postępowania, materiały pomocnicze zebrane w toku wyjaśnień, odpowiedź do wnoszącego skargę wraz ze zwrotnym potwierdzeniem odbioru, inne pisma jeśli sprawa tego wymagała.
3. Odpis całej dokumentacji może również być przechowywany w dziale/sekcji, której skarga/wniosek dotyczył.

.....
Dyrektor MOPS

REJESTR SKARG I WNIOSKÓW

OBOWIĄZUJĄCY W MIEJSKIM OSRODKU POMOCY SPOŁECZNEJ W ZAWIERCIU

L.p.	Data wpływu skargi/wniosku do Ośrodka	Dane wnoszącego	Przedmiot skargi/wniosku	Dane osoby odpowiedzialnej za załatwienie sprawy	Sposób załatwienia	Data załatwienia

FORMULARZ ZGŁOSZENIA SKARGI LUB WNIOSKU

RODZAJ ZGŁOSZENIA <i>/właściwe zaznaczyć/</i>	
SKARGA <input type="checkbox"/>	WNIOSEK <input type="checkbox"/>
DANE OSOBOWE ZGŁASZAJĄCEGO	
Imię i nazwisko:	
Adres:	
PRZEDMIOT SPRAWY	
Uwaga: skargi i wnioski niezawierające danych zgłaszającego pozostawia się bez rozpatrzenia	

PROTOKÓŁ Z PRZYJĘCIA SKARGI LUB WNIOSEK – USTNIE

RODZAJ ZGŁOSZENIA <i>/właściwe zaznaczyć/</i>	
SKARGA <input type="checkbox"/>	WNIOSEK <input type="checkbox"/>
DATA PRZYJĘCIA	
DANE OSOBOWE ZGŁASZAJĄCEGO	
Imię i nazwisko:	
Adres:	
PRZEDMIOT SPRAWY	
..... PODPIS ZGŁASZAJĄCEGO PODPIS PRZYJMUJĄCEGO