

Regulamin organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Sopocie

Rozdział I Postanowienia ogólne

§ 1

1. Ilekroć w Regulaminie jest mowa o :

- 1) Kpa – rozumie się przez to ustawę z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2000r. Nr 98 poz.107 z późn.zm.)
- 2) skarżącym – rozumie się przez to podmiot wnoszący skargę, o którym mowa w art.227 Kpa, w tym również redakcje prasowe, radiowe i telewizyjne oraz organizacje i instytucje społeczne,
- 3) skardze – rozumie się przez to pismo, telefaks, e-mail, protokół z ustnego zgłoszenia skargi, materiał prasowy lub inne opublikowane wiadomości jeśli posiadają znamiona skargi i zostały przesłane przez redakcje prasowe, radiowe i telewizyjne. Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez organy albo przez ich pracowników, naruszenie praworządności lub interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw,
- 4) skardze ponownej – rozumie się przez to kolejną skargę wniesioną przez skarżącego, po otrzymaniu przez niego „Zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi”,
- 5) wnioskodawcy – rozumie się przez to podmiot składający wniosek, o którym mowa w art.241 Kpa,
- 6) wniosku – rozumie się przez to pismo, telefaks, e-mail, protokół z ustnego zgłoszenia skargi, materiał prasowy lub inne opublikowane wiadomości jeśli posiadają znamiona wniosku i zostały przesłane przez redakcje prasowe, radiowe i telewizyjne. Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności społecznej, lepszego zaspokajania potrzeb ludności,
- 7) MOPS- rozumie się przez to Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Sopocie,
- 8) Dyrektorze – rozumie się przez to Dyrektora Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Sopocie,
- 9) komórce organizacyjnej MOPS oznacza to działy oraz samodzielne stanowiska pracy zgodnie z definicjami określonymi w Regulaminie Organizacyjnym Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Sopocie,
- 10) CRSiW – rozumie się przez to Centralny Rejestr Skarg i Wniosków Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Sopocie.

Rozdział II

Przyjmowanie interesantów w sprawie skarg i wniosków

§ 2

1. W MOPS obowiązują następujące dni i godziny przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków:
 - 1) Dyrektor - w każdy wtorek od godz.12.00 do godz.15.00
 - 2) Zastępca Dyrektora - w każdy czwartek od godz.11.00 do godz.13.00
 - 3) Kierownicy oraz upoważnieni przez Dyrektora pracownicy w sprawach merytorycznego zakresu pracy komórki organizacyjnej - w dni robocze w godzinach przyjęć interesantów.
2. Informacja o przyjmowaniu skarg i wniosków przez osoby, o których mowa w ust.1 pkt.1 i 2, powinna być umieszczona w ogólnodostępnym miejscu w siedzibie MOPS oraz w obiektach MOPS zlokalizowanych poza jej główną siedzibą.

§ 3

1. Pracowników MOPS obowiązuje zasada sprawnego, rzetelnego, terminowego i kulturalnego załatwiania skarg i wniosków.
2. O zakwalifikowaniu pisma jako skargi lub wniosku decyduje jego treść.

Rozdział III

Przyjmowanie skarg i wniosków

§ 4

1. Skargi lub wnioski mogą być wnoszone pisemnie, telegraficznie lub za pomocą telefaksu, poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu.
2. Przyjmujący skargi lub wnioski zobowiązani są potwierdzić złożenie skargi lub wniosku, jeżeli zażąda tego skarżący lub wnioskodawca.
3. Poświadczeniem, w przypadku wnoszonej ustnie skargi lub wniosku, może być w szczególności kopia protokołu przyjęcia skargi lub wniosku. Wzmiankę o wydaniu poświadczenia zamieszcza się na oryginale protokołu, którego wzór stanowi załącznik nr A.
4. Do skarg lub wniosku wnoszonych ustnie stosuje się te same zasady ewidencjonowania i załatwiania jak w przypadku skarg i wniosków wnoszonych na piśmie.

§ 5

Skargi lub wnioski nie zawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu odpowiednio skarżącego lub wnioskodawcy pozostawia się bez rozpatrzenia.

