

ZARZĄDZENIE NR 4/2022
DYREKTORA MIEJSKIEGO OŚRODKA POMOCY SPOŁECZNEJ W
SIEMIATYCZACH
Z DNIA 03 marca 2022 r.

w sprawie: **ustalenia trybu i koordynacji przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków oraz petycji w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Siemiatyczach**

Na podstawie:

- *Działu VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (t. j. Dz. U. z 2020 r. poz. 256 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)*

zarządza się, co następuje:

§ 1.

Przyjmuje się do stosowania *Regulamin przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków oraz petycji w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Siemiatyczach.*

§ 2.

Zobowiązuje się wszystkich pracowników Ośrodka do zapoznania się z treścią zarządzenia i realizowania zagadnień w nim zawartych.

§ 3.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Dyrektor
Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej
Ewa Romaniuk

(pieczętka i podpis w oryginale)

REGULAMIN PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG, WNOSKÓW ORAZ PETYCJI W MIEJSKIM OŚRODKU POMOCY SPOŁECZNEJ W SIEMIATYCZACH

§ 1.

Postanowienia ogólne

Ilekroć w niniejszym regulaminie jest mowa o:

- 1) **Dyrektorze** – należy przez to rozumieć Dyrektora Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Siemiatyczach;
- 2) **Jednostce, Ośrodka** – należy przez to rozumieć Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Siemiatyczach;
- 3) **k.p.a.** – należy przez to rozumieć ustawę z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (t. j. Dz. U. z 2020 r. poz. 256 z późn. zm.)

§ 2.

Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez pracowników Jednostki, naruszenie praworządności lub słusznych interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw przez Ośrodek.

§ 3.

Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia Jednostki, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom w Ośrodku, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb ludności.

§ 4.

1. W Ośrodku wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez Dyrektora Ośrodka w każdą środę tygodnia w godzinach od 10.00 do 14.00 oraz pracowników we wszystkie dni robocze w godzinach pracy ośrodka.
2. Nadzór nad postępowaniem skargowym w Jednostce sprawuje Dyrektor Ośrodka.
3. Odpowiedzi na skargi i wnioski podpisuje Dyrektor.

§ 5.

Przyjmowanie skarg i wniosków

1. Skargi i wnioski wnoszone są:
 - 1) za pośrednictwem Poczty Polskiej na adres:
Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej

ul. 11 listopada 35a
17-300 Siemiatycze

- 2) za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: mops@siemiatycze.eu
 - 3) osobiście w siedzibie Jednostki
 - 4) ustnie do protokołu.
2. Rejestr skarg i wniosków wnoszonych do Ośrodka prowadzony jest u Dyrektora Jednostki. Wzór rejestru stanowi **załącznik nr 1** do niniejszego regulaminu.
 3. W razie wniesienia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który podpisują wnoszący skargę lub wniosek i przyjmujący zgłoszenie. Wzór protokołu stanowi **załącznik nr 2** do niniejszego regulaminu.
 4. Za datę wpływu skargi lub wniosku do Jednostki uznaje się dzień ich wniesienia.
 5. W przypadku skarg lub wniosków wniesionych za pośrednictwem poczty elektronicznej decyduje dzień wpływu do systemu informatycznego jednostki w godzinach urzędowania, a w przypadku złożenia do protokołu – dzień sporządzenia i podpisania przez wnoszącego.
 6. Data wpływu skargi lub wniosku określona w ust. 5, rozpoczyna bieg terminu do załatwienia skargi lub wniosku.

§ 6.

1. Pismo zawierające skargę lub wniosek powinno zawierać dane pozwalające określić od kogo pochodzi i czego dotyczy.
2. Skargi i wnioski niezawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpoznania.

§ 7.

Rozpatrywanie skarg i wniosków

1. Kwalifikacja pisma jako skargi albo wniosku jest niezależna od nazwy nadanej mu przez wnoszącego. Dla określenia charakteru pisma decydująca jest jego treść. Dyrektor kierując się treścią, a nie formą zewnętrzną pisma, przesądza o jego charakterze.
2. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, Ośrodek wzywa wnoszącego do złożenia, w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięcie tych braków skutkuje pozostawieniem skargi lub wniosku bez rozpoznania.

§ 8.

1. Skargi lub wnioski, które nie należą do właściwości Jednostki, należy zarejestrować, a następnie pismem przewodnim przesłać zgodnie z właściwością nie później niż w terminie 7 dni od dnia wpłynięcia, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego albo zwrócić mu sprawę, wskazując właściwy organ. Kopię pisma pozostawia się w dokumentacji jednostki.

2. Wzór pisma w sprawie przekazania skargi lub wniosku stanowi **załącznik nr 3** do niniejszego Regulaminu.
3. Wzór pisma w sprawie zawiadomienia wnoszącego o organie właściwym do rozpoznania skargi stanowi **załącznik nr 4** do niniejszego Regulaminu.

