

**Zarządzenie nr 3/2018**

**Kierownika Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Nowince**

**z dnia 18 kwiecień 2018r.**

**w sprawie ustalenia procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków**

**w Gminnym Ośrodku Pomocy Społecznej w Nowinka.**

Na podstawie Statutu Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Nowince wprowadzonego Uchwałą Nr XVIII/163/17 Rady Gminy Nowinka z dnia 4 grudnia 2017 roku w związku z art. 221 - 256 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2017r. poz. 1257 ze zm.) oraz Rozporządzeniem 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 ze zm.) i Rozporządzeniem Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 roku w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych ( Dz.U. z 2011r. Nr 14, poz. 67 ze zm.) zarządzam :

§ 1

Ustalam procedurę przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Ośrodku Pomocy Społecznej w Nisku stanowiącą załącznik do niniejszego Zarządzenia .

§ 2

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem 18 kwietnia 2018 roku.

Kierownik  
Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Nowince

KIEROWNIK  
Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej  
Ewa Miezio

**PROCEDURA  
PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW W OŚRODKU  
POMOCY SPOŁECZNEJ W NOWINCE**

**§ 1.**

**Podstawa prawna:**

1. Art. 221 - 256 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2017 r. poz. 1257 ze zm.).
2. Rozporządzenie 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 ze zm.).
3. Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 roku w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych ( Dz.U. z 2011r. Nr 14, poz. 67 ze zm.)

**§ 2.**

**Cel:** uregulowanie sposobu postępowania w przypadku zgłoszenia skargi lub wniosku związanego z prowadzeniem działalności przez Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Nowince.

**§ 3.**

**Zakres:** osoby prawne i fizyczne zgłaszające skargi lub wnioski, pracownicy Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Nowince rozpatrujący sprawy skarg i wniosków obywateli.

**§ 4.**

**Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków.**

1. W sprawach skarg i wniosków Kierownik Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Nowince przyjmuje interesantów w siedzibie Ośrodka pokój nr 5, Nowinka 33, 16-304 Nowinka w każdy poniedziałek, w godzinach od godz. 10.00 do godz. 16.00, bądź w uzasadnionych przypadkach w innych terminach uzgodnionych uprzednio z zainteresowanymi.
2. Na tablicy ogłoszeń Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Nowince umieszcza się informację dotyczącą terminu oraz miejsca przyjmowania skarg i wniosków.
3. Skargi i wnioski mogą być wnoszone:
  - 1) pisemnie na adres: Gminnego Ośrodek Pomocy Społecznej w Nowince, Nowinka 33, 16-304 Nowinka,
  - 2) poczty elektronicznej na adres: [gops@gminanowinka.pl](mailto:gops@gminanowinka.pl)
  - 3) ustnie do protokołu.
4. W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który podpisują wnoszący skargę lub wniosek i przyjmujący zgłoszenie. Wzór protokołu stanowi załącznik nr 3 do procedury.
5. Protokół , o którym mowa w ust.4 zawiera:

- 1) datę przyjęcia skargi lub wniosku;
- 2) imię i nazwisko (nazwę) i adres zgłaszającego;
- 3) zwięzły opis treści sprawy;
6. Kierownik przyjmuje skargi i wnioski, potwierdza złożenie skargi lub wniosku, jeżeli zażąda tego wnoszący skargę lub wniosek.
7. W Gminnym Ośrodku Pomocy Społecznej w Nowince prowadzony jest rejestr skarg i wniosków, którego wzór stanowi załącznik nr 2 do procedury.
8. 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.
9. W Gminnym Ośrodku Pomocy Społecznej w Nowince przechowuje się oryginały skarg i wniosków skierowanych do Kierownika Ośrodka Pomocy Społecznej w Nowince, kopie udzielonych odpowiedzi oraz dokumentację sporządzoną w związku z wyjaśnieniem skargi lub wniosku.

## § 5.

### **Kwalifikowanie skarg i wniosków.**

1. Osobą uprawnioną do zakwalifikowania pisma, jako skargi lub wniosku jest Kierownik Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Nowince.
2. Każda sprawa zakwalifikowana jako skarga lub wniosek wpisywana jest do rejestru skarg i wniosków.
3. Jeśli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, Kierownik ośrodka wzywa wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia, w terminie siedmiu dni od daty otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia z pouczeniem, że nie usunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpatrzenia.
4. Skargi lub wnioski które nie należą do kompetencji Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Nowince, należy zarejestrować a następnie pismem przewodnim przesłać zgodnie z właściwością, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego albo zwrócić mu sprawę wskazując właściwy organ.
5. Skargi lub wnioski, które dotyczą kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy załatwiane są następująco: Kierownik Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Nowince 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 równocześnie wnoszącego skargę lub wniosek.
6. Skargi i wnioski anonimowe nie zawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego po dokonaniu rejestracji pozostawia się bez rozpoznania.