§ 6

1. Komórką organizacyjną koordynują organizację i przyjmowanie skarg i wniosków jest stanowisko ds. organizacji.

2. Pracownik na stanowisku ds. organizacji prowadzi Centralny Rejestr Skarg i Wniosków, którego wzór stanowi załącznik nr B .
3. W CRSiW rejestruje się wszystkie skargi i wnioski składane pod adresem MOPS, w tym przyjęte przez komórki organizacyjne MOPS zlokalizowane w obiektach poza główną siedzibą MOPS .
4. W CRSiW podlegają także rejestracji skargi i wnioski, które wpłynęły do MOPS, a Dyrektor nie jest organem właściwym do ich rozpatrzenia.

§ 7

1. W komórkach organizacyjnych wg wzoru stanowiącego załącznik nr C prowadzone są pomocnicze Rejestry Skarg i Wniosków, stanowiące integralną część Centralnego Rejestru Skarg i Wniosków .
2. Za prowadzenie w komórce organizacyjnej Rejestru Skarg i Wniosków oraz przedstawienie skargi i wniosku do zaewidencjonowania w Centralnym Rejestrze Skarg i Wniosków, odpowiada Kierownik lub wyznaczony przez Kierownika pracownik.

Rozdział IV **Rozpatrywanie skarg i wniosków**

§ 8

Pracownik na stanowisku ds.organizacji koordynuje przyjęte do rozpatrzenia i załatwienia skargi i wnioski, w szczególności:

- 1) czuwa nad terminowym rozpatrywaniem skarg i wniosków oraz udzielaniem odpowiedzi ,
- 2) opracowuje zbiorcze okresowe analizy przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków, w terminie do 20 tego dnia miesiąca następującego po miesiącu kończącym półrocze.

§ 9

1. Kierownik komórki organizacyjnej lub wyznaczony pracownik właściwy dla rozpatrzenia skargi lub wniosku poza czynnościami określonymi w § 7 ust.2 jest bezpośrednio odpowiedzialny za terminowe i prawidłowe rozpatrzenie skargi lub wniosku w szczególności za :
 - 1) przekazanie kopii skargi lub wniosku do pracownika na stanowisku ds.organizacji,
 - 2) sprawne przeprowadzenie postępowania wyjaśniającego,
 - 3) treść merytoryczną projektu zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku,
 - 4) wykonanie obowiązku zawiadomienia o nie załatwieniu skargi lub wniosku,
 - 5) przekazanie zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi i wniosku - odpowiednio skarżącemu lub wnioskodawcy, pismem za zwrotnym potwierdzeniem odbioru,
 - 6) przekazanie zawiadomienia o odmownym załatwieniu skargi i wniosku - odpowiednio skarżącemu lub wnioskodawcy, pismem za zwrotnym potwierdzeniem odbioru,
 - 7) przekazaniu Zawiadomienia skarżącemu o przyczynie zwłoki i wyznaczeniu nowego terminu załatwienia skargi – pismem za zwrotnym potwierdzeniem odbioru,
 - 8) przekazaniu zawiadomienia wnioskodawcy o podjętych czynnościach i wyznaczeniu nowego terminu załatwienia wniosku – pismem za zwrotnym potwierdzeniem odbioru,
 - 9) przekazanie kserokopii zawiadomień, zgodnie ze wskazaniem w pkt.5-8 niniejszego paragrafu, pracownikowi na stanowisku ds.organizacji.

Rozdział V

Tryb postępowania przy załatwianiu skarg i wniosków

§ 10

1. Po zapoznaniu się z treścią skargi lub wniosku Dyrektor wyznacza komórkę organizacyjną lub pracownika, odpowiedzialną za rozpatrzenie skargi lub wniosku oraz wskazuje termin załatwienia skargi lub wniosku.
2. Skargi na działalność pracowników MOPS rozpatrują wyznaczeni przez Dyrektora pracownicy.
3. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie ani osobie wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzeczności służbowej.
4. Dyrektor może przejąć w celu rozpatrzenia każdą skargę lub wniosek w sprawach, które należą do właściwości MOPS w Sopocie.

