

ZARZĄDZENIE Nr 1/F/2011
z dnia 04.01.2011 roku
Kierownika Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Brodach

w sprawie wprowadzenia procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Gminnym Ośrodku Pomocy Społecznej w Brodach

Na podstawie ustawy z dnia 14.06.1960 r. – Kodeks Postępowania Administracyjnego (Dz. U. z 2000 Nr 98 poz. 1071 z póź.zm.) i Rozporządzenie Rady Ministrów z dn. 08.01.2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5 poz. 46) zarządza się , co następuje:

§ 1

Wprowadza się procedurę przyjmowania, rozpatrywania skarg i wniosków w Gminnym Ośrodku Pomocy Społecznej w Brodach stanowiącą załącznik Nr 1 do niniejszego zarządzenia

§ 2

Wykonanie zarządzenia powierza się pracownikom zatrudnionym w Gminnym Ośrodku Pomocy Społecznej w Brodach.

§ 3

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia.

KIEROWNIK
Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej
w Brodach

mgr Jolanta Prudnicka

PROCEDURA PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW W GMINNYM OŚRODKU POMOCY SPOŁECZNEJ W BODACH

I. POSTANOWIENIA WSTĘPNE

§ 1

1. Procedura reguluje organizację przyjmowania oraz rozpatrywania skarg i wniosków, składanych do Ośrodka.

2. Przepisy procedury stosuje się również do:

- skarg i wniosków przekazanych przez redakcje prasowe, radiowe i telewizyjne oraz organizacje i instytucje społeczne,
- materiałów prasowych i innych opublikowanych wiadomości, jeżeli mają znamiona skargi lub wniosku i zostały przesłane właściwym organom przez redakcje prasowe, radiowe i telewizyjne

§ 2

Ilekoć mowa w procedurze o :

- Ośrodka – oznacza Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Brodach
- Kierownika – Kierownika Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Brodach
- Pracownika- oznacza pracownika zatrudnionego w Gminnym Ośrodku Pomocy Społecznej w Brodach
- KPA – ustawa Kodeks Postępowania Administracyjnego

§ 3

Skargi i wnioski można składać w interesie publicznym, własnym lub innej osoby za jej zgodą.

§ 4

1. Ośrodek 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.

II. SKARGI I WNIOSKI

§ 5

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.

§ 6

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

2. Wnioskodawcy niezadowolonemu 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.

III. PRZYJMOWANIE I REJESTROWANIE WNIOSKÓW I SKARG

§ 7

1. Klienci w sprawie skarg i wniosków przyjmowani są przez Kierownika Ośrodka codziennie w godzinach pracy : 7.15 -15.15

2. Skargi i wnioski mogą być składane pisemnie, faxem , za pomocą poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu.

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 1 do procedury.

4. Pracownik, który otrzymał skargę lub wniosek obowiązany jest niezwłocznie, nie później niż dnia następnego i przekazać Kierownikowi.

§ 8

1. W Ośrodku prowadzi się rejestr skarg i wniosków.
2. Do rejestru wpisuje się także skargi i wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska, nazwy oraz adresu wnoszącego (skargi i wnioski anonimowe).
3. Każda sprawa zakwalifikowana przez Kierownika jako skarga lub wniosek wpisywana jest do rejestru skarg i wniosków. O tym, czy pismo jest skargą albo wnioskiem, decyduje treść pisma, a nie jego forma zewnętrzna.
4. Wzór rejestru skarg i wniosków przyjmowanych do protokołu zawiera załącznik Nr 2 do procedury.
5. Nie podlegają rejestracji pisma skierowane do wiadomości Ośrodka, jeśli nie jest on organem właściwym do rozpatrzenia skargi.

IV. ROZPATRYWANIE SKARG I WNIOSKÓW.

§ 9

1. Skargi i wnioski rozpatruje Kierownik Ośrodka .
2. Skargi i wnioski niezawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpoznania. Ze względu na wagę podnoszonych spraw wnioski i skargi anonimowe Kierownik może podając decyzję o rozpatrzeniu skargi, wniosku anonimowego.
3. Jeżeli rozpatrzenie skargi lub wniosku wymaga uprzedniego zbadania i wyjaśnienia sprawy, Ośrodek zbiera niezbędne materiały. W tym celu może zwrócić się do innych organów o przekazanie niezbędnych materiałów i wyjaśnień.
4. Jeżeli skarga lub wniosek dotyczy kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, Ośrodek, 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.
5. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.
6. Ośrodek rozpatrujący skargę lub wniosek może, na zasadach określonych w odrębnych przepisach, wydać polecenie lub podjąć inne stosowne środki, w celu usunięcia stwierdzonych uchybień oraz przyczyn ich powstawania.