§ 9.

Jeżeli skarga lub wniosek dotyczy kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, Ośrodek rozpatruje sprawy należące do jego właściwości, a pozostałe przekazuje niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 dni od dnia wpłynięcia, właściwym organom, przesyłając odpis skargi lub wniosku oraz zawiadamiając pisemnie o tym wnoszącego.

§ 10.

1. Po zapoznaniu się z treścią skargi lub wniosku i stwierdzeniu swojej właściwości Dyrektor wyznacza pracownika odpowiedzialnego za rozpatrzenie skargi lub wniosku oraz wyznacza termin załatwienia skargi lub wniosku.
2. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do jej rozpatrzenia tej osobie ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku bezpośredniej nadrzędności służbowej.

§ 11.

1. Rozpatrywanie skargi lub wniosku polega na przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego, w tym na przygotowaniu szczegółowych informacji oraz przygotowania projektu zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku.
2. Skargi i wnioski, które nie wymagają zbierania dowodów, porozumień lub przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego powinny być rozpatrzone i załatwione bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca od dnia wpłynięcia.
3. W przypadku gdy Jednostka nie jest w stanie rozpatrzyć skargi lub wniosku w podstawowym terminie, powiadamia o tym fakcie wnoszącego, podając przyczyny zwłoki i nowy termin załatwienia sprawy.

§ 12.

Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku

1. Pracownik Ośrodka odpowiedzialny za rozpatrzenie skargi lub wniosku przedstawia Dyrektorowi projekt zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku, o którym mowa w § 11 ust. 1, wraz z pełną dokumentacją z przeprowadzonego postępowania wyjaśniającego w terminie wyznaczonym przez Dyrektora.
2. Zawiadomienie to ma charakter pisemny i powinno zawierać:
 - 1) oznaczenie organu;
 - 2) wskazanie sposobu załatwienia sprawy;

- 3) podpis osoby upoważnionej do załatwienia sprawy wraz z podaniem imienia, nazwiska i stanowiska służbowego;
- 4) wskazanie daty sporządzenia pisma zawiadomienia.
3. Zawiadomienie w przedmiocie odmownego załatwienia sprawy powinno zawierać elementy wskazane w ust. 2 wraz z uzasadnieniem faktycznym oraz prawnym oraz pouczeniem.
4. Wzór zawiadomienia stanowią **załączniki nr 5 i 6** do niniejszego Regulaminu.
5. Dyrektor Jednostki zatwierdza zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku.

§ 13.

Jeżeli rozpatrzona skarga została uznana za bezzasadną oraz jej bezzasadność została wykazana w odpowiedzi na skargę, a wnoszący ją ponowił nie wskazując nowych okoliczności – Jednostka może w odpowiedzi na tę skargę podtrzymać swoje poprzednie stanowisko.

§ 14.

Przechowywanie dokumentacji

1. Kopie zawiadomień o sposobie załatwiania skarg i wniosków wraz z pełną dokumentacją przechowywane są u Dyrektora Jednostki.
2. Dyrektor nadaje numer sprawy oraz zakłada teczkę aktową zgodnie z postanowieniami instrukcji kancelaryjnej.
3. Po przekazaniu zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku wnoszącemu, Dyrektor niezwłocznie odnotowuje ten fakt w Rejestrze Skarg i wniosków, o którym mowa w § 5 ust. 3.

§ 15.

Postanowienia końcowe

1. Kontrolę nad realizacją przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków sprawuje Dyrektor, który corocznie dokonuje analizy wpływających skarg i wniosków, a jej wyniki przekazuje pracownikom oraz uwzględnia w działaniach na rzecz poprawy jakości pracy Ośrodka.
2. Zobowiązuje się pracowników Jednostki odpowiedzialnych za merytoryczne załatwienie skarg zobowiązani są do przestrzegania następujących zasad:
 - 1) zapewnienia wszechstronnego postępowania wyjaśniającego dla ustalenia pełnego stanu faktycznego i prawnego sprawy;
 - 2) udzielenia wyczerpującej odpowiedzi na wszystkie zarzuty zawarte w skardze z uwzględnieniem okoliczności faktycznych i prawnych;
 - 3) starannego, wnikliwego i terminowego załatwienia skarg polegającego na rozpatrzeniu wszystkich okoliczności sprawy.

3. Pracownik winny niewłaściwego i nieterminowego załatwienia skarg i wniosków, podlega odpowiedzialności porządkowej lub dyscyplinarnej, albo innej odpowiedzialności przewidzianej w przepisach prawa.

§ 16.

Do spraw nieuregulowanych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie przepisy Ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (t. j. Dz. U. z 2020 r. poz. 256 z późn. zm.) oraz przepisy 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).

