

**Procedury
organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków
w Miejsko-Gminnym Ośrodku Pomocy Społecznej
w Łasku**

§ 1. Cel i przedmiot procedury

Celem procedury jest usprawnienie trybu rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Miejsko-Gminnym Ośrodku Pomocy Społecznej w Łasku.

§ 2. Słownik pojęć

1. Użyte w Procedurze określenia oznaczają:
 - 1) akceptacja - wyrażenie zgody na projekcie odpowiedzi o sposobie załatwienia skargi, wniosku poprzez złożenie podpisu;
 - 2) dekretacja - adnotację umieszczaną na wniosku, skardze lub do nich dołączaną, przydzielającą komórkę organizacyjną do załatwienia sprawy, która może dodatkowo zawierać dyspozycje co do terminu i sposobu załatwienia sprawy, a w przypadku, gdy skarga, wniosek swoim zakresem obejmuje zagadnienia pozostające przedmiotem działania kilku komórek organizacyjnych, wskazuje komórkę organizacyjną, która przygotowuje projekt pisma o sposobie załatwienia sprawy;
 - 3) kierownik komórki – kierownika działu, sekcji lub pracownika kierującego inną wewnętrzną komórką organizacyjną;
 - 4) Kierownik Ośrodka – Kierownika Miejsko-Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Łasku;
 - 5) komórka organizacyjna – dział lub równorzędną komórkę organizacyjną określoną w strukturze organizacyjnej Ośrodka – zespół lub samodzielne stanowisko;
 - 6) Ośrodek – Miejsko-Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Łasku;
 - 7) parafa - skrót oryginalnego podpisu lub inicjały zastępujące podpis;
 - 8) pracownik merytoryczny – pracownika Ośrodka, bez względu na zajmowane stanowisko, analizującego wniosek, skargę i przechowującego dokumentację sprawy w czasie jej rozpatrywania;
 - 9) Procedura – procedura organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków w Miejsko-Gminnym Ośrodku Pomocy Społecznej w Łasku;
 - 10) projekt pisma – czystopis wydrukowany w dwóch egzemplarzach i przedstawiony do akceptacji, opisujący sposób załatwienia skargi, wniosku opatrzony parafą pracownika merytorycznego;

§ 4. Przedmiot skargi/wniosku

1. Przedmiotem skargi może być:
 - 1) zaniechanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez Kierownika Ośrodka lub przez podległych pracowników,
 - 2) naruszenie praworządności lub interesów skarżących,

- 3) przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw.
2. Przedmiotem wniosku może być sprawa ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy, zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb ludności.

§ 5. Złożenie skargi lub wniosku

1. Skargi i wnioski przyjmowane są w każdej, dogodnej dla wnoszącego dozwolonej prawem postaci: za pośrednictwem pisma, faxu, poczty elektronicznej oraz ustnie do protokołu. Możliwe jest przyjęcie skargi lub wniosku do protokołu w czasie przyjmowania stron przez Kierownika Ośrodka lub kierowników komórek organizacyjnych zgodnie z Regulaminem Organizacyjnym i Regulaminem Pracy Ośrodka. Protokół podpisują strona wnosząca skargę i strona przyjmująca skargę. Wzór protokołu przyjęcia skargi lub wniosku stanowi załącznik nr 1 do Procedury.
2. Skarga powinna zawierać imię, nazwisko (nazwę), adres wnoszącego oraz opis treści sprawy. Skarga winna być podpisana przez wnoszącego lub uwierzytelniona przy pomocy mechanizmów określonych w art. 20 a ust. 1 albo ust. 2 ustawy o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne.
3. Wszystkie pisemne skargi i wnioski wpływające do Ośrodka muszą być złożone celem zarejestrowania w ewidencji korespondencji przychodzącej, skąd są przekazywane do Kierownika Ośrodka w celu dekretacji.
4. Skargi i wnioski złożone ustnie do protokołu nie wymagają rejestracji w ewidencji korespondencji przychodzącej i są bezpośrednio przekazywane Kierownikowi Ośrodka celem dekretacji.

§ 6. Obieg dokumentów

1. Kierownik Ośrodka dokonuje kwalifikacji pisma i podejmuje decyzję, czy pismo nosi znamiona skargi lub wniosku.
2. Skargi dekretowane są:
 - 1) skargi na Kierownika Ośrodka - do Rady Miejskiej w Łasku,
 - 2) skargi na kierowników komórek organizacyjnych – do Kierownika Ośrodka
 - 3) skargi na podległych pracowników - do właściwego merytorycznie kierownika komórki organizacyjnej;
 - 4) skargi skomplikowane, wymagające doświadczenia oraz obszernej wiedzy z zakresu administracji, do załatwienia których potrzebna jest dogłębna analiza dokumentów i obowiązujących przepisów - do radcy prawnego,
3. Skargę/wniosek, pracownik ds. organizacyjnych przekazuje zgodnie z dekretacją kierownikowi komórki organizacyjnej celem przeanalizowania.
4. Skargi/wnioski wniesione do niewłaściwego organu pracownik ds. organizacyjnych przesyła, zgodnie z dekretacją Kierownika Ośrodka, w ciągu 7 dni właściwemu organowi i zawiadamia równocześnie o tym skarżącego/wnioskującego lub wskazuje mu właściwy organ.

§ 7. Termin odpowiedzi

1. Załatwiający skargę/wniosek udziela odpowiedzi niezwłocznie, ale nie później niż w ciągu miesiąca.
2. W przypadku skargi/wniosku złożonych przez senatorów, posłów i radnych termin rozpatrzenia wynosi 14 dni.
3. Termin odpowiedzi na skargę, wniosek liczy się odpowiednio od momentu wpływu do:
 - 1) Biura Rady Miejskiej w Łasku,

- 2) Urzędu Miejskiego w Łasku,
- 3) Ośrodka.
4. W przypadku niezłatwienia skargi lub wniosku w tych terminach, co może mieć miejsce wyłącznie tylko w sprawach skomplikowanych, należy powiadomić skarżącego/wnioskującego, ustalając nowy termin. Wzór informacji o przedłużeniu terminu załatwienia skargi lub wniosku stanowi załącznik nr 2 do Procedury.

§ 8. Rozpatrzenie skargi lub wniosku i przygotowanie odpowiedzi

1. Pracownik merytoryczny prowadzi sprawę pod numerem nadanym
2. W przypadku skargi i wniosku rozpatrywanych, zgodnie z właściwością przez Radę Miejską w Łasku lub Burmistrza Miasta Łasku pracownik merytoryczny prowadzi sprawę pod numerem nadanym Rejestrze Skarg i Wniosków Urzędu Miejskiego w Łasku.
3. Kierownik Ośrodka załatwia skargę lub wniosek poprzez wysłanie zawiadomienia - wzór zawiadomienia o rozpatrzeniu skarg stanowi załącznik nr 3 do Procedury.
 - 1) W przypadku skarg i wniosków analizowanych przez merytoryczną komórkę organizacyjną, kierownik komórki organizacyjnej składa projekt odpowiedzi o sposobie załatwienia skargi lub wniosku Kierownikowi Ośrodka, celem akceptacji.
 - 2) W przypadku skarg i wniosków analizowanych przez radcę prawnego, występuje on do merytorycznej komórki organizacyjnej o przygotowanie pisemnych wyjaśnień lub udostępnienie dokumentów niezbędnych do zbadania, wyjaśnienia sprawy. Radca prawny składa projekt odpowiedzi o sposobie załatwienia skargi lub wniosku Kierownikowi Ośrodka, celem akceptacji.
4. Zawiadomienie o rozstrzygnięciu skargi lub wniosku podpisuje:
 - 1) Kierownik Ośrodka - pracownik merytoryczny wysyła podpisane zawiadomienie o rozstrzygnięciu skargi lub wniosku listem poleconym za zwrotnym potwierdzeniem odbioru.
 - 2) Burmistrz Łasku w przypadku skarg lub wniosków złożonych bezpośrednio do Burmistrza i skierowanych do rozpatrzenia do Ośrodka – kierownik merytorycznej komórki organizacyjnej składa projekt odpowiedzi o sposobie załatwienia skargi lub wniosku do Kierownika Ośrodka, celem akceptacji poprzez złożenie parafy opatrzonej pieczęcią imienną, tak przygotowany projekt odpowiedzi przekazuje Sekretarzowi Gminy celem przedstawienia Burmistrzowi Łasku do podpisu. Pracownik merytoryczny wysyła podpisany dokument listem poleconym za zwrotnym potwierdzeniem odbioru.

§ 9. Odpowiedzialność

1. Kierownik komórki organizacyjnej odpowiada za:
 - 1) dokonanie analizy i sporządzenie projektu odpowiedzi otrzymanej skargi lub wniosku,
 - 2) przygotowania pisemnych wyjaśnień lub udostępnienia dokumentów niezbędnych do zbadania, wyjaśnienia skargi lub wniosku przez radcę prawnego.
2. Pracownik merytoryczny jest odpowiedzialny za:
 - 1) merytoryczną analizę otrzymanych skarg i wniosków,
 - 2) terminowe przygotowanie i złożenie projektu zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku do akceptacji przez Kierownika Ośrodka lub będących we właściwości przez Burmistrza Łasku lub Radę Miejską w Łasku.
3. Radca Prawny jest odpowiedzialny za dokonanie analizy otrzymanych skarg i wniosków, terminowe przygotowanie i złożenie projektu zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku do akceptacji przez Kierownika Ośrodka, Burmistrza Łasku lub Radę Miejską w Łasku.

§10. Monitoring

Czynności związane z monitorowaniem procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków w Ośrodku są prowadzone przez Kierownika Ośrodka.

§11. Archiwizacja

Dokumentacja związana ze skargą, wnioskiem przechowywana jest w komórce organizacyjnej, a następnie podlega archiwizacji w Zakładowej składnicy akt.

§12. Załączniki

- 1)Załącznik nr 1 - formularz protokołu przyjęcia skargi lub wniosku;
- 2)Załącznik nr 2 - wzór informacji o przedłużeniu terminu załatwienia skargi lub wniosku;
- 3)Załącznik nr 3 - wzór zawiadomienia o rozpatrzeniu skargi;

Kierownik Miejsko-Gminnego
Ośrodka Pomocy Społecznej w Łasku

mgr Tamara Wymko



Pan/Pani

.....
.....
.....

Nasz znak: MGOPS.

Data:

Na podstawie art. 36 oraz 237 §4 Kodeksu Postępowania Administracyjnego (t.j Dz. U. z 2016 r. poz. 23) uprzejmie informuję, że termin załatwiania skargi/wniosku* wniesionej/wniesionego* w dniu r. w sprawie nr dotyczącej zostaje przedłużony do dnia r.

Uzasadnienie:

Zwłoka w załatwieniu skargi/wniosku* wynika z przyczyn:

.....
.....
.....

Pani/Pan*

.....
.....
.....

Nasz znak: MGOPS.

Data:

W odpowiedzi na Pani/Pana* skargę dotyczącą
..... ,
na podstawie art. 238 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks Postępowania
Administracyjnego (t.j. Dz. U. z 2016 r. poz. 23) informuję, że skargę w całości/części*
uznam za bezzasadną/zasadną*.

Uzasadnienie

Z posiadanej dokumentacji wynika, że

.....
.....
.....
.....

Z poważaniem

Pouczenie**

Zgodnie z art. 239 § 1 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.

Otrzymują:

1. adresat
2. a/a

* - niepotrzebne skreślić,

** - stosować w przypadku, gdy skarga została uznana za bezzasadną.