§ 11

1. Rozpatrzenie skargi lub wniosku polega na przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego, polegającego na podejmowaniu wszelkich działań niezbędnych do dokładnego wyjaśnienia wszystkich zarzutów zawartych w skardze oraz na przygotowaniu projektu zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku.
2. Projekt zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku wraz z pełną dokumentacją Kierownik komórki organizacyjnej właściwej do jej rozpatrzenia, przedstawia do zatwierdzenia Dyrektorowi.

§ 12

1. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku powinno zawierać :
 - 1) oznaczenie organu od którego pochodzi,
 - 2) wskazanie w jaki sposób skarga lub wniosek zostały załatwione,
 - 3) podpis z podaniem imienia, nazwiska i stanowiska służbowego osoby upoważnionej do załatwienia skargi lub wniosku.
2. Zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi powinno zawierać poza informacjami wskazanymi w ust.1, także uzasadnienie faktyczne i prawne.
3. Zawiadomienie o odmownym załatwieniu wniosku, powinno zawierać elementy wskazane w ust.1 oraz w ust.2, a także pouczenie o prawie wniesienia skargi w trybie określonym przepisami Kpa.

§ 13

3. W przypadku, gdy zawarte w skardze zarzuty uznane zostały za bezzasadne i bezzasadność skargi wykazano w odpowiedzi na skargę, a skarżący ponowił skargę bez wskazania nowych okoliczności – organ właściwy do rozpatrzenia ponownej skargi może, w odpowiedzi na tę skargę, podtrzymać poprzednio zajęte stanowisko.
4. Rozpatrzenie skargi lub wniosku przekazanej przez organ wyższego stopnia polega na przeprowadzeniu postępowania zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu.
5. Organ załatwiający skargę o takim sposobie załatwienia sprawy zawiadamia organ wyższego stopnia.

§14

1. Skargi i wnioski, a także materiały prasowe lub inne informacje podane do publicznej wiadomości mające znamiona skargi, przekazane przez redakcje prasowe, radiowe i telewizyjne, podlegają rozpatrzeniu i załatwieniu w terminach i na zasadach określonych w Regulaminie.
2. Posłowie na Sejm, Senatorowie i radni, którzy wnieśli skargę we własnym imieniu albo przekazali do załatwienia skargę innej osoby, powinni być powiadomieni o sposobie załatwienia skargi, a gdy jej załatwienie wymaga zebrania dowodów, informacji lub wyjaśnień – także o stanie rozpatrzenia skargi, najpóźniej w terminie 14 dni od dnia jej wniesienia albo przekazania.

§15

1. Komórka organizacyjna odpowiedzialna za rozpatrzenie skargi lub wniosku nadaje numer sprawy oraz zakłada teczkę sprawy i odpowiadający jej spis spraw zgodnie z postanowieniami instrukcji kancelaryjnej.
2. Kopie zawiadomień o sposobie załatwienia skargi lub wniosku wraz z dokumentacją z postępowania przechowywane są w komórce ds.organizacji, odpowiedzialnej za koordynację postępowania w sprawach skarg i wniosków.

§ 16

1. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można ustalić ich przedmiotu, należy od wnoszącego zażądać złożenia w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania stosownych wyjaśnień lub uzupełnienia.
2. W wezwaniu o którym mowa w ust.1 należy zamieścić pouczenie, że nie usunięcie braków przez wnoszącego skargę lub wniosek spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.

