MINNY OŚRODEK
OMOCY SPOŁECZNEJ
ul. Królewiecka 7, 87-800 Włocławek
NIP 888-24-23-651
REGON 000 551295-00020
tel. 54 230 53 47

Zarządzenie Nr 4/2015
Kierownika Gminnego Ośrodka
Pomocy Społecznej we Włocławku
z dnia 4 maja 2015 r.

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

Na podstawie Kodeksu Postępowania Administracyjnego Działu VIII Skargi i Wnioski (t. j. Dz. U. z 2013 r., poz. 267 z pózn. zm.) oraz 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), zarządzam co następuje:

§ 1

Wprowadza się procedurę przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Gminnym Ośrodku Pomocy Społecznej we Włocławku w brzmieniu określonym w załączniku do niniejszego zarządzenia.

§ 2

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania z mocą od dnia 04.05.2015 r. i podlega publikacji w Biuletynie Informacji Publicznej Urzędu Gminy we Włocławku

Z upoważnienia Wójta Gminy Włocławek
KIEROWNIK
Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej
we Włocławku
mgr Elżbieta Grzegórska

Załącznik Nr1
do Zarządzenia Nr 3/2015 p. o. Kierownika
Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej
we Włocławku z dnia 4 maja 2015r.

PROCEDURA PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW W GMINNYM OŚRODKU POMOCY SPOŁECZNEJ WE WŁOCŁAWKU

Podstawa prawna

1. Ustawa z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (t. j. Dz. U. z 2013 r. poz. 267 z późn. zm.).
2. Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002r., nr 5, poz. 46).

Rozdział I

Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków

1. W Gminnym Ośrodku Pomocy Społecznej we Włocławku wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez Kierownika Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej a w razie jego nieobecności upoważnionego pracownika Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej.
2. Kierownik lub w razie jego nieobecności upoważniony pracownik przyjmują skargi i wnioski we wtorki od godz.7^{30} do 17^{00} w budynku siedziby GOPS Włocławek ul. Królewiecka 7.
3. Informacja dotycząca terminu i czasu przyjmowania skarg i wniosków umieszczona jest na stronie Biuletynu Informacji Publicznej Urzędu Gminy we Włocławku oraz na tablicy ogłoszeń w korytarzu GOPS.
4. Skargi i wnioski mogą być wnoszone:

a) pocztą elektroniczną na adres e-mail: gops@gmina.wloclawek.pl
b) faksem na nr (54) 2830945
c) pisemnie na adres:
Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej ul. Królewiecka 7 87-800 Włocławek
d) ustnie do protokołu wg wzoru (zał. Nr 1)

5. Pracownik GOPS , który otrzymał skargę dotyczącą jego działalności, obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie Kierownikowi.
6. Kierownik prowadzi rejestr skarg i wniosków.
7. 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.
8. Do rejestru wpisuje się także skargi i wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego - anonimy.
9. Wzór rejestru, o którym mowa w pkt. 6 stanowi załącznik Nr 2 do niniejszej procedury.

Rozdział II

Kwalifikowanie skarg i wniosków

1. Kwalifikowanie sprawy jako skargi lub wniosku dokonuje Kierownik.[1]

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 o wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.

4. Skargi/wnioski, które nie należą do kompetencji GOPS we Włocławku, 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 GOPS.

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 GOPS.

6. Skargi i wnioski niezawierające imienia i nazwiska oraz adresu pocztowego –anonimy, po dokonaniu rejestracji pozostają bez rozpoznania.

Rozdział III

Rozpatrywanie skarg i wniosków

1. Skargi/wnioski rozpatruje Kierownik lub osoba przez niego upoważniona.
2. Z wyjaśnienia skargi/wniosku sporządza się następującą dokumentację:

a) oryginał skargi/wniosku,
b) notatkę służbową informującą o wynikach postępowania wyjaśniającego (zał. Nr 3),
c) materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku,
d) odpowiedź do wnoszącego, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem (zał. Nr 4),
e) inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.

1. Odpowiedź do wnoszącego winna zawierać:

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

4. Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest u Kierownika GOPS.
5. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie ani

---

[1] **Art. 222 kpa** – O tym, czy pismo jest skargą albo wnioskiem, decyduje treść pisma , a nie jego forma zewnętrzna.
Art. 227 kpa – Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez właściwe organy albo przez ich pracowników, naruszenie praworządności lub interesantów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwienie sprawy.
Art. 241 kpa – Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb ludności.

osobie wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.

