

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

Rozdział 1
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 2013r. poz.267 z późn.zm.);
- 2) 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;
- 3) skardze ponownej – rozumie się przez to kolejną skargę wniesioną przez skarżącego, po otrzymaniu przez niego „Zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi”;
- 4) 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. Wnioski w sprawie udzielenia informacji publicznej rozpatruje się na podstawie ustawy z dnia 6 września 2001r. o dostępie do informacji publicznej (Dz.U. z 2014r. poz.782);
- 5) zgłaszający - należy przez to rozumieć osobę lub podmiot wnoszący skargę w tym również redakcje prasowe, radiowe i telewizyjne, organizacje i instytucje społeczne oraz osobę lub podmiot zgłaszający wniosek;
- 6) MOPS- rozumie się przez to Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Sopocie;
- 7) Dyrektorze – rozumie się przez to Dyrektora Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Sopocie;
- 8) Zastępcy Dyrektora – rozumie się przez to Pierwszego Zastępcę Dyrektora MOPS oraz Drugiego Zastępcę Dyrektora MOPS;
- 9) komórce organizacyjnej MOPS oznacza to działy oraz samodzielne stanowiska pracy określone w Regulaminie Organizacyjnym MOPS;
- 10) CRSiW – rozumie się przez to Centralny Rejestr Skarg i Wniosków MOPS;
- 11) instrukcji kancelaryjnej – należy przez to rozumieć Zarządzenie Nr 41/2014 Dyrektora Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Sopocie z dnia 1 grudnia 2014r. w sprawie wprowadzenia Instrukcji kancelaryjnej, Jednolitego rzeczowego wykazu akt oraz Instrukcji archiwalnej w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Sopocie.

Rozdział 2

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 lub Zastępcy Dyrektora - w każdy poniedziałek, a gdy ten dzień jest wolny od pracy w dniu następnym od godz.15.00 do godz.17.00;
 - 2) Dyrektor - w każdy wtorek od godz.12.00 do 15.00;
 - 3) Pierwszy Zastępca Dyrektora - w każdy czwartek od godz.11.00 do godz.13.00;
 - 4) Drugi Zastępca Dyrektora – w każdą środę od godz.12.00 do godz.14.00;
 - 5) 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 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.
3. Kwalifikację korespondencji wpływającej do MOPS i typowanie spośród niej pism o charakterze skargi lub wniosku w rozumieniu kpa dokonuje Dyrektor.

Rozdział 3

Przyjmowanie skarg i wniosków

§ 4.

1. Skargi lub wnioski mogą być wnoszone pisemnie, telegraficznie lub za pomocą telefaksu, poczty elektronicznej, elektronicznej skrzynki podawczej w ramach Platformy Usług Administracji Publicznej, a także ustnie do protokołu.
2. W protokole z ustnego przyjęcia skargi lub wniosku zamieszcza się w szczególności: datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię i nazwisko (nazwę) i adres zgłaszającego, zwięzły opis sprawy, dane podmiotu którego skarga lub wniosek dotyczy.
3. Przyjmujący skargi lub wnioski zobowiązani są potwierdzić złożenie skargi lub wniosku, jeżeli zażąda tego skarżący lub wnioskodawca.
4. Poświadczeniem, w przypadku wnoszonej ustnie skargi lub wniosku, może być w szczególności kopia protokołu przyjęcia skargi lub wniosku, którego wzór stanowi Załącznik Nr 1. Informację o wydaniu poświadczenia zamieszcza się na oryginale protokołu.
5. Do skarg lub wniosku wnoszonych ustnie stosuje się te same zasady ewidencjonowania i załatwiania jak w przypadku skarg i wniosków wnoszonych na piśmie.
6. W przypadku skarg i wniosków, których zakres przedmiotowy wykracza poza właściwość rzeczową MOPS, wnoszącemu skargę lub wniosek wskazuje się organ właściwy do rozpatrzenia sprawy.

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

§ 5.

1. Komórką organizacyjną koordynującą organizację i przyjmowanie skarg i wniosków jest stanowisko ds. kontroli.
2. Pracownik na stanowisku ds. kontroli prowadzi Centralny Rejestr Skarg i Wniosków, którego wzór stanowi Załącznik Nr 2.
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. Kierownik komórki organizacyjnej lub wyznaczony przez niego pracownik niezwłocznie kieruje skargę lub wniosek, które wpłynęły bezpośrednio do komórki organizacyjnej do dekretacji Dyrektora.

§ 6.