## § 6.

### **Rozpatrywanie skarg i wniosków.**

1. Skargi i wnioski rozpatruje Kierownik Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Nowince.
2. O sposobie załatwienia skargi lub wniosku zawiadamia się pisemnie skarżącego lub wnioskodawcę.
3. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku zawiera:
  - 1) oznaczenie organu, od którego pochodzi (tj. Kierownik Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Nowince, Nowinka 33, 16-3040 Nowinka);
  - 2) wskazanie w jaki sposób skarga została załatwiona;
  - 3) w przypadku uznania skargi za niezasadną :

- a ) uzasadnienie faktyczne,
  - b ) uzasadnienie prawne;
- 4) podpis i pieczętę imienną Kierownika Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Nowince.
5. Z wyjaśnienia skargi lub wniosku może zostać sporządzona dokumentacja w formie notatek służbowych, materiałów pomocniczych zebranych w trakcie postępowania wyjaśniającego, innych pism jeśli sprawa tego wymaga.
6. Wszelka korespondencja zewnętrzna związana z rozpatrywaniem skarg i wniosków jest przesyłana w formie listów poleconych za zwrotnym potwierdzeniem odbioru.
7. W sprawach szczególnie skomplikowanych Kierownik Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Nowince może zwrócić się o opinię prawną do radcy prawnego.
8. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.

## § 7.

### **Terminy rozpatrywania skarg i wniosków.**

1. Skargi i wnioski są rozpatrywane bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu:
- 1) miesiąca – skargi i wnioski rozpatrywane we własnym zakresie;
  - 2) 7 dni – skargi i wnioski przekazywane do rozpatrzenia zgodnie z właściwością;
  - 3) 7 dni – przekazywanie informacji, na wniosek innych organów, dotyczących rozpatrywanych przez nie skarg i wniosków;
  - 4) 14 dni – skargi wnoszone przez posłów na Sejm, senatorów i radnych, którzy wnieśli skargę we własnym imieniu albo przekazali do załatwienia skargę innej osoby, powinni być zawiadomieni o sposobie załatwienia skargi, a 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.
2. Jeżeli rozpatrzenie skargi lub wniosku jest niemożliwe z zachowaniem terminów, o których mowa w ust. 1 osoba prowadząca sprawę informuje zainteresowanych o stanie rozpatrzenia skargi lub wniosku oraz wskazuje nowy termin jego załatwienia.

## § 8.

Na podstawie jednolitego rzeczowego wykazu akt nadaje się dokumentom związanym z przyjmowaniem i rozpatrywaniem skarg i wniosków w Gminnym Ośrodku Pomocy Społecznej w Nowince następujące klasyfikacje:

- 1. 051 – skargi i wnioski załatwiane bezpośrednio ( w tym ich rejestr)  
Kategoria archiwalna B 25,
- 2. 052 - skargi i wnioski przekazane do załatwienia według właściwości,  
Kategoria archiwalna B 5.

Załączniki:

- 1. Imienny wykaz osób upoważnionych do rozpatrywania i przyjmowania skarg i wniosków.
- 2. Rejestr skarg i wniosków
- 3. Protokół przyjęcia skargi lub wniosku ustnie.

**Załącznik nr 1**  
**do procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Gminnym Ośrodku Pomocy Społecznej w Nowince**

**Imienny wykaz osób upoważnionych do rozpatrywania i przyjmowania skarg i wniosków.**

Nr	Imię i nazwisko	Stanowisko	Zakres
1.	Ewa Miezio	Kierownik Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Nowince	Przyjmowanie skarg i wniosków, oraz prowadzenie rejestru skarg i wniosków Rozpatrywanie skarg i wniosków.
2.	Monika Borysiewicz	Starszy Specjalista Pracy Socjalnej w Gminnym Ośrodku Pomocy Społecznej w Nowince	Przyjmowanie skarg i wniosków, oraz prowadzenie rejestru skarg i wniosków podczas nieobecności Kierownika. Rozpatrywanie skarg i wniosków podczas nieobecności Kierownika.

Załącznik nr 2  
do procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Gminnym Ośrodku Pomocy  
Społecznej w Nowince

**REJESTR SKARG ROK 2018**

Lp.	Data wpływu	Adres osoby/institucji wnoszącej	Przedmiot skargi	Termin załatwienia skargi	Imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi/sprawy	Data załatwienia	Sposób załatwienia sprawy
1.							
2.							
3.							
4.							
5.							
6.							
7.							

8.							
9.							
10.							
11.							
12.							
13.							
14.							

Załącznik nr 3  
do procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków  
w Gminnym Ośrodku Pomocy Społecznej w Nowince.

.....  
Pieczętka Gminnego Ośrodka Pomocy społecznej w Nowince

**PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI / WNIOSKU \***

1.Data Przyjęcia skargi/wniosku .....

2.Dane zgłaszającego :

Imię i nazwisko/ nazwa .....

.....

Adres : .....

.....

.....

.....

3.Opis treści sprawy :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



Wykaz dokumentów/kopii dołączonych do protokołu.....

.....

4. Zgłoszenie przyjął: imię nazwisko, stanowisko pracownika .....

.....

Podpisy :

Podpis osoby zgłaszającej skargę/ wniosek \* .....

Podpis pracownika przyjmującego skargę/wniosek\* .....

\* niepotrzebne skreślić