Rozdział IV

Terminy rozpatrywania skarg i wniosków

1. Skargę/wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki.
2. Skargę/wniosek rozpatruje się:

a) do czternastu dni, gdy skargę wnosi poseł na Sejm, senator lub radny,

b) do miesiąca, gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające,

c) do dwóch miesięcy, gdy skarga/wniosek jest szczególnie skomplikowana,

3. Do siedmiu dni należy:
a) 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,
b) przesłać skargę/wniosek do wnoszącego z odpowiednim wyjaśnieniem, jeżeli trudno jest ustalić właściwy organ lub gdy właściwy jest organ wymiaru sprawiedliwości,
c) przesłać odpisy skargi/wniosku do właściwych organów z powiadomieniem wnoszącego, jeżeli sprawy w nich poruszane dotyczą różnych organów,
d) przesłać informację do wnoszącego o przesunięciu terminu załatwienia skargi/wniosku z podaniem powodów tego przesunięcia,
e) zwrócić się z prośbą do osoby wnoszącej o przesłanie dodatkowych informacji dotyczących skargi/wniosku,
f) udzielić odpowiedzi w przypadku ponowienia skargi/wniosku, w której brak jest wskazania nowych okoliczności sprawy.

zał. Nr 1 do PROCEDURY PRZYJMOWANIA
I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW
w Gminnym Ośrodku Pomocy Społecznej we Włocławku

PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI USTNEJ / WNIOSKU USTNEGO[2]

W dniu ..... Pan/Pani .....
zam. .....
tel. .....
złożył(a) skargę/wniosek o następującej treści:
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Do skargi załączono następujące dokumenty:
.....
.....
.....
.....
.....

.....
(podpis wnoszącego

.....
(podpis przyjmującego skargę/wniosek)

[2] Niepotrzebne skreślić

Załącznik nr 2
do Procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków
w Gminnym Ośrodku Pomocy Społecznej we Włocławku

Rejestr przyjęć skarg / wniosków

Lp.	Data wpływu	Zgłaszający[1]	Sposób wniesienia[2]	Przedmiot sprawy	Rodzaj sprawy[3]	Odpowiedzialny za wyjaśnienie[4]	Sposób załatwienia[5]	Data załatwienia

[1]Wpisać imię i nazwisko (nazwę) zgłaszającego oraz adres zamieszkania lub siedzibę.
[2]Wpisać sposób wniesienia: pisemnie lub ustnie.
[3]Wpisać rodzaj sprawy: skarga lub wniosek.
[4]Wpisać pracownika zobowiązanego do przekazania informacji lub przekazania dokumentacji.
[5]W przypadku skargi wpisać zasadna lub bezzasadna, w przypadku wniosku wpisać rozpatrzony pozytywnie lub rozpatrzony negatywnie.

zał. Nr 3 do PROCEDURY PRZYJMOWANIA
I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW
w Gminnym Ośrodku Pomocy Społecznej
we Włocławkuu

.....
(miejscowość, data)

NOTATKA SŁUŻBOWA
z postępowania wyjaśniającego

przeprowadzonego przez
.....
(imię i nazwisko, stanowisko służbowe)

w sprawie skargi: znak sprawy .....

złożonej przez .....
(imię i nazwisko osoby wnoszącej skargę)

a dotyczącej: (wskazać zarzuty)
.....
.....
.....
W trakcie postępowania wyjaśniającego podjęto następujące czynności:
1. .....
2. .....
3. .....

Na podstawie przeprowadzonych czynności ustalono co następuje:
(podać stan faktyczny i odniesienie do stanu prawnego z podstawą prawną jeżeli skarga/wniosek została załatwiona odmownie)
.....
.....
.....
.....
.....
.....
W czasie badania sprawy poczyniono następujące spostrzeżenia *(związane ze sprawą i inne)*
.....
.....
.....
.....
.....
Wobec powyższego należy: *(podać podjęte decyzje np. wydać zalecenia pracownikowi, wydać pouczenie, instruktaż itp).;*
.....
.....
.....
.....

(podpis, stanowisko służbowe)

zał. Nr 4 do PROCEDURY PRZYJMOWANIA
I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW
w Gminnym Ośrodku Pomocy Społecznej
we Włocławku

Znak sprawy…….. Waganiec, dnia .....

ODPOWIEDŹ NA SKARGĘ/WNIOSEK

Pan/Pani

.....

.....

.....

Na podstawie **art. 237 § 3** (skarga) / na podstawie **art. 244 § 2** (wniosek) Kodeksu postępowania administracyjnego (tekst jednolity Dz. U. z 2013 r. poz. 267 z późn. zm.) zawiadamiam, że skarga/wniosek Pana/Pani.....

z dnia.....dotycząca/y .....

.....

jest uzasadniona(y)/nieuzasadniona(y)/częściowo uzasadniona(y).

Sposób załatwienia skargi, a w przypadku odmownego załatwienia skargi uzasadnienie faktyczne i prawne zgodnie z **art. 238 § 1** Kodeksu postępowania administracyjnego:

.....

.....

.....

.....

Pouczenie:

Zgodnie z **art. 239** Kodeksu postępowania administracyjnego 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 kierownika)