Pracownik na stanowisku ds. kontroli, w szczególności:

- 1) nadaje numer sprawy zgodnie z instrukcją kancelaryjną;
- 2) czuwa nad terminowym rozpatrywaniem skarg i wniosków;
- 3) opracowuje zbiorcze okresowe analizy przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków, w terminie do 20 tego dnia miesiąca następującego po miesiącu kończącym półrocze;
- 4) inicjuje projekt zmian zarządzenia Dyrektora w sprawie regulaminu organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w MOPS;
- 5) przygotowuje i umieszcza informację o której mowa w § 2 ust.2.

Rozdział 4

Tryb postępowania przy załatwianiu skarg i wniosków

§ 7.

1. Po zapoznaniu się z treścią pisma o charakterze skargi lub wniosku Dyrektor:
 - 1) wyznacza komórkę organizacyjną lub pracownika, którzy są odpowiedzialni za przeprowadzenie 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) kieruje pismo o charakterze skargi lub wniosku do pracownika na stanowisku ds. kontroli celem zaewidencjonowania w CRSiW.
2. Pracownik na stanowisku ds.kontroli po zarejestrowaniu w CRSiW, nadaniu numeru sprawy i określeniu terminu załatwienia skargi lub wniosku przekazuje ją do merytorycznego załatwienia.
3. Skargi na działalność pracowników MOPS rozpatrują wyznaczeni przez Dyrektora pracownicy.
4. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie ani osobie wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.
5. Dyrektor może przejąć w celu rozpatrzenia każdą skargę lub wniosek w sprawach, które należą do właściwości MOPS w Sopocie.

§ 8.

Kierownik komórki organizacyjnej lub wyznaczony pracownik właściwy dla rozpatrzenia skargi lub wniosku jest bezpośrednio odpowiedzialny za terminowe i prawidłowe rozpatrzenie skargi lub wniosku w szczególności za:

- 1) przekazanie skargi lub wniosku do dekretacji Dyrektora;
- 2) sprawne przeprowadzenie postępowania wyjaśniającego;
- 3) treść merytoryczną projektu zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku oraz przekazanie go do akceptacji Dyrektora.

§ 9.

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.

§ 10.

1. 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.
2. Rozpatrzenie skargi lub wniosku przekazanej przez organ wyższego stopnia polega na przeprowadzeniu postępowania zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu.
3. Organ załatwiający skargę o takim sposobie załatwienia sprawy zawiadamia organ wyższego stopnia.

§ 11.

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.

§ 12.

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 z pouczeniem, że nie usunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.
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.

§ 13.

1. W przypadku gdy, Dyrektor nie jest organem właściwym do rozpatrzenia skargi lub wniosku, pracownik na stanowisku ds.kontroli 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.
2. W przypadku, gdy skarga lub wniosek dotyczy kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy - Dyrektor rozpatruje sprawy należące do jego właściwości, a pozostałe sprawy pracownik na stanowisku ds. kontroli 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.

§ 14.

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.

§ 15.

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-cy Dyrektora - na działalność kierowników komórek organizacyjnych, zgodnie z zakresem działania wynikającym ze struktury organizacyjnej;
- 3) kierownicy komórek organizacyjnych - na działalność podległych pracowników.

§ 16.

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, pracownik na stanowisku ds. kontroli przesyła pismem za zwrotnym potwierdzeniem odbioru, podmiotowi składającemu ponownie skargę.

§ 17.

1. W przypadkach konieczności przekroczenia terminów wymaganych przepisami art.237 § 1 i § 2 Kpa (czyli odpowiednio przekroczenia terminów o których mowa w § 11 ust.2 oraz § 14 ust.2) pracownik na stanowisku ds. kontroli, sporządza i wysyła skarżącemu, pismem za zwrotnym potwierdzeniem odbioru, zawiadomienie stanowiące Załącznik Nr 3 .
2. Obowiązek wysłania skarżącemu zawiadomienia o którym mowa w ust.1 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 pracownik na stanowisku ds. kontroli, obowiązany jest w tym terminie zawiadomić wnioskodawcę o czynnościach podjętych w celu rozpatrzenia wniosku oraz o przewidywanym terminie załatwienia wniosku. Zawiadomienie wnioskodawcy stanowi Załącznik Nr 4.

Rozdział 5 Postanowienia końcowe

§ 18.

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.

§ 19.

Do spraw nie uregulowanych niniejszym zarządzeniem mają zastosowanie przepisy ustawy z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2013r. poz.267 z późn.zm.) 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).