§ 17

2. Kierownik komórki organizacyjnej do którego wpłynęła skarga lub wniosek, dla którego organem właściwym do ich rozpatrzenia nie jest Dyrektor, obowiązany jest niezwłocznie jednak nie później niż w terminie 7 dni, przekazać skargę lub wniosek do organu właściwego dla ich załatwienia, zawiadamiając o tym skarżącego lub wnioskodawcę, pismem za zwrotnym potwierdzeniem odbioru.
3. W przypadku gdy skarga lub wniosek dotyczy kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy – Dyrektor lub Zastępca Dyrektora, rozpatrują sprawy należące do ich właściwości, a pozostałe sprawy wyznaczony przez Dyrektora pracownik niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 7 dni przekazuje skargę lub wniosek do organu właściwego dla ich załatwienia, zawiadamiając o tym skarżącego lub wnioskodawcę, pismem za zwrotnym potwierdzeniem odbioru.

§ 18

1. Skargi i wnioski, które nie wymagają zbierania dowodów, informacji lub wyjaśnień, powinny być rozpatrzone i załatwione bez zbędnej zwłoki.
2. Skargi i wnioski wymagające uzgodnień, porozumień lub przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego powinny być rozpatrzone nie później niż w terminie jednego miesiąca od daty ich otrzymania.

§ 19

Skargę rozpatrują:

- 1) Dyrektor MOPS – na działalność Zastępcy Dyrektora, Kierowników komórek organizacyjnych i pracowników zajmujących samodzielne stanowiska, zgodnie z zakresem działania wynikającym ze struktury organizacyjnej,
- 2) Z-ca Dyrektora – na działalność Kierowników komórek organizacyjnych, zgodnie z zakresem działania wynikającym ze struktury organizacyjnej,
- 3) Kierownicy komórek organizacyjnych - na działalność podległych pracowników.

§ 20

1. W przypadku skarg ponownych, w znaczeniu Kpa, Kierownik komórki organizacyjnej właściwej dla rozpatrzenia sprawy jest zobowiązany do przedstawienia Dyrektorowi wyjaśnień wraz z projektem Zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi.
2. Zatwierdzone przez Dyrektora Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi o którym mowa w ust.1 niniejszego paragrafu, należy przesłać pismem za zwrotnym potwierdzeniem odbioru, podmiotowi składającemu ponownie skargę.

§ 21

1. W przypadkach konieczności przekroczenia terminów wymaganych przepisami art.237 § 1 i § 2 Kpa (czyli odpowiednio przekroczenia terminów o których mowa w § 14 ust.2 oraz § 18 ust.2) Kierownik komórki organizacyjnej właściwej dla rozpatrzenia skargi, sporządza i wysyła skarżącemu, pismem za zwrotnym potwierdzeniem odbioru, Zawiadomienie stanowiące załącznik nr D.
2. Obowiązek wysłania skarżącemu w/wym. Zawiadomienia jest aktualny także wtedy, gdy uchybienie terminowi załatwienia sprawy nastąpi z przyczyn niezależnych od MOPS.
3. W razie niemożności załatwienia wniosku w terminie określonym w art.244 Kpa w związku z art.237 § 1 Kpa Kierownik komórki organizacyjnej właściwej dla rozpatrzenia wniosku, obowiązany jest w tym terminie zawiadomić wnioskodawcę o czynnościach podjętych w celu rozpatrzenia wniosku oraz o przewidywanym terminie załatwienia wniosku. W/wym. zawiadomienie wnioskodawcy stanowi załącznik nr E.

Rozdział VI

Postanowienia końcowe

§ 22

W terminie 7 dni od dnia wejścia w życie niniejszego Zarządzenia zobowiązuje się Kierowników komórek organizacyjnych do przekazania Dyrektorowi wykazu pracowników MOPS odpowiedzialnych za koordynację rozpatrywania skarg i wniosków o których mowa w § 5 ust.4

§ 23

1. Każdy pracownik MOPS jest zobowiązany do współpracy w zakresie rozpatrywania skarg i wniosków.
2. Uchylenie się od takiej współpracy lub utrudnianie jest naruszeniem podstawowych obowiązków pracowniczych.

§ 24

Do spraw nie uregulowanych niniejszym zarządzeniem mają zastosowanie przepisy ustawy z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity – Dz.U. z 2000r. Nr 98, poz. 1071 z późniejszymi zmianami) oraz przepisy 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).

D Y R E K T O R
Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej

/ - / mgr Anna Jarosz