§ 10

1. Z wyjaśnienia skargi/ wniosku prowadzi się następującą dokumentację :

- oryginał skargi / wniosku;
- notatkę służbową z czynności służbowych związanych z rozpatrywania skargi, wniosku;
- materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/ wniosku;
- zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi wniosku;
- inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga;

2. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi powinno zawierać: oznaczenie organu, od którego pochodzi, wskazanie, w jaki sposób skarga została załatwiona, oraz podpis z podaniem imienia, nazwiska i stanowiska służbowego osoby upoważnionej do załatwienia skargi lub, jeżeli zawiadomienie sporządzone zostało w formie dokumentu elektronicznego, powinno być opatrzone bezpiecznym podpisem elektronicznym weryfikowanym za pomocą ważnego kwalifikowanego certyfikatu. Zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi powinno zawierać ponadto uzasadnienie faktyczne i prawne oraz pouczenie .

3. 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

4. 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

5. 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.

§ 11

1. W sprawie, w której toczy postępowanie administracyjne:

- skarga złożona przez stronę podlega rozpatrzeniu w toku postępowania, zgodnie z przepisami KPA
- skarga pochodząca od innych osób stanowi materiał, który jest rozpatrywany z urzędu.

2. Skargę w sprawie, w której w toku postępowania administracyjnego została wydana decyzja ostateczna, uważa się zależnie od jej treści za żądanie wznowienia postępowania, stwierdzenia nieważności decyzji albo jej uchylecia lub jej zmiany, które mogą być

uwzględnione. Uchylenie lub zmiana decyzji ostatecznych, stwierdzenie ich nieważności oraz wznowienie postępowania może nastąpić tylko w przypadkach określonych w KPA lub ustawach szczególnych .

V. TERMINY ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW

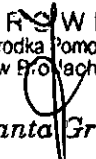
§ 12

1. Skargę/ wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki, nie dłużej jednak niż w ciągu miesiąca.
2. W przypadkach szczególnie skomplikowanych, skarga może być rozpatrzona w terminie późniejszym, nie później jednak niż do dwóch miesięcy od jej złożenia. O powodach braku możliwości rozpatrzenia sprawy w terminie o którym mowa w ust. 1 zawiadamia stronę wskazując nowy termin jej rozpatrzenia.
3. Niezwłocznie po otrzymaniu skargi / wniosku , nie później jednak niż siedem dni należy :
 - przesłać skargę / wniosek do właściwego organu do rozpatrzenia skargi wraz z powiadomieniem wnoszącego o przesłaniu skargi lub zwrócić ją wnoszącego ze wskazaniem organu właściwego do załatwienia skargi / wniosku - jeśli skarga/ wniosek została skierowana do niewłaściwego organu.
 - przesłać odpisy skargi/wniosku do właściwych organów z powiadomieniem wnoszącego, jeśli sprawy poruszane w skardze/ wniosku dotyczą różnych organów.
 - przesłać informację do wnoszącego o przesłanie dodatkowych informacji dotyczących skargi/ wniosku- jeśli z jej treści nie wynika przedmiot skargi/ wniosku
4. Niezwłocznie, jednak nie później niż 14 dni od otrzymania skargi/ wniosku, należy powiadomić posła, senatora, radnych, którzy wnieśli skargę we własnym imieniu lub przekazali do załatwienia skargę innej osoby, o sposobie załatwienia skargi, a gdy jej załatwienie wymaga zebrania dowodów, informacji lub wyjaśnień - także o stanie rozpatrzenia skargi,
5. Na nie załatwienie sprawy w terminie, określonym wyżej lub ustalonym w zawiadomieniu wnoszącego stronie służy zażalenie do organu administracji publicznej wyższego stopnia.

VI. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 13

W sprawach nieuregulowanych obowiązują przepisy Kodeksu Postępowania Administracyjnego

KIEROWNIK
Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej
w Prokach

mgr Jolanta Grudnicka

PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI USTNEJ

W dniu roku Pan/ Pani.....

.....

zam.

składa ustnie do protokołu wniosek/ skargę/ zażalenie* o następującej treści :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....


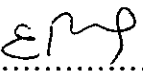

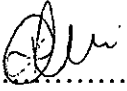
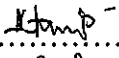
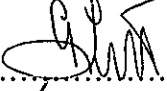




.....

.....

Podpis wnoszącego

Podpis przyjmującego

Zapoznałem/łam się i przyjąłem/łam do wiadomości:

1. Renata Nowak..... 
2. Ewa Fogiel 
3. Dorota Cieślik 
4. Katarzyna Choroś- Bugaj..... 
5. Krystyna Łęcka..... 
6. Grażyna Zawłocka..... 
7. Joanna Klepacz..... 
8. Nina Sołtysik..... 
9. Martyna Kutera..... 
10. Tobiasz Popis 
11. Nina Guodecka . Nina Guodecka 01.12.2012
12. Joanne Szostkowska Joanna Szostkowska 01.12.2012
13. Karoline Gwoździ . KG . . .
14. Beata Szustak Beata Szustak
15. Agnieszka Broza Broza
16. Marcin Woźniak Marcin Woźniak
17. Klaudyna Jabłońska 22.09.2014r.