Załączniki do niniejszej procedury:

- 1) *Załącznik nr 1 – Rejestr skarg i wniosków*
- 2) *Załącznik nr 2 – Protokół przyjęcia skargi/wniosku w formie ustnej*
- 3) *Załącznik nr 3 – Zawiadomienie o przekazaniu skargi lub wniosku*
- 4) *Załącznik nr 4 – Zawiadomienie wnoszącego o organie właściwym do rozpoznania skargi*
- 5) *Załącznik nr 5 – Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi/wniosku*
- 6) *Załącznik nr 6 – Zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi/wniosku*

PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI/WNIOSKU* WNIESIONEGO USTNIE

W dniu..... Pan/Pani
Zamieszkały(a) w

Wnosi ustnie do protokołu następującą skargę/wniosek*

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

Do skargi/wniosku załączono następujące dokumenty:

- 1)
- 2)
- 3)

Niniejszy protokół został wnoszącemu odczytany.

.....
(Przyjmujący zgłoszenie skargi/wniosku*)

.....
(Wnoszący)

* niepotrzebne skreślić

Załącznik nr 3 do Regulaminu przyjmowania skarg i wniosków w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Siemiatyczach

.....
(Miejscowość, data)

.....
(Numer sprawy)

.....
.....
.....
(oznaczenie podmiotu)

.....
.....
.....
(oznaczenie adresata)

Zawiadomienie o przekazaniu skargi/wniosku*

Na podstawie art. 231 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (t. j. Dz. U. z 2020 r. poz. 256 z późn. zm.) przekazuję do rozpatrzenia skargę/wniosek* z dnia Pana/i w sprawie

Ponadto, zgodnie z § 4 Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002r., Nr 5, poz. 46), uprzejmie prosimy o przesłanie nam kopii odpowiedzi do wnoszącego.

.....
(podpis osoby upoważnionej do załatwienia sprawy wraz z podaniem imienia, nazwiska i stanowiska służbowego)

Do wiadomości:

1. (strona),
2. a/a.

* niepotrzebne skreślić

Załącznik nr 4 do Regulaminu przyjmowania skarg i wniosków w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Siemiatyczach

.....
(Miejscowość, data)

.....
(Numer sprawy)

.....
.....
.....
(oznaczenie podmiotu)

.....
.....
.....
(oznaczenie adresata)

Zawiadomienie o organie właściwym do rozpoznania skargi/wniosku*

Na podstawie art. 231 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (t. j. Dz. U. z 2020 r. poz. 256 z późn. zm.) Jednostka zwraca Pana/Pani skargę/wniosek, ponieważ sprawy poruszane w piśmie nie należą do kompetencji Ośrodka.

Jednocześnie informujemy, że organem właściwym w sprawie jest**

.....
(podpis osoby upoważnionej do załatwienia sprawy wraz z podaniem imienia, nazwiska i stanowiska służbowego)

Do wiadomości:

1. (strona),
2. a/a.

* niepotrzebne skreślić

** wpisać, w przypadku, gdy na podstawie treści pisma można ustalić jaka instytucja jest właściwa do jej załatwienia

Załącznik nr 5 do Regulaminu przyjmowania skarg i wniosków w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Siemiatyczach

.....
(Miejscowość, data)

.....
(Numer sprawy)

.....
.....
.....
(oznaczenie podmiotu)

.....
.....
.....
(oznaczenie adresata)

Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi/wniosku

Działając na podstawie art. 238 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (t. j. Dz. U. z 2020 r. poz. 256 z późn. zm.) zawiadamiam, że Pana/Panią skarga/wniosek* z dnia dotycząca została uznana za zasadną.

Skarga/wniosek* zostanie rozpatrzona w następujący sposób:

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

.....
(podpis osoby upoważnionej do załatwienia sprawy wraz z podaniem imienia, nazwiska i stanowiska służbowego)

Do wiadomości:

1. (strona),
2. a/a.

* niepotrzebne skreślić

Załącznik nr 6 do Regulaminu przyjmowania skarg i wniosków w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Siemiatyczach

.....
(Miejscowość, data)

.....
(Numer sprawy)

.....
.....
.....
(oznaczenie podmiotu)

.....
.....
.....
(oznaczenie adresata)

Zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi/wniosku*

Działając na podstawie art. 239 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (t. j. Dz. U. z 2020 r. poz. 256 z późn. zm.) zawiadamia, że Pana/Panią skarga/wniosek* z dnia dotycząca została uznana za nieuzasadnioną.

Uzasadnienie

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

* niepotrzebne skreślić

Pouczenie

Zgodnie z art. 239 k.p.a., 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 osoby upoważnionej do załatwienia
sprawy wraz z podaniem imienia, nazwiska
i stanowiska służbowego)

Do wiadomości:

1. (strona),
2